



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



## **TESIS**

---

**LA MOROSIDAD Y LOS COMPONENTES DETERMINANTES EN EL  
INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR LA  
CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, AGENCIA SAN SEBASTIÁN DISTRITO  
DE SAN SEBASTIÁN PROVINCIA CUSCO Y DEPARTAMENTO CUSCO,  
PERIODO 2016**

---

**PRESENTADA POR:**

**Br. Leoliz Johaira Farfán Suarez**

Para optar al Título Profesional de Contador  
Público.

**ASESOR:**

**Dr. CPCC. Juan C. Curiza Carrasco**

**CUSCO – PERÚ**

**2017**



## Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco. Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración el Plan de Tesis intitulado **“LA MOROSIDAD Y LOS COMPONENTES DETERMINANTES EN EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, AGENCIA SAN SEBASTIÁN DISTRITO DE SAN SEBASTIÁN PROVINCIA CUSCO Y DEPARTAMENTO CUSCO, PERIODO 2016”**, cuyo objetivo es Establecer los componentes determinantes de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco periodo 2016.

El presente trabajo de investigación plasma el conocimiento y la formación profesional recibida en el nivel de pre grado, todo ello se resume y expone en el presente Plan de Tesis. Esta Investigación fue realizada con esfuerzo y dedicación. Deseo agradecer de manera especial a la plana de docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, los cuales han contribuido de manera decidida en mi formación profesional.

La autora



## Agradecimiento

Agradezco a Dios por cuidarme en el transcurso de mi carrera universitaria y darme fuerza para vencer cada obstáculo y dificultad presentados a lo largo de mi vida académica y personal.

A mi madre, por la confianza y el apoyo incondicional brindado, también por haberme enseñado que con perseverancia y esfuerzo constante podemos cumplir nuestras metas.

A mi asesor especialista el Dr. CPCC. Juan C. Curiza Carrasco, por haberme brindado el apoyo académico y conocimiento científico para guiarme durante el desarrollo de la tesis.

Y por último a la Universidad Andina del Cusco por su admirable tarea de formar jóvenes que se sientan identificados con la institución, especialmente de la escuela de contabilidad que actualmente es una de las mejores carreras del país, del cual me llevo las mejores enseñanzas académicas como persona



## Dedicatoria

Este trabajo de investigación lo dedico en primer lugar a Dios por haberme bendecido durante mi formación profesional, dándome sabiduría y fuerza espiritual para poder culminar la presente investigación.

De igual manera, dedico a mi madre por demostrarme su amor, formándome con buenos hábitos y valores, que a la vez me brindaron su apoyo económico y espiritual. A mis hermanos que siempre estuvieron a mi lado apoyándome en los buenos y malos momentos. También se la dedico a mi familia por sus consejos y apoyo incondicional.

A los profesores por el tiempo y calidad de enseñanza que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.



## **Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor**

### **SEÑORES DOCENTES MIEMBROS DEL JURADO**

Dictaminantes:

- MGT. Darcy Jurado Rivera
- CPC. Juan Fredy Aguilar Villa

Replicantes:

- MGT. Jessica Caller Farfán
- CPCC. Pavel Figueroa Alcántara

### **SEÑOR ASESOR DE TESIS:**

- DR.CPCC. Juan C. Curiza Carrasco



## Índice General

Presentación.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor .....	v
Índice General.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de Figuras .....	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xv

### CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación de Problemas.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Objetivos de Investigación .....	3
1.3.1 Objetivo General .....	3
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
1.4 Justificación de la Investigación .....	4
1.4.1 Relevancia Social.....	4
1.4.2 Implicancias prácticas.....	4
1.4.3 Valor teórico.....	4
1.4.4 Utilidad metodológica .....	4
1.4.5 Viabilidad o factibilidad .....	5
1.5 Delimitación del Estudio .....	5
1.5.1 Delimitación espacial.....	5
1.5.2 Delimitación temporal .....	5
1.5.3 Delimitación Conceptual .....	5

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio .....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	7



2.2	Bases Legales .....	8
2.3	Bases Teóricas.....	8
2.3.1	Desarrollo de las Cajas Municipales en el Perú .....	8
2.3.2	Créditos.....	10
2.3.3	El riesgo crediticio. ....	20
2.3.4	La Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito Perú .....	23
2.3.5	Determinantes de la morosidad en las microfinanzas.....	26
2.4	Marco Conceptual .....	37
2.5	Hipótesis de la Investigación.....	41
2.5.1	Hipótesis General .....	41
2.5.2	Hipótesis Específicos .....	41
2.6	Variables de Estudio .....	41
2.6.1	Variables.....	41
2.6.2	Conceptualización de las variables .....	42
2.6.3	Operacionalización de variables .....	1

### CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de Investigación .....	1
3.2	Enfoque de Investigación .....	1
3.3	Diseño de Investigación.....	1
3.4	Alcance del Estudio .....	1
3.5	Población y Muestra de la Investigación .....	2
3.5.1	Población. ....	2
3.5.2	Muestra .....	2
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	2
3.6.1	Técnicas. ....	2
3.6.2	Instrumentos .....	3
3.7	Procesamiento de Datos.....	3
4.1	Características de la muestra .....	4
4.2	Situación de las deudas de la Caja Arequipa ag. San Sebastián. ....	7
4.3	Sobre los analistas:.....	19
4.4	Sobre los clientes: .....	28
4.5	Recuperación de créditos:.....	31
4.6	Sobre los créditos: .....	32



## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1	Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos.....	33
5.2	Limitaciones de Estudio .....	38
5.2.1	Limitaciones al acceso a la data. ....	38
5.2.2	Limitaciones económicas. ....	38
5.2.3	Limitaciones metodológicas.....	38
5.3	Comparación Crítica con la Literatura Existente.....	38
5.4	Implicancias del Estudio.....	39
	CONCLUSIONES. ....	40
	RECOMENDACIONES.....	42
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	43
	ANEXOS .....	46
	Anexo N° 01: Matriz de Consistencia. ....	46
	Anexo N° 02: Matriz de Instrumentos .....	48
	Anexo N° 03: Instrumentos de Recolección de Datos.....	49
	Anexo N° 04: Validación de Instrumentos.....	59
	Anexo N° 05: Créditos desembolsados 2016 .....	61





## Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Sexo y edad promedio de los encuestados</i> .....	4
Tabla 2.	<i>Grado de instrucción de los encuestados</i> .....	5
Tabla 3.	<i>Cargo que ocupa en la empresa</i> .....	6
Tabla 4.	<i>¿Cuál es la situación de las deudas pendientes en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?</i> .....	7
Tabla 5.	<i>¿Cuál es la situación de las deudas pagadas en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?</i> .....	8
Tabla 6.	<i>¿Cuál es el nivel de incumplimiento de pagos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?</i> .....	9
Tabla 7.	<i>¿Cuál es la cantidad de préstamos otorgados en el año 2016 en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?</i> .....	10
Tabla 8.	<i>¿Existe algunos problemas económicos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?</i> .....	11
Tabla 9.	<i>¿Cómo es el nivel de estabilidad económica de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?</i> .....	12
Tabla 10.	<i>¿Cuál es el nivel de riesgo en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?</i> .....	13
Tabla 11.	<i>Cartera pesada</i> .....	14
Tabla 12.	<i>Cartera refinanciada</i> .....	15
Tabla 13.	<i>Crédito vencido</i> .....	16
Tabla 14.	<i>Crédito en cobranza judicial</i> .....	17
Tabla 15.	<i>Indicadores de Crédito en gestión de cobranza</i> .....	18
Tabla 16.	<i>¿Diga Ud., la selección de recursos humanos para el desempeño de analistas de préstamos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco es adecuado?</i> .....	19
Tabla 17.	<i>¿Diga Ud., los analistas de crédito son capacitados de manera permanente en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?</i> .....	20
Tabla 18.	<i>¿Diga Ud., se evita los posibles acuerdos entre el ejecutivo de crédito y los clientes al momento de otorgarse el préstamo en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?</i> .....	21
Tabla 19.	<i>Diga Ud., ¿Se analizan y se evitan los prestamos falsos a los clientes antes de otorgar dichos prestamos en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?</i> .....	22



Tabla 20. <i>Diga Ud., ¿Si se analizan y se evitan la desviación de préstamos otorgados a los clientes de la Caja municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? ...</i>	23
Tabla 21. <i>Diga Ud., ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras por los préstamos otorgados por la Caja municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco? .....</i>	24
Tabla 22. <i>Diga Ud., ¿Se orienta a los clientes sobre la permanencia a largo plazo en el desarrollo de sus actividades económicas de los clientes de la Caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco? .....</i>	25
Tabla 23. <i>¿Diga Ud., Si se determinan de manera adecuada el monto de préstamos a otorgarse a los clientes de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? .....</i>	26
Tabla 24. <i>Puede indicar Ud., ¿Si se analiza el flujo de caja familiar de los clientes, para otorgar el préstamo que solicita a la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? .....</i>	27
Tabla 25. <i>¿Diga Ud., los factores externos como la enfermedad de los clientes, huelgas y desastres naturales, contribuyen a la morosidad en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? .....</i>	28
Tabla 26. <i>Puede Ud. Indicar ¿Si Se toma en cuenta la fecha de desembolsa de préstamos respecto a actividades festivas que puedan desviar el préstamo otorgado a los clientes por la Caja Municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco? .....</i>	29
Tabla 27 <i>Puede indicar Ud., ¿Si se practica las relaciones humanas de manera permanente con los clientes de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, a fin de hacer el seguimiento correspondiente sobre el préstamo otorgado? .....</i>	30
Tabla 28. <i>Indique Ud., ¿La autorización y recuperación de préstamos otorgados son adecuadas en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco? .....</i>	31
Tabla 29. <i>Diga Ud., ¿Se practica la agilidad en el otorgamiento de préstamos a los clientes en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? .....</i>	32
Tabla 30. <i>Cartera refinanciada .....</i>	33
Tabla 31. <i>Crédito vencido .....</i>	34
Tabla 32. <i>Crédito en gestión de cobranza .....</i>	35
Tabla 33. <i>Crédito en cobranza judicial .....</i>	36



## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i>	Sexo y edad promedio de los encuestados .....	4
<i>Figura 2.</i>	Grado de instrucción de los encuestados .....	5
<i>Figura 3.</i>	Cargo que ocupa en la empresa .....	6
<i>Figura 4.</i>	¿Cuál es la situación de las deudas pendientes en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?.....	7
<i>Figura 5.</i>	¿Cuál es la situación de las deudas pagadas en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? .....	8
<i>Figura 6.</i>	¿Cuál es el nivel de incumplimiento de pagos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?.....	9
<i>Figura 7.</i>	¿Cuál es la cantidad de préstamos otorgados en el año 2016 en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? .....	10
<i>Figura 8.</i>	¿Existe algunos problemas económicos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? .....	11
<i>Figura 9.</i>	¿Cómo es el nivel de estabilidad económica de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco .....	12
<i>Figura 10.</i>	¿Cuál es el nivel de riesgo en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? .....	13
<i>Figura 11.</i>	¿Diga Ud., la selección de recursos humanos para el desempeño de analistas de préstamos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco es adecuado? .....	19
<i>Figura 12.</i>	¿Diga Ud., los analistas de crédito son capacitados de manera permanente en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?.....	20
<i>Figura 13.</i>	¿Diga Ud., se evita los posibles acuerdos entre el ejecutivo de crédito y los clientes al momento de otorgarse el préstamo en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?.....	21
<i>Figura 14.</i>	Diga Ud., ¿Se analizan y se evitan los prestamos falsos a los clientes antes de otorgar dichos prestamos en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco? .....	22
<i>Figura 15.</i>	Diga Ud., ¿Si se analizan y se evitan la desviación de préstamos otorgados a los clientes de la Caja municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?...	23



*Figura 16.* Diga Ud., ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras por los préstamos otorgados por la Caja municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco? ..... 24

*Figura 17.* Diga Ud., ¿Se orienta a los clientes sobre la permanencia a largo plazo en el desarrollo de sus actividades económicas de los clientes de la Caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco? ..... 25

*Figura 18.* ¿Diga Ud., Si se determinan de manera adecuada el monto de préstamos a otorgarse a los clientes de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? ..... 26

*Figura 19.* Puede indicar Ud., ¿Si se analiza el flujo de caja familiar de los clientes, para otorgar el préstamo que solicita a la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? ..... 27

*Figura 20.* ¿Diga Ud., los factores externos como la enfermedad de los clientes, huelgas y desastres naturales, contribuyen a la morosidad en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? ..... 28

*Figura 21.* Puede Ud. Indicar ¿Si Se toma en cuenta la fecha de desembolsa de préstamos respecto a actividades festivas que puedan desviar el préstamo otorgado a los clientes por la Caja Municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco? ..... 29

*Figura 22.* Puede indicar Ud., ¿Si se practica las relaciones humanas de manera permanente con los clientes de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, a fin de hacer el seguimiento correspondiente sobre el préstamo otorgado? ..... 30

*Figura 23.* Indique Ud., ¿La autorización y recuperación de préstamos otorgados son adecuadas en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco? ..... 31

*Figura 24.* Diga Ud., ¿Se practica la agilidad en el otorgamiento de préstamos a los clientes en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? ..... 32



## Resumen

El presente trabajo de investigación intitulado “LA MOROSIDAD Y LOS COMPONENTES DETERMINANTES EN EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, AGENCIA SAN SEBASTIÁN DISTRITO DE SAN SEBASTIÁN PROVINCIA CUSCO Y DEPARTAMENTO CUSCO, PERIODO 2016”. La cartera morosa comprende los créditos no cancelados a la fecha de su vencimiento, lo que ocasiona problemas en el sistema de cobranza, por ello la entidad plantea sus objetivos estratégicos de cobranza, que están en función del saldo de capital y tiempo en el cual se encuentra la mora.

Los objetivos estratégicos de cobranza plantean procedimientos que permiten la recuperación de los créditos en calidad de vencidos que son: los créditos en etapa normal, créditos en gestión de cobranza, créditos en cobranza judicial y los créditos castigados. Mediante los cuales se busca recuperar el crédito de la cartera morosa y así disminuir los niveles de morosidad, que van acompañados por las provisiones por incobrabilidad de créditos, por lo que la exposición patrimonial al riesgo creditico del sistema financiero muestra un nivel variante en sus indicadores, el objetivo principal de la investigación es: Describir la situación de la cartera morosa y los objetivos estratégicos de cobranza de la caja municipal de ahorro y crédito de la agencia San Sebastián Arequipa Cusco el marco teórico comprende las teorías utilizadas como: Las entidades micro financieras, la cartera morosa y los objetivos estratégicos de cobranza, asimismo se formula la hipótesis general: La situación de la cartera morosa y los objetivos estratégicos de cobranza de la caja municipal de ahorro y crédito de la agencia San Jerónimo Cusco para el periodo 2016, presenta resultados negativos en el caso de la morosidad y el cumplimiento parcial de los objetivos estratégicos de cobranza. Los resultados de la investigación se presentan en el capítulo IV, donde se presentan en tablas y gráficos con las respectivas interpretaciones, finalmente se menciona



la conclusión general a donde se arribó la presente investigación como sigue: La caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en la agencia de San Sebastián, en la actualidad, mantiene su cartera morosa que conforman todos los clientes que tienen vencidos sus deudas y no han pagado dichas deudas, que a su vez comprende la cartera pesada más la cartera refinanciada.

Se concluye la presente investigación como sigue: 1.- Entre los componentes determinantes internos y externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco, son: Metodología utilizada, Fraudes, Cultura institucional y los componentes externos están: Las enfermedades, Desastres naturales, Huelgas entre otros, que contribuyen a la morosidad, conforme se establecen en las tablas y gráficos en el capítulo IV resultados de la investigación como: En la tabla y grafico No 06 donde, se observa que, del total de los encuestados, indican que el nivel de incumplimiento de pagos por los clientes es medio con 59.10%, es nivel alto con el 31.80% y nivel bajo con 9.10%. Podemos indicar que los pagos no son óptimos siempre existe una morosidad con nivel bajo.

**PALABRAS CLAVE:** La morosidad, los factores determinantes la caja municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco.



## Abstract

The present research work entitled "THE MOROSITY AND DETERMINING COMPONENTS IN THE BREACH OF PAYMENT OF LOANS GRANTED BY THE MUNICIPAL BOX AREQUIPA, AGENCY SAN SEBASTIÁN DISTRICT OF SAN SEBASTIAN PROVINCE CUSCO AND DEPARTMENT CUSCO, PERIOD 2016". The delinquent portfolio includes the loans not canceled at the due date, which causes problems in the collection system, therefore the entity raises its strategic collection objectives, which are based on the balance of capital and time in which find the default.

The strategic collection objectives set forth procedures that allow the recovery of the loans as past due which are: the credits in normal stage, credits in collection management, credits in judicial collection and the credits punished. Through which seeks to recover the credit of the delinquent portfolio and thus reduce the levels of delinquency, which are accompanied by provisions for uncollectible loans, so that the equity exposure to the credit risk of the financial system shows a varying level in its indicators, the main objective of the investigation is: Describe the situation of the delinquent portfolio and the strategic collection objectives of the municipal savings and credit unit of the San Sebastián Arequipa agency. Cusco The theoretical framework includes the theories used as: The microfinance institutions, the delinquent portfolio and the strategic objectives of collection, the general hypothesis is also formulated: The situation of the delinquent portfolio and the strategic collection objectives of the municipal savings and credit unit of the San Jerónimo Cusco agency for the 2016 period, presents negative results in the case of delinquency and partial compliance with the strategic collection objectives. The results of the investigation are presented in chapter IV, where they are presented in tables and graphs with the respective interpretations, finally the general conclusion is mentioned where the present investigation was arrived as follows: The municipal Savings and Credit Bank Arequipa in the The agency



of San Sebastian, at present, keeps its delinquent portfolio that make up all the clients that have overdue their debts and have not paid said debts, which in turn comprises the heavy portfolio plus the refinanced portfolio. The present investigation is concluded as follows: 1.- Among the internal and external determinants of delinquency, which contribute to the non-payment of loans granted by the municipal Caja de Arequipa, agency San Sebastian Cusco, are: Methodology used, Frauds, Institutional culture and external components are: Diseases, Natural disasters, Strikes among others, which contribute to delinquency, as established in the tables and graphs in chapter IV research results such as: In the table and graph No 06 where , it is observed that, of the total of the respondents, they indicate that the level of default of payments by the clients is medium with 59.10%, it is high level with 31.80% and low level with 9.10%. We can indicate that the payments are not optimal there is always a low level delinquency.

**KEYWORDS:** Late payment, the determining factors of the municipal treasury of Arequipa Agency San Sebastian Cusco.





## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del Problema

La morosidad crediticia, es decir, la suma de lo que los deudores de los bancos y las cajas de ahorro tienen atrasado en el pago, ha adquirido el carácter de asidua noticia periodística en razón de su desusado crecimiento. En los diez primeros meses de 1992 ha alcanzado la cifra de dos billones, un 25% más que a finales de 1991, cuando había ya crecido cerca de un 40% en 1990 y 1991.

Hay que remontarse una década, a 1981, en plena crisis bancaria, para encontrar crecimientos de esa magnitud no es de extrañar, por tanto, que la morosidad haya pasado a ser hoy la primera inquietud tanto de los banqueros como de las autoridades financieras, por encima incluso de nuestra crónica preocupación por los costes operativos. Su razón principal es que la experiencia histórica muestra una y otra vez que la causa más común de las quiebras bancarias es la insolvencia, es decir, la incapacidad de la banca de devolver los depósitos de sus clientes porque sus deudores no le han pagado los préstamos.

Si la morosidad actual es de un 6% del total de la inversión crediticia de bancos y cajas, resultase al final todo fallido, es decir, impagada, la supervivencia de muchos bancos y cajas estaría en peligro, ya que absorbería en dotaciones cerca del 75% de sus recursos propios. (De la Dehesa, 1992).

El incumplimiento de los pagos de su préstamo tiene graves consecuencias, la institución financiera que le otorgó el préstamo o es propietaria de él, su garante y el gobierno federal, todos pueden adoptar medidas para recuperar el dinero que se les debe, significa incurrir en incumplimiento de pago y cuáles son las consecuencias de dicho retraso, y qué necesita hacer si su préstamo está en situación de incumplimiento de pago o cree que dicha situación es producto de un error.



La presente investigación se enfoca a la morosidad y los componentes determinantes en el incumplimiento de pagos de préstamos otorgados por la caja municipal Arequipa, agencia san Sebastián-Cusco donde se analizara como el incumplimiento del pago de los préstamos, los cuales se investigaran los factores que influyen al cumplimiento con los pagos, de esta manera conocer de que modos se puede recurrir a las sanciones existentes para ese tipo de problemática y de alguna manera solucionar los aspecto relacionados a la morosidad de los clientes que vienen a realizar un préstamo a la caja municipal.

De continuar con esta problemática se genera un índice alto de morosidad por parte de los clientes dentro la caja municipal causando malestar y una deficiencia económica en la entidad financiera, así mismo se puede generar una desconfianza con demás clientes futuros que deseen realizar un préstamo o financiamiento, en consecuencia, la entidad introducirá limites o requisitos más específicos para realizar un préstamo.

Para regular la problemática en cuestión es necesario un plan de gestión para las cobranzas de los clientes deudores, para poder solventar el incumplimiento de los pagos, por otra parte es necesario evaluar de manera centrada a los clientes que quieren realizar un préstamo, viendo el historial de préstamos y el tipo de negocio o empleo que ejerce, así mismo evaluar el monto que se les puede otorgar.

Con el desarrollo de la presente investigación se pretende identificar los factores determinantes que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la institución financiera, así mismo la presente investigación se desarrolla en el área de finanzas y contabilidad.



## **1.2 Formulación de Problemas**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuáles son los componentes determinantes internos y externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco periodo 2016?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

a) ¿Cuáles son los componentes determinantes internos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco periodo 2016?

b) ¿Cuáles son los componentes determinantes externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa, agencia de San Sebastián Cusco periodo 2016?

c) ¿Cuál es la situación actual de la cartera morosa en la Caja Municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco periodo 2016?

## **1.3 Objetivos de Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Describir los componentes determinantes internos y externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco periodo 2016.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

a) Describir los componentes determinantes internos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco periodo 2016.



b) Describir los componentes determinantes externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa, agencia de San Sebastián Cusco periodo 2016

c) Describir la situación actual de la cartera morosa en la Caja Municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco periodo 2016.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Relevancia Social**

Esta investigación será referente para posteriores investigaciones, y para todas aquellas entidades financieras que quiera disponer de la información sobre morosidad y los factores determinantes del incumplimiento de pagos, es por ello que se tendrá que realizar una investigación profunda para que sea de vital importancia.

### **1.4.2 Implicancias prácticas**

La investigación podrá alcanzar sugerencias y consejos de alta gerencia de la Caja Municipal Arequipa, sobre la morosidad y los determinantes en el incumplimiento de pagos, este con el fin de poder entender y poder colaborar con los clientes que son reincidentes en préstamos financieros.

### **1.4.3 Valor teórico**

Esta investigación pretende dar una nueva visión sobre la morosidad entenderla y ponerla en un contexto en particular de esta manera poder determinar las causas o los determinantes para que un cliente no pueda cumplir con el pago de su préstamo, de esta manera buscar nuevos enfoques sobre este tema financiero.

### **1.4.4 Utilidad metodológica**

Esta investigación estará basada en el uso de metodologías y técnicas para poder dar mayor sustento y relevancia a nuestra investigación.



#### **1.4.5 Viabilidad o factibilidad**

El estudio a realizarse se encuentra en un lugar accesible para recabar la información necesaria, según la metodología a usarse, además que responde a una realidad problemática como es el caso de la morosidad y los factores determinantes en el incumplimiento de pago de préstamos por los clientes de la caja municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco

### **1.5 Delimitación del Estudio**

#### **1.5.1 Delimitación espacial**

La investigación se realizará en el distrito de San Sebastián, distrito del Cusco Provincia y departamento del Cusco

#### **1.5.2 Delimitación temporal**

Para el desarrollo de la presente investigación se tomará la información del periodo 2016.

#### **1.5.3 Delimitación Conceptual**

La intención de la investigación y la revisión teórica de la variable en estudio responde a la morosidad y los factores determinantes para el incumplimiento de pago de préstamos por clientes de la Caja municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Estudio

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

###### **Antecedente No 01:**

**Autor:** José Esteban Pizarro Zúñiga: 2012 **Tema:** ESTIMACIÓN DE LA PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO Y ESTUDIO DE LA RELACIÓN CON EL CICLO ECONÓMICO: CASO APLICADO A LA BANCA CHILENA:

**Objetivos:** Analizar el actual sistema de riesgo crediticio considera como punto fundamental la Probabilidad de Incumplimiento calculada por un proveedor externo.

**Conclusiones:** De las estimaciones generales podemos mencionar que las estimaciones llevadas a cabo para cada uno de los sectores son robustas estadísticamente y cumplen con el objetivo de caracterizar el comportamiento de los clientes incluidos en la muestra para cada uno de los sectores económicos analizados. (Pizarro Z., 2012)

###### **Antecedente No 02:**

**Autor:** Rubén Chavarín Rodríguez. 2015: **Tema:** MOROSIDAD EN EL PAGO DE CRÉDITOS Y RENTABILIDAD DE LA BANCA COMERCIAL EN MÉXICO:

**Objetivo General:** Prevenir riesgos crediticios respecto a los préstamos totales y los específicos.

**Conclusiones.** En este documento se ha planteado el objetivo de verificar de manera empírica si en el caso de México la morosidad representa un factor significativo de la rentabilidad de los bancos. Además, se enunció la hipótesis de que el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos, de manera que éstos tienden a hacer muy selectiva la asignación del crédito con el fin de limitar lo más posible el crecimiento del índice de



morosidad y de esta manera no ver perjudicada su rentabilidad. Se ha analizado una base de datos de 42 bancos comerciales que representan casi todo el universo de la banca comercial en México durante el periodo 2007-2013. Estos 42 bancos son todos los que presentaron información sobre el índice de morosidad en el periodo de estudio. (Chavarín R., 2015)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

#### **Antecedente No 03:**

**Autor:** Castañeda Muñoz Elvis Efraín y Tamayo Bocanegra Jenny Johana 2013.

**Tema:** LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA AGENCIA REAL PLAZA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO 2010-2012.

**Objetivo:** Demostrar el Impacto negativo de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012.:

**Conclusiones:** La intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo. (Castañeda & Tamayo, 2013)

#### **Antecedente No 04:**

**Autor:** Pablo Zenon Limachi Gamarra. **2015. Tema:** LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EDPYME RAIZ AGENCIA MACUSANI.



**Objetivo:** Demostrar la influencia negativa de la morosidad en el cumplimiento de objetivos estratégicos en la Agencia Macusani de la EDPYME Raíz durante el periodo 2013 – 2014.

**Conclusiones:** La morosidad durante el 2013-2014 registró incrementos en todos los tipos de créditos ocasionando elevadas ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. (Limachi G., 2015)

## 2.2 Bases Legales

- **Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (1998)**

Esta ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellos que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Salvo mención expresa en contrario, presente ley no alcanza al Banco Central. El objetivo principal de la ley 26702 es propender el funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional. Para el funcionamiento de las empresas y sus subsidiarias, se requiere que el capital social, aportado en efectivo, alcance las siguientes cantidades mínimas. (Congreso de la República, 1998)

## 2.3 Bases Teóricas

### 2.3.1 Desarrollo de las Cajas Municipales en el Perú

Las cajas municipales datan de inicios de los años ochenta. La experiencia previa con préstamos pequeños para grupos socioeconómicos bajos y medianos era variada y contemplaba programas de préstamo y préstamos colectivos, tanto en ciudades como en





zonas rurales. Las ONG, las organizaciones internacionales y el gobierno proporcionaron un importante apoyo. Los experimentos iniciales se realizaron desde mediados de los años cincuenta hasta mediados de los años setenta, y eran iniciativas de ahorro y préstamo para vivienda, así como cooperativas de crédito. Las iniciativas posteriores de las ONG se sumaron al crecimiento de las microfinanzas. La ONG Finca introdujo el modelo de crédito rotatorio en 1975 y más adelante, en 1990, introduciría el modelo de la banca comunal. Hasta los años ochenta, las microfinanzas solían ser subsidiadas en gran parte, las tasas de interés se mantenían a un nivel bajo y había poco énfasis en la auto sostenibilidad financiera. Después de doce años de gobierno militar, cuyos primeros seis años fueron intervencionistas y de tendencia izquierda, en 1980 se reinstauró en Perú un régimen democrático. El sistema financiero se tornó restrictivo y el acceso al crédito era limitado debido a los requisitos en cuanto a ingresos y garantías documentadas formales, además de las altas tasas de interés y la excesiva burocracia. En 1983, Perú se vio afectado por una crisis económica. El sistema financiero colapsó trayendo abajo a las cooperativas de crédito, las iniciativas de ahorro y préstamo, algunos programas para pequeñas empresas, casi todos los programas para agricultores de pequeña escala y varios bancos de desarrollo del Estado. Un año antes, en 1982, había empezado a operar la primera caja municipal en Piura. Los años noventa trajeron cambios profundos con un programa de ajuste estructural y liberalización económica, financiera y comercial que eventualmente trajo consigo la recuperación en 1993. Años después, se promulgaron nuevas leyes y normas que regulaban el sistema bancario y otros aspectos institucionales relacionados con las microfinanzas. Fue en este contexto en donde el sector en general experimentó el primer estallido de crecimiento. La modificación de las leyes de microfinanzas promulgadas a mediados de los años noventa estableció las condiciones para ampliar el sector y facilitó el espacio para que más actores puedan



competir. El año 1998 marcó el inicio de una nueva fase para el sector de las microfinanzas en Perú: las microfinanzas comerciales. (Aparicio & Moreno, 2011)

### **2.3.2 Créditos**

En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra “creer”, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos. Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza. El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro La esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha a futuro. Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados. Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambios, cartas de créditos, factura conformada, etc. (Brachfield, 2009)

El crédito en sus postrimerías nace como cosa mal vista, penada por la religión sumamente gravosa y de riesgo extraordinario, pero que forzosamente tuvo que surgir como una necesidad imperiosa de las finanzas. El origen del crédito para algunos investigadores puede encontrarse en la antigua Asiria, Fenicia, Egipto, Los libros de Manu y contienen



disposiciones regulando esta institución y en ellas se citan diversas clases de instrumentos de crédito; pero las operaciones crediticias con verdadero carácter se encuentran en Grecia y en Roma, donde aparecen los primeros cambistas que aprovechando la abundancia de monedas distintas colocaban un pequeño banco en las iglesias o en los portales de los establecimientos y de él se servían para cambiar unas monedas por otras obteniendo alguna utilidad en esas transacciones. Por la forma que realizaban sus operaciones estos cambistas fueron llamados banqueros. Para alguna deriva la palabra banco del vocablo alemán “Bank” aplicado a un fondo común y que más tarde fue empleado por los italianos que llamaron banco a la acumulación de dinero. Para algunos autores fue en el reino de Aragón y en las repúblicas italianas donde aparecieron los primeros banqueros. Para otros fueron los catalanes, desde los primeros tiempos los que ejercieron de banqueros en concordancia con los judíos y lombardos. (pág. 17) Aun cuando otros sostienen que el primer banco surgió en Génova en 1409 con el nombre de Banco de San Jorge, parece ser que desde enero de 1401 existía ya en Barcelona al decir Rahola (los antiguos banqueros de Cataluña) la Taula de Cambi. En 1587 se constituye el Banco de Rialti en Venecia y veintidós años después se estableció en Ámsterdam que tuvo una organización adelantada. Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc
- Deudores Morosos - Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés Pactada - Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago.

Tipos de créditos, ahora bien, así como no todas las entidades financieras son iguales (existen bancos, cajas, prestamistas privados, etc.), “no todos los créditos son iguales.”



Existen tipos de créditos distintos y acordes a las distintas necesidades de cada persona o empresa. La SBS reconoce tipos distintos de créditos en el Perú:

**Créditos corporativos.** - Estos créditos son otorgados a personas jurídicas que tengan ventas de al menos s/. 200 millones al año. Es necesario que esa cifra sea real al menos en los dos últimos años antes de solicitar el crédito.

**Créditos a las grandes empresas.** - Estos créditos se otorgan a personas jurídicas con ventas anuales mayores a s/. 20 mil, pero menores a s/. 200 millones en los dos últimos años antes de solicitar el crédito.

**Créditos a medianas empresas.** - Este tipo de créditos se otorga a personas jurídicas que tengan un endeudamiento de al menos s/. 300 mil en el Sistema Financiero en los últimos seis meses y que no cumplen con las características para ubicarse entre los corporativos y las grandes empresas. Asimismo, este crédito se otorga a las personas naturales con deudas que no sean hipotecarias mayores a s/.300 mil en el SF en los últimos seis meses siempre y cuando parte de este crédito este destinado a pequeñas empresas o microempresas.

**Créditos a pequeñas empresas.** - Es un crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para fines de prestación de servicios, comercialización o producción, cuyo endeudamiento en el SF sea de al menos s/. 20 mil y menor a s/. 300 mil en los últimos seis meses.

**Créditos a microempresas.** - Es un crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para fines de iguales a los de las pequeñas empresas, salvo que en este caso el endeudamiento en el SF debe ser menor de s/. 20 mil.

**Créditos de consumo resolvente.** - Este tipo de crédito se otorga a las personas naturales con la finalidad de pagar servicios, bienes o deudas no empresariales. El crédito resolvente se refiere a que estos créditos pueden ser pagados por un monto inferior al de la



factura, acumulándose la diferencia (a la que se le aplica la tasa de interés correspondiente) para posteriores facturas.

**Créditos de consumo no resolvente.** - Es igual, un crédito que se otorga a personas naturales para fines distintos de la actividad empresarial. La diferencia está en que en este caso el crédito se debe pagar por el mismo monto facturado y no de manera diferida.

**Créditos hipotecarios.** - Estos créditos se otorgan a personas naturales para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc., de vivienda propia siempre y cuando esos créditos se amparen en hipotecas inscritas. Asimismo, cabe resaltar que también se pueden clasificar los tipos de créditos de acuerdo a la institución que los emite. En ese sentido, encontramos los siguientes tipos de créditos.

**Créditos gubernamentales.** - Son los créditos que emiten las instituciones públicas para distintas actividades generalmente de financiamiento a proyectos empresariales y de inversión privada. Entre las principales instituciones públicas de financiamiento están:

- Corporación Financiera de Desarrollo: También conocida como COFIDE, esta institución es un banco que realiza préstamos para instituciones financieras y empresas con intereses bajos y plazos cómodos, siendo una de las instituciones que brinda gran parte de los créditos de actividad empresarial en el Perú.

- Agro banco: El Agro banco brinda créditos para el sector agrícola, la ganadería, y la industrialización de los productos agrícolas y ganaderos. (Ellerger, 2002)

- Banco de Materiales: El Banco de Materiales brinda créditos para la construcción de viviendas, ampliaciones, remodelaciones, etc. Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero:

El Fondepes otorga créditos destinados a actividades de acuicultura y pesca artesanal.

Créditos de instituciones financieras privadas locales Son los más frecuentes, generalmente bancos y cajas que prestan ya sea a personas naturales o a empresas (especialmente pymes) para actividades comerciales y empresariales. Finalmente, es necesario remarcar que todo el



tema de los créditos es supervisado por la Superintendencia de Banca y Seguros, que brinda una amplia información de las distintas tasas de interés y plazos de las distintas entidades financieras. Es cuestión de visitar su sitio web o llamar a uno de sus teléfonos de contacto.

#### *2.3.2.1 Sujetos del crédito.*

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. Objetivo básico del otorgamiento de un crédito Otorgamiento del crédito Actividades que realiza una empresa para otorgar plazo en el pago de los productos o servicios que proporciona sus clientes, sujeto a ciertas condiciones y características que regulan su recuperación. (Julio, 1988) Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

#### *2.3.2.2 Requisitos básicos de crédito:*

**a) Documento de identidad:** mediante los cuales podemos identificar a los clientes solicitantes de crédito (DNI, Carnet de Identidad, Carnet de extranjería para el caso de personas naturales y RUC en caso de empresas jurídicas)

**b) Documentos de Ubicación:** mediante los cuales se podrá realizar el lugar específico donde se puede ubicar a los solicitantes de crédito puede ser domicilio o centro de trabajo (recibos de servicios públicos en caso de personas naturales y Licencia de funcionamiento en caso de empresas)



c) **Documentos de Ingresos y/o gastos:** nos permitirá verificar los ingresos mensuales sobre los cuales los solicitantes de crédito podrán disponer para el pago de su cuota mensual (Boletas de Pago para trabajadores dependientes, Recibos por honorarios para Profesionales independientes, Declaraciones mensuales de IGV en caso de empresas y / o personas con negocio propio, boletas de compra y venta, facturas de compra y venta, guías de remisión y otros)

d) **Documentos de Patrimonio:** mediante los cuales podrán sustentar la propiedad sobre inmuebles y / o vehículos (Ficha de propiedad de Registros Públicos).

e) **Otros documentos referenciales:**

Estado de cuenta de tarjetas de crédito, estado de cuentas corrientes.

### **2.3.2.3 Principios básicos de política crediticia.**

El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta - El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán - Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc. Políticas generales - Riesgo de la cartera - Riesgo por cliente - Posición respecto al destino - Requerimiento de información. Factores mínimos para una política crediticia Existen ciertos factores mínimos que forman las bases para una política de crédito sana:

a) **Tipos de Crédito.** - La decisión sobre los tipos de préstamos a ser otorgados, debe estar basada teniendo en cuenta el nivel de conocimiento del personal de crédito, la estructura de depósitos y la anticipada demanda de la comunidad. Créditos complejos o respaldados por una garantía que requiera un seguimiento más de lo usual, deben ser evitados. Tipos de créditos que han ocasionado pérdidas en el pasado deben ser profundamente analizados.



**b) Vencimientos Máximos.** - Los créditos deben ser otorgados basados en programas reales de pago. El programa de vencimiento debe tener relación con la fuente de pago, el propósito del préstamo y el término de vida de la prenda o garantía. En créditos a largo plazo, debe fijarse un número máximo de meses en los cuales el crédito debe ser amortizado.

**c) Intereses sobre Créditos.** - Los intereses a recibirse sobre los diferentes tipos de créditos establecidos, deben ser suficientes para que se pueda cubrir el precio de los recursos obtenidos y proporcione una razonable utilidad. Una revisión periódica dentro de los márgenes establecidos por la ley, permitirá que las tasas de intereses sean examinadas para reconocer cambios en el costo de estos recursos y otros factores competitivos.

**d) Limitaciones sobre Crédito.** - Se deben establecer relaciones con otros rubros del balance. El control sobre la cartera de créditos está relacionado con el total de depósitos, capitales y reserva legal y total de activos.

**e) Concentraciones de Créditos.** - La política crediticia debe esforzarse por desarrollar la diversificación en la cartera y obtener un balance entre máxima utilidad y riesgo mínimo. Cuando se desarrolla una debilidad de un factor clave, todo préstamo que forma parte de esa concentración es afectado.

**f) Niveles de autorización de Créditos.** - La política crediticia debe determinar límites a todo funcionario autorizado para otorgar préstamos si estos son claramente establecidos y cumplidos, las limitaciones pueden ser un poco más altas, basadas principalmente en el conocimiento, experiencia y tiempo de servicio de cada funcionario. Limitaciones también deben ser fijadas para grupos de funcionarios, permitiendo que una combinación de estos o comité, pueda aprobar préstamos de mayor cantidad a las que pudieran hacer individualmente. Los procedimientos de informes y frecuencia de reuniones del comité, en todo caso deben ser definidos.





**g) Cobranzas y Castigos.** - La política crediticia debe definir créditos morosos de todo tipo y determinar los informes a ser sometidos al directorio de la institución. La política debe requerir un seguimiento para la cobranza del crédito, que sea sistemática a medida que el préstamo está más tiempo en mora. Deben establecerse pautas para asegurar que todos los préstamos en mora, informados y revisados para su castigo según ley.

#### **2.3.2.4 Evaluación crediticia.**

Luego de las acciones de captación de clientes y entendiendo que todo programa de crédito debe ser eficiente, oportuno y flexible, es necesario que el sectorista, promotor o especialista de crédito tenga y/o logre un profundo conocimiento del cliente. “En una primera operación de crédito es imprescindible tener en cuenta que se debe lograr desde un adecuado ambiente de evaluación en la visita al cliente hasta un cierre adecuado de la operación. En este marco, se debe mantener una relación de mutuo respeto entre el funcionario y el cliente, siempre con una visión de lograr una relación de largo plazo entre la institución y el cliente. Esta relación de largo plazo, también se verá favorecida con una explicación completa y transparente al cliente de los requisitos, condiciones financieras, cobro de comisiones, tiempo de trámite, etc. De esta manera, más adelante el cliente no podrá decir que no conocía algún detalle de las condiciones del crédito que recibió.

**Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito.** - En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.

- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.



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

#### **2.3.2.5 Análisis del crédito.**

El análisis de créditos se considera un arte, ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del sectorista de crédito, sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta. Aspectos cuantitativos del análisis de créditos Disponibilidad de información para evaluar un crédito, cuando se analiza un crédito a una empresa, se deberá tener presente la calidad de información con la que se dispuso para ello, por eso es importante la primera entrevista. Nunca será posible tener el 100% de la información que uno quisiera, pero lo que no puede ser es que se omita información que son fáciles de obtener tales como:

- Información de clientes sobre el sector - Información de proveedores



- Información de Bancos - Base de datos internas - Base de datos externas - Centrales de riesgo - Registro Públicos y Reniec
- Otras fuentes de información Aspectos necesarios en la evaluación del crédito.

El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, competencia) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja).

- El comportamiento de pago de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros créditos.
- La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones.
- De preferencia se debe analizar balances de las tres últimas gestiones.
- Tipo de empresa solicitante del crédito (SRL, SA, Empresas familiares, etc.)
- Análisis del sector a donde pertenece la empresa solicitante Análisis de las cuentas del Balance - Cuentas comerciales por cobrar
- Inventario
- Activo Fijo
- Obligaciones Bancarias
- Obligaciones comerciales
- Razones o ratios financieros (análisis)

**Aspectos cualitativos del análisis de crédito Gestipolis.**- Es importante dominar los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de una empresa. Su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, para lo cual debemos tener presente los siguientes aspectos:

- Análisis del negocio del solicitante (actividad y gestión de la empresa).



- Historial del solicitante (años en el negocio, evolución del negocio, tipo de sociedad)
- Historial crediticio del solicitante (Experiencia crediticia con terceros, proveedores, instituciones financieras)
- Análisis del sector al cual pertenece el solicitante. (pág. 02)

### **2.3.3 El riesgo crediticio.**

En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. En otros conceptos “riesgo” es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá. El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar. Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contra parte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (apostololik, Christopher, & Went, 2011)

Principales factores que determinan el riesgo en las empresas Factores Internos, dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Factores externos, tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, todo aquello que afecte la capacidad de pago de los prestatarios. Determinación del riesgo crediticio Al querer implementar un sistema de créditos que se adecue a las necesidades de una organización, se encuentran factores inherentes al cliente, factores externos al cliente que afectan de forma directa o indirecta la generación de recursos para atender adecuadamente los compromisos de pago y factores relacionados con el proceso de otorgamiento de créditos dentro de una empresa. A continuación, precisaremos la determinación del riesgo del crédito:



**a) Etapa de Definición de los límites del riesgo del crédito.**- En esta etapa los límites del crédito estarán supeditados a la capacidad económica de la empresa otorgante del crédito. Las garantías a constituirse a favor de la organización serán tan flexibles como los objetivos de orden social o económico lo permitan, para el otorgamiento de los financiamientos, por último, el riesgo puede encontrar en la definición de la política crediticia, el tratamiento de las evaluaciones y los requisitos para ser sujeto de crédito en el caso de haberse estandarizado la metodología de evaluación de clientes.

**b) Características del solicitante de crédito.** - El riesgo de otorgamiento de un crédito puede definirse en relación al tipo de sujeto de crédito a quien se va a evaluar, dado que la mayor demanda de información y la complejidad de su análisis puede determinarse sobre este factor. Una entidad bancaria utiliza muchas más variables y cuenta con una mayor infraestructura en relación con una empresa industrial o comercial, para evaluar a un cliente. Por esta razón es importante definir una metodología de análisis para cada tipo de sujeto de crédito, bien sea para empresas o para personas naturales.

**c) Evaluación del destino del Crédito.** - Muchos clientes solicitan un crédito o financiamiento para un objetivo en especial; pero se dan muchos casos, sobre todo, en las entidades bancarias, que el destino inicial del crédito fue cambiado por otras necesidades de interés personal del cliente, generalmente cuando este es una empresa, lo cual afecta considerablemente el cumplimiento adecuado del servicio de la deuda, al no contar con recursos para la generación de ingresos. Factores de evaluación del riesgo del crédito IPAE, (2012) Evaluar a un cliente y considerarlo como sujeto de crédito, implica un análisis complejo de diferentes factores y/o variables. Pueden ser percibidos desde el primer contacto con el cliente definido, bien sea en una entrevista o una comunicación escrita. Por lo tanto, la eficiencia del ejecutivo de créditos se dará en virtud de una adecuada metodología de análisis del riesgo que puede presentar la operación. En esta metodología se debe considerar



los principales factores de riesgo que puede presentar la importante decisión del otorgamiento del crédito. Estos factores son:

- El carácter: Define claramente la personalidad del cliente. La integridad personal, la solvencia moral y la honorabilidad, son las mejores garantías que puede presentar un cliente para el inicio de una transacción.
- La capacidad: Es la habilidad para cumplir en las fechas de vencimiento con sus obligaciones de pago. Esta habilidad se da por diferentes factores. Si es una persona natural, serán sus ingresos, profesión, edad, estabilidad de su empleo y de la empresa donde trabaja, la cantidad de hijos que tuviera.
- En el caso de una empresa, se evaluará su capacidad económica financiera para poder generar los ingresos, de tal forma que pueda cumplir con sus obligaciones de pago. El aspecto principal de este factor es la capacidad de obtener y lograr en su gestión resultados positivos, factor definido por la capacidad gerencial que presentan los principales ejecutivos de la compañía evaluada.
- El capital: Es la solidez financiera que presenta el cliente determinado por sus activos, para afrontar el pago de su deuda en el caso de que incurra en un estado de morosidad. Este aspecto nos asegura la recuperación del crédito bien sea a mediano o largo plazo.
- Las garantías: Está representada por el capital que se ha señalado anteriormente y la disponibilidad con la que cuenta un cliente para obtener un garante que avale la operación de crédito.

**Las actitudes y la conducta humanan.** - Las actitudes de los empleados y la realización de su trabajo Para que una organización funcione adecuadamente se debe organizar el trabajo. Para realizarlo con efectividad se necesita desarrollar por medio de puestos. Los puestos sirven para establecer las obligaciones, las responsabilidades y las



relaciones interpersonales de los empleados que van a desempeñar el puesto. El dividir el trabajo por medio de puestos ayuda a la gerencia a colocar a las personas que tengan las aptitudes necesarias para cumplir ese trabajo. Los empleados de una organización tienden a tomar diferentes actitudes frente al trabajo, ya que el trabajo no solo debe de proporcionarle una retribución económica, sino debe de satisfacer sus necesidades más elevadas, de las cuales se hablará más adelante. Es común observar a empleados frustrados en las organizaciones, ya que su trabajo no los satisface del todo y solo lo realizan por subsistir. Cuando el empleado no está satisfecho puede enajenarse con respecto a él y a la organización. Esta situación de enajenación es una situación en la cual el empleado tiene poco o ningún sentimiento de identificación con su trabajo, con la organización o con la sociedad. Es una situación que también puede presentarse entre ciertos grupos de individuos. La enajenación puede ser causa de un individuo busque otro empleo o no realicen eficientemente el propio. (Meneses & Macuacé, 2011)

#### **2.3.4 La Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito Perú**

Todo aparenta que el entorno microfinanciero peruano no deja de mejorar. Sin embargo, en este apartado, se tiene otro tipo de panorama. Se sabe que el sector microfinanciero está compuesto por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME), Mibanco, Financiera Solución y el Banco del Trabajo. Como cualquier intermediario financiero, este sector está expuesto al riesgo de crédito, es decir, está expuesto a enfrentar retrasos en el pago de los créditos otorgados que, en algunos casos, pueden enfrentarse al incumplimiento parcial o total del pago. Precisamente, una de las principales causas de la pérdida de rentabilidad de las instituciones microfinancieras es el deterioro de los créditos a las micro y pequeñas empresas. Este negocio es uno de los segmentos que ha tenido una mayor oferta crediticia durante los últimos cinco años y que se



mantiene sobreendeudado debido a la reducción de las inversiones en sus respectivos sectores. Debido a esta reducción, las micro y pequeñas empresas han ralentizado su negocio, haciendo que sea más difícil para ellos el pagar a tiempo sus créditos y, en algunos casos, teniendo que salir del mercado. Es decir, estas empresas han crecido mas no evolucionado, crecieron impulsadas por la coyuntura más que por una estrategia de largo plazo que les permitiera desarrollarse. Por tal motivo, estas empresas no son competitivas. La morosidad en los créditos de las cajas municipales alcanzó el 6% a noviembre de 2016. Algunas instituciones presentan un ratio de morosidad por encima del promedio, como la CMAC Del Santa con 18.3%, CMAC Paita con 14.3% y la Caja Metropolitana de Lima con 13.4%. Como puede observarse en el gráfico 1, de las 12 instituciones del sistema de cajas municipales, 8 de ellas tienen una tasa de morosidad, por lo menos, cercana a o mayor a 8%. A partir del primer semestre del 2009, cuando se empezó a sentir el impacto de la crisis financiera internacional, la morosidad del sistema financiero peruano experimentó un ligero aumento. A partir de este momento, la morosidad de las cajas municipales ha tenido una tendencia al alza debido principalmente al sobreendeudamiento de las pequeñas y medianas empresas, principales clientes de las CMAC. Una elevada cartera morosa constituye un grave problema para las instituciones microfinancieras (IMF): si una institución financiera es sensible a los altos niveles de morosidad de sus créditos esto puede conducir a un problema de liquidez que, si persiste en el largo plazo y la institución no cuenta con líneas de crédito de contingencia, entonces podría convertirse en un problema de solvencia lo cual puede significar la liquidación total de la institución. Se sabe que, en la práctica, una IMF con elevados niveles de morosidad puede llegar a cerrar, tal como sucedió con la Caja Señor de Loren y la Caja Pisco.

El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago.





Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor. Factores que Influyen en la Calidad de la Cartera Crediticia en una Caja Municipal del Perú. En una de las obras de Pere Brachfield (2007): “La lucha contra la morosidad”, menciona: “la morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas, especialmente a las PYMES, las cuales deben soportar plazos de pago excesivos que les obligan a mantener de forma permanente importantes saldos de clientes en sus balances. Esta «sobre - inversión» en activos circulantes provocada por el aumento de las partidas de cuentas por cobrar, implica incrementos de las necesidades operativas de fondos que son generalmente sufragados con financiación bancaria a corto plazo. Consecuentemente los costos financieros que tienen las PYMES aumentan debido a los plazos de pago excesivamente prolongados. (Cermeño, Leon, & Mantilla, 2011)

#### ***2.3.4.1 Recuperación de Créditos***

En lo descrito por Pere Brachfield (2009), en su libro: “Gestión del Crédito y Cobro”, recomienda 3 tipos de medidas a tomar para aminorar el riesgo de impago en las operaciones comerciales: Al interno todas las empresas deben implantar procedimientos de prevención y gestión de riesgos, filtrando los posibles clientes, estudiando su solvencia, limitando el riesgo



para cada deudor, así como aumentar la juridicidad del crédito, documentar las operaciones, firmar contratos, etc. Tener en cuenta las condiciones y garantías para garantizar el cobro, reforzar sus derechos de crédito que les permita facilitar la reclamación en caso de morosidad o resarcirle por los daños y perjuicios de la mora ocasionada. Otra medida es transferir el riesgo a una aseguradora o mediante la utilización de terceras compañías que prestan algún servicio financiero que garantice el cobro al acreedor. En el libro “Recobrar Impagados y Negociar con Morosos” de Pere Brachfield (2009) menciona: “La importancia de la función recuperadora de los impagados viene determinada por el hecho de que en la gestión integral del crédito comercial (Credit Management) existen tres áreas bien definidas:

1. La prevención de los riesgos de crédito a clientes.
2. La gestión del crédito comercial y control del riesgo de clientes en circulación.
3. El recobro de los impagados y negociación con morosos

### **2.3.5 Determinantes de la morosidad en las microfinanzas.**

Las empresas financieras tienen como actividad captar fondos de los agentes superavitarios de la economía para colocarlos a los agentes deficitarios; conllevando a una serie de riesgos. En general, los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos. (Aguilar & Camargo, 2003)

La **macroeconomía**, se centra en los fenómenos que afectan las variables indicadoras del nivel de vida de una sociedad. Además, objetivamente al analizar la situación económica de un país propio en el que se vive, lo cual permite entender los fenómenos que intervienen en ella. Así mismo la macroeconomía puede ser utilizada para hacer crecer la economía, conseguir la estabilidad de precios, fomentar el empleo y la obtención de una balanza de pagos sostenible y equilibrada. Entre los aspectos macroeconómicos tenemos:

- El total de los ingresos
- El nivel de empleo



- El nivel de recursos productivos
- La balanza de pagos
- El tipo de cambio
- El comportamiento general de los precios. (Aguilar & Camargo, 2003)

En el aspecto **microeconómico**, se distingue tres tipos de riesgos:

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

De igual manera, el acuerdo de Basilea II considera, además de los riesgos de crédito y de mercado, el riesgo de gestión que implica la pérdida resultante de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o ineficientes. Rochet, (1998) citado en Liaza (2010) Según información de la SBS, entre las instituciones financieras reguladas y especializadas en microfinanzas en el Perú se incluyen: trece (13) Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), diez (10) Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), diez (10) Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME), Mibanco, CrediScotia Financiera (Banco del Trabajo), Financiera TFC y Financiera Universal. Entre los factores importantes y determinantes podemos citar:

- a) El impacto de la flexibilidad de la evaluación crediticia (medido a través del incremento de las colocaciones), sobre la morosidad en las CMAC.
- b) El impacto de los incrementos del número de agencias, sobre la morosidad en las CMAC.

#### ***2.3.5.1 Principales causas de la morosidad en micro finanzas***

En muchas ocasiones, la mora es generada por nuestras instituciones al establecer políticas que no se basan en las necesidades de nuestros usuarios.



Las causas imputables a la institución son las siguientes:

- a) Metodología utilizada para la colocación de los préstamos.
- b) Fraudes
- c) Cultura institucional (Crediriesgo, 2010)

A continuación, revisaremos cada una de ellas.

**a) Metodología utilizada:**

Es la forma de trámite de crédito establecida por la institución, la cual involucra varios elementos tales como: (Crediriesgo, 2010).

- **Establecimiento del monto del préstamo:** la cantidad que se preste al cliente debe estar en función de su capacidad de pago y esta se determina como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica. (Crediriesgo, 2010).

- **Flujo de caja:** el saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no estrictamente el del negocio. Este es un aspecto importante, porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario. De esta manera, el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no necesariamente es producto directo de la inversión. Tómese, por ejemplo, el caso de un préstamo para la compra de ganado de repasto o engorde, el pago mensual lo obtiene el empresario de otras actividades del flujo familiar y no de la inversión en el ganado. (Crediriesgo, 2010).

- **Fecha del desembolso:** la fecha del desembolso o incluso el momento en que se realiza es un factor crítico para garantizar que los destinos de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial.

Debe preferirse como fecha de desembolso aquella en la que el empresario podrá, efectivamente, realizar la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para amortizar la cuota del préstamo.



Se debe evitar desembolsos en fechas que coincidan con algún acontecimiento en el que el préstamo se pueda desviar para otro propósito. (Crediriesgo, 2010).

**-Relación permanente con el cliente:** las empresas necesitan un flujo continuo de recursos financieros que le faciliten su operación y crecimiento, por tanto, cualquier institución financiera debe procurar mantener una relación permanente con cada uno de sus clientes.

Significa estar en una comunicación periódica con el cliente y no abandonarlo una vez que se le ha otorgado el préstamo. De ahí que se haya establecido que el pago de las cuotas se haga en pequeñas parcialidades, como una condición para la buena recuperación. Esto mantiene al empresario consciente de su adeudo con la institución y le crea el hábito y la disciplina de pago. (Crediriesgo, 2010).

**-Autorización y recuperación del préstamo:** debe ser, en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito. Es muy difícil que se le pueda responsabilizar del atraso en el pago de un préstamo al analista de créditos, cuando el préstamo no ha sido autorizado por él. En cambio, cuando el analista de crédito propone el préstamo bajo las condiciones y políticas de la institución, se le puede imputar la responsabilidad de su cobro, se le puede comprometer a que mantenga una disciplina estricta en el pago de sus clientes y también se le puede evaluar y remunerar de acuerdo a la calidad de la cartera. (Crediriesgo, 2010).

#### **b) Fraudes:**

Otra de las causas de morosidad imputables a la institución son los fraudes. Se puede afirmar que detrás de la mayoría de los problemas de mora siempre hay fraude. El fraude puede tomar distintas formas, entre las más comunes se encuentran las siguientes:

- Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente, que rompe la metodología y las políticas de operación



- Préstamos falsos
- Desviación de los recursos de muy diversas formas, en los casos que el ejecutivo de crédito está obligado a manejar dinero
- -Falsear información para ocultar mora

Algunas medidas para evitar el fraude son:

- Realizar formación profesional, al hacer énfasis en los valores y la responsabilidad de un analista de crédito
- Definir una buena metodología con un sistema de información basado en cruce de datos y que permita el monitoreo intenso y la aplicación de medidas de control
- Establecer buenos salarios, con un programa adecuado de incentivos para oficiales de crédito
- Contar con un buen soporte informático con reportes gerenciales y operativos.  
(Crediriesgo, 2010).

#### b) **Cultura institucional:**

La tercera causa imputable a la institución es el mensaje que ésta transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación. Esta cultura se aplica mediante los siguientes elementos: (Crediriesgo, 2010).

- **El entendimiento de las necesidades del cliente:** la forma de atención al cliente que utilice la institución financiera debe partir de un entendimiento claro y profundo del funcionamiento de las micro y pequeñas empresas y de sus necesidades de inversión sin garantías tradicionales. La institución debe mantener una relación abierta con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas. (Crediriesgo, 2010).

- **Recurrencia y grados de los préstamos:** el empresario debe saber con toda claridad, que al pagar un préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al



siguiente y que éste puede ser de mayor monto, dependiendo siempre de su excelente historial de crédito y del saldo líquido del flujo de caja estándar. (El Nuevo Diario, 2013)

- **Permanencia en el largo plazo:** la institución debe dar un mensaje constante de su condición y compromiso de permanencia en el mercado, de tal forma que el empresario sepa que cuenta con un servicio permanente. El mensaje debe ser que la institución financiera está comprometida con el crecimiento de la micro y pequeña empresa a través de los servicios financieros y que por tanto “llegó para quedarse”. Esto genera un compromiso mutuo: la institución, por el servicio permanente y el empresario, por el pago puntual. (Crediriesgo, 2010).

- **Agilidad en el otorgamiento del préstamo:** para la micro y pequeña empresa el costo de oportunidad es uno de los factores que le permiten crecer y, de la misma manera, debe ser mínimo el costo de la transacción. Ambos dependen de un servicio muy ágil, de una respuesta rápida a la solicitud del préstamo. Esta es una tarea y un reto para el ejecutivo de créditos. (Crediriesgo, 2010).

- **Formalidad y puntualidad:** no se puede exigir al cliente el pago puntual del crédito cuando, recíprocamente, no se ha sido puntual y muy formal en el desembolso. La puntualidad y la formalidad dan autoridad moral para exigir el pago de los créditos. (Crediriesgo, 2010).

- **Respeto al cliente:** un buen servicio de crédito debe estar basado en un respeto estricto al cliente. El vestuario, la apariencia, el lenguaje y el buen trato del analista de crédito son esenciales. De la misma manera, se debe respetar y tomar muy en serio el proyecto de negocio que presenta el cliente. Basta recordar que el sueño económico de una familia está materializado en ese proyecto de negocio y que el micro crédito puede contribuir a realizarlo.

Cuando hablamos del tema morosidad de la cartera, algunos funcionarios podrían decir e imaginarse que la causa radica en una mala planificación y diseño del producto



microcredificio; sin embargo, esto no es tan cierto puesto que todo producto es planificado en función de satisfacer las necesidades de un mercado determinado.

Más bien las causas de la morosidad de una cartera de crédito puede radicar en otros factores, tanto internos como externos, los cuales vienen dados por una mala originación del crédito, falta de seguimiento a la cartera en mora, así como por los puntos sobre los que entidad no tiene control. (Crediriesgo, 2010).

**-Factores Internos:** la “mala originación del crédito” viene dada por una mala evaluación financiera y del entorno socioeconómico del negocio, que al final repercute en la capacidad de pago del cliente, causando en algunas ocasiones sobre- endeudamiento.

La “Falta de seguimiento” de la cartera en mora es dada por la falta de controles, tanto a nivel del sistema como a nivel de la gerencia y del oficial de crédito, que puede ser porque no se cobra a los clientes en forma oportuna, no se realiza un comité de mora para identificar elementos claves como los sectores más afectados o historial de los clientes.

Esos son elementos de riesgo que no se consideraron durante la aprobación del crédito. Tampoco hay evidencia de la gestión de cobranza, y no se notifica de la situación a los fiadores y codeudores. No hay una planificación de cobranza por zona, región o por día, que cuente con la definición de estrategias para hacer efectiva la gestión, etc.

Como podremos notar, los factores internos forman parte del llamado “Proceso crediticio”, por lo que podríamos concluir que las causas de la mora en un crédito generalmente vienen dadas cuando la entidad tiene un mal proceso crediticio. (Crediriesgo, 2010).

**-Los factores externos.** Si bien la entidad no tiene control sobre los factores externos que pueden ocasionar problemas de mora en la cartera, como desastres naturales, motines políticos, huelgas, disturbios, etc., los mismos pueden ser de alguna manera mitigados por medio de un póliza de seguros en algunos casos, o bien decidiendo no invertir en





determinados sectores de alto riesgo, como la agricultura, por ejemplo, dada su vulnerabilidad ante el cambio climático y/o afectaciones severas causadas por desastres naturales. Y si lo hace, debe tener un Plan de Contingencia y una fuerte cobertura de riesgos al asumir dichos retos. (Crediriesgo, 2010).

#### ***2.3.5.2 El índice de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito***

Todo aparenta que el entorno microfinanciero peruano no deja de mejorar. Sin embargo, en este apartado, se tiene otro tipo de panorama. Se sabe que el sector micro financiero está compuesto por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME), Mibanco, Financiera Solución y el Banco del Trabajo. Como cualquier intermediario financiero, este sector está expuesto al riesgo de crédito, es decir, 21 está expuesto a enfrentar retrasos en el pago de los créditos otorgados que, en algunos casos, pueden enfrentarse al incumplimiento parcial o total del pago. Precisamente, una de las principales causas de la pérdida de rentabilidad de las instituciones micro financieras es el deterioro de los créditos a las micro y pequeñas empresas. Este negocio es uno de los segmentos que ha tenido una mayor oferta crediticia durante los últimos cinco años y que se mantiene sobre endeudado debido a la reducción de las inversiones en sus respectivos sectores. Debido a esta reducción, las micro y pequeñas empresas han ralentizado su negocio, haciendo que sea más difícil para ellos el pagar a tiempo sus créditos y, en algunos casos, teniendo que salir del mercado. Es decir, estas empresas han crecido mas no evolucionado, crecieron impulsadas por la coyuntura más que por una estrategia de largo plazo que les permitiera desarrollarse. Por tal motivo, estas empresas no son competitivas. La morosidad en los créditos de las cajas municipales alcanzó el 6% a noviembre de 2016. Algunas instituciones presentan un ratio de morosidad por encima del promedio, como la CMAC Del Santa con 18.3%, CMAC Paita con 14.3% y la Caja Metropolitana de Lima con



13.4%. Como puede observarse en el gráfico 1, de las 12 instituciones del sistema de cajas municipales, 8 de ellas tienen una tasa de morosidad, por lo menos, cercana a o mayor a 8%. A partir del primer semestre del 2009, cuando se empezó a sentir el impacto de la crisis financiera internacional, la morosidad del sistema financiero peruano experimentó un ligero aumento. A partir de este momento, la morosidad de las cajas municipales ha tenido una tendencia al alza debido principalmente al sobreendeudamiento de las pequeñas y medianas empresas, principales clientes de las CMAC. Una elevada cartera morosa constituye un grave problema para las instituciones micro financieras (IMF): si una institución financiera es sensible a los altos niveles de morosidad de sus créditos esto puede conducir a un problema de liquidez que, si persiste en el largo plazo y la institución no cuenta con líneas de crédito de contingencia, entonces podría convertirse en un problema de solvencia lo cual puede significar la liquidación total de la institución. Se sabe que, en la práctica, una IMF con elevados niveles de morosidad puede llegar a cerrar, tal como sucedió con la Caja Señor de Luren y la Caja Pisco. (Agurto & Santiago, 2017)

#### ***2.3.5.3 Rol de Gestión de Cobranza***

La cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. Al tener los créditos otorgados por el IECE, finalidad social, resuelta de vital importancia el contar con recursos que permitan seguir financiando a más estudiantes ecuatorianos.

La cobranza, es parte integral del ciclo de crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso. Por lo tanto, desde el momento en que los clientes solicitan un crédito se debe indicar claramente las políticas de pagos, a fin de crear



en los prestamistas una cultura de pago, que genere una baja cartera vencida. Para Zuluaga, U. (2003), la gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es muy interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de acuerdos negociados. Por lo tanto, el proceso de gestión de cobranza es interactivo y continuo, con la finalidad de tener acercamiento con el cliente, y brindar soluciones ante situaciones imprevistas en un crédito. De acuerdo a Ettiger, R. (1990), el cliente debe percibir la gestión de cobranzas como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión: call center, personal departamento de cobranzas y gestores de campo. Por lo que el cliente debe sentir que lo se lo está marcando constantemente. Es fundamental realizar acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el crédito, incluyendo cónyuges, garantes, familiares o amigos que ofrecieron referencias. Una gestión de cobranzas mal definida o que no es bien entendida puede llevar a la toma de estrategias equivocadas y costosas. A continuación, se describen errores en este sentido: Orientación a la refinanciación, renovación, o el otorgar un crédito para cancelar uno previo en atraso sin el debido análisis y seguimiento de la situación actual del cliente: Estas son prácticas erradas que conllevan a maquillar la cartera y empeorar la situación en el corto plazo. Existen algunas excepciones como desastres naturales o calamidades (incendios, inundaciones, etc.) donde un número significativo de clientes pueden verse afectados. Orientación a la colección de bienes o artefactos del negocio o el hogar como medio de repago de la deuda. (Parrales, 2013)



#### **2.3.5.4 Características del proceso de cobranza**

Que, cualquiera sea el proceso empleado, debe ser: Ágil, porque: Produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, reduce la pérdida de cuentas, causa una buena imagen en el deudor y favorece el incremento de nuevos créditos. Lapsos muy largos entre las etapas hacen que el deudor se olvide del pago Normativo, porque: Una cobranza sin normas claras y precisas produce el caos en el manejo de la cartera. Planeado, porque: El proceso de cobranzas debe responder a un sistema (conjunto ordenado de normas) y a un plan (conjunto de cosas que se piensan hacer y modo de hacerlas). La improvisación es causa del fracaso. Al ser el proceso de cobranza ágil, planeado y con uso de normas, existe mayor probabilidad que se logre el pago de créditos vencidos. (Parrales, 2013)

#### **2.3.5.5 Herramienta de Cobranza**

La herramienta más efectiva suele ser la mezcla de todas las herramientas de cobranza. Las diferentes herramientas deben utilizarse bajo diferentes circunstancias. Principales herramientas de cobranza.

- Llamadas telefónicas: Es quizás la acción más efectiva de cobranza, ya que genera retroalimentación y permite el diálogo. Constituye la herramienta más utilizada, aunque en ocasiones es necesario complementar la gestión con otras herramientas de cobranza.
- Mensaje a través de los celulares: Con la proliferación de las comunicaciones en los últimos tiempos y sobre todo en el auge de los celulares, esta herramienta está siendo muy utilizada con buenos resultados.
- Cobros por correo electrónico: El envío de mensajes a las direcciones electrónicas de los deudores, también es un medio directo y efectivo de cobranza.



- Visitas personales: Es un método costoso, sin embargo, se ha utilizado con ventaja en las circunstancias siguientes: Cuando no se puede recurrir a procedimientos legales, para poder localizar ubicación exacta del cliente que se esconde y para los casos que no están localizados por teléfono
- Cartas: Las cartas de cobranza tienen como propósito principal conseguir el pago de los atrasos. Su lenguaje debe ser claro y sencillo. Tiene que realizar la difícil tarea de persuadir al cliente para que pague y al mismo tiempo que se conserve su buena voluntad. (Parrales, 2013)

## 2.4 Marco Conceptual

- **Morosidad económica.**- Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengán reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes, por lo que no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso. (Pedroza, 2015)

- **Agentes financieros.**- El agente financiero es una figura emergente, más hoy en día, que se encuentra entre los intermediarios financieros independientes y las sucursales bancarias tradicionales. Regulados y supervisados por el Banco. Son como una sucursal bancaria sin movimientos de caja. Amparados y delimitados. (Peralta, 2016)

- **Situación económica.**- Es la expresión más aproximada del buen funcionamiento de una empresa. El mayor valor se obtiene de los flujos de caja futuros que la empresa espera generar: el mejor saldo positivo entre las entradas y salidas de efectivo proyectadas, y descontadas al valor de hoy. La situación económica también es el resultado de la gestión comercial, operativa y administrativa, que finalmente se traduce en la utilidad operativa. (Sala, 2016)



**-Estabilidad Financiera.-** La estabilidad financiera es un concepto amplio que tiene dos facetas, una económica en la que se analizan los sistemas financieros y otra empresarial en la que se analiza la solvencia de las organizaciones, ambas importantes. (GestioPolis, 2002)

**-Pagos recurrentes.-** Los pagos recurrentes son cobros automatizados que se realizan periódicamente (diario, mensual, anual). Están relacionados a cargos por consumo de productos o servicios como membresías, suscripciones, pólizas o recibos con valor fijo; que previamente fueron autorizados por el cliente. (Payulatam, 2015).

**-Riesgo crediticio.-** El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores. (Banco de España, 2008)

**-Operación financiera.-** Una operación financiera es un instrumento que permite realizar intercambios de capitales financieros disponibles en diferentes momentos del tiempo. Mediante la operación financiera se realiza un intercambio de disponibilidad dineraria entre los sujetos que participan en la operación. (Rodríguez, 1994)

**-Derivados de crédito. -** Los derivados de crédito son contratos financieros bilaterales (Over The Counter – OTC) por los cuales una de las partes busca cubrirse del riesgo de crédito de un determinado instrumento y transferirlo a la contrapartida a cambio de una prima periódica. Se trata de derivados cuyos subyacentes son obligaciones de pago de emisores públicos o privados. (Rodríguez, 1994)

**-Pagos periódicos. -** Generalmente cuando se adquiere un crédito de consumo el pago del mismo se suele realizar en cuotas iguales. Para determinar el monto de dichas cuotas



o pagos periódicos (conocidos también como Payments o PMT) es necesario conocer algunas fórmulas que permitan ahorrar tiempo en los cálculos. (Ingeniería Económica, 2015)

**-Vencimiento de pago.-** La fecha de vencimiento es aquella en que concluye un plazo estipulado por dos o más partes y por causa de lo cual, las partes involucradas deben cumplir sus obligaciones contractuales. En la mayoría de los casos, el vencimiento implica algún tipo de pago o liquidación económica o financiera. (Seder, 1983)

**-Intereses.** - Es el dinero que gana un capital o una suma prestada. Puede ser simple o compuesto, según el interés ganado al fin del periodo se sume o no al capital.

**-Línea de crédito.-** Acceso a préstamos sucesivos dados sobre un período extendido de tiempo si se cumplen los términos de pago.

**-Micro financieras.-** Son organizaciones e instituciones, que brindan servicios financieros (ahorro y crédito) a las personas de menores recursos económicos. Ofrecen servicios financieros sólo a sus clientes, a través de pequeñas cuentas de ahorro, individuales o grupales, y créditos que van de acuerdo a sus necesidades y a su situación económica.

**-Morosidad.** - Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas muy especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes.

**-Organigrama.** - Es un esquema constituido por líneas, rectángulos o símbolos que ayuden a predecir las interrelaciones de los diversos escalones de la organización o esquema que representa una estructura orgánica.

**-Pago.** - Entrega de dinero o especie que se debe, con la cual se dice que la deuda queda saldada.



**-Políticas de crédito.** - La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este.

**-Prestamista.** - El que da dinero a préstamo.

**-Prestatario.** - El que recibe dinero en préstamo.

**-Rendimiento.** - Habilidad para obtener beneficios en cada operación financiera.

**-Riesgo.** - Contingencia o posibilidad de que suceda un daño, desgracia o contratiempo.

**-Tasa de interés.** - Precio que se paga por el uso de dinero ajeno ya sea por crédito o préstamo. Se expresa en porcentajes.

**-Tasas activas.** - Son porcentajes del capital que periódicamente cobra el banco por concepto de intereses en sus operaciones activas constituye lo que se conoce como ingresos financieros.

**-Cartera Pesada:** Son aquellos créditos incobrables o de difícil recuperación, la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo Cusco presenta indicadores con respecto a la cartera pesada.

**-Cartera refinanciada:** Comprende aquellos créditos cuyos plazos y montos del contrato original han sido modificados debido a principalmente a la dificultades en la capacidad de pago del deudor, la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo Cusco presenta indicadores con respecto a la cartera refinanciada.

**-Crédito vencido:** Se considera crédito vencido a todos aquellos créditos que presentan atrasos en el pago de sus cuotas, la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo Cusco presenta indicadores con respecto a esta cartera a través del saldo de capital de créditos vencidos y el saldo de capital total.

**-Crédito en cobranza judicial:** Los créditos en cobranza judicial son aquellos créditos vencidos con mora mayor a 90 días y un saldo de capital mayor a s/20,000 en el





cual se ha realizado todo el procedimiento de recuperación por el gestor de cobranza, la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo Cusco presenta indicadores con respecto a esta cartera a través del saldo de capital de créditos en cobranza judicial el saldo de capital total

## **2.5 Hipótesis de la Investigación**

### **2.5.1 Hipótesis General**

Los componentes determinantes de la morosidad, son: los créditos otorgados por presión de cumplimiento de metas, aprobación de créditos con datos falso que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco periodo 2016.

### **2.5.2 Hipótesis Específicos**

- a) Los componentes determinantes internos de la morosidad, es la flexibilidad de la evaluación crediticia, generando un incremento desmedida de créditos, contribuyen de manera significativa al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco.
- b) Los componentes determinantes externos es el crecimiento del número de agencias, con el propósito de mantener el incremento de colocaciones de préstamos, contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa, agencia de San Sebastián Cusco
- c) La situación de la cartera morosa de la caja municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco para el periodo 2016, presenta resultados negativos.

## **2.6 Variables de Estudio**

### **2.6.1 Variables**

#### **Variable 1**



- La Morosidad

### **Variable 2**

- Componentes determinantes en incumplimiento de pago.

### **2.6.2 Conceptualización de las variables**

#### **La Morosidad**

Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación.

En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas muy especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes.

(Aguilar, Camargo, & Morales, 2004)

#### **Componentes determinantes en incumplimiento de pago**

Son un conjunto de aspectos y/o causas que contribuyen a que el cliente no cumpla con la obligación de pagar sus deudas. Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación



### 2.6.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable 1</b> La morosidad	Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas muy especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes. (Aguilar, Camargo, & Morales, 2004)	X1= Morosidad económica X2= Agentes financieros X3= Situación económica X4=Estabilidad Financiera X5= Pagos recurrentes X6= Riesgo crediticio	- Deudas pendientes - Deudas pagadas - Incumplimiento de pagos - Cantidad de préstamo - Problemas económicos - Crisis - Nivel de estabilidad - Economía estable - Nivel de riesgo
<b>Variable 2</b> Componentes determinantes para incumplimiento	Son un conjunto de aspectos y/o causas que contribuyen a que el cliente no cumpla con la obligación de pagar sus deudas. Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. (Crediriesgo, 2010)	Y1= Metodología utilizada para la colocación de los préstamos  Y2= Fraudes  Y3= Cultura institucional	- Establecimiento de monto de préstamo - Flujo de caja - Fecha de desembolso - Relación permanente con el cliente - Autorización y recuperación de préstamo - Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente - Prestamos falsos - Desviación de los recursos - Falsear información para ocultar mora - El entendimiento de las necesidades del cliente - Recurrencia y grados de los prestamos - Permanencia en el largo plazo - Agilidad en el otorgamiento del prestamos - Formalidad y puntualidad -Respecto al cliente



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se propone el tipo de investigación aplicada y/o práctica, en razón de que con los resultados de la investigación no se generaran teorías, sino solo se aplicaran las teorías existentes para poder solucionar el problema de la investigación (Landeau, 2007).

#### 3.2 Enfoque de Investigación

La presente investigación tiene el enfoque cuantitativo, en razón de que verificaremos las hipótesis planteadas, así como se hará uso de estadística para cuantificar el nivel de morosidad en la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco.

#### 3.3 Diseño de Investigación.

El presente estudio tiene el diseño no experimental, puesto que no se manipuló la variable independiente, para ver los efectos en la variable dependiente, solo se observó los hechos y las actividades tal como se presenta en la realidad para luego analizar. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### 3.4 Alcance del Estudio

Desde el punto de vista de alcance, la investigación es **descriptiva**, en razón de que se describen las características de los hechos, fenómenos que presentan las variables: La morosidad y los componentes determinantes que originan el incumplimiento en las obligaciones de pago de créditos en la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco.



### 3.5 Población y Muestra de la Investigación

#### 3.5.1 Población.

La población de la presente investigación está constituida por: funcionarios, trabajadores que participan directa e indirectamente en la gestión de la Caja Municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco y la cartera morosa de la Caja Municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco del periodo 2016.

#### 3.5.2 Muestra

La muestra es una parte de la población, en este sentido la muestra está conformada por la totalidad del personal del área de créditos cuantificada de la siguiente manera: (01) gerente de agencia, (03) senior de comité (19) analistas haciendo un total de (23) trabajadores, así como la estadística de la cartera morosa 2016, resultando la muestra de tipo no probabilística.

### 3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### 3.6.1 Técnicas.

Entre las técnicas se utilizó las siguientes técnicas:

**a) La observación.** Es la técnica de recolección de datos a través de la percepción directa de los hechos educativos y como instrumentos la guía de observación.

**b) La encuesta.** - Es la técnica de recolección de datos, a través de la información que nos proporcionan una o varias personas y como instrumento utilizaremos el cuestionario en donde se formularan un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre el problema.

**c) El análisis de documentos.** - Que consiste en el examen de los documentos, en el presente caso analizaremos la cartera morosa existente en la caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco, correspondiente al periodo económico de 2016.



### **3.6.2 Instrumentos**

- Cuestionario
- Ficha de observación
- Ficha de análisis documental

### **3.7 Procesamiento de Datos**

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario y del trabajo de campo fueron procesadas mediante el uso del programa estadístico SPSS ultima versión, así como del programa EXCEL avanzado.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados se presentan en varias tablas de frecuencias, numeradas respectivamente, las cuales se diseñaron según las dimensiones e indicadores que permitieron medir las variables objeto de estudio definidas como: La cartera morosa, los componentes limitantes para el incumplimiento de pago de créditos otorgados así como la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco, agencia San Sebastián Cusco, que posteriormente fueron sometidos a un proceso analítico contrastado con las teorías utilizadas, que sirvieron de soporte a los planteamientos realizados en la presente investigación, permitiendo formular las conclusiones, recomendaciones y lineamientos de solución. A continuación, se presentan, detalladamente las tablas y gráficos con las interpretaciones correspondientes.

#### 4.1 Características de la muestra

Tabla 1.  
*Sexo y edad promedio de los encuestados*

	F	%	Edad promedio
Masculino	12	54.5%	29 años
Femenino	10	45.5%	30 años
Total	22	100%	30años

Fuente: Elaboración propia

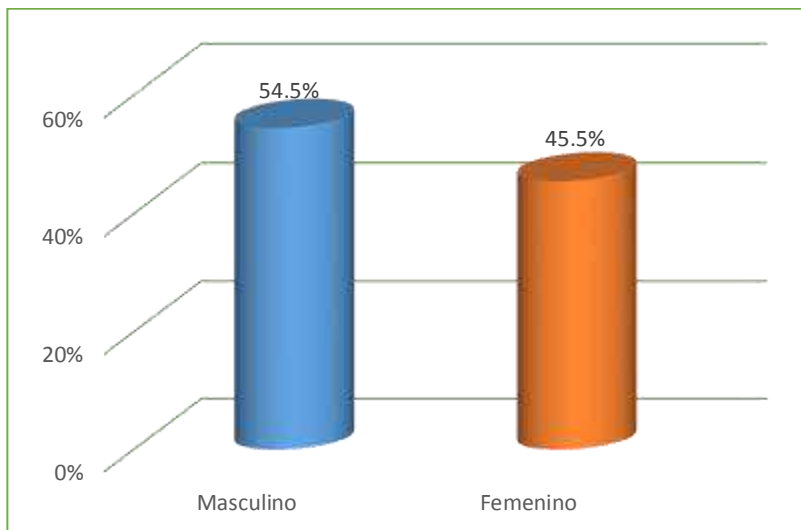


Figura 1. Sexo y edad promedio de los encuestados



### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y grafico se observa que 54.5% de los trabajadores del área de créditos de la Caja Arequipa agencia San Sebastián Cusco, son varones y 45.5% son mujeres. La edad promedio de los trabajadores es de 30 años.

Tabla 2.

*Grado de instrucción de los encuestados*

	f	%
Primaria	0	0%
Secundaria incompleta	0	0%
Secundaria completa	1	4.5%
Universidad incompleta	0	0%
Universidad completa	21	95.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia

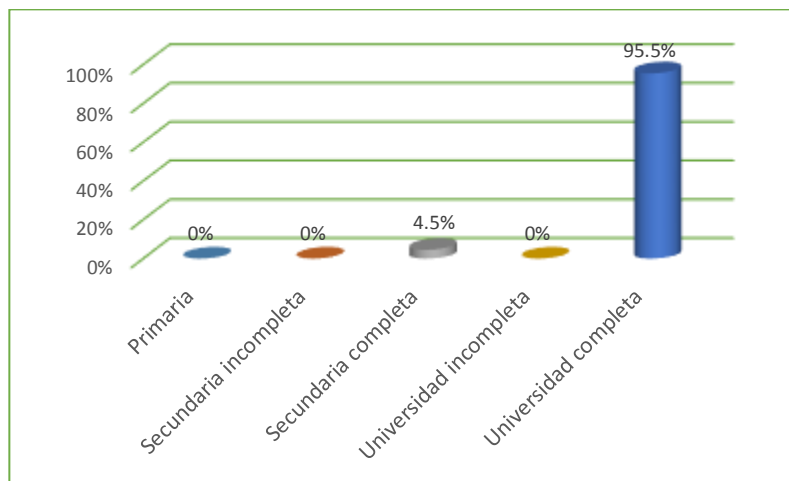


Figura 2. Grado de instrucción de los encuestados

### INTERPRETACIÓN:

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa de la agencia San Sebastián Cusco, 95.5% de los trabajadores tiene estudios universitarios completos, 4.5% tienen secundaria completa.





Tabla 3.  
*Cargo que ocupa en la empresa*

	f	%
Gerente de gerencia	1	4.5%
Analista senior	3	9.1%
Analista de crédito	18	86.4%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia

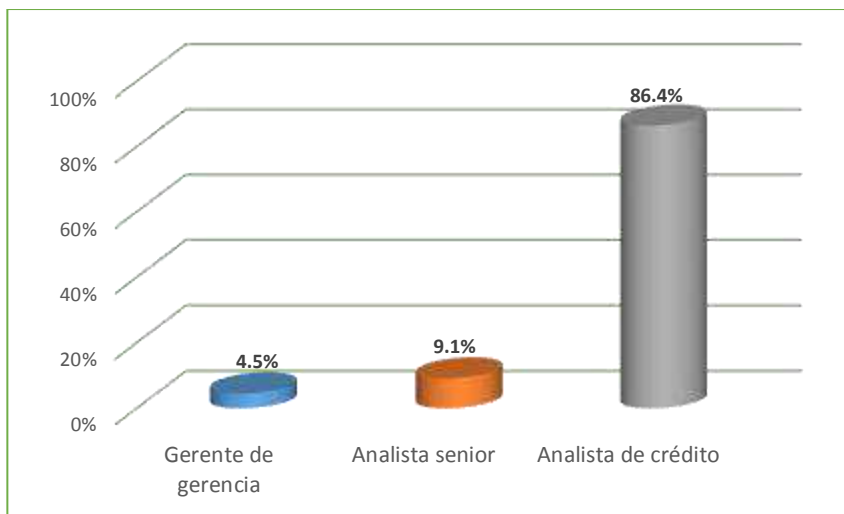


Figura 3. Cargo que ocupa en la empresa

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico se observa que, en el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa San Sebastián Cusco, cuenta con un administrador, 3 analistas senior y 18 analistas de créditos.

#### 4.2 Situación de las deudas de la Caja Arequipa ag. San Sebastián.

Tabla 4.

¿Cuál es la situación de las deudas pendientes en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?

	f	%
Cartera refinanciada	3	13.6%
Cartera pesada	4	18.2%
Cartera judicial	15	68.2%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia

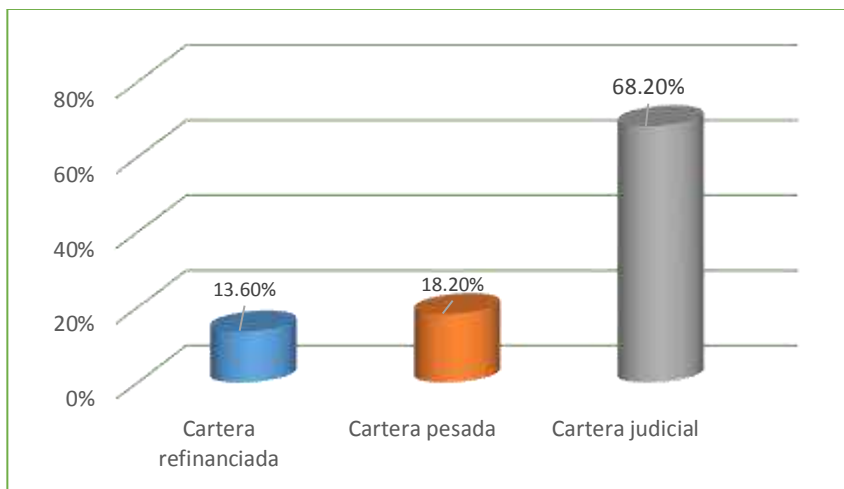


Figura 4. ¿Cuál es la situación de las deudas pendientes en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?

#### INTERPRETACIÓN:

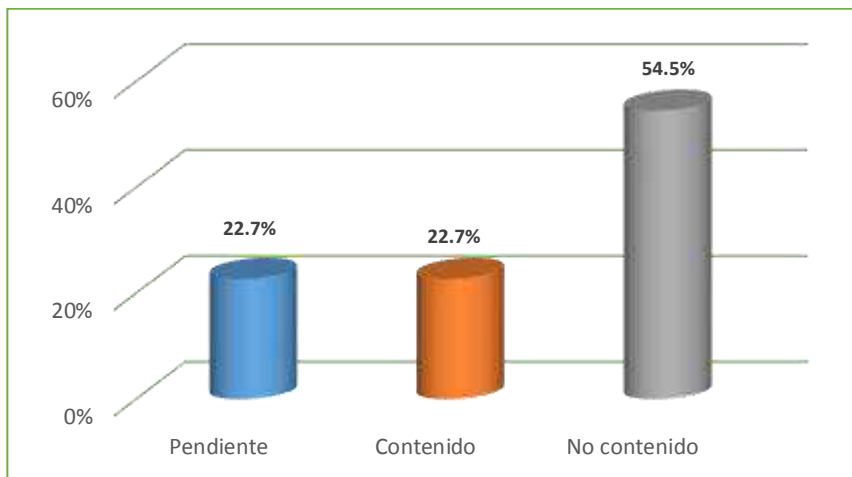
En la tabla y gráfico que se presenta se observa que del total de los encuestados indican que la situación de las deudas pendientes en la caja municipal de Arequipa es como sigue: cartera judicial con 68.20%, cartera pesada con 18.20% y cartera refinanciada con 13.60%, esto quiere decir que la gestión de la caja municipal Arequipa presenta una cartera morosa considerable.

Tabla 5.

*¿Cuál es la situación de las deudas pagadas en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Pendiente	5	22.7%
Contenido	5	22.7%
No contenido	12	54.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 5. ¿Cuál es la situación de las deudas pagadas en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

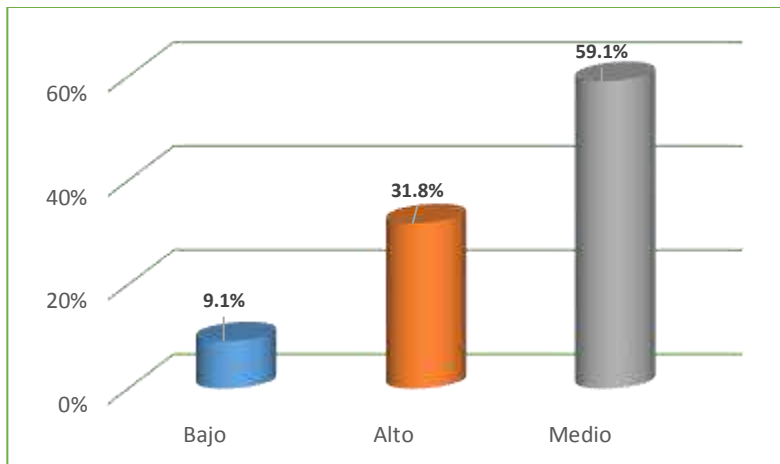
En la tabla y gráfico que se presenta, se observa sobre el nivel de cumplimiento de pago de créditos por los clientes de la Caja Municipal de Arequipa, indican con 54.50 % no contenido, clientes que se encuentran con 15 días de atraso en pago de cuotas el 22.70% pendiente, clientes que se encuentran con menos de 15 días de atraso de pago de cuotas y 22.70% contenido, clientes que se encuentran en cartera judicial, clientes con más de 15 días de atraso de pago de cuotas. Lo cual indica que el 22.70% está pendiente de cobranza, el 22.70% está en morosidad y el 54.5% no está en morosidad.

Tabla 6.

*¿Cuál es el nivel de incumplimiento de pagos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Bajo	2	9.1%
Alto	7	31.8%
Medio	13	59.1%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 6. ¿Cuál es el nivel de incumplimiento de pagos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y grafico que se presenta, se observa que, del total de los encuestados, indican que el nivel de incumplimiento de pagos por los clientes es medio con 59.10%, es nivel alto con el 31.80% y nivel bajo con 9.10%. Podemos indicar que los pagos no son óptimos siempre existe una morosidad con nivel bajo.



Tabla 7.

¿Cuál es la cantidad de préstamos otorgados en el año 2016 en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?

	f	%
De 100 a 500	1	4.5%
De 500 a 1000	2	9.1%
De 1000 a mas	19	86.4%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia

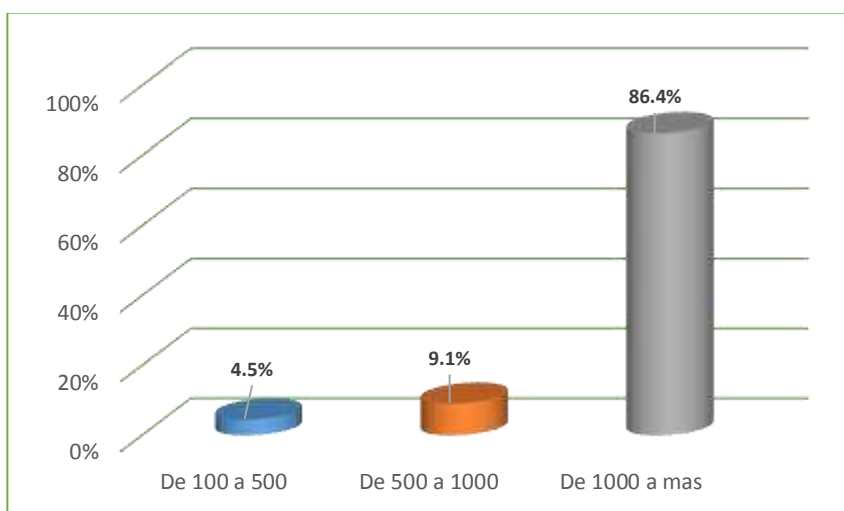


Figura 7. ¿Cuál es la cantidad de préstamos otorgados en el año 2016 en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?

### INTERPRETACIÓN:

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, 4.5% de los analistas indicaron que existe de 100 a 500 créditos desembolsados, el 9.1% de 500 a 1000 créditos y la mayoría que el 86.4% de 1000 a mas es. El 2016 se desembolsó un total de 816 créditos.

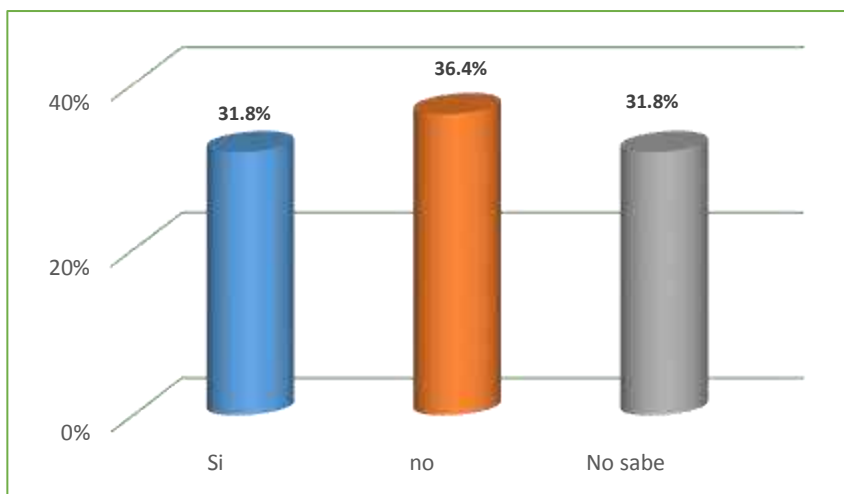


Tabla 8.

*¿Existe algunos problemas económicos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Si	7	31.8%
no	8	36.4%
No sabe	7	31.8%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 8. ¿Existe algunos problemas económicos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, 31.8% de los analistas indicaron que si existe problemas económicos en la empresa, el 36.4% que no existen y el 31.8% no saben. A nivel agencia si existe problemas económicos debido a la mora que obtiene la caja mes a mes.

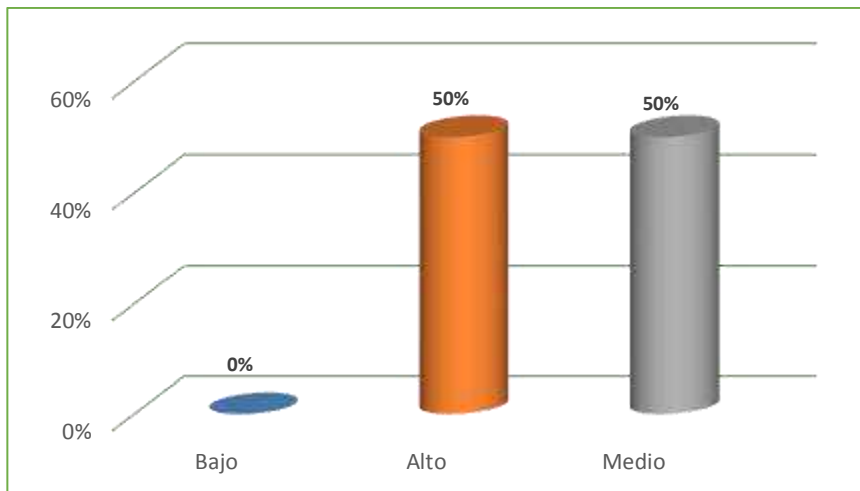


Tabla 9.

*¿Cómo es el nivel de estabilidad económica de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Bajo	0	0%
Alto	11	50%
Medio	11	50%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 9. ¿Cómo es el nivel de estabilidad económica de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco*

### **INTERPRETACIÓN:**

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, 50% de los analistas indicaron que la estabilidad económica en la caja es alta, el otro 50% indicaron que es media. Pese a la mora crediticia que tiene la empresa la economía en buena pues se coloca una buena cantidad de créditos.

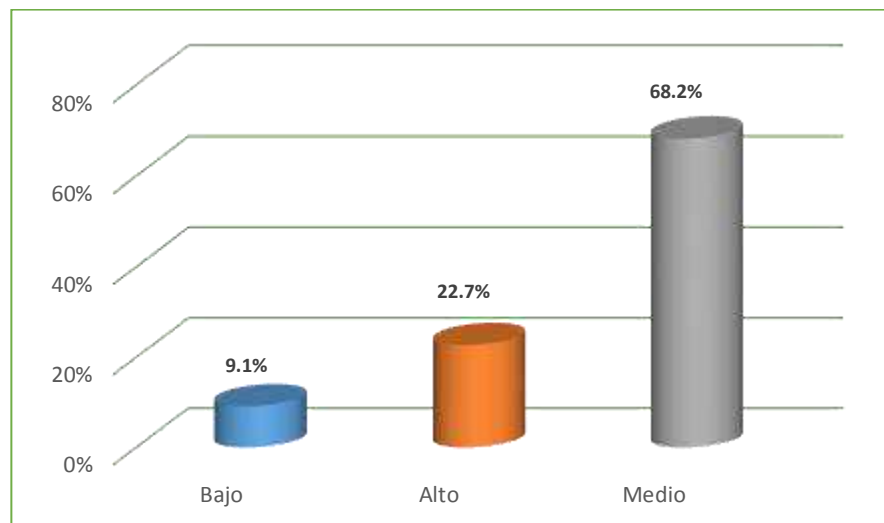


Tabla 10.

*¿Cuál es el nivel de riesgo en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Bajo	2	9.1%
Alto	5	22.7%
Medio	15	68.2%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10. ¿Cuál es el nivel de riesgo en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, 9.1% los analistas indicaron que el nivel de riesgo es bajo, el 22.7% indicaron que alto y el 68.2% es medio. El nivel de riesgo en la caja es medio pues existen clientes que pueden desaparecer y pagar el crédito, pero se toma las medidas necesarias para verificar bien el negocio constantemente reciben capacitaciones los analista para poder evaluar bien al cliente para poder otorgarle un crédito, los fines de mes solo se ocupan en recuperar su mora acumulada.





- **Cartera Pesada:** Son aquellos créditos incobrables o de difícil recuperación, la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo Cusco presenta indicadores con respecto a la cartera pesada.

Tabla 11.

*Cartera pesada*

Periodo	Saldo de capital total	Cartera pesada	Índice de la cartera pesada
<i>Dic-15</i>	S/40,790,371.62	S/1,272,159.00	3.12%
<i>Ene-16</i>	S/40,755,312.69	S/1,229,302.00	3.02%
<i>Feb-16</i>	S/40,475,298.66	S/1,422,096.00	3.51%
<i>Mar-16</i>	S/40,278,503.11	S/1,663,765.93	4.13%
<i>Abr-16</i>	S/40,863,078.76	S/1,752,745.00	4.29%
<i>May-16</i>	S/41,442,918.30	S/1,714,353.00	4.14%
<i>Jun-16</i>	S/41,764,906.06	S/1,588,388.00	3.80%
<i>Jul-16</i>	S/43,033,705.14	S/1,635,925.00	3.80%
<i>Ago-16</i>	S/43,174,052.69	S/1,574,250.00	3.65%
<i>Set-16</i>	S/44,411,054.11	S/1,573,578.00	3.54%
<i>Oct-16</i>	S/44,469,866.55	S/1,760,485.00	3.96%
<i>Nov-16</i>	S/45,201,379.14	S/1,358,629.00	3.01%
<i>Dic-16</i>	S/46,334,577.52	S/1,510,107.00	3.26%

Fuente: CMAC

### INTERPRETACIÓN:

En la siguiente tabla de cartera podemos observar algunos meses el índice de la cartera pesada es baja y otras es alta como es el mes de abril con un 4.29% de índice de cartera pesada que refleja S/1 752 745.00 con el cual el monto de provisión subiría por tal motivo bajaría la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia San Jerónimo, esto se debe a que no habría un buen seguimiento y aplicación de los objetivos estratégicos de cobranza.

De la encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia San Jerónimo, se obtiene la siguiente opinión sobre la cartera pesada



- **Cartera refinanciada:** Comprende aquellos créditos cuyos plazos y montos del contrato original han sido modificados debido a principalmente a la dificultades en la capacidad de pago del deudor, la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo Cusco presenta indicadores con respecto a la cartera refinanciada.

Tabla 12.  
*Cartera refinanciada*

Periodo	Saldo de capital total	Cartera refinanciada	Índice de la cartera refinanciada
<i>Dic-15</i>	S/40,790,371.62	S/22,119.13	0.05%
<i>Ene-16</i>	S/40,755,312.69	S/311,589.27	0.76%
<i>Feb-16</i>	S/40,475,298.66	S/306,316.47	0.76%
<i>Mar-16</i>	S/40,278,503.11	S/291,107.64	0.72%
<i>Abr-16</i>	S/40,863,078.76	S/20,746.94	0.05%
<i>May-16</i>	S/41,442,918.30	S/276,676.64	0.67%
<i>Jun-16</i>	S/41,764,906.06	S/237,354.10	0.57%
<i>Jul-16</i>	S/43,033,705.14	S/226,354.21	0.53%
<i>Ago-16</i>	S/43,174,052.69	S/214,092.47	0.50%
<i>Set-16</i>	S/44,411,054.11	S/175,269.15	0.39%
<i>Oct-16</i>	S/44,469,866.55	S/165,891.72	0.37%
<i>Nov-16</i>	S/45,201,379.14	S/392,523.72	0.87%
<i>Dic-16</i>	S/46,334,577.52	S/161,232.99	0.35%

Fuente: CMAC

#### INTERPRETACIÓN:

En la siguiente tabla podemos observar que existe un bajo porcentaje de clientes que realizan un refinanciamiento de crédito debido a que existen diferentes motivos los cuales influyen en la capacidad de pago con el fin de reducir la cartera morosa de ese modo el deudor puede prever el siguiente pago de la cuota donde el porcentaje más alto de refinanciamiento fue el mes de noviembre del año 2016 con un 0.87% de créditos refinanciados.

De la encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia San Jerónimo, se obtiene la siguiente opinión sobre la cartera refinanciada:



- **Crédito vencido:** Se considera crédito vencido a todos aquellos créditos que presentan atrasos en el pago de sus cuotas, la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo Cusco presenta indicadores con respecto a esta cartera a través del saldo de capital de créditos vencidos y el saldo de capital total.

Tabla 13.

*Crédito vencido*

<b>Periodo</b>	<b>Saldo de capital total</b>	<b>Crédito vencido</b>	<b>Índice de crédito vencido</b>
<i>Dic-15</i>	S/40,790,371.62	S/1,150,224.00	2.82%
<i>Ene-16</i>	S/40,755,312.69	S/484,148.00	1.19%
<i>Feb-16</i>	S/40,475,298.66	S/680,642.00	1.68%
<i>Mar-16</i>	S/40,278,503.11	S/928,030.00	2.30%
<i>Abr-16</i>	S/40,863,078.76	S/1,025,191.00	2.51%
<i>May-16</i>	S/41,442,918.30	S/992,500.00	2.39%
<i>Jun-16</i>	S/41,764,906.06	S/990,714.00	2.37%
<i>Jul-16</i>	S/43,033,705.14	S/1,044,851.00	2.43%
<i>Ago-16</i>	S/43,174,052.69	S/989,576.00	2.29%
<i>Set-16</i>	S/44,411,054.11	S/996,504.00	2.24%
<i>Oct-16</i>	S/44,469,866.55	S/1,189,261.00	2.67%
<i>Nov-16</i>	S/45,201,379.14	S/800,000.00	1.77%
<i>Dic-16</i>	S/46,334,577.52	S/1,021,613.00	2.20%

Fuente: CMAC

### **INTERPRETACIÓN:**

En la siguiente tabla podemos observar que existe una tendencia variable del crédito vencido ya que existen diferentes motivos perjudiciales los cuales no permiten al deudor pagar su crédito oportunamente, se observa también que existen meses en los que la empresa prioriza la recuperación de los créditos vencidos teniendo por finalidad minimizar las provisiones que afectan en la rentabilidad de la empresa.

De la encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia San Jerónimo, se obtiene la siguiente opinión sobre el crédito vencido:



- **Crédito en cobranza judicial:** Los créditos en cobranza judicial son aquellos créditos vencidos con mora mayor a 90 días y un saldo de capital mayor a s/20,000 en el cual se ha realizado todo el procedimiento de recuperación por el gestor de cobranza, la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo Cusco presenta indicadores con respecto a esta cartera a través del saldo de capital de créditos en cobranza judicial el saldo de capital total

Tabla 14.

*Crédito en cobranza judicial*

Periodo	Saldo de capital total	Crédito en cobranza judicial	Índice Crédito en cobranza judicial
Dic-15	S/40,790,371.62	S/121,935.00	0.30%
Ene-16	S/40,755,312.69	S/745,154.00	1.83%
Feb-16	S/40,475,298.66	S/741,454.00	1.83%
Mar-16	S/40,278,503.11	S/735,735.93	1.83%
Abr-16	S/40,863,078.76	S/727,554.00	1.78%
May-16	S/41,442,918.30	S/721,853.00	1.74%
Jun-16	S/41,764,906.06	S/597,674.00	1.43%
Jul-16	S/43,033,705.14	S/591,074.00	1.37%
Ago-16	S/43,174,052.69	S/584,674.00	1.35%
Set-16	S/44,411,054.11	S/577,074.00	1.30%
Oct-16	S/44,469,866.55	S/571,224.00	1.28%
Nov-16	S/45,201,379.14	S/558,629.00	1.24%
Dic-16	S/46,334,577.52	S/488,494.00	1.05%

Fuente: CMAC

### INTERPRETACIÓN:

De los datos brindados por la agencia San Jerónimo podemos observar que se estarían realizando la recuperación de los créditos luego de un proceso notarial sin embargo no se estaría realizando la recuperación en su totalidad ya que muchas veces existirían vacíos legales

De la encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia San Jerónimo, se obtiene la siguiente opinión sobre el crédito en cobranza judicial:



- **Análisis de crédito en gestión de cobranza.**- En los resultados de la presente investigación, tabla No 18 respecto a Los créditos en gestión de cobranza que son aquellos con mora mayor a 90 días y un saldo de capital menor o igual a S/20,000 que no tengan garantía real y que fueron transferidos al departamento de recuperaciones, la Caja Municipal de ahorro y crédito agencia San Jerónimo Cusco presenta indicadores con respecto a esta cartera a través del saldo de capital de créditos en gestión de cobranza y el saldo de capital total.

Tabla 15.

*Indicadores de Crédito en gestión de cobranza*

<b>Periodo</b>	<b>Saldo de capital total</b>	<b>Crédito en gestión de cobranza</b>	<b>Índice de Crédito en gestión de cobranza</b>
<i>Dic-15</i>	S/40,790,371.62	S/27,656.00	0.07%
<i>Ene-16</i>	S/40,755,312.69	S/310,698.00	0.76%
<i>Feb-16</i>	S/40,475,298.66	S/306,316.00	0.76%
<i>Mar-16</i>	S/40,278,503.11	S/291,089.00	0.72%
<i>Abr-16</i>	S/40,863,078.76	S/80,878.00	0.20%
<i>May-16</i>	S/41,442,918.30	S/276,674.00	0.67%
<i>Jun-16</i>	S/41,764,906.06	S/237,352.00	0.57%
<i>Jul-16</i>	S/43,033,705.14	S/222,747.00	0.52%
<i>Ago-16</i>	S/43,174,052.69	S/214,092.00	0.50%
<i>Set-16</i>	S/44,411,054.11	S/175,267.00	0.39%
<i>Oct-16</i>	S/44,469,866.55	S/172,810.00	0.39%
<i>Nov-16</i>	S/45,201,379.14	S/171,910.60	0.38%
<i>Dic-16</i>	S/46,334,577.52	S/149,282.00	0.32%

#### **INTERPRETACIÓN:**

En los resultados de la presente investigación, tabla No 18 y acuerdo a los datos brindados por la Agencia San Jerónimo sobre gestión de cobranza podemos observar que, si se estaría realizando la recuperación de los créditos usando los protocolos planteados en el reglamento de recuperaciones de crédito, sin embargo, estos no se estarían recuperando en su totalidad por distintos factores entre ellos la voluntad de pago del deudor.

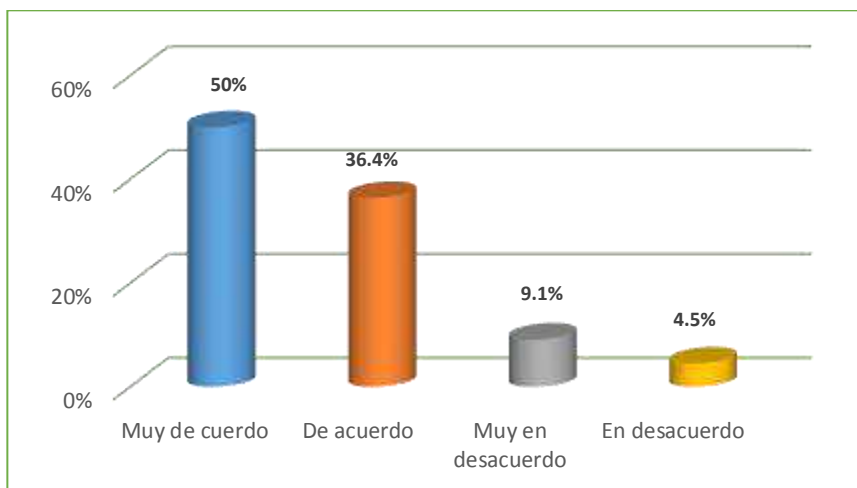
### 4.3 Sobre los analistas:

Tabla 16.

*¿Diga Ud., la selección de recursos humanos para el desempeño de analistas de préstamos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco es adecuado?*

	f	%
Muy de cuerdo	11	50%
De acuerdo	8	36.4%
Muy en desacuerdo	2	9.1%
En desacuerdo	1	4.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 11. ¿Diga Ud., la selección de recursos humanos para el desempeño de analistas de préstamos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco es adecuado?*

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico que se presenta, se observa que del total de los encuestados marcan la alternativa muy de acuerdo con el 50%, de acuerdo con el 36.40%, muy en desacuerdo con 9.10% y en desacuerdo con 4.50%. Es decir que la mayoría de los encuestados indican que efectivamente los factores externos como son las enfermedades de los clientes, las huelgas sociales, así como desastres naturales, si contribuyen a la morosidad en el cumplimiento de las obligaciones de pago de créditos por parte de los clientes de la Caja.

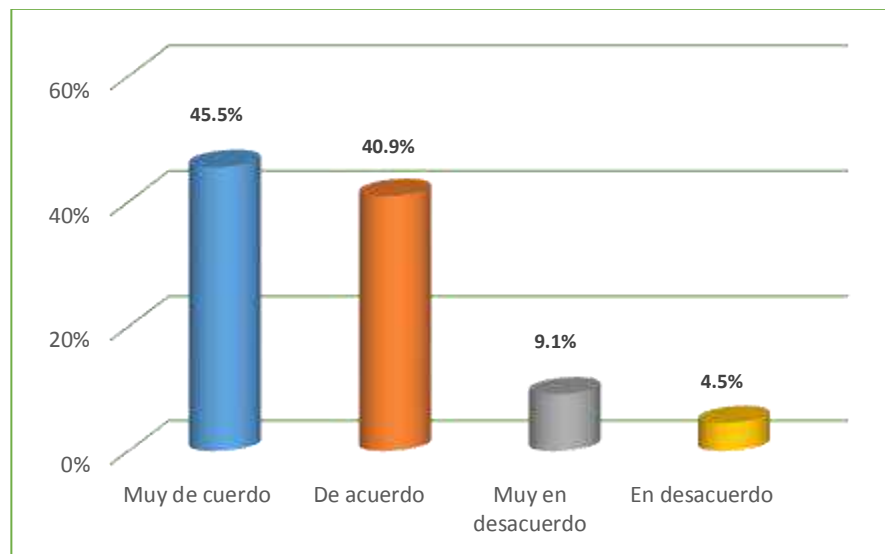


Tabla 17.

*¿Diga Ud., los analistas de crédito son capacitados de manera permanente en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Muy de cuerdo	10	45.5%
De acuerdo	9	40.9%
Muy en desacuerdo	2	9.1%
En desacuerdo	1	4.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 12. ¿Diga Ud., los analistas de crédito son capacitados de manera permanente en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

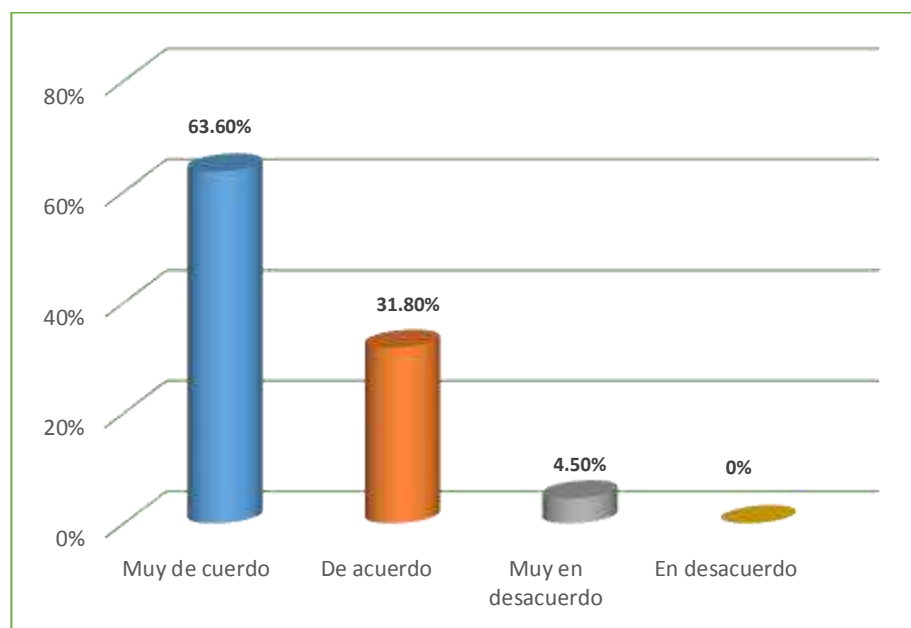
En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, 45.5% de los analistas indicaron que están muy de acuerdo que los capacitan permanentemente, el 40.9% indicaron que está de acuerdo, 9.1% muy en desacuerdo y el 4.5% está en desacuerdo.

Tabla 18.

*¿Diga Ud., se evita los posibles acuerdos entre el ejecutivo de crédito y los clientes al momento de otorgarse el préstamo en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?*

	f	%
Muy de acuerdo	14	63.6%
De acuerdo	7	31.8%
Muy en desacuerdo	1	4.5%
En desacuerdo	0	0%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 13. ¿Diga Ud., se evita los posibles acuerdos entre el ejecutivo de crédito y los clientes al momento de otorgarse el préstamo en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y grafico que se presenta, se observa que el 63.6% del total de los encuestados marcan la alternativa muy de acuerdo, el 31.8% marcan de acuerdo y el 4.5% marcan la alternativa muy en desacuerdo. Es decir que la mayoría de los analistas indican que si existen acuerdos entre el ejecutivo de préstamos y los clientes antes de otorgarse un prestamos

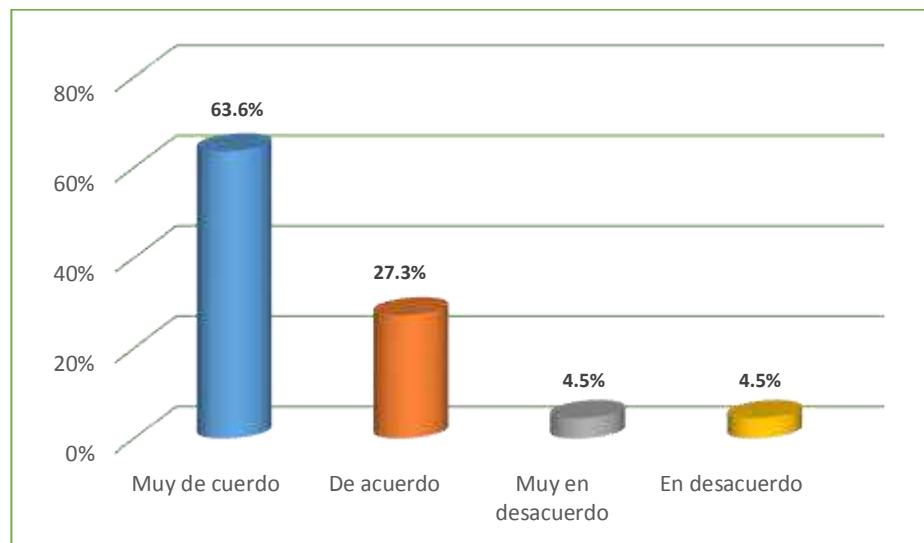


Tabla 19.

*Diga Ud., ¿Se analizan y se evitan los préstamos falsos a los clientes antes de otorgar dichos préstamos en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?*

	f	%
Muy de acuerdo	14	63.6%
De acuerdo	6	27.3%
Muy en desacuerdo	1	4.5%
En desacuerdo	1	4.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 14. Diga Ud., ¿Se analizan y se evitan los préstamos falsos a los clientes antes de otorgar dichos préstamos en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?*

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico, que se presenta, se aprecia que del total de los encuestados indican el 63.6% marcan la alternativa muy de acuerdo y el 27.3% marcan la alternativa de acuerdo los demás marcan con el 4% muy en desacuerdo. Es decir, existen algunos préstamos falsos como consecuencia de que los analistas no realizan su función adecuadamente con la veracidad del caso

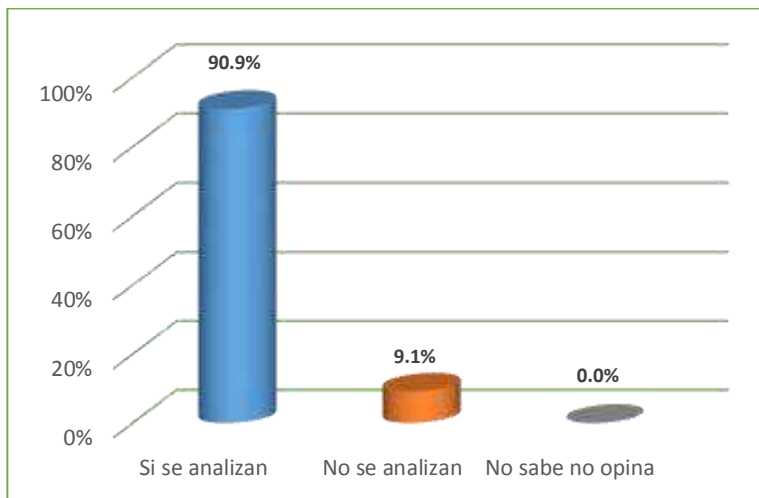


Tabla 20.

*Diga Ud., ¿Si se analizan y se evitan la desviación de préstamos otorgados a los clientes de la Caja municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Si se analizan	20	90.9%
No se analizan	2	9.1%
No sabe no opina	0	0%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 15. Diga Ud., ¿Si se analizan y se evitan la desviación de préstamos otorgados a los clientes de la Caja municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

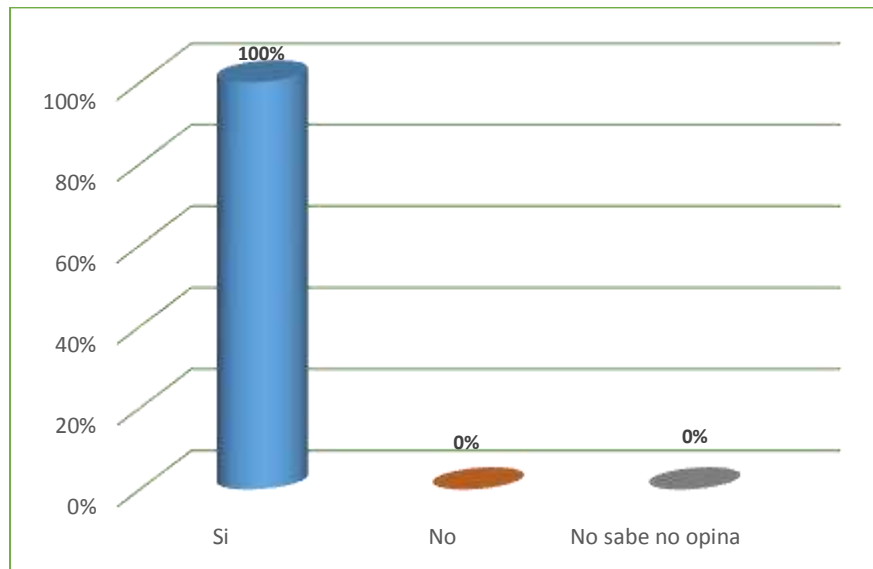
En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, 90.9% de los analistas indicaron que si se analizan y evitan las desviaciones de préstamos otorgados a los clientes, el 9.1% indicaron que no se analizan

Tabla 21.

*Diga Ud., ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras por los préstamos otorgados por la Caja municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Si	22	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 16. Diga Ud., ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras por los préstamos otorgados por la Caja municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco el 100% de los analistas indicaron que si se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información de sus créditos vigente que los paguen puntual y tengan una buena calificación en el sistema.

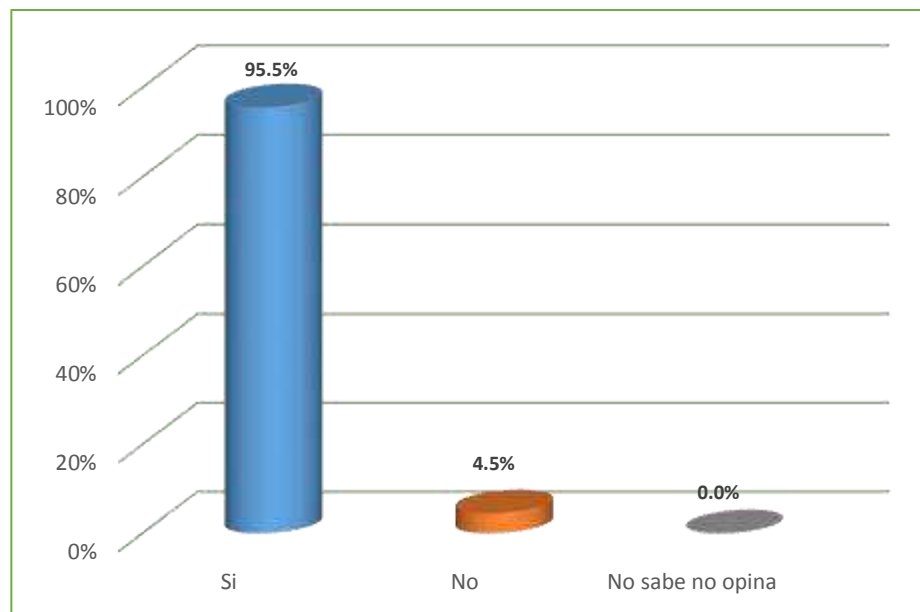


Tabla 22.

*Diga Ud., ¿Se orienta a los clientes sobre la permanencia a largo plazo en el desarrollo de sus actividades económicas de los clientes de la Caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?*

	f	%
Si	21	95.5%
No	1	4.5%
No sabe no opina	0	0%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 17. Diga Ud., ¿Se orienta a los clientes sobre la permanencia a largo plazo en el desarrollo de sus actividades económicas de los clientes de la Caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco el 95.5% de los analistas indicaron que si se orienta a los clientes sobre la permanecía a largo plazo en el desarrollo de sus actividades económicas, el 4,5% indican que no se orienta.

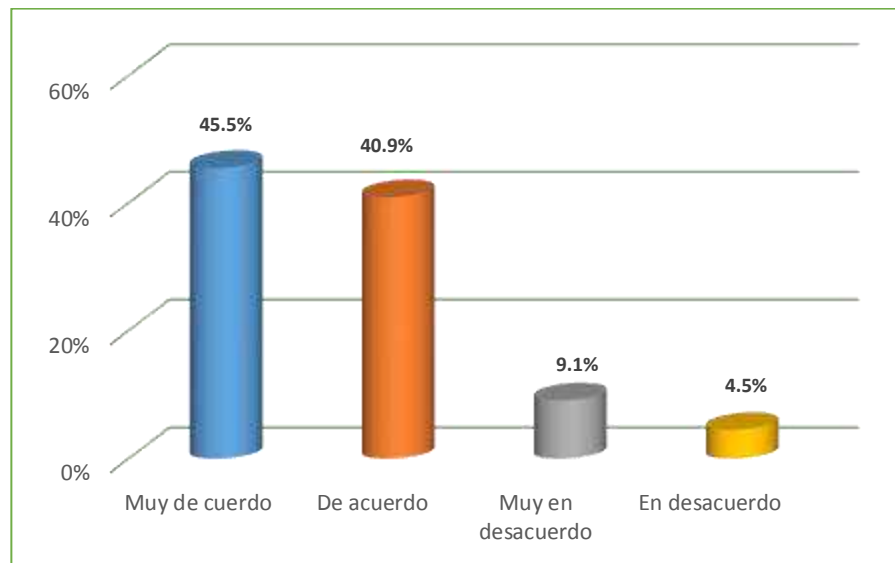


Tabla 23.

*¿Diga Ud., Si se determinan de manera adecuada el monto de préstamos a otorgarse a los clientes de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Muy de acuerdo	10	45.5%
De acuerdo	9	40.9%
Muy en desacuerdo	2	9.1%
En desacuerdo	1	4.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 18. ¿Diga Ud., Si se determinan de manera adecuada el monto de préstamos a otorgarse a los clientes de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

### INTERPRETACIÓN:

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, 45.5% de los analistas indicaron que están muy de acuerdo que si se determina de forma adecuada el monto que se les otorga a los clientes como desembolso, el 40.9% indicaron que está de acuerdo, 9.1% muy en desacuerdo y el 4.5% está en desacuerdo. La mayoría de analistas evalúa bien el monto que se otorga a los clientes, evalúa ingreso y gastos, sobreendeudamiento. Pero también por la presión y por llegar a sus metas los analistas dan créditos sin evaluar bien a los clientes y sin ver las consecuencias posteriores.

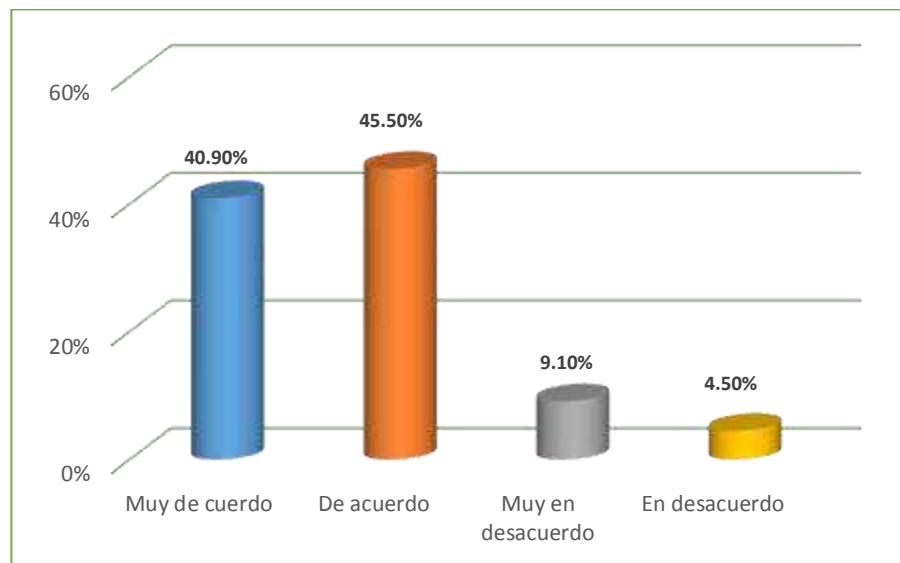


Tabla 24.

*Puede indicar Ud., ¿Si se analiza el flujo de caja familiar de los clientes, para otorgar el préstamo que solicita a la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Muy de acuerdo	9	40.9%
De acuerdo	10	45.5%
Muy en desacuerdo	2	9.1%
En desacuerdo	1	4.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 19. Puede indicar Ud., ¿Si se analiza el flujo de caja familiar de los clientes, para otorgar el préstamo que solicita a la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y gráfico que se presenta se observa que la mayoría de los encuestados, marcan la alternativa de acuerdo, con un 45.50%, muy de acuerdo con 40.90% y con un 9.10% muy en desacuerdo y 4.50% en desacuerdo. Podemos indicar que aún no todos los analistas analizan la caja familiar de los clientes, este hecho también contribuye a la cartera morosa de la caja municipal de Arequipa.

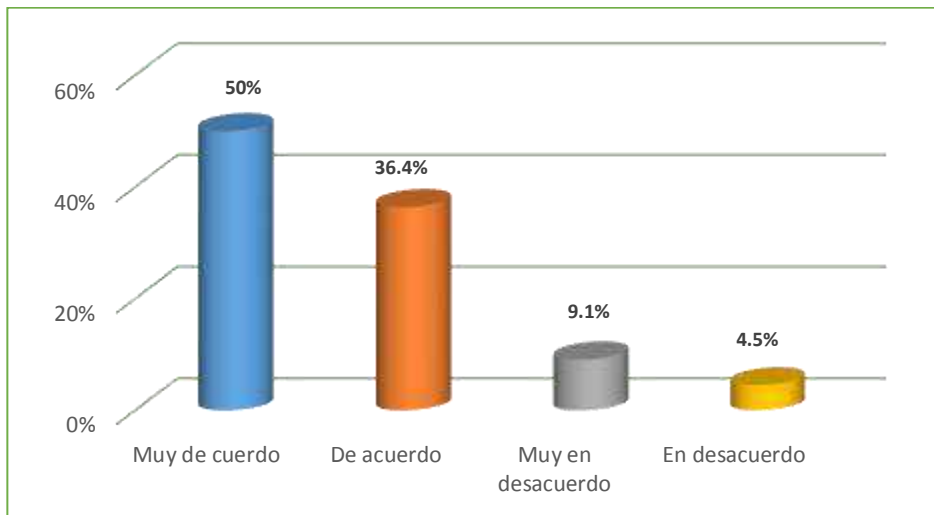
#### 4.4 Sobre los clientes:

Tabla 25.

*¿Diga Ud., los factores externos como la enfermedad de los clientes, huelgas y desastres naturales, contribuyen a la morosidad en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Muy de acuerdo	11	50%
De acuerdo	8	36.4%
Muy en desacuerdo	2	9.1%
En desacuerdo	1	4.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 20. ¿Diga Ud., los factores externos como la enfermedad de los clientes, huelgas y desastres naturales, contribuyen a la morosidad en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico que se presenta, se observa que del total de los encuestados marcan la alternativa muy de acuerdo con el 50%, de acuerdo con el 36.40%, muy en desacuerdo con 9.10% y en desacuerdo con 4.50%. Es decir que la mayoría de los encuestados indican que efectivamente los factores externos como son las enfermedades de los clientes, las huelgas sociales, así como desastres naturales, si contribuyen a la morosidad en el cumplimiento de las obligaciones de pago de créditos por parte de los clientes de la Caja.

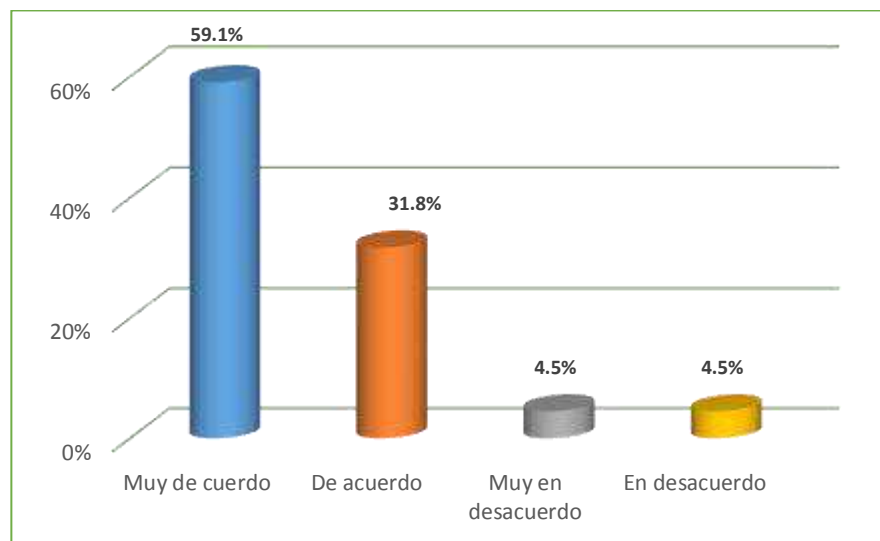


Tabla 26.

*Puede Ud. Indicar ¿Si Se toma en cuenta la fecha de desembolsa de préstamos respecto a actividades festivas que puedan desviar el préstamo otorgado a los clientes por la Caja Municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Muy de cuerdo	13	59.1%
De acuerdo	7	31.8%
Muy en desacuerdo	1	4.5%
En desacuerdo	1	4.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 21. Puede Ud. Indicar ¿Si Se toma en cuenta la fecha de desembolsa de préstamos respecto a actividades festivas que puedan desviar el préstamo otorgado a los clientes por la Caja Municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?*

### INTERPRETACIÓN:

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, 59.1% de los analistas indicaron que están muy de acuerdo que si se toma en cuenta la fecha de desembolso, el 31.8% indicaron que está de acuerdo, 4.5% muy en desacuerdo y en desacuerdo. Se toma muy en cuenta las fechas de pagos que pueda pagar el cliente si se alarga días se le cobra un poco más y se le acorta días la cuota reduce, los días domingos no se cuenta no día de mora, si le toca pagar un domingo el lunes lo paga sin un día de mora, los feriados de igual manera.

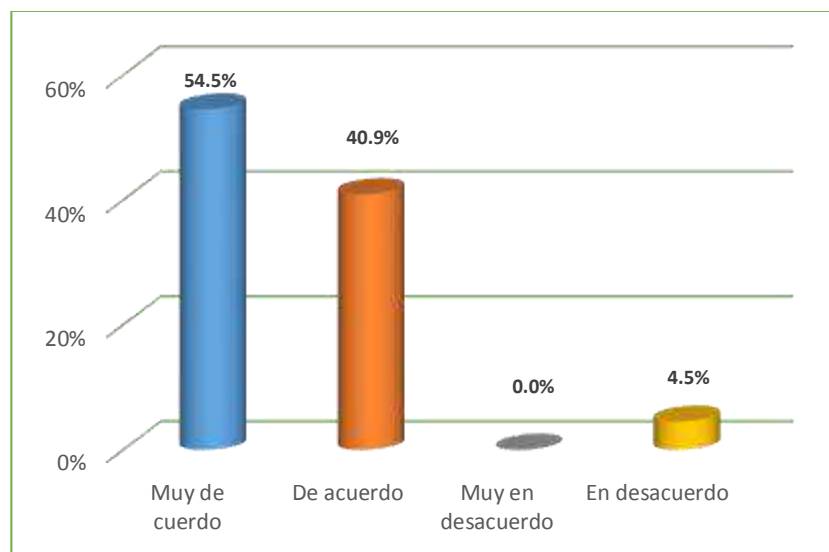


Tabla 27

*Puede indicar Ud., ¿Si se practica las relaciones humanas de manera permanente con los clientes de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, a fin de hacer el seguimiento correspondiente sobre el préstamo otorgado?*

	f	%
Muy de cuerdo	12	54.5%
De acuerdo	9	40.9%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4.5%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 22. Puede indicar Ud., ¿Si se practica las relaciones humanas de manera permanente con los clientes de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, a fin de hacer el seguimiento correspondiente sobre el préstamo otorgado?*

### **INTERPRETACIÓN:**

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, 54.5% de los analistas indicaron que están muy de acuerdo que si se practica relaciones humanas permanentes con los clientes, el 40.9% indicaron que está de acuerdo, 4.5% en desacuerdo.

Los analista siempre están en constante comunicación con sus clientes, el problema ocurre cuando se les cambia de agencia y heredan cartera de otro analista.



#### 4.5 Recuperación de créditos:

Tabla 28.

Indique Ud., ¿La autorización y recuperación de préstamos otorgados son adecuadas en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?

	f	%
Muy de cuerdo	11	50.0%
De acuerdo	8	36.4%
Muy en desacuerdo	3	13.6%
En desacuerdo	0	0%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia

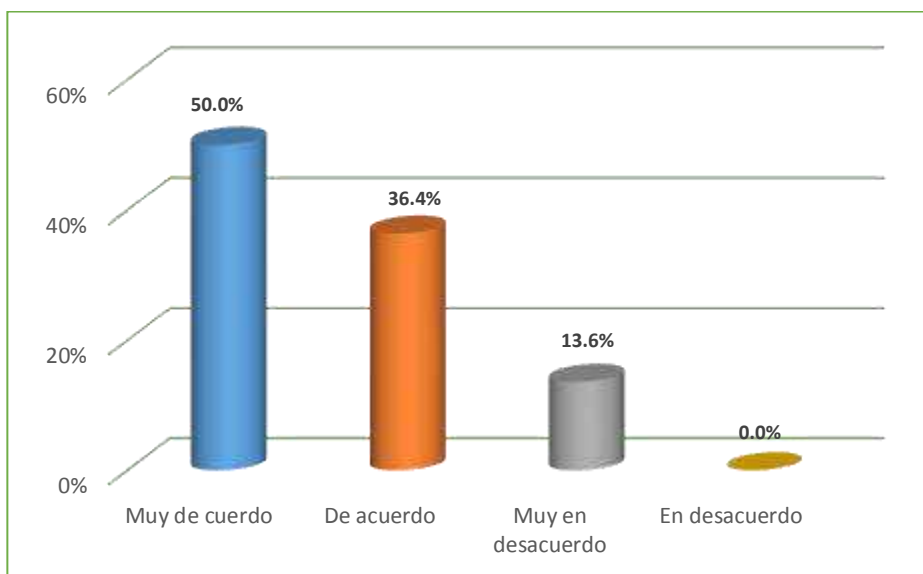


Figura 23. Indique Ud., ¿La autorización y recuperación de préstamos otorgados son adecuadas en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico que se presenta, se observa que del total de los encuestados marcan la alternativa muy de acuerdo que representa el 50%, el 36.4% marcan la alternativa de acuerdo y el 13.6% marcan la alternativa muy en desacuerdo. Es decir que la mayoría de los analistas indican que la autorización y la recuperación de los préstamos, no se controlan adecuadamente en la caja municipal de Arequipa, este hecho contribuye al incremento de la cartera morosa.



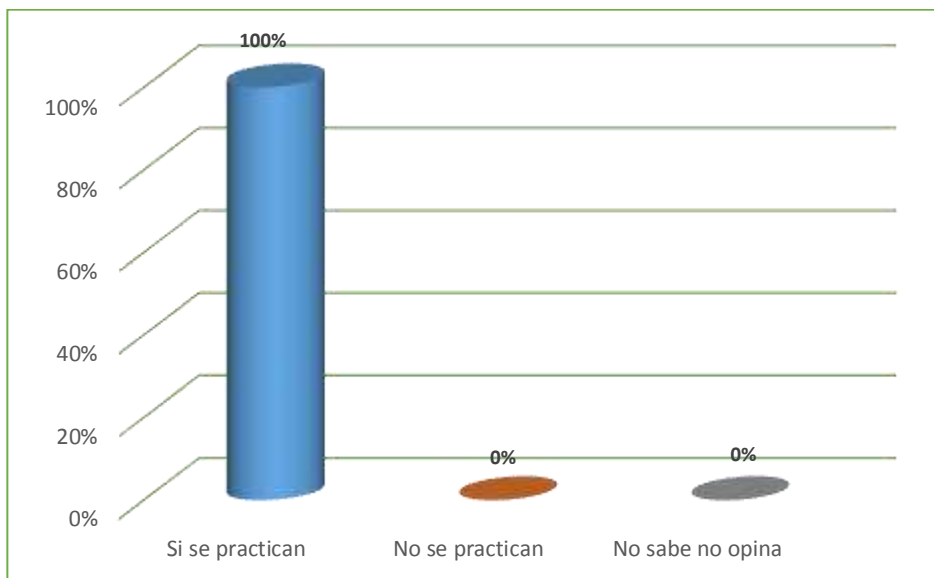
#### 4.6 Sobre los créditos:

Tabla 29.

*Diga Ud., ¿Se practica la agilidad en el otorgamiento de préstamos a los clientes en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

	f	%
Si se practican	22	100%
No se practican	0	0%
No sabe no opina	0	0%
Total	22	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 24. Diga Ud., ¿Se practica la agilidad en el otorgamiento de préstamos a los clientes en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?*

#### INTERPRETACIÓN:

En el área de créditos de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco el 100% de los analistas indicaron que si se practica la agilidad en el otorgamiento de préstamos.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos

En el análisis de los resultados de la presente investigación, se establecieron hallazgos respecto a los objetivos de la investigación como siguen:

Tabla 30.  
*Cartera refinanciada*

Periodo	Saldo de capital total	Cartera refinanciada	Índice de la cartera refinanciada
<b>Dic-15</b>	S/40,790,371.62	S/22,119.13	0.05%
<b>Ene-16</b>	S/40,755,312.69	S/311,589.27	0.76%
<b>Feb-16</b>	S/40,475,298.66	S/306,316.47	0.76%
<b>Mar-16</b>	S/40,278,503.11	S/291,107.64	0.72%
<b>Abr-16</b>	S/40,863,078.76	S/20,746.94	0.05%
<b>May-16</b>	S/41,442,918.30	S/276,676.64	0.67%
<b>Jun-16</b>	S/41,764,906.06	S/237,354.10	0.57%
<b>Jul-16</b>	S/43,033,705.14	S/226,354.21	0.53%
<b>Ago-16</b>	S/43,174,052.69	S/214,092.47	0.50%
<b>Set-16</b>	S/44,411,054.11	S/175,269.15	0.39%
<b>Oct-16</b>	S/44,469,866.55	S/165,891.72	0.37%
<b>Nov-16</b>	S/45,201,379.14	S/392,523.72	0.87%
<b>Dic-16</b>	S/46,334,577.52	S/161,232.99	0.35%

Fuente: CMAC

#### **Interpretación y análisis:**

En la presente tabla se puede observar que existe un bajo porcentaje de clientes que realizan un refinanciamiento de crédito debido a que existen diferentes motivos los cuales influyen en la capacidad de pago con el fin de reducir la cartera morosa de ese modo el deudor puede prever el siguiente pago de la cuota donde el porcentaje más alto de refinanciamiento fue el mes de noviembre del año 2016 con un 0.87% de créditos refinanciados.



Tabla 31.  
*Crédito vencido*

<b>Periodo</b>	<b>Saldo de capital total</b>	<b>Crédito vencido</b>	<b>Índice de crédito vencido</b>
<b>Dic-15</b>	S/40,790,371.62	S/1,150,224.00	2.82%
<b>Ene-16</b>	S/40,755,312.69	S/484,148.00	1.19%
<b>Feb-16</b>	S/40,475,298.66	S/680,642.00	1.68%
<b>Mar-16</b>	S/40,278,503.11	S/928,030.00	2.30%
<b>Abr-16</b>	S/40,863,078.76	S/1,025,191.00	2.51%
<b>May-16</b>	S/41,442,918.30	S/992,500.00	2.39%
<b>Jun-16</b>	S/41,764,906.06	S/990,714.00	2.37%
<b>Jul-16</b>	S/43,033,705.14	S/1,044,851.00	2.43%
<b>Ago-16</b>	S/43,174,052.69	S/989,576.00	2.29%
<b>Set-16</b>	S/44,411,054.11	S/996,504.00	2.24%
<b>Oct-16</b>	S/44,469,866.55	S/1,189,261.00	2.67%
<b>Nov-16</b>	S/45,201,379.14	S/800,000.00	1.77%
<b>Dic-16</b>	S/46,334,577.52	S/1,021,613.00	2.20%

Fuente: CMAC

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla se puede observar que existe una tendencia variable del crédito vencido ya que existen diferentes motivos perjudiciales los cuales no permiten al deudor pagar su crédito oportunamente, se observa también que existen meses en los que la empresa prioriza la recuperación de los créditos vencidos teniendo por finalidad minimizar las provisiones que afectan en la rentabilidad de la empresa.



Tabla 32.  
*Crédito en gestión de cobranza*

<b>Periodo</b>	<b>Saldo de capital total</b>	<b>Crédito en gestión de cobranza</b>	<b>Índice de Crédito en gestión de cobranza</b>
<b>Dic-15</b>	S/40,790,371.62	S/27,656.00	0.07%
<b>Ene-16</b>	S/40,755,312.69	S/310,698.00	0.76%
<b>Feb-16</b>	S/40,475,298.66	S/306,316.00	0.76%
<b>Mar-16</b>	S/40,278,503.11	S/291,089.00	0.72%
<b>Abr-16</b>	S/40,863,078.76	S/80,878.00	0.20%
<b>May-16</b>	S/41,442,918.30	S/276,674.00	0.67%
<b>Jun-16</b>	S/41,764,906.06	S/237,352.00	0.57%
<b>Jul-16</b>	S/43,033,705.14	S/222,747.00	0.52%
<b>Ago-16</b>	S/43,174,052.69	S/214,092.00	0.50%
<b>Set-16</b>	S/44,411,054.11	S/175,267.00	0.39%
<b>Oct-16</b>	S/44,469,866.55	S/172,810.00	0.39%
<b>Nov-16</b>	S/45,201,379.14	S/171,910.60	0.38%
<b>Dic-16</b>	S/46,334,577.52	S/149,282.00	0.32%

Fuente: CMAC

#### **Interpretación y análisis:**

De acuerdo a los datos brindados por la Agencia San Jerónimo sobre gestión de cobranza se puede observar que sí se estaría realizando la recuperación de los créditos usando los protocolos planteados en el reglamento de recuperaciones de crédito, sin embargo estos no se estarían recuperando en su totalidad por distintos factores entre ellos la voluntad de pago del deudor.



Tabla 33.  
*Crédito en cobranza judicial*

Periodo	Saldo de capital total	Crédito en cobranza judicial	Índice Crédito en cobranza judicial
Dic-15	S/40,790,371.62	S/121,935.00	0.30%
Ene-16	S/40,755,312.69	S/745,154.00	1.83%
Feb-16	S/40,475,298.66	S/741,454.00	1.83%
Mar-16	S/40,278,503.11	S/735,735.93	1.83%
Abr-16	S/40,863,078.76	S/727,554.00	1.78%
May-16	S/41,442,918.30	S/721,853.00	1.74%
Jun-16	S/41,764,906.06	S/597,674.00	1.43%
Jul-16	S/43,033,705.14	S/591,074.00	1.37%
Ago-16	S/43,174,052.69	S/584,674.00	1.35%
Set-16	S/44,411,054.11	S/577,074.00	1.30%
Oct-16	S/44,469,866.55	S/571,224.00	1.28%
Nov-16	S/45,201,379.14	S/558,629.00	1.24%
Dic-16	S/46,334,577.52	S/488,494.00	1.05%

Fuente: CMAC

#### **Interpretación y análisis:**

De los datos brindados por la agencia San Jerónimo podemos observar que se estarían realizando la recuperación de los créditos luego de un proceso notarial sin embargo no se estaría realizando la recuperación en su totalidad ya que muchas veces existirían vacíos legales

El análisis de la caja familiar, que consiste en determinar el ingreso y gastos de la familia quien solicita el préstamo, esta actividad no se analiza adecuadamente, y como consecuencia los prestamos no se pagan oportunamente por falta de capacidad de pago, acumulándose mes por mes, de esta manera la cartera morosa viene incrementándose, conforme se evidencia en la tabla 24 y figura 19, en donde se observa que la mayoría de los encuestados, marcan la alternativa de acuerdo, con un 45.50%, muy de acuerdo con 40.90% y con un 9.10% muy en desacuerdo y 4.50% en desacuerdo. Podemos indicar que aún no todos los analistas analizan la caja familiar de los clientes, este hecho también contribuye a la cartera morosa de la caja municipal de Arequipa.



En la tabla 28 y figura 23, que se presenta, se observa que del total de los encuestados marcan la alternativa muy de acuerdo que representa el 50%, el 36.4% marcan la alternativa de acuerdo y el 13.6% marcan la alternativa muy en desacuerdo. Es decir que la mayoría de los analistas indican que la autorización y la recuperación de los préstamos, si se controlan adecuadamente en la caja municipal de Arequipa, pero existe un porcentaje de 13.60% que indican que no, este hecho contribuye al incremento de la cartera morosa.

En la tabla 18 y figura 13, que se presenta, se observa que el 63.6% del total de los encuestados marcan la alternativa muy de acuerdo, el 31.8% marcan de acuerdo y el 4.5% marcan la alternativa muy en desacuerdo. Es decir que la mayoría de los analistas indican que no existen acuerdos entre el ejecutivo de préstamos y los clientes antes de otorgarse un prestamos, pero existe un 4.50% que indican que si existen acuerdos entre el ejecutivo y los clientes antes de otorgarse el prestamos, hecho que no debe existir.

En la tabla 19 y figura 14, que se presenta, se aprecia que del total de los encuestados indican el 63.6% marcan la alternativa muy de acuerdo y el 27.3% marcan la alternativa de acuerdo los demás marcan con el 4% muy en desacuerdo. Es decir, existen algunos préstamos falsos como consecuencia de que los analistas no realizan su función adecuadamente con la veracidad del caso. En consecuencia, podemos afirmar que efectivamente existen algunas deficiencias en el cumplimiento de las funciones de los analistas, como también existe algunos factores externos que contribuyen a la morosidad en el cumplimiento de pago de créditos como la enfermedad de los clientes, las huelgas y paros que se desarrollan en la ciudad del Cusco, estos hechos pues limitan el cumplimiento oportuno de las obligaciones de pago.





## **5.2 Limitaciones de Estudio**

Toda investigación tiene limitaciones, en el presente estudio se presentaron las siguientes limitaciones:

### **5.2.1 Limitaciones al acceso a la data.**

En cuanto a la obtención de la información valedera y real, se tuvo dificultades, puesto que la caja municipal de Arequipa Agencia de San Sebastián Cusco exigió la autorización para desarrollar el presente estudio, ello se ha superado de manera satisfactoria obteniéndose la información verídica y fiable para la investigación.

### **5.2.2 Limitaciones económicas.**

Para el desarrollo de la presente investigación no ha existido ninguna limitación económica, pues todos los gastos que irrogaron fueron cubiertos por la tesista.

### **5.2.3 Limitaciones metodológicas.**

Estas limitaciones fueron superadas con la ayuda del asesor de la tesis y de la tesista.

## **5.3 Comparación Crítica con la Literatura Existente.**

El Marco teórico de la investigación contiene teorías que fueron obtenidos mediante la revisión de la literatura y sirve de guía al investigador, permitiendo formular adecuadamente las hipótesis, variables, así como la determinación de las dimensiones, evitando que se incurran en la comisión de errores, que sustentan y respaldan la literatura utilizada. Estas teorías se encuentran desarrolladas en concordancia con las hipótesis y variables como: La morosidad, los factores que limitan las obligaciones de pago de préstamos y la Caja Municipal de Arequipa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Del Antecedente nacional N° 03 se desprende de que la Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose



afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la caja Trujillo, en nuestra tesis los componentes macroeconómicos y microeconómicos tenemos:

En el aspecto macroeconómico, se distinguen seis tipos de riesgos:

1. El total de los ingresos
2. El nivel de empleo
3. El nivel de recursos productivos
4. La balanza de pagos
5. El tipo de cambio
6. El comportamiento general de los precios

En el aspecto microeconómico, se distingue tres tipos de riesgos:

1. El riesgo del impago de los créditos que otorga
2. El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes
3. El riesgo de mercado. determinantes internos y externos de la morosidad que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa son metodología utilizada, fraudes ,cultura institucional y los componentes externos. (Castañeda & Tamayo, 2013)

#### **5.4 Implicancias del Estudio**

La presente investigación contribuye a la solución del problema materia de la investigación, pues con el análisis de las causas de la cartera morosa de la Caja Municipal de Arequipa Sucursal Cusco, se establecieron los factores que limitan el cumplimiento de las obligaciones de los clientes de la caja, como es la existencia de deficiencias en la evaluación de los clientes por parte de los analistas de crédito así como también de los funcionarios, que en general contribuyen al incremento de la cartera morosa.



## CONCLUSIONES.

1. La Caja Municipal de Arequipa en la agencia de San Sebastián, en la actualidad, mantiene su cartera morosa que conforman todos los clientes que tienen vencidos sus deudas y no han pagado dichas deudas, que a su vez comprende la cartera pesada más la cartera refinanciada. Los indicadores de la cartera pesada, así como de la cartera refinanciada, demuestran una variación, en cuanto a su administración, es así que en algunos meses es baja y en otros es alta, asimismo el cumplimiento de los objetivos estratégicos de cobranza de la caja municipal de ahorro y crédito de la agencia San Jerónimo Cusco no es óptimo conforme se aprecian en los resultados de la presente investigación tablas No 11, 12 y 14.
2. La cartera morosa de la caja municipal de Arequipa en la agencia de San Sebastián, es variada, conforme se aprecia en los componentes de esta cartera como cartera pesada y la cartera refinanciada, cuya evidencia se puede observar en la tabla No 11 de la investigación, donde, podemos observar a los indicadores que, algunos meses el índice de la cartera pesada es bajo y en otras es alta como es el mes de abril 2016, con un 4.29% de índice de cartera pesada y/o morosa que, refleja S/. 1'752,745.00 con el cual el monto de provisión subiría por tal motivo bajaría la liquidez de la caja municipal de Arequipa en la agencia de San Sebastián esto se debe a que no habría un buen seguimiento y aplicación de los objetivos estratégicos de cobranza.
3. Respecto a los objetivos específicos de cobranza de créditos de la caja municipal de Arequipa en la agencia de San Sebastián, no es lo óptimo pues los indicadores demuestran que Créditos vencidos, créditos en gestión de cobranza, créditos en cobranza judicial y créditos castigados, estos rubros no se administran de manera adecuada, conforme se aprecian en los resultados de la investigación, tabla No 13, donde se evidencia que existe una tendencia variable del crédito vencido ya que existen diferentes



motivos perjudiciales los cuales no permiten al deudor pagar su crédito oportunamente, se observa también que existen meses en los que la empresa prioriza la recuperación de los créditos vencidos teniendo por finalidad minimizar las provisiones que afectan en la rentabilidad de la empresa. Tabla 15 que acuerdo a los datos brindados por la caja municipal de Arequipa en la agencia de San Sebastián sobre gestión de cobranza podemos observar que, si se estaría realizando la recuperación de los créditos usando los protocolos planteados en el reglamento de recuperaciones de crédito, sin embargo, estos no se estarían recuperando en su totalidad por distintos factores entre ellos la voluntad de pago del deudor.



### RECOMENDACIONES.

- 1.- Respecto a los componentes determinantes internos y externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco, los responsables de los préstamos que se otorgan, deben identificar y corregir, se sugiere la aplicación de control interno.
- 2.- Referente a los componentes determinantes internos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco, los funcionarios responsables de los créditos, debe analizar dichos factores previa identificación, así mismo propiciar la capacitación permanente de los analistas de crédito.
- 3.- Los componentes determinantes externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa, agencia de San Sebastián Cusco, que vienen a ser los imprevistos como una enfermedad, accidentes, huelgas laborales, desastres naturales y otros, no permiten el pago de los créditos dentro de los plazos establecidos, en este caso la caja municipal debe propiciar contingencias que minimicen riesgos en los crediticos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilar, G., & Camargo, G. (enero de 2003). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras IMF en el Perú Informe Técnico Final*. Obtenido de <http://cies.org.pe>: <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (octubre de 2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano. Informe final de investigación*. Obtenido de <https://www.cies.org.pe/>: [s://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf](https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf)
- Agurto, H. J., & Santiago, C. (2017). *Determinantes de los Niveles de Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú - Un Estudio para el Periodo 2001-2016*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Aparicio, C., & Moreno, H. (diciembre de 2011). *Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada*. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/Portals:https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt\\_ano2011/3\\_Aparicio\\_y\\_Moreno\\_2011.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals:https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2011/3_Aparicio_y_Moreno_2011.pdf)
- apostololik, R., Christopher, D., & Went, P. (2011). *Fundamentos del Riesgo Bancario y su Regulación*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Banco de España. (22 de mayo de 2008). *Determinación y control de los recursos propios mínimos*. Obtenido de <https://www.bde.es:https://www.bde.es/f/webbde/SJU/normativa/circulares/c200803.pdf>
- Batle, E. (2008). *Cobranzas tributarias*. España.
- Brachfield, P. J. (2009). *Gestión del crédito y cobro. Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagos*. Barcelona: Bresca Profit.
- Calvin, M. (1994). *El crédito Rural: Manual práctico de administración*. Ecocia: Editorial Mesa.
- Castañeda, E. E., & Tamayo, J. J. (2013). *Tesis: La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cermeño, R., Leon, J., & Mantilla, G. (noviembre de 2011). *Determinantes de la morosidad. Estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito*



*del Perú*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/>:

[https://www.researchgate.net/publication/313135531\\_Determinantes\\_de\\_la\\_morosidad\\_un\\_estudio\\_panel\\_para\\_el\\_caso\\_de\\_las\\_cajas\\_municipales\\_de\\_ahorro\\_y\\_credito\\_del\\_Peru\\_2003-2010](https://www.researchgate.net/publication/313135531_Determinantes_de_la_morosidad_un_estudio_panel_para_el_caso_de_las_cajas_municipales_de_ahorro_y_credito_del_Peru_2003-2010)

Chavarín R., R. (2015). Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71-83.

Congreso de la República. (1998). *Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia*. Obtenido de

<http://www2.congreso.gob.pe/>:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702.pdf)

Crediriesgo. (21 de abril de 2010). *Principales Causas de la Morosidad en Microfinanzas*.

Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.com/>:

<http://crediriesgo.blogspot.com/2010/04/principales-causas-de-la-morosidad-en.html>

De la Dehesa, G. (1992). ¿Qué es la morosidad? *El País*, 1.

El Nuevo Diario. (22 de febrero de 2013). *La morosidad ¿Qué la origina?* Obtenido de

<https://www.elnuevodiario.com/>:

(<http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>)

Ellerger, R. (2002). *Credito y cobranza en Colombia*. Colombia: Editorial Limusa Macchi Grupo Editores S.A.

Española, R. A. (2015). *Diccionario panhispánico de dudas*. España.

Ettinger, R. (1992). *Gestion de Cobranzas*. España.

Ettinger, R., & Golieb, D. (1990). *Créditos y Cobranzas*. México: CECSA.

GestioPolis. (21 de junio de 2002). *¿Qué es la estabilidad financiera?* Obtenido de

[GestioPolis.com: https://www.gestiopolis.com/que-es-la-estabilidad-financiera/](https://www.gestiopolis.com/que-es-la-estabilidad-financiera/)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.

México: Interamericana Editores S.A Torre A.

Ingeniería Economica. (2015). *Pagos Periódicos o Payments*. España.

J., M. W. (Octubre de 2011). *Las Barreras al Crecimiento Económico en Cajamarca*.

Obtenido de

[http://disde.minedu.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/774/434.%20Las%](http://disde.minedu.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/774/434.%20Las%20barreras%20al%20crecimiento%20economico%20en%20cajamarca.pdf)



- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas: Editorial Arte S.A.
- Limachi G., P. Z. (2015). *Tesis: La Morosidad y su Influencia en el Cumplimiento de Objetivos Estratégicos de la Edpyme Raiz Agencia Macusani*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Meneses, L. A., & Macuacé, R. A. (2011). Valoracion y riesgo crediticio en Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*, 3(2), 65-82.
- Parrales, C. A. (2013). *Análisis del índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranza*. Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana.
- Payulatam. (1 de Marzo de 2015). *Módulo administrativo - pagos recurrentes*. Obtenido de Payu Developers:  
[http://developers.payulatam.com/es/solutions/recurring\\_payments.html](http://developers.payulatam.com/es/solutions/recurring_payments.html)
- Pedroza, S. J. (24 de junio de 2015). *Morosidad*. Obtenido de Economipedia - Haciendo fácil la economía: <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Peralta, J. (12 de enero de 2016). <https://www.rankia.com/blog/asesoramiento-financiero-joaquin-peralta/3089158-agente-financiero-que-ventajas-aporta-inversor>. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.com/blog/asesoramiento-financiero-joaquin-peralta/3089158-agente-financiero-que-ventajas-aporta-inversor>
- Pizarro Z., J. E. (2012). *Tesis: Estimación de la Probabilidad de Incumplimiento y Estudio de la Relación con el Ciclo Económico: Caso Aplicado a la Banca Chilena*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Rodríguez, A. (1994). *Matemática de la financiación*. Barcelona: J.M.Sastre Vida.
- Rooser, C. (2006). *Proceso de Cobranzas*. España.
- Sala, R. (9 de septiembre de 2016). *La situación económica y financiera de una empresa*. Obtenido de conexionesan:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economico-y-financiera-de-una-empresa/>
- Seder, J. (1983). *Crédito y Cobranzas*. Mexico: CECSA.
- Soler, O. H. (2002). *Evacion tributaria*. Mexico: McgrawHill.





ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.

**Tema: LA MOROSIDAD Y LOS COMPONENTES DETERMINANTES EN EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, AGENCIA SAN SEBASTIÁN-CUSCO, PERIODO 2016.**

I. PROBLEMA:	II. OBJETIVOS	III. HIPÓTESIS	IV. VARIABLES	V. INDICADORES.	VI. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	VII. UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN.
<p><b>Problema principal</b> ¿Cuáles son los componentes determinantes internos y externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco periodo 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> a) ¿Cuáles son los componentes determinantes internos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer los componentes determinantes internos y externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco periodo 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a) Identificar los componentes determinantes internos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco.</p>	<p>Los componentes determinantes de la morosidad, son: que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco periodo 2016</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b> a) Los componentes determinantes internos de la morosidad, es la flexibilidad de la evaluación crediticia, generando un incremento desmedida de créditos, contribuyen de manera significativa al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco.</p>	<p><b>Variable 1</b> -La morosidad</p> <p><b>Variable 2</b> -Componentes determinantes</p> <p><b>DIMENSIONES:</b> X1= Morosidad económica X2= Agentes financieros X3= Situación económica X4= Pagos recurrentes X5=Riesgo crediticio</p> <p>Componentes determinantes internos Y1= Metodología utilizada Y2= Fraudes Y3=Cultura institucional</p> <p>Componentes determinantes externos</p>	<p><b>Variable 1</b> Deudas pendientes -Deudas pagadas -Incumplimiento de pagos -Cantidad de préstamo -Problemas económicos -Crisis -Nivel de estabilidad -Economía estable -Nivel de riesgo</p> <p><b>Variable 2</b> Establecimiento de monto de préstamo -Flujo de caja -Fecha de desembolso - Relación permanente con el cliente - Autorización y recuperación de préstamo - Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente</p>	<p>Para la obtención de datos, el indicador de cada una de las variables se utilizará:</p> <p><b>Técnicas:</b> a) Entrevistas b) Encuestas. c) Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos</b> Guía de entrevistas. Cuestionario</p>	<p>El universo de la investigación comprende a los datos de las Variables y las Hipótesis específicas debidamente identificadas, que se deben Contrastarse.</p> <p><b>Población de informantes y Muestra.</b> <b>Población:</b> La población del presente trabajo de investigación lo constituyen el total de los funcionarios responsables y trabajadores de la caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco <b>b) Muestra.</b></p>



<p>b) ¿Cuáles son los componentes determinantes externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa, agencia de San Sebastián Cusco?</p> <p>c) ¿Cuál es la situación actual de la cartera morosa en la Caja Municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?</p>	<p>b) Identificar los componentes determinantes externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa, agencia de San Sebastián Cusco</p> <p>c) Establecer la situación actual de la cartera morosa en la Caja Municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco.</p>	<p>b) ¿Los componentes determinantes externos es el crecimiento del número de agencias, con el propósito de mantener el incremento de colocaciones de préstamos, contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa, agencia de San Sebastián Cusco</p> <p>c) La situación actual de la cartera morosa es significativa, en la Caja Municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desastres naturales</li><li>- Huelgas,</li><li>- Crecimientos de agencias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prestamos falsos</li><li>- Desviación de los recursos</li><li>- Falsear información para ocultar mora</li><li>- El entendimiento de las necesidades del cliente</li><li>- Grado de los prestamos</li><li>- Permanencia en el largo plazo</li><li>-Agilidad en el otorgamiento del prestamos</li><li>-Formalidad y puntualidad</li><li>-Respecto al cliente</li></ul>	<p>La muestra del presente trabajo de investigación lo constituye una parte de la población cuantificada de la siguiente manera: Funcionarios y trabajadores responsables (15) y clientes en número de (07)</p>
--	---	---	---	--	---



Anexo N° 02: Matriz de Instrumentos

<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	<b>“LA MOROSIDAD Y LOS COMPONENTES DETERMINANTES EN EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, AGENCIA SAN SEBASTIÁN-CUSCO, PERIODO 2016”</b>		
<b>OBJETIVO</b>	“Establecer los componentes determinantes internos y externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco periodo 2016”		
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems y/ reactivos</b>
<b>Variable 1</b> -La morosidad	X1= Morosidad económica X2= Agentes financieros X3= Situación económica X4= Pagos recurrentes X5=Riesgo crediticio	- Deudas pendientes -Deudas pagadas -Incumplimiento de pagos -Cantidad de préstamo -Problemas económicos -Economía estable -Nivel de riesgo	- ¿Cuál es la situación de las deudas pendientes en la caja municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? - ¿Cuál es la situación de las deudas pagadas en la caja municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco? - ¿Cuál es el nivel de incumplimiento de pagos? - ¿Cuál es la actual cantidad de préstamos otorgados? - ¿Existe algunos problemas económicos en la caja municipal? - ¿Cómo es el nivel de estabilidad económica de la caja Municipal? - ¿Cuál es el nivel de riesgo en la caja municipal de Arequipa?
<b>Variable 2</b> Componentes determinantes en incumplimiento de pago	Componentes internos: Y1= Metodología utilizada Y2= Fraudes Y3=Cultura institucional Componentes externos: - Desastres naturales - Huelgas, - Crecimientos de agencias	-Establecimiento de monto de préstamo -Flujo de caja -Fecha de desembolso - Relación permanente con el cliente -Autorización y recuperación de préstamo - Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente - Prestamos falsos - Desviación de los recursos - Falsear información para ocultar mora - El entendimiento de las necesidades del cliente - Permanencia en el largo plazo -Agilidad en el otorgamiento del prestamos -Formalidad y puntualidad	- ¿Se programan de manera adecuada el monto de los préstamos a otorgarse? - Se analiza el flujo de caja familiar de los clientes? - ¿Se toma en cuenta la fecha de desembolso de préstamos? - ¿Se practica la relación de manera permanente con los clientes de la caja municipal? - ¿La autorización y recuperación de préstamos son adecuadas? - ¿Se evita los acuerdos entre el ejecutivo de crédito y los clientes? - ¿Se analizan y se evitan los prestamos falsos a los clientes? - ¿Se analizan y se evitan la desviación de préstamos otorgados? - ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras? - ¿Existe un entendimiento sobre la situación de los clientes? - ¿Se orienta a los clientes sobre la permanencia a largo plazo sus actividades? - ¿Se practica la agilidad en el otorgamiento de préstamos a los clientes? - ¿Se practica la formalidad y puntualidad en el otorgamiento de préstamos?



**Anexo N° 03: Instrumentos de Recolección de Datos**

**CUESTIONARIO**

**TEMA: “LA MOROSIDAD Y LOS COMPONENTES DETERMINANTES EN EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, AGENCIA SAN SEBASTIÁN-CUSCO, PERIODO 2016”**

Le agradeceremos responder, marcando con (x), o contestando la pregunta, a este breve y sencillo cuestionario; que tiene el propósito obtener datos que ayuden a encontrar las razones del problema; sobre **“La morosidad y los componentes determinantes en el incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la caja municipal Arequipa, agencia San Sebastián-cusco, periodo 2016”**

**A) GENERALIDADES. INFORMANTES:** Funcionarios, trabajadores y clientes de la Caja Municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco

**1. Edad:**

**2. Sexo:**

Masculino

Femenino

**3. Nivel de educación**

Primaria: ( )

Secundaria incompleta: ( )

Secundaria completa: ( )

Universidad incompleta: ( )

Universidad completa: ( )

**4. Cargo que ocupa en la Empresa:**

a) Gerente. ( )

b) Sub-Gerente ( )

c) Administrador ( )

d) Trabajadores ( )

**Pregunta No. 01:** ¿Diga Ud., la selección de recursos humanos para el desempeño de analistas de préstamos en la caja municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco es adecuado?

a) Muy de acuerdo ( )

b) De Acuerdo ( )

c) Muy en desacuerdo ( )

d) En Desacuerdo ( )



**Pregunta No 02:** ¿Diga Ud., los analistas de crédito son capacitados de manera permanente en la caja municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco?

- e) Muy de acuerdo ( )
- f) De Acuerdo ( )
- g) Muy en desacuerdo ( )
- h) En Desacuerdo ( )

**Pregunta No 03:** ¿Diga Ud., Si se determinan de manera adecuada el monto de préstamos a otorgarse a los clientes de la Caja Municipal Agencia San Sebastián Cusco?

- i) Muy de acuerdo ( )
- j) De Acuerdo ( )
- k) Muy en desacuerdo ( )
- l) En Desacuerdo ( )

**Pregunta No 04:** Puede indicar Ud., ¿Si se analiza el flujo de caja familiar de los clientes, para otorgar el préstamo que solicita a la caja municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco?

- a) Muy de acuerdo ( )
- b) De Acuerdo ( )
- c) Muy en desacuerdo ( )
- d) En Desacuerdo ( )

**Pregunta No 05:** Puede Ud. Indicar ¿Si Se toma en cuenta la fecha de desembolsa de préstamos respecto a actividades festivas que puedan desviar el préstamo otorgado a los clientes por la caja municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?

- a) Muy de acuerdo ( )
- b) De Acuerdo ( )
- c) Muy en desacuerdo ( )
- d) En Desacuerdo ( )

**Pregunta No 06:** Puede indicar Ud., ¿Si se Se practica las relaciones humanas de manera permanente con los clientes de la caja municipal, a fin de hacer el seguimiento correspondiente sobre el préstamo otorgado?

- a) Muy de acuerdo ( )
- b) De Acuerdo ( )
- c) Muy en desacuerdo ( )
- d) En Desacuerdo ( )



**Pregunta No 07:** ¿Indique Ud., ¿La autorización y recuperación de préstamos otorgados son adecuadas en la Caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?

- a) Muy de acuerdo ( )
- b) De Acuerdo ( )
- c) Muy en desacuerdo ( )
- d) En Desacuerdo ( )

**Pregunta No 08:** ¿Diga Ud., se evita los posibles acuerdos entre el ejecutivo de crédito y los clientes al momento de otorgarse el préstamo?

- a) Muy de acuerdo ( )
- b) De Acuerdo ( )
- c) Muy en desacuerdo ( )
- d) En Desacuerdo ( )

**Pregunta No 09:** Diga Ud., ¿Se analizan y se evitan los préstamos falsos a los clientes antes de otorgar dichos préstamos?

- a) Muy de acuerdo ( )
- b) De Acuerdo ( )
- c) Muy en desacuerdo ( )
- d) En Desacuerdo ( )

**Pregunta No 10: Diga Ud., ¿Si se analizan y se evitan la desviación de préstamos otorgados a los clientes de la caja municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco?**

- a) Si se analizan ( )
- b) No se analizan ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 11:** Diga Ud., ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras por los préstamos otorgados por la caja municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )



**Pregunta No 12:** Diga Ud., ¿Se orienta a los clientes sobre la permanencia a largo plazo sus actividades de los clientes de la Caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 13:** Diga Ud., ¿Se practica la agilidad en el otorgamiento de préstamos a los clientes en la caja municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco?

- a) Si se practican ( )
- b) No se practican ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 14:** Diga Ud., ¿Se practica la formalidad y puntualidad del caso en el otorgamiento de préstamos en la caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?

- a) Si se practican ( )
- b) No se practican ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 15:** Diga Ud., Si es necesario establecer los componentes determinantes de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja municipal de Arequipa, agencia San Sebastián Cusco.

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 16: Diga Ud., ¿Se Identifican los componentes determinantes internos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )



**Pregunta No 17: Diga Ud., ¿Se Identifican los componentes determinantes externos de la morosidad, que contribuyen al incumplimiento de pago de préstamos otorgados por la Caja Municipal de Arequipa, agencia de San Sebastián Cusco?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 18: Diga Ud., ¿Se Establece la situación actual de la cartera morosa en la Caja Municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 19: ¿Diga Ud., los factores externos como la enfermedad de los clientes, huelgas y desastres naturales, contribuyen a la morosidad en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?**

- a) Muy de acuerdo ( )
- b) De Acuerdo ( )
- c) Muy en desacuerdo ( )
- d) En Desacuerdo ( )

**Pregunta No 20: Puede indicar Ud., ¿Si se analiza el flujo de caja familiar de los clientes, para otorgar el préstamo que solicita a la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 21: Diga Ud., ¿Se analizan y se evitan los prestamos falsos a los clientes antes de otorgar dichos prestamos en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco**

- a) Si ( )
- a) No ( )
- b) No sabe no opina ( )





**Pregunta No 22:** ¿Puede Ud. Indicar ¿Si Se toma en cuenta la fecha de desembolsa de préstamos respecto a actividades festivas que puedan desviar el préstamo otorgado a los clientes por la Caja Municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 23:** ¿Puede indicar Ud., ¿Si se practica las relaciones humanas de manera permanente con los clientes de la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco, a fin de hacer el seguimiento correspondiente sobre el préstamo otorgado?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 24:** Indique Ud., ¿La autorización y recuperación de préstamos otorgados son adecuadas en la Caja municipal Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 25 :**Diga Ud., ¿Se practica la agilidad en el otorgamiento de préstamos a los clientes en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 26:** Diga Ud., ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras por los préstamos otorgados por la Caja municipal Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )



**Pregunta No 27:** Diga Ud., ¿Se orienta a los clientes sobre la permanencia a largo plazo en el desarrollo de sus actividades económicas de los clientes de la Caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

**Pregunta No 28:** ¿Diga Ud., la selección de recursos humanos para el desempeño de analistas de préstamos en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco es adecuado?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Gracias por su apoyo



FICHA DE OBSERVACIÓN.

CRÉDITOS CAJA AREQUIPA						
TIPO DE CRÉDITOS						
	DETALLE	Tasa de Interés (TEA)	Plazo del crédito	Costo del crédito (TCEA)	Tiempo estimado del desembolso	Seguro de desgravamen
<b>CRÉDITO DE CONSUMO</b>	1.-Micro consumo 2.-Personal directo 3.-Quintuplica tu sueldo 4.-Convenio descuento por planilla 5.-Lineas CTS plazo fijo 6.-Administrativo					
<b>CRÉDITO DE VIVIENDA</b>	1.-Caja construye 2.-Credito mi vivienda 3.-Credito hipotecario mi vivienda					
<b>CREDITO VEHICULAR</b>						



FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL.

Variable del estudio	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Ítems (índice)	Escala de valoración
La morosidad	Incumplimiento de pago	1. Incumplimiento de pagos 2. Cantidad de préstamo 3. Problemas económicos		1. ¿Se determinan de manera adecuada el monto de préstamos a otorgarse a los clientes de la Caja Municipal Agencia San Sebastián Cusco? 2. ¿Se toma en cuenta la fecha de desembolso de préstamos respecto a actividades festivas que puedan desviar el préstamo otorgado a los clientes por la caja municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco? 3. ¿Se analizan y se evitan los préstamos falsos a los clientes antes de otorgar dichos préstamos? 4. ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras por los préstamos otorgados por la caja municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco? 5. ¿Los factores externos como la enfermedad de los clientes, huelgas y desastres naturales, contribuyen a la morosidad en la Caja Municipal Arequipa agencia San Sebastián Cusco?	Muy de acuerdo (1)  De acuerdo (2)  Muy en desacuerdo(3)  En desacuerdo(4)
		1. Problemas económicos 2. Economía estable 3. Cantidad de préstamo 4. Flujo de caja		1. ¿Se analiza el flujo de caja familiar de los clientes, para otorgar el préstamo que solicita a la caja municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco? 2. ¿Se determinan de manera adecuada el monto de préstamos a otorgarse a los clientes de la Caja Municipal Agencia San Sebastián Cusco?	Muy de acuerdo (1)  De acuerdo (2)  Muy en desacuerdo(3)  En desacuerdo(4)



<b>Componentes determinantes en incumplimiento de pago</b>	Evaluación crediticia	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Establecimiento de monto de préstamo</li><li>2. Fecha de desembolso</li><li>3. Relación permanente con el cliente</li><li>4. Prestamos falsos</li><li>5. Falsear información para ocultar mora</li><li>6. Permanencia en el largo plazo</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras por los préstamos otorgados por la caja municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?</li><li>2. ¿Se analizan y se evitan la desviación de préstamos otorgados a los clientes de la caja municipal de Arequipa agencia San Sebastián Cusco</li><li>3. ¿Se orienta a los clientes sobre la permanencia a largo plazo sus actividades de los clientes de la Caja municipal de Arequipa agencia de San Sebastián Cusco?</li><li>4. ¿Se controlan adecuadamente que los clientes puedan falsear la información para ocultar moras por los préstamos otorgados por la caja municipal de Arequipa Agencia San Sebastián Cusco?</li></ol>	Muy de acuerdo (1)  De acuerdo (2)  Muy en desacuerdo(3)  En desacuerdo(4)
--	-----------------------	--	--	--