

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA
EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO - CAJAMARCA: UNA
PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Lic. EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

WALTER LUIS CÉSPEDES MALPICA

ASESOR:

MCs. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

CAJAMARCA PERÚ

2015

INFORME

AL : MG. C.P.C. FREDY EDWIN TORRES IZQUIERDO
Decano de La Facultad de Ciencias Económicas,
Contables y Administrativas.

DE : MCs. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

ASUNTO : CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TESIS

FECHA : CAJAMARCA, 09 DE MARZO DEL 2015

Es grato dirigirme a Usted, para hacer de su conocimiento que el trabajo de tesis intitulado: **FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO-CAJAMARCA: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA**, desarrollado por el bachiller en Administración Walter Luis Céspedes Malpica, ha sido culminado y revisado en mi calidad de asesor, habiendo cumplido con los objetivos del proyecto de investigación, por lo tanto, se encuentra expedito su dictamen correspondiente y posterior sustentación.

Es todo cuanto informo a Usted para su conocimiento y trámite correspondiente.

Atentamente,

MCs. Alejandro Vásquez Ruiz
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y la fortaleza de seguir adelante

A mis amados padres: Walter Céspedes e Irene Malpica,

A mis amados hijos,

A mis hermanos Richard y Omar, y

A mis docentes,

y a todas las personas, por su apoyo incondicional en todo momento.

El Autor

AGRADECIMIENTO

Un eterno y profundo agradecimiento primeramente a Dios, mi mejor amigo que nunca falla; a mis padres, que con su ejemplo de amor y perseverancia supieron guiarme por el camino del bien brindándome siempre su apoyo incondicional y por la confianza que depositan en mí; a mis hijos, que son mi motor para seguir luchando por mis objetivos y metas y por el amor tan sublime que me brindan día a día, a mis hermanos por ser siempre mis mejores amigos.

Asimismo, agradezco a mi asesor, por su valiosísimo tiempo al brindarme su apoyo a lograr mi objetivo, a mis profesores y compañeros de clase por brindarme su amistad, los mismos que han contribuido para el logro de una de mis metas más anheladas.

Finalmente, un profundo agradecimiento a la población de Sorochuco cuya colaboración hizo posible la realización de la presente investigación, ya que sin su apoyo y compromiso habría sido muy difícil concluir este trabajo, asimismo agradezco a todas las personas cómplices para lograr que mi mejor sueño se haga realidad.

¡Mi eterno agradecimiento para todos ustedes!

El Autor

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, pongo a vuestra disposición el trabajo intitulado: **FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO-CAJAMARCA: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA**, con el objetivo de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Considero que el presente trabajo está sujeto a cualquier corrección que ustedes crean pertinente y espero que éste contribuya de manera positiva a incrementar los conocimientos sobre la materia.

Por lo expuesto, Señores Miembros del Jurado, no me queda más que acogerme al resultado de vuestro dictamen y agradezco sepan disculpar los posibles errores que puedan encontrar en este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo elabora un análisis de la morosidad existente en los créditos que otorga EDYFICAR, para lo cual se ha investigado cuáles son los factores determinantes que conllevan al atraso de cumplimiento de pagos, interrumpiendo que la meta trazada por la entidad financiera no sea la esperada.

El objetivo general de este trabajo es determinar los factores económicos, sociales y culturales que ocasionan la morosidad en el sector financiero, ya que cada vez es mayor el crecimiento moroso en los prestamistas. Al mismo tiempo, el crecimiento de créditos, la inexperiencia de los asesores de negocios, la falta de ética laboral, la rotación de personal, son variables que influyen negativamente, lo cual ha ocasionado que la morosidad se suscite en forma creciente en la institución, tema muy preocupante en la misma, porque al aumentar la morosidad el nivel de riesgo crediticio aumenta, trayendo grandes problemas para la institución y para el sector financiero, perjudicando incluso las utilidades y el crecimiento de la misma, ya que la idea de la colocación de un crédito es su recuperación inmediata o en el tiempo establecido por la entidad prestamista.

Palabras Claves: Morosidad. Factores, prestamistas, entidades financieras, EDYFICAR.

ABSTRACT

The present work elaborates an analysis of the existing delinquency in the credits that EDYFICAR grants, for which has investigated which are the determinant factors that they carry to the lag of fulfillment of payments, interrupting that the goal planned by the financial institution is not the awaited one.

The general aim of this work is to determine the economic, social and cultural factors that cause the delinquency in the financial sector, since every time the sluggish growth is major in the lenders. At the same time, the growth of credits, the inexperience of the business advisers, the lack of labor ethics, the job turnover, are variable that influence negatively, which has caused that the delinquency provokes in increasing form in the institution, very worrying topic in the same one, because on having increased the delinquency the level of credit risk increases, bringing big problems for the institution and for the financial sector, harming even the usefulness and the growth of the same one, since the idea of the placement of a credit is his immediate recovery or in the time established by the entity lender.

Keywords: *Delinquency, factors, lenders, financial institutions, EDYFICAR.*

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PRESENTACIÓN	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GENERAL	vi
INTRODUCCIÓN	ix

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.5 Limitaciones	5

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL..... 7

2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Bases conceptuales	12
2.3.1 La Morosidad	12
2.3.2 Determinates de la morosidad en las microfinanzas.....	13
2.3.3 El índice de morosidad	14
2.3.4 Políticas de crédito	15
2.3.5 Tipos de crédito	17
2.3.6 Tipos de destino créditos	19
2.3.7 Línea de crédito	20
2.3.8 Proyectos especiales	20
2.3.9 Traslado de deuda	20

2.3.10 Modalidades de crédito	21
2.3.11 Recuperación de créditos	24
2.3.12 Criterios de recuperación	24
2.3.13 Gestión de recuperación	25
2.3.14 Cartera de asesor/ejecutivo de negocios	26
2.3.15 Categorías de la clasificación del deudor de la cartera de créditos	29
2.3.16 Formalización de créditos	33
2.3.17 Provisiones del riesgo crediticio.....	34
2.4 Definición de términos básicos.....	36
2.5 Hipótesis	39
2.6 Variables.....	39
2.7 Operacionalización de las variables.....	40
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1 Diseño metodológico.....	41
3.1.1 Tipo de investigación.....	41
3.1.2 Diseño de investigación.....	41
3.1.3 Método de investigación.....	41
3.2 Población y muestra.....	42
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	42
3.4 Técnicas para el procesamiento y de análisis de la información.....	43
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
4.1 Información general.....	44
4.2 Información propia de la investigación	48
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
5.1 Influencia de los factores económicos, causantes de la morosidad.....	58
5.2 Influencia de los factores sociales, causantes de la morosidad	58
5.3 Influencia de los factores culturales, causantes en la detrmnación dela morosidad	59
5.4 Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa.....	59
5.5 Falta de políticas para evitar rotación de personal.....	59

5.6 Falta de cultura para generar lealtad en los clientes	60
5.7 Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa.....	61
5.8 Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario, como la solvencia moral y capacidad de gestión.....	61
5.9 Reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación.....	62
5.10 Causales de mora por factores exógenos.....	62

CAPÍTULO VI: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA MOROSIDAD

6.1 Objetivo	64
6.2 Propuesta para solucionar la realidad problemática de morosidad en la filial de la financiera EDYFICAR de Sorochuco	64

CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS	70
PÁGINAS CONSULTADAS.....	74
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La morosidad es un problema de interés no solo para EDYFICAR, sino para todas las entidades financieras. Otros trabajos relacionados al tema, objeto de estudio, indican la existencia de elevados niveles de morosidad en las carteras de créditos, constituyéndose como una característica precedente de quiebras y crisis de bancos.

Por lo tanto, la identificación de los factores determinantes de la morosidad de los créditos en las instituciones financieras es de gran importancia por las medidas de políticas que podrían emplearse con el objetivo de mejorar la calidad de las carteras de créditos, beneficiando no sólo a EDYFICAR sino a otras instituciones financieras.

El presente trabajo denominado: **“Factores determinantes de la Morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco-Cajamarca: Una Propuesta de Políticas y Mecanismos para disminuirla”**, tiene como objetivo presentar los resultados en relación al tema de investigación; cuya finalidad es poder identificar los principales factores que ocasionan la morosidad, de tal forma, que se logre establecer políticas y mecanismos, para formular propuestas que ayuden a reducir esta problemática que viene suscitándose en las entidades financieras, y de este modo, se convierta en una herramienta útil para transformar en realidad los objetivos trazados al proponerse el presente trabajo de investigación.

Además, dentro de los objetivos es analizar los factores determinantes de morosidad en Financiera EDYFICAR tomando la muestra indicada, para lo cual se buscó obtener todas las técnicas posibles que permitan al máximo lograr lo que se pretende con el problema planteado.

Indistintamente, este trabajo servirá como referencia a los analistas de créditos de las entidades financieras, así como a todos los profesionales en análisis y evaluación de créditos, y a todas las personas interesadas en conocer los posibles factores determinantes influyentes en la morosidad.

El presente trabajo de investigación se ha dividido en 5 capítulos:

Capítulo I, se refiere al desarrollo del planteamiento del problema de la investigación, en donde se precisó el problema, los objetivos, así como la justificación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II, se refiere al desarrollo del marco teórico con la descripción de las bases teóricas, bases conceptuales y definición de términos básicos.

Capítulo III, se refiere al marco metodológico de la investigación con la descripción de la hipótesis, variables, objetivos, métodos, técnicas, procedimientos, población y muestra, unidad de análisis, unidad de observación, así como el tipo de investigación y diseño de la investigación.

Capítulo IV, en este capítulo se hizo un análisis e interpretación de los resultados encontrados en las encuestas aplicadas a los clientes morosos.

Capítulo V, en este acápite se aborda la discusión de resultados relacionado con la hipótesis y objetivos de la investigación.

Capítulo VI, en este capítulo se plantea una propuesta de solución a la problemática identificada y de esta manera lograr disminuir la morosidad.

Y, finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

La colocación de créditos en Financiera EDYFICAR, están agrupadas en diferentes sectores económicos como son Agricultura, Comercio, Ganadería, Industria, Transporte, Servicios, Dependientes entre otros; cada sector implica un nivel de riesgo crediticio, tema del cual nos ocuparemos para estudiar los factores determinantes de morosidad en cada Grupo Económico, cuya finalidad es dar pautas y mecanismos que permitan tener una mejor calidad de cartera en Financiera EDYFICAR. Considerando que ésta mide el nivel de riesgo crediticio en cada institución financiera.

El fuerte dinamismo que se viene observando en las colocaciones crediticias de Financiera EDYFICAR deja siempre latente la pregunta cómo es que impacta esto en el índice de morosidad bancaria habiendo ésta crecido en los últimos tiempos.

El presente trabajo de investigación se sustenta en la necesidad urgente de poder determinar qué factores provocan con mayor frecuencia el alto índice de morosidad, asimismo la situación actual de los clientes y clientes potenciales de Financiera EDYFICAR, para lograr una mejor política de recuperaciones de los créditos colocados en sus diferentes sectores económicos creando así la estabilidad crediticia de dicha institución. Esto se logrará a través de políticas asertivas y de desarrollo de planes de capacitación y asesoría técnica crediticia a partir de las experiencias previas e identificación clara de recursos y conocimientos a utilizarse para mejorar la recuperación de los créditos otorgados a nuestros clientes.

El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual.

La calidad de los créditos se ha deteriorado en los últimos meses debido a la crisis económica que viene atravesando el país en los diferentes sectores económicos. De hecho los resultados financieros de algunas entidades financieras se han visto afectados, ya que se han destinado más recursos para reservas o provisiones contra riesgos crediticios por los problemas que vienen atravesando las empresas.

Las diferentes instituciones financieras enfrentan una serie de riesgos (posibilidad de pérdidas) tales como: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo operacional. La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la causa de quiebras y cierre de la empresa al intervenir las entidades competentes como la SBS; INDECOPI. Según la Superintendencia de Banca y Seguros, el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdidas debido a la incapacidad o falta de voluntad de los deudores o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales, considerando que Financiera EDYFICAR es una de las instituciones inmersas en este tipo de riesgos, razón por la cual es un tema que nos proponemos a investigar: **“Factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: Una Propuesta de Políticas y Mecanismos para disminuirla”**, con la finalidad de mejorar la calidad de cartera y recuperación de créditos otorgados.

En ese sentido, según la SBS (2010) en su publicación Glosario de Banca indica que es necesario considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio:

- a) **Indicador de cartera atrasada:** Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

- b) **Indicador de cartera de alto riesgo:** Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

- c) **Indicador de cartera pesada:** Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco-Cajamarca y cómo pueden revertirse a través de una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla?

Para realizar este trabajo se ha tenido en cuenta los elementos centrales del problema los cuales son:

- ¿Cómo afecta los factores que determinan la morosidad en Financiera EDYFICAR?

- ¿Bajo qué modalidad se viene realizando las colocaciones crediticias en Financiera EDYFICAR?

- ¿Existe técnicas adecuadas para la recuperación de créditos en financiera EDYFICAR?

- ¿Será favorable tener que restringir créditos a ciertos sectores económicos que aún no tienen la capacidad suficiente de endeudamiento?

- ¿Cuáles son las sugerencias que plantean los especialistas en determinar los factores más sobresalientes de morosidad en las instituciones financieras?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar y analizar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco - Cajamarca y proponer las políticas y mecanismos para su disminución.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar y analizar los factores económicos, sociales y culturales que conllevan a la morosidad.
- Determinar el índice de morosidad de Financiera Edificar.
- Identificar y analizar las técnicas de recuperación de créditos.
- Elaborar las políticas y mecanismos para disminuir la morosidad a través de documentos de gestión.

1.4 Justificación de la investigación

➤ Teórica

Desde una perspectiva **teórica**, el presente trabajo de investigación se justifica en la medida en que los resultados permitan establecer lineamientos y

mecanismos de control en el otorgamiento de créditos en los diferentes sectores económicos con la finalidad de minimizar el riesgo crediticio.

➤ **Metodológica**

Desde la perspectiva **metodológica**, la presente investigación puede ser sometida a validez y confiabilidad para medir los factores determinantes en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco-Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla y aplicarlo en el quehacer diario del otorgamiento de créditos.

➤ **Práctica**

Desde la perspectiva **práctica**, nos permitirá encontrar y establecer elementos necesarios para desarrollar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco-Cajamarca, y de esta manera ver si es, o no viable otorgar o restringir el otorgamiento de créditos en el mencionado ámbito.

1.5 Limitaciones

Entre las limitaciones consideradas para el presente trabajo de investigación son:

- **Disponibilidad de información:** La presente investigación en el tiempo sólo alcanza comprender el estudio de la situación actual de los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR, cuya información es un poco restringida.
- **Financiero:** la presente investigación fue financiada con recursos propios del tesista.

- **Tiempo:** el periodo para llevar a cabo este proyecto es relativamente corto.

- **El apoyo:** la información que la población del distrito de Sorochuco, provincia de Celendín, departamento de Cajamarca es un tanto escaso para el desarrollo de la investigación, así como también el apoyo con la información por parte del personal del área de Investigación y Desarrollo de Financiera EDYFICAR, no es muy amplia.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Ocampo J. (2009), en su tesis para obtener el grado de magíster en gestión empresarial en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, intitulada: “Impactos de la Crisis Financiera Mundial”: sostiene que, si bien la crisis ha tenido los efectos previstos en América Latina el auge económico sustentado en una combinación excepcional de condiciones externas favorables se detuvo y todos los factores que lo nutrieron están operando ahora en sentido inverso. De ellos la posible disminución de las remesas es la menos importante y en varios países se compensará mediante la devaluación real de las monedas, afectando positivamente la capacidad de consumo interno de los hogares receptores de dichos recursos. Las repercusiones más importantes generalizadas de la crisis se apreciarán en el ámbito comercial en todos los países, especialmente en México, Centroamérica y El Caribe. Están siendo afectados por la contracción del volumen real de comercio, mientras que las economías sud americanas, sobre todo las exportadoras de productos mineros y energéticos, que han experimentado un fuerte deterioro de los términos de intercambio. La caída de los precios de los productos energéticos compensará en parte los efectos adversos de la reducción del comercio internacional en varias economías pequeñas.

Barajas J. (2010), en su tesis doctoral en la Universidad Iberoamericana de México, intitulo: “Plan Estratégico para disminuir los Índices de Morosidad de la Cartera de Créditos”, determina que, existen diversos planes estratégicos para poder disminuir los índices de morosidad, entre los que más resaltan son: plan estratégico de

mercadotecnia, plan estratégico de recursos humanos, plan de negocios, los mismos que van a determinar la planificación de estrategias de un negocio, por lo que, permitirá a los empresarios a analizar los mercados a donde van a dirigirse; estos planes posibilitan a través de un documento reunir toda la información necesaria para lograr sus objetivos y de esta forma evitar decisiones erradas buscando las mejores alternativas de negocios.

Díaz O. (2011), en su tesis de grado de maestro en Ciencias sociales en la Universidad Autónoma Gabriel Moreno de Bolivia, intitulada: “Determinantes del Ratio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano”: determina que, los resultados señalan que el ciclo económico es un factor importante para explicar la morosidad de cartera del sistema financiero. Asimismo, las restricciones de liquidez medidas por las tasas de interés activas, la devaluación de la moneda nacional y el mayor endeudamiento de las empresas tienen efectos sobre la morosidad. Se debe señalar que en Bolivia se reconoció el patrón pro-cíclico de la actividad de intermediación financiera, principalmente en lo referente a su calidad de activos y como resultado en 2008 se incluyó en la normativa que rige al sistema financiero las provisiones cíclicas. Asimismo, debido a que la cartera de préstamos está compuesta por diferentes monedas (bolivianos y dólares americanos principalmente), se introdujo la previsión específica diferenciada por moneda lo cual ambas medidas son acertadas de acuerdo a los resultados presentados en el presente estudio.

A nivel Nacional

Llonto Y. y Vera C. (2012), en su trabajo de investigación: “Crisis Económica e Impacto en el Perú y en la Región Lambayeque”: llegaron a la conclusión, de que la tendencia de la economía peruana hacia el 2012 parece ser sólida, explicada por el manejo prudente de la política monetaria y la desaceleración de la economía de forma progresiva, de tal forma que, la demanda interna no sufra un shock económico. El tipo de cambio tendería a la alza de forma progresiva, explicado por factores de

términos de intercambio que necesariamente están vinculados al comercio internacional. El

Perú tuvo un soporte sólido para hacer frente a la crisis, sin embargo debido a la actual coyuntura internacional, la inversión privada disminuirá por la contracción de la confianza de los inversionistas, afectando al consumo y a la disponibilidad de créditos afectando a las MYPEs, un importante sector de nuestra economía Lambayecana, sin embargo, el dinamismo de la economía y la expansión de los mercados financieros producirán que el impacto sea menor.

Aguilar G. y Camargo G., (2003), en su informe técnico de Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF), nos hablan de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú, están conformadas 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. Desde que las IMF constituyen una muy importante fuente de crédito para el sector de pequeñas y medianas empresas promover su sólido desarrollo y sostenibilidad en el largo plazo, permitirá agilizar el financiamiento al sector de PYMES permitiendo a su vez, ganancias en el crecimiento, eficiencia y equidad.

Vela L. y Uriol J. (2012), en su trabajo de investigación titulado: “Los factores que determinan la Calidad de la Cartera Crediticia de las Entidades Micro Financieras de la Amazonía Peruana en el periodo 2008-2011”: concluye que, las microfinanzas en el Perú son un mecanismo de inclusión relevante ya que están orientados al segmento empresarial de mayor participación en número de unidades económicas en el país. Las entidades del sector financiero, capitalizan a pequeñas y microempresas que representan a más del 95% del total de empresas en el país, generando cerca del 40% del PBI y tienen significativo aporte a la generación de empleo, recomendando que las entidades de microfinanzas realicen una adecuada gestión de riesgo, ya que la

calidad de la cartera está influenciada por variables macroeconómicas relacionadas con la evolución del producto.

A nivel local

Mendoza W. y Gallardo J. (2011), en su revista titulada: “Las Barreras al Crecimiento Económico en Cajamarca”: concluye que, Cajamarca es una de las regiones con los peores indicadores socio-económicos en el país; debido a que existen numerosos factores que son limitantes de la inversión privada y su crecimiento, pero los más resaltantes son: la conflictividad social causante de un problema de apreciabilidad y la infraestructura vial que acarrea un problema de bajo retorno social. Un tercer factor limitativo es la ausencia de capacidad en el gobierno, el cual se vincula a las dos anteriores pero afecta también por otros conductos, algunos con impacto inmediato como la gestión de recursos y creación de externalidades de coordinación y otros con impacto de largo plazo.

Velásquez J. (2011), en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Nacional de Cajamarca, intitulada: “Diagnóstico del Incremento de las Tasas de Morosidad en Créditos en las MYPEs en las Entidades Financieras del Distrito de Cajamarca”: concluye que, dentro de los factores que más influyen en la determinación de las tasas más altas y que muchas veces son causantes de la morosidad de las MYPEs resaltan la administración deficiente y la informalidad. Igualmente la incertidumbre para otorgar créditos a las MYPEs, por el riesgo que puedan caer en morosidad y no pagar sus créditos, definitivamente hace que las entidades financieras por tratar de protegerse establezcan las tasas de interés más altas.

Es importante, el reconocimiento tanto de MYPEs como de las entidades financieras en lo referente a que debe haber capacitación como estrategia para mejorar el trato, así como mejorar la negociación, que conduzcan a una mejor relación orientada a disminuir las tasas de morosidad. Asimismo indica que, las entidades financieras deben tomar la iniciativa, así como la Cámara de Comercio, Ministerio de Trabajo,

etc. con el fin de organizar y convocar a las MYPEs para que puedan recibir capacitación tanto en el aspecto empresarial como administrativo.

2.2 Bases teóricas que sustentan la investigación (Chiavenato I., 2002)

A. Teoría Clásica

Esta teoría surgió en la década de los 50, y está definida como un enfoque universal de la administración, esta teoría aprovecha otras teorías para su aplicación a las empresas de hoy. Para estos autores la administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un objetivo en común. Un buen administrador es el que posibilita al grupo alcanzar sus objetivos con un mínimo de recursos utilizados.

Entre los representantes más connotados de esta teoría tenemos:

Drucker P., inventó la moderna administración, reconocido porque desempeñó un importante papel en la formación del pensamiento administrativo. Fue el primero en innovar la frase: "no business without a customer" (no hay negocios sin un cliente).

O'Donnell C., definió a la gestión como un proceso que consiste en un conjunto de funciones interdependientes.

Esta teoría ayudará a comprender la necesidad de administrar las actividades de los negocios en general a través de políticas, instrumentos y técnicas que permitan una mejor gestión de la empresa.

B. Teoría de la Política Económica

Esta teoría fue propuesta por Godwin, (2010), en la cual concibe a las corporaciones desde un horizonte más trascendente, influido desde la complejidad de un gran sistema social, económico y político de la existencia de

entes en la que se contempla, principalmente, las relaciones sociales de producción vinculadas con las partes afectadas dentro del sistema de intercambio productivo, previo análisis de las interacciones resultantes.

La teoría de la economía política favorece a que las relaciones de la compañía con la sociedad sean muy estrechas y su influencia en las normas y perspectivas sociales. Por ello, las empresas deberían fomentar una consideración más revolucionaria de la actuación de las organizaciones para proporcionar fiabilidad, confianza y transparencia a sus participantes.

C. Teoría de la Responsabilidad Social

Esta teoría fue propuesta por Friedman, surgió a finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, esta teoría aporta que, el desarrollo del trabajo de investigación radica en que nos permitirá comprender y concientizar sobre los temas de responsabilidad social empresarial que debe conocer el investigador al administrar y trabajar un negocio, y de este modo pueda desarrollar sus actividades de una manera sostenida.

La responsabilidad social es un conjunto de convicciones, actitudes y prácticas empresariales que permiten establecer un nuevo tipo de relaciones de la organización con su entorno, consiguiendo así un impacto adicional y benéfico para todos, tanto en los negocios, como en lo social, político y cultural de la sociedad en la que opera. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2004)

2.3 Bases conceptuales

2.3.1 La Morosidad.

En la actualidad la morosidad constituye un problema de primer orden dentro del contexto actual por lo que, su estudio merece especial atención para

determinar las variables que la explican. Entre las variables más resaltantes se centraría en morosidad por sector económico (agricultura, ganadería, comercio, servicios, producción, dependientes).

En términos generales la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible. (Morosidad en la Banca, 2015).

2.3.2 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, (Llaza, M 2010).

La macroeconomía, se centra en los fenómenos que afectan las variables indicadoras del nivel de vida de una sociedad. Además objetiza más 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 y el comportamiento general de los precios.

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 y (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 Llaza 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.

2.3.3 El índice de morosidad

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los créditos son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento; para el caso de los créditos revolventes, 60 días y para los créditos a la vivienda, 90 días.

De acuerdo con la regulación aplicable, los créditos declarados vencidos que liquiden totalmente los saldos pendientes de pago o que siendo créditos estructurados o renovados cumplan con el pago sostenido del crédito, volverán a considerarse como cartera vigente. Debido a que este rubro es una salida de cartera vencida, se registra con signo negativo. Los traspasos netos, son la diferencia entre los traspasos a cartera vencida y los traspasos a cartera vigente. Parte de la cartera vencida se puede recuperar ejerciendo garantías (cobranza en efectivo o en especie), reestructurando créditos o liquidando créditos vencidos. El monto recuperado se resta de la cartera vencida inicial.

Las aplicaciones de cartera vencida, también conocidas como castigos, se definen como la cancelación del crédito cuando existe evidencia suficiente de que el crédito no será recuperado.

Otros movimientos que se toman en cuenta para el cálculo son: compras y ventas de cartera vencida y ajustes cambiarios para créditos denominados en otras monedas, ambos se agrupan en el rubro de ajustes adicionales. Así, el saldo final de la cartera vencida se calcula como el saldo inicial más los traspasos netos, menos las recuperaciones, menos las aplicaciones, más los ajustes adicionales. Un nivel dado de IMOR puede sobreestimar el riesgo de crédito, al incluir créditos vencidos viejos que serán castigados. Una disminución del IMOR no implica necesariamente una disminución del riesgo de crédito, ya que puede explicarse por mayores castigos y no por un menor número de traspasos. Igualmente, un incremento en el IMOR puede subestimar el riesgo de crédito, ya que refleja menos que proporcionalmente los traspasos de cartera vigente a cartera vencida ocurridos durante el periodo considerado.

2.3.4 Políticas de Crédito

Según el Manual de Créditos y Recuperaciones Financiera EDYFICAR de Septiembre del 2013, indica que: Las instituciones financieras, para poder

otorgar un crédito evalúan ciertos criterios y políticas internas para decidir si el crédito es o no otorgado al solicitante.

Entre las políticas de crédito más resaltantes tenemos:

- No se excluye a clientes que han logrado un nivel de desarrollo mayor en términos de gestión empresarial y patrimonio y que están en un mejor nivel socio económico.
- No se concentrará más del 10% del total de las colocaciones activas de la empresa en un ámbito geográfico de una Agencia en particular.
- El tiempo mínimo de funcionamiento de la actividad económica a evaluar es de 06 meses; sin embargo, para actividades pecuarias, el tiempo mínimo establecido es de 02 años.
- Se podrá otorgar financiamiento en moneda nacional o extranjera, dependiendo de la necesidad del cliente, su fuente de generación de ingresos, las condiciones establecidas en el Catálogo de Productos, así como la prevención de riesgo crediticio cambiario del cliente y del negocio.
- El plazo máximo para préstamos menores o iguales a S/.500.00 será de 06 meses excepto en el caso de las cadenas productivas, en cuyo caso se ajustará al ciclo de la actividad.
- No se atenderán créditos en moneda extranjera a aquellos clientes que tengan más del 50% de su endeudamiento en el sistema financiero en moneda nacional.
- El otorgamiento de periodos de gracia será de acuerdo a la naturaleza de la producción o comercialización del cliente, así como a la zona de atención que corresponda, esto se evidenciará en la evaluación a través del Flujo de Caja.

- El asesor de negocios será responsable de la administración integral de la cartera de clientes que se le ha asignado: promoción, evaluación y recuperación de los créditos asignados, así como de la calidad y veracidad de la información que recabe del cliente.

2.3.5 Tipos de créditos

Entre los tipos de créditos tenemos:

- **Créditos Individuales:** Son aquellos créditos que se otorgan de manera individual.
- **Créditos Grupales:** Son aquellos créditos que se otorgan de manera grupal, se atienden mediante dos tipos:
 - **Fondo Rotatorio de Créditos (FRC),** Son aquellos créditos otorgados, previa evaluación, a las organizaciones de mujeres u organizaciones comunales ya existentes, destinado a la implementación o capitalización de un Fondo Rotatorio de Crédito (FRC) que es administrado por un Comité de Crédito y que provee de crédito permanente a sus socias a través de sub préstamos.
 - **Grupos Solidarios,** Son aquellos créditos dirigidos a la población de bajos recursos económicos, con pequeños negocios generalmente orientados al comercio o servicios, que acceden de manera grupal al crédito porque no cuentan con garantías personales que respalden la operación.
- **Créditos Comerciales:** Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero (leasing) u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares.

- **Créditos a las Microempresas (MES):** Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios.

En un crédito microempresa el endeudamiento en el sistema financiero no debe exceder a los US\$ 30,000 o su equivalente en moneda nacional, caso contrario, éste deberá ser reclasificado como crédito comercial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las MES, sean personas naturales o jurídicas, a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero (leasing) u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares.

- **Créditos de Consumo:** Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.
- **Créditos Hipotecarios para vivienda:** Son aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que, en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras

hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características (Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000)

Se consideran también créditos hipotecarios para vivienda los concedidos con dicha finalidad a los directores y trabajadores de una empresa del sistema financiero, asimismo las garantías producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre y cuando la operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia

2.3.6 Tipos de destino de créditos

Según la Resolución SBS N° 257-2005 del 10 de febrero de 2005, indica que las instituciones financieras antes de otorgar un préstamo, éstos deben ser evaluados y determinar el destinado del mismo, esto se logrará a lo que indica el prestamista más la evaluación del asesor de negocios.

Entre los tipos de crédito más comunes tenemos:

- **Capital de Trabajo:** Son créditos destinados a la compra de materia prima, insumos, mercadería, mano de obra o servicios con el fin de mantener o incrementar la actividad y operatividad del negocio.
- **Activo Fijo:** Son créditos destinados a la adquisición, remodelamiento, mantenimiento y/o repotenciación de bienes muebles (maquinaria, equipos, mobiliario, vehículos) y otros bienes con vida útil mayor a un (01) año, así como, bienes inmuebles destinados a ser usados por la microempresa.
- **Consumo:** Son créditos destinados a gastos no relacionados al negocio y que contribuyan a la mejora de calidad de vida del cliente.

- **Vivienda:** Son créditos destinados al mejoramiento de la vivienda existente, para compra de terrenos, construcción sobre terreno propio o para procesos de saneamiento legal.
- **Libre Disponibilidad:** Son créditos destinados a la compra de bienes, servicios y gastos no relacionados con la actividad empresarial, destinados a la mejora de la calidad de vida del cliente.

2.3.7 Línea de crédito

Según la Resolución S.B.S. N° 808-2003 en su publicación del 28 de mayo del 2003, indica que son créditos por un monto determinado sobre el cual el cliente puede efectuar retiros o disposiciones de efectivo a cuenta de la línea otorgada, previa cancelación del préstamo activo relacionado a la disposición anterior o como paralelo. La Línea de Crédito es bajo modalidad por parciales.

2.3.8 Proyectos especiales

Son créditos que se otorgan a un grupo de clientes o asociación de micro y pequeños empresarios con el objetivo de adquirir terrenos, construir locales comerciales o construir una galería comercial para los propios clientes, grupo o asociación.

Estos créditos podrán obtener tasas especiales teniendo en cuenta la competencia existente, así como, condiciones y requisitos diferenciados para la atención de este tipo de obras.

2.3.9 Traslado de deuda

Son créditos destinados a cancelar la deuda de un cliente en otra entidad financiera.

2.3.10 Modalidades de Crédito

Entre las modalidades de créditos tenemos:

- **Crédito Nuevo:** Es aquel que se otorga al cliente por primera vez en una institución financiera, en cualquiera de los productos del activo que se ofrece.
- **Crédito Recurrente:** Es aquel que se otorga a quien ha cancelado un crédito en la institución financiera, es decir que ya ha sido cliente anteriormente. Estos a su vez se presentan en dos tipos:
 - **Recurrente sin Saldo,** cuando el monto recibido por el cliente solo incluye una nueva disponibilidad de efectivo.
 - **Recurrente con Saldo,** cuando el monto recibido por el cliente incluye el saldo del crédito vigente y una nueva disponibilidad de efectivo.
- **Crédito Paralelo:** Es el financiamiento adicional que se otorga a un cliente con préstamo activo en la misma institución financiera. La tasa de interés del crédito paralelo podrá ser similar, menor o mayor, en forma indistinta, a la tasa de interés del préstamo activo. Para ello se aplicará el tarifario vigente.

El crédito paralelo y el crédito que aún continúa activo deben estar a cargo de un solo Asesor o Ejecutivo de Negocios.

- **Crédito Refinanciado:** Son los créditos que han presentado variaciones de plazo, tasa y/o monto respecto a las condiciones pactadas en el crédito original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. Se pueden refinanciar créditos vigentes o vencidos.

Los motivos de refinanciamiento se producen por la disminución de capacidad de pago del cliente debido a:

- Eventos externos, entre éstos tenemos:
 - Salud
 - Siniestro del negocio
 - Desastres naturales
 - Crisis económica.
- Mala gestión del negocio.

Para refinanciar un crédito se hace previa evaluación, las facilidades incluyen la posibilidad de disminución de la tasa de interés y/o la aceptación del pago parcial de intereses y cargos e incluso la condonación de éstos y las nuevas condiciones que se acuerden entre el cliente y la institución financiera para el crédito refinanciado, sustituirán la obligación de todos los créditos originales que mantiene el cliente con la entidad, estas condiciones deben ser pactadas en un nuevo contrato de crédito.

Los requisitos para su aplicación, así como las consideraciones para realizar refinanciamientos, están indicados en un Catálogo de Productos.

- **Crédito Reprogramado:** Puede aplicar a un crédito vigente, con buen comportamiento de pago cuyo titular sufre variaciones en su flujo de caja temporal por razones coyunturales.

El crédito a reprogramar puede sufrir variaciones de plazo, tasa y /o monto respecto a las condiciones del préstamo original.

Los requisitos para considerar un reprogramación de créditos se encuentra en el catálogo de productos.

➤ **Créditos Vinculados:** De acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, detallamos los siguientes conceptos:

- **Vinculación por Grupo Económico (VGE)**, es el conjunto de por lo menos dos personas jurídicas, nacionales o extranjeras donde alguna de ellas ejerce control sobre otra o las demás, o cuando el control sobre las personas jurídicas corresponde a una o varias personas naturales con capacidad de decisión sobre ellas. Estos créditos, de preferencia deben ser presentados al Comité de Créditos.
- **Vinculación por Riesgo Único (VRU)**, es la relación entre dos o más personas naturales y/o jurídicas, donde la situación financiera o económica de una repercute en otra(s), y cuando una de éstas enfrente problemas financieros o económicos, las otras, podrían enfrentar dificultades para atender sus obligaciones.
- **Relación de Propiedad**, es aquella en la que una persona tiene 4% o más del total de acciones o participaciones con derecho a voto de una persona jurídica. Esta relación también se da cuando la persona propietaria es el cónyuge o pariente en segundo grado de consanguinidad, o cuando la propiedad se da a través de una persona jurídica.
- **Relación de Gestión**, se da cuando:
 - Un grupo de personas naturales ejercen el control de un grupo económico.
 - Entre el accionista de una persona jurídica y un funcionario principal de la misma.
 - Una persona es representada por otra.

- Una persona es destinataria final del financiamiento otorgado a otra persona.
- Las obligaciones de una persona son garantizadas o financiadas por otra.
- Una misma garantía respalda obligaciones de dos personas.
- Existe dependencia comercial directa no sustituible en el corto plazo entre dos personas jurídicas.

2.3.11 Recuperación de Créditos

La recuperación de créditos es uno de los temas más importantes en una institución financiera, con el logro de este objetivo la empresa va a medir la rentabilidad al cabo de un ejercicio económico.

2.3.12 Criterios de recuperación

Los criterios en los cuales se fundamentan las gestiones de recuperación de las instituciones financieras son los siguientes:

- La recuperación tiene por finalidad reducir la cartera en riesgo mediante el pago en efectivo y no prioriza la adquisición de bienes en parte de pago.
- La gradualidad en la utilización de las herramientas de cobranza: a mayor número de días de mora mayor presión en la gestión realizada.
- En el caso del área de cobranzas, la prioridad son los préstamos transferidos recientemente, posteriormente los compromisos de pago incumplidos que merecen una rápida gestión, seguido el saldo vencido y días de mora.
- Tener conocimiento del tipo de cliente que permita aplicar las alternativas de negociación de acuerdo a la actitud de cada uno.

- Para la de recuperación de un mismo cliente con más de un préstamo debe tener un único responsable.

2.3.13 Gestión de recuperación

Se consideran dos tipos de gestión:

- **Gestión Extrajudicial**, comprende las acciones de recuperación utilizando herramientas de gestión y las alternativas de negociación con la finalidad de recuperar los créditos en mora sin necesidad de realizar acciones judiciales. Este tipo de gestión es realizada por los asesores o ejecutivo de negocios y por el área de cobranzas.
- **Gestión Judicial**, comprende las acciones de recuperación judicial con la finalidad de recuperar los créditos en mora sobre los cuales se determinó el inicio de acciones judiciales de los créditos morosos que no fueron recuperados en la etapa de gestión extrajudicial del área de cobranzas. Este tipo de gestión puede ser realizada por un estudio jurídico, abogado externo o interno, según sea el caso.

La recuperación judicial incluirá los gastos, costas y costos del proceso judicial.

- **Gestión para gestionar la recuperación:** Para la recuperación de un crédito se tiene que realizar ciertas gestiones de recuperación, entre las cuales tenemos:
 - **Cartera del Área de Cobranzas**, ésta corresponde a los créditos microempresa, pequeña empresa, mediana empresa y consumo (revolvente y no revolvente) que hayan sido transferidos de forma automática o extraordinaria.
 - Cartera de Cobranzas los créditos hipotecarios mi vivienda, realizada por personal interno o externo, a través de empresas

especializadas, según zonificación priorizando los préstamos recientemente transferidos y teniendo en cuenta el saldo total y días de atraso.

2.3.14 Cartera de Asesor o Ejecutivo de Negocios

Entre este criterio tenemos:

- **De carácter preventivo**, las gestiones se inician antes de la fecha de vencimiento establecida en el cronograma de pagos, y comprenden todas las acciones del asesor o ejecutivo de negocios efectuados con la finalidad de conseguir el pago puntual de las mismas.

El seguimiento preventivo se aplicará en los siguientes casos:

- Cliente con calificación CPP o más en otras entidades financieras.
 - Créditos refinanciados.
 - Clientes con atrasos consecutivos en la misma institución financiera.
 - Clientes con sobreendeudamiento en el sistema financiero.
- **De carácter correctivo**, las gestiones se inician cuando el cliente no ha cumplido con el pago programado de su cuota. Esta situación de no pago será gestionada de manera gradual y directa en campo, utilizando documentos de compromiso de pago y herramientas como reportes de cartera morosa para realizar la hoja de ruta, notificaciones a titular y/o garante considerando para ello el número de días de mora u otra alerta específica. Esta gradualidad incluye los operativos de cobranza grupales.
 - **Gestión de cartera del supervisor**, Los supervisores directos de los asesores o ejecutivos de negocios deben asegurar el cumplimiento de lo siguiente:
 - Préstamos próximos a ser transferidos al área de cobranzas.

- Realización de operativos de cobranza grupal.
 - Realización de comités de cobranza con la periodicidad establecida.
 - Realización del comité de riesgo crediticio con la periodicidad establecida.
 - Supervisar la generación oportuna de los informes de transferencia al área dentro del plazo estipulado.
- **Transferencia de créditos al área de cobranzas:**
 La transferencia de créditos del asesor o ejecutivo de negocios al área de cobranzas se origina cuando los créditos microempresa, pequeña empresa, mediana empresa y consumo (revolvente y no revolvente) superan los 60 días de mora al cierre de cada mes. Esta transferencia es generada de manera automática por el sistema de monitoreo de cartera.
- **Herramientas de recuperación en la cartera:** Entre las herramientas de recuperación tenemos:
- Herramientas para la Cobranza Extrajudicial,
 - Refinanciación,
 - Protesto de Pagaré, se aplicará en forma opcional, para esto el préstamo debe superar los 30 días de mora, asimismo la deuda deberá ser mayor a S/. 1,000.00.
- **Herramientas para la Cobranza Extrajudicial exclusiva del área de Cobranzas.**
- **Condonación de deuda,** la condonación de intereses (compensatorios y moratorios), cargos de cobranza y capital, aplicable en los siguientes casos:
 - Cuando se demuestre que es la alternativa viable que permita la recuperación de la deuda como un beneficio económico

explicito para la institución financiera, al menor costo y al menor tiempo.

- El deudor asegure el pago del saldo de capital de la deuda.

• **Casos considerados para aplicar condonaciones**, se da en los siguientes casos:

- El cliente y/o garante no tienen mayor capacidad que la que proponen pagar o no tiene bienes de embargo.

- Clientes con préstamos respaldados con garantía real.

- Cuando una resolución judicial no reconoce el monto demandado, más interés, costas y costos.

- Cuando la deuda es asumida por un tercero ajeno a la relación contractual.

- Cuando existe un error insubsanable en la suscripción de la documentación contractual al momento de otorgarse el préstamo.

- En caso de fallecimiento de un deudor, cuyo préstamo no cuenta con la cobertura de seguro de desgravamen o la compañía de seguros ha rechazado la solicitud de cobertura respectiva.

➤ **Transacción Extrajudicial**, es el acuerdo mediante el cual las instituciones financieras renuncian a percibir los intereses futuros, estableciendo por lo tanto, en función de la liquidación generada a la fecha un cronograma de pagos, en el menor número de cuotas posibles, determinadas en función de la capacidad de pago del cliente. Los requisitos son los siguientes:

- El préstamo debe presentar al menos 03 pagos consecutivos, como mínimo, equivalentes a la cuota propuesta a pagar por el cliente.
- El plazo debe ser como máximo el del préstamo original, de preferencia menor a 12 meses.
- Solo se aplican a los préstamos que se encuentren en la condición de vencidos.

2.3.15 Categorías de clasificación del deudor de la cartera de créditos

➤ **Categorías de Clasificación:** El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)

➤ **Clasificación del Deudor de la Cartera de Créditos Comerciales:**

- **Categoría Normal (0)**

El deudor:

- a) Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades.
- b) Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

- **Categoría con problemas Potenciales (1)**

El deudor presenta:

- a) Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses.
- b) Incumplimientos ocasionales y reducidos que no excedan los 60 días.

- **Categoría Deficiente (2)**

El deudor presenta:

- a) Una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. Tiene escasa capacidad de generar utilidades.
- b) Incumplimientos mayores a sesenta (60) días y que no exceden de ciento veinte (120) días.

- **Categoría Dudoso (3)**

El deudor presenta:

- a) Un flujo de caja visiblemente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio.
- b) Incumplimiento mayores a ciento veinte (120) días y que no exceden de trescientos sesenta y cinco (365) días.

- **Categoría Pérdida (4)**

El deudor presenta:

- a) Un flujo de caja que no alcanza a cubrir los costos de producción. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa.
- b) Incumplimientos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

➤ **Clasificación del Deudor Considerado como Mes y del Deudor de la Cartera de Créditos de Consumo.**

Clasificación

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

- **Categoría Normal (0)**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

- **Categoría Con Problemas Potenciales (1)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de nueve (9) a treinta (30) días calendarios.

- **Categoría Deficiente (2)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendarios.

- **Categoría Dudoso (3)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendarios.

- **Categoría Pérdida (4)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendarios.

➤ **Clasificación del Deudor de la Cartera de Créditos Hipotecarios para Vivienda**

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

- **Categoría Normal (0)**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendarios.

- **Categoría Con Problemas Potenciales (1)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno (31) a noventa (90) días calendarios.

- **Categoría Deficiente (2)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de noventa y uno (91) a ciento veinte (120) días calendarios.

- **Categoría Dudoso (3)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de ciento veintiuno (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios.

- **Categoría Pérdida (4)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios.

2.3.16 Formalización de créditos

Entre éstos tenemos:

➤ **Documentos contractuales:**

(Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, AFPs. Según resolución S.B.S. N° 11356 – 2008)

Son constancias de un acuerdo entre las partes, así como de la obligación del cliente, sea persona natural o jurídica, los créditos se formalizarán mediante la suscripción de los documentos contractuales establecidos por cada institución financiera.

Existen diferentes documentos contractuales:

- **Contrato de préstamo dinerario y línea de crédito**, los participantes del crédito, deberán firmar un pagaré y/o contrato de préstamo, así como los anexos de dicho contrato, de acuerdo a lo establecido en el Catálogo de productos.
- **Contrato de constitución de garantía real**, la aprobación de un crédito puede requerir la constitución de una garantía, de modo que la institución financiera solicitará las garantías permitidas por ley cuando lo considere necesario.
- **Declaración jurada para uso de huella digital**, si los clientes son analfabetos se utilizará esta Declaración Jurada, para reemplazar la firma de documentos contractuales con la huella dactilar. En este documento debe participar un testigo a ruego,

de acuerdo a los rangos especificados en el Catálogo de Productos.

- **Las garantías**, éstas no determinan la decisión del crédito es complementaria, por lo tanto no sustituye la capacidad de pago del cliente o la información que se tenga de este como elementos de decisión. Se establece el otorgamiento de créditos con garantía como un instrumento de recuperación y cobertura del riesgo, siendo un respaldo de los financiamientos concedidos en caso de incumplimiento de pago.

2.3.17 Provisiones del riesgo crediticio

Las instituciones financieras realizan regularizaciones del riesgo crediticio, realizando provisiones de acuerdo a la categoría de calificación de créditos en la SBS; así tenemos:

- **Provisiones Genéricas:** Se aplican a créditos de deudores clasificados en categoría normal (1%)
- **Provisiones Específicas:** Se aplican a créditos de deudores clasificados en categorías de riesgo superior a la normal: CPP, Deficiente, Dudoso y Pérdida. (Según SBS N° 11356)

Para la regularización del riesgo crediticio se evalúan de acuerdo a las siguientes tablas:

Tabla N° 01
Riesgo Crediticio – Clasificación de Deudor microempresario en función al cumplimiento en los pagos.

Número de días de atraso

Categoría de Riesgo	Tipo de Crédito		
	Comerciales	Microempresa Consumo	Hipotecarios
Normal	sin atraso	hasta 8	hasta 30
Con problemas potenciales	hasta 60	de 9 hasta 30	de 31 hasta 90
Deficiente	de 61 hasta 120	de 31 hasta 60	de 91 a 120
Dudoso	de 121 hasta 365	de 61 hasta 120	de 121 hasta 365
Pérdida	Más de 365	Más de 120	Más de 365

Fuente: SBS
 Elaboración: Propia

Tabla N° 02
Provisiones de Riesgo Crediticio
Provisiones Genéricas y Pro cíclicas para Créditos Normales (%)

Tipo de crédito	Provisiones Genéricas	Provisiones Pro cíclicas
Comerciales	0.70	0.45
A Microempresa	1.00	0.50
Consumo no revolvente		1.00
Consumo revolvente	1.00	1.50
Consumo por convenio		0.30
Hipotecarios para vivienda	0.70	0.40

Fuente: SBS
 Elaboración: Propia

Tabla N° 03
Provisiones Específicas

Calificación de Deudor	Para todos los créditos sin garantía	Para créditos comerciales, hipotecarios y MES con garantías		
		Preferidas	Preferida rápida realización	Auto liquidables
* Con Problemas Potenciales	5.00	2.50	1.25	
* Deficiente	52.00	12.50	6.25	1.00
* Dudoso	60.00	30.00	15.00	
* Pérdida	100.00	60.00	30.00	

Fuente: SBS
Elaboración: Propia

2.4 Definición de términos básicos

Activos y créditos contingentes ponderados por riesgo, son los activos y créditos contingentes ponderados de acuerdo al nivel de riesgo y a las garantías de la contraparte.

Agricultura, es el conjunto de técnicas y conocimientos para cultivar la tierra. Comprende todo un conjunto de acciones humanas que transforma el medio ambiente natural, con el fin de hacerlo más apto para el crecimiento de las siembras.

Cartera atrasada, son los créditos vencidos más los créditos en cobranza judicial.

Cartera de alto riesgo, es la cartera atrasada más los créditos refinanciados y reestructurados.

Clientes morosos, son aquellos que no cumplen con sus deudas en la fecha correspondiente, ya sea por problemas con la actividad laboral y económica, por el

descuido del cliente con el calendario de sus pagos, por problemas de salud, entre otras.

Comercio, es toda negociación que involucra la compra, venta o intercambio de productos, bienes o servicios.

Contingentes, son las operaciones de crédito fuera de balance.

Créditos contingentes, son las operaciones de crédito fuera de balance por la cuales la empresa podría asumir riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento por parte del deudor.

Créditos en cobranza judicial, son los créditos cuya recuperación se encuentran en proceso judicial.

Créditos netos, son los créditos directos menos las provisiones e intereses y comisiones no devengados.

Créditos reestructurados, son los créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo a un proceso de reestructuración.

Créditos refinanciados, son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Créditos vencidos, son los créditos comerciales, con días de atraso de pago, que van entre quince a noventa días.

Créditos directos, son operaciones crediticias que implican un desembolso de efectivo, o la disponibilidad del mismo mediante una línea de crédito.

Créditos indirectos, son operaciones crediticias que no implican un desembolso de efectivo, como es la participación como garante solidario en el préstamo de un tercero.

Créditos corporativos, son créditos otorgados a personas jurídicas que poseen un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones de nuevos soles durante los dos (02) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados.

Créditos de consumo revolvente, son créditos que no tienen un número fijo de cuotas, en contraste con los créditos convencionales, ejemplo las tarjetas de crédito.

Créditos de Consumo No Revolventes, son aquellos créditos no otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Ganadería, es una actividad económica muy antigua, dedicada a la crianza de los animales para su aprovechamiento.

Industria: es el conjunto de proceso y actividades que tienen como finalidad transformar las materias primas en productos elaborados o semielaborados.

Microcrédito: es el préstamo de poca cuantía a bajo interés que concede una ONG y una entidad bancaria a personas que, por ser insolventes, lo necesitan para poder financiar una actividad generadora de beneficios.

Persona natural, es la persona dependiente laboralmente o independiente que realiza actividades económicas que le genere ingresos de manera lícita.

Persona jurídica, es aquella micro y pequeña empresa que desarrollan una actividad económica que genere ingresos de manera lícita, constituidas bajo una razón social o algún tipo de constitución.

Recuperación de créditos, es la acción que se da cuando un cliente se atrasa en el pago de una cuota del crédito y son los mismos analistas los que se encargan de su recuperación.

2.5 Hipótesis

Los factores económicos, sociales y culturales determinan la morosidad de la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco-Cajamarca, los que pueden revertirse a través de una Propuesta de Políticas y Mecanismos estratégicos que solucionen el incumplimiento de obligaciones de los clientes.

2.6 Variables

Las variables utilizadas para este trabajo de investigación son:

- **Independiente**
Factores determinantes: económicos, sociales y culturales

- **Dependiente**
Morosidad

- **Interviniente**
Propuesta de políticas y mecanismos

2.7 Operacionalización de las variables de investigación.

Tabla N° 04

TÍTULO: FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO-CAJAMARCA: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA.					
HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Los factores económicos, sociales y culturales determinan la morosidad de la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco-Cajamarca, los que pueden revertirse a través de una Propuesta de Políticas y Mecanismos estratégicos que solucionen el incumplimiento de obligaciones de los clientes.	Factores determinantes	Conjunto de aspectos externos e internos que influyen en algo, a algo o a alguien.	Económicos	• Nivel de ingresos	• Encuesta
			Sociales	• Nivel educativo	• Encuesta
			Culturales	• Costumbres	• Encuesta
				• Estilo de Vida	• Encuesta
	Morosidad	Es el retraso de los pagos de una deuda en que incurrn los prestamistas.	Cartera de clientes morosos	• Índice de morosidad	• Encuestas • Observación
	Propuesta de solución	Conjunto de ideas estratégicas, así como los componentes para afrontar la morosidad en las instituciones financieras.	Estrategias	• Políticas • Mecanismos	• Fichas bibliográficas • Fichas bibliográficas

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación del trabajo es de carácter Descriptivo-Explicativo, pues se analizó las causas del índice de Morosidad por sector económico en financiera EDYFICAR, pretendiendo identificar y describir los elementos característicos del problema de investigación.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, de corte transversal porque el estudio se llevó a cabo en un periodo determinado de tiempo.

3.1.3 Métodos de investigación

La investigación se realizó a través de la aplicación de los métodos de investigación que a continuación se indican:

- **Método de Observación:** En este método, se procedió a reconocer utilizando algunos conocimientos existentes para el objeto de estudio.
- **Método inductivo:** En este método, se procedió a la descripción de las variables con el propósito de llegar a conclusiones y premisas de carácter general que permitan elaborar la propuesta para la determinación de los índices de morosidad por el sector económico en Financiera EDYFICAR.
- **Método deductivo:** En este método empezamos con la observación, para luego describir las variables en forma general con el propósito de llegar a las conclusiones del presente trabajo de investigación.

- **Método de análisis:** En este método, identificamos cada una de las partes constituyentes de las variables, y las relaciones entre las mismas, para lograr el objetivo del trabajo de investigación.
- **Método sintético:** En este método, partimos de lo simple a lo complejo, para luego llegar a las conclusiones finales que puedan aportar al presente trabajo de investigación.

3.2 Población y muestra.

Para el presente trabajo se ha considerado:

Población: La población está determinada por todos los clientes de la Agencia de Sorochuco de la provincia de Celendín, Departamento de Cajamarca, haciendo un total de la cartera de 500 clientes. (Archivos de la Financiera EDYFICAR)

Muestra: Para la obtención de la muestra de la población en estudio se tomará en cuenta todos los morosos de la cartera vencida de clientes de la Agencia de Sorochuco, de la provincia de Celendín, Departamento de Cajamarca (de 30 a más de 60 días), haciendo un total de 50 clientes, por lo tanto, la muestra será tipo censo.

Unidad de Análisis:

Institución Financiera EDYFICAR – sucursal Sorochuco, provincia de Celendín, Departamento de Cajamarca.

Unidad de Observación:

Los cincuenta (50) clientes morosos de la Agencia de Sorochuco, provincia de Celendín, Departamento de Cajamarca

3.3 Técnicas de recolección de datos.

La recolección de datos está basada en:

- **Análisis bibliográfico y documental:** este análisis está referido a la bibliografía básica de profundización y relacionada con el conocimiento de los “Factores Determinantes de la Morosidad en la Financiera EDYFICAR, en el Distrito de Sorochuco – Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla.”
- **Encuesta:** para la presente investigación se utilizó encuestas por cuestionario, los mismos que serán aplicados a los 50 clientes morosos de Financiera EDYFICAR del distrito de Sorochuco de la provincia de Celendín departamento de Cajamarca.
- **Internet:** para la presente investigación se utilizó especialmente esta técnica puesto que mediante ésta se puede recabar amplia información, la cual permitirá complementar el marco teórico de la tesis.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de los datos se realizó en forma manual y computarizada mediante la utilización del Excel, una vez acumulado el acopio de los datos mediante la aplicación de los instrumento se empezó a tabularlos de manera sistematizada para facilitar la cuantificación de los indicadores, con la finalidad de obtener la validación de las conclusiones.

Entre las técnicas de análisis e interpretación de resultados, se usaron las siguientes:

- Se analizó y evaluó la información para cada variable e indicador seleccionado.
- Se representará estadísticamente las variables e indicadores seleccionados para el estudio: manejo tabular y análisis comparativo.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con el propósito fundamental de identificar los factores que influyen en forma determinante en la morosidad de los cincuenta (50) clientes morosos de EDYFICAR en la localidad de Sorochuco, de la provincia de Celendín, se han diseñado dos grupos de preguntas que se analizaron por separado, y que a continuación se presenta:

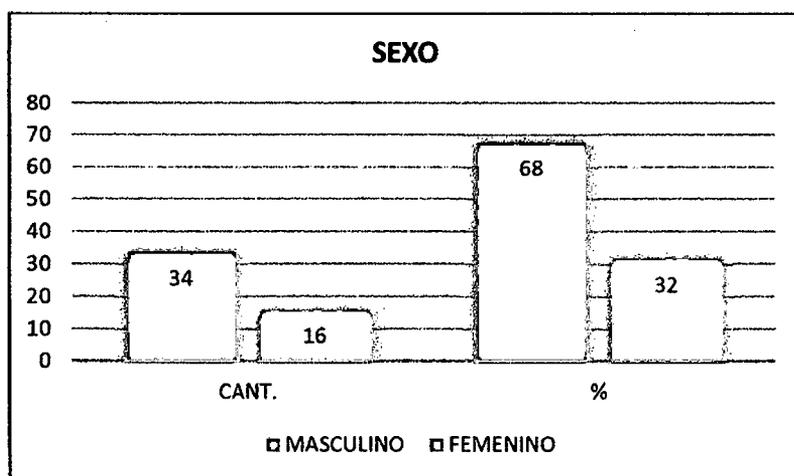
4.1. INFORMACIÓN GENERAL

Tabla N° 05

SEXO		
CONCEPTO	CANT.	%
MASCULINO	34	68
FEMENINO	16	32
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 01



Fuente: Tabla N° 05
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 05:

Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR, 34 son de sexo masculino y representan el 68%; mientras que 16 son de género femenino y representan el 32%.

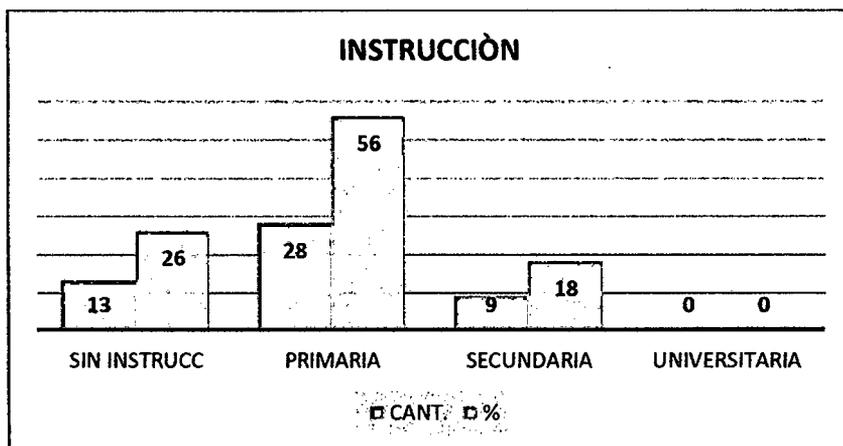
Con este dato podemos afirmar que los clientes de género masculino tienen mayor tendencia a la morosidad, éstos no se complican, si no pueden pagar un préstamo obtenido, lo cual debe conllevarnos a establecer estrategias de mayor presión hacia ellos para garantizar el pago.

Tabla N° 06

INSTRUCCIÓN		
CONCEPTO	CANT.	%
SIN INSTRUCCIÓN	13	26
PRIMARIA	28	56
SECUNDARIA	9	18
UNIVERSITARIA	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 02



Fuente: Tabla N° 06
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 06:

Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: 28 tienen grado de instrucción primaria y representan el 56%, mientras que 13 no tienen grado de instrucción y representan el 26% y finalmente 9 tiene instrucción secundaria, representando el 18%.

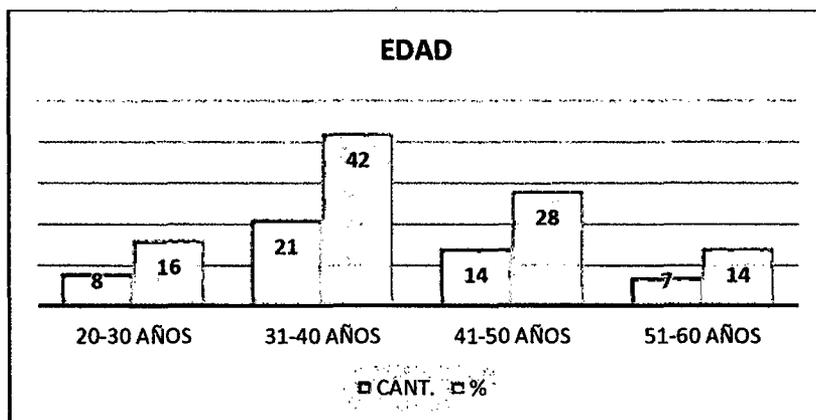
Con estos datos, podemos deducir que el nivel educativo es un problema para afrontar inmediatamente el compromiso de un préstamo, ya que ello explica la irresponsabilidad de los clientes en problemas de morosidad de esta localidad.

Tabla N° 07

EDAD		
CONCEPTO	CANT.	%
20-30 AÑOS	8	16
31-40 AÑOS	21	42
41-50 AÑOS	14	28
51-60 AÑOS	7	14
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 03



Fuente: Tabla N° 07
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 07

Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: 21 que tienen entre 31 y 40 años de edad y representan el 48%, mientras que 14 tienen entre 41 y 50 años de edad, representando el 28% y finalmente 8 tienen entre 20 y 30 años de edad, representando el 16%.

En cuanto a este factor se puede deducir que en realidad la edad madura (31 y 40 años) presenta una gran tendencia a no pagar, por lo que se tendrá que tomar las estrategias más pertinentes para solucionar esta problemática.

4.2. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL TEMA DE INVESTIGACIÓN

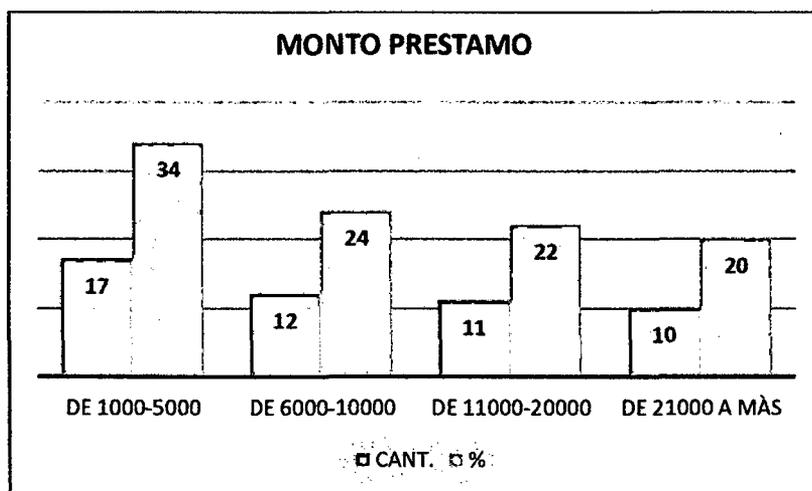
Para el presente trabajo de investigación se centra en los aspectos claves del tema de investigación para identificar los factores determinantes de la preocupante morosidad de los clientes de EDYFICAR de la localidad de Sorochuco, de la provincia de Celendín, Departamento de Cajamarca.

Tabla N° 08

MONTO DE PRESTAMO		
CONCEPTO	CANT.	%
DE 1000-5000	17	34
DE 6000-10000	12	24
DE 11000-20000	11	22
DE 21000 A MÁS	10	20
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 04



Fuente: Tabla N° 08
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 08:

Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: 17 que representan el 34% están entre 1,000 y 5,000 nuevos soles mientras que 12 que representan el 24% están entre 6,000 y 10,000 nuevos soles y finalmente 11 que representan el 22% están entre 6,000 y 10,000 nuevos soles.

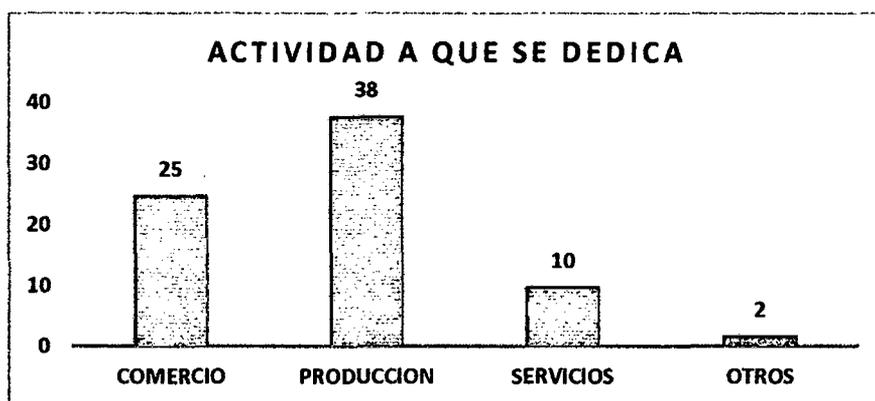
Con estos datos podemos ver que el 80% son préstamos menores a 20,000 nuevos soles que a pesar de no ser montos altos pero si es preocupante el estado de morosidad existente.

Tabla N° 09

ACTIVIDAD A QUE SE DEDICA	
CONCEPTO	CANT.
COMERCIO	25
PRODUCCIÓN	38
SERVICIOS	10
OTROS	2
TOTAL	75

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 05



Fuente: Tabla N° 09
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 09:

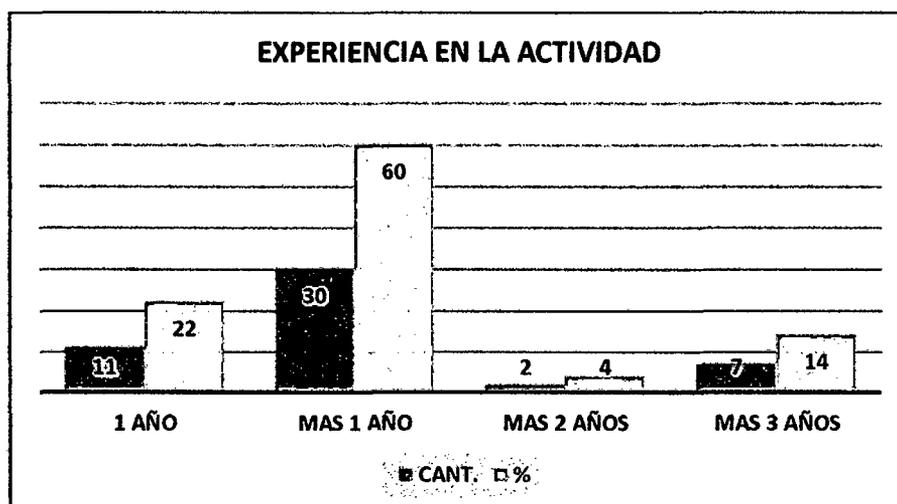
Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: podemos indicar que hay varios clientes que señalan como giro de negocio dos o tres actividades por lo que el total suman más de 50 clientes. Al margen de ello existen 38 clientes morosos que se dedican a la producción lechera, lo cual preocupa ya que la empresa Gloria cumple con el pago de sus proveedores, lo cual quiere decir que los clientes lo gastan en otras actividades o en todo caso como indican más adelante el préstamo lo sacan para ayudar algún familiar y ellos no cumplen con pagar el crédito y se genera el estado de morosidad.

Tabla N° 10

EXPERIENCIA EN LA ACTIVIDAD		
CONCEPTO	CANT.	%
1 AÑO	11	22
MAS 1 AÑO	30	60
MAS 2 AÑOS	2	4
MAS 3 AÑOS	7	14
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 06



Fuente: Tabla N° 10
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 10:

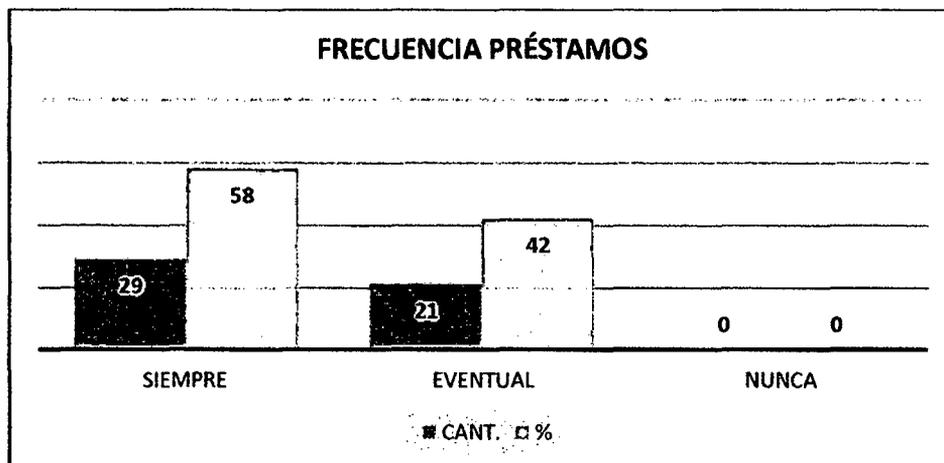
Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: podemos indicar que 30 que representan el 60% tiene como experiencia más de 1 año en la actividad a la que se dedican, por lo que en realidad no es el problema central como se puede deducir del análisis general.

Tabla N° 11

FRECUENCIA DE PRESTAMOS		
CONCEPTO	CANT.	%
SIEMPRE	29	58
EVENTUAL	21	42
NUNCA	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 07



Fuente: Tabla N° 11
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 11:

Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: podemos indicar que 29 que representan el 58% afirman que siempre obtienen créditos, los cuales seguramente que van a tener a corto o largo plazo problemas con financiar sus actividades.

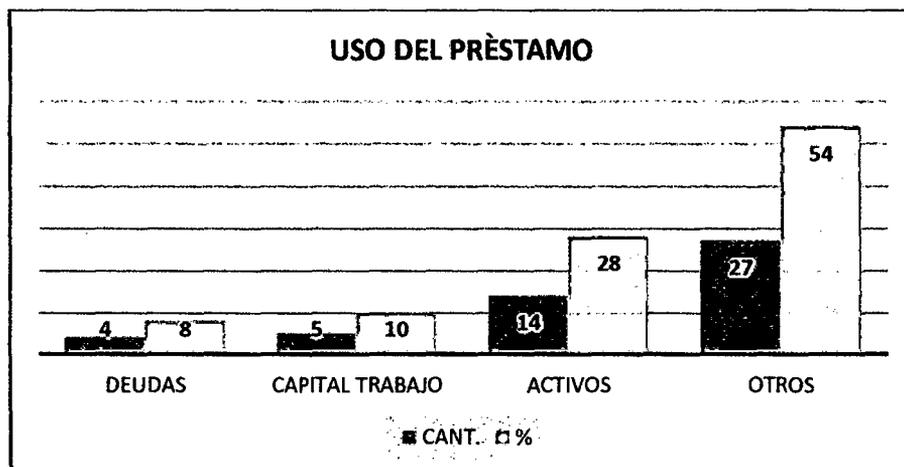
Es necesario resaltar también que 21 que representan el 42% sacan préstamos en forma eventual o sea que si tiene necesidad periódica, de igual modo van a tener problemas para financiarse.

Tabla N° 12

USO DE PRESTAMOS		
CONCEPTO	CANT.	%
DEUDAS	4	8
CAPITAL TRABAJO	5	10
ACTIVOS	14	28
OTROS	27	54
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 08



Fuente: Tabla N° 12
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 12:

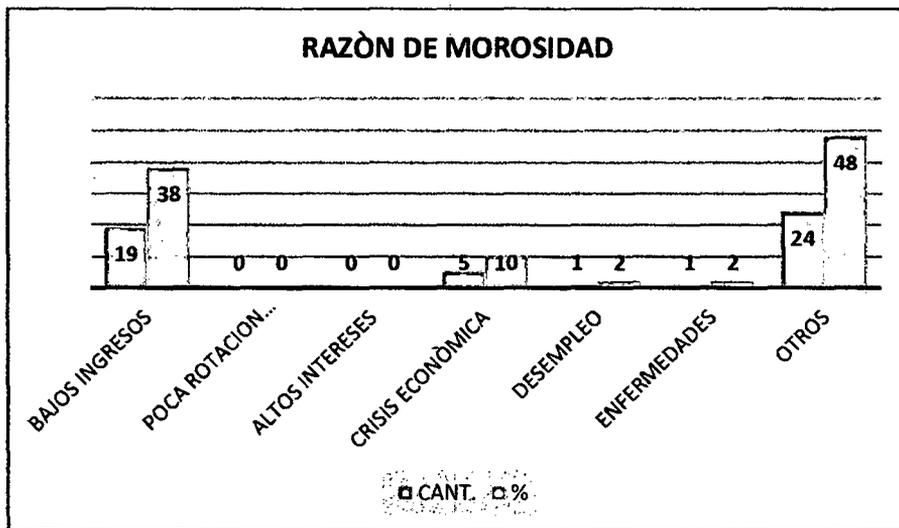
Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: podemos indicar que 27 que representan el 54% afirman que el crédito obtenido fue para otros fines ajenos al financiamiento de algún rubro de su empresa, lo cual es preocupante porque explica fehacientemente el estado moroso existente. Se debe buscar las estrategias para concientizar a estas personas para que no comentan este grave error que les puede traer graves consecuencias. De igual modo establecer políticas precisas a los promotores de crédito para que no sobre endeuden a los clientes porque a corto, mediano o largo plazo el cliente no va a poder pagar.

Tabla N° 13

RAZÓN DE MOROSIDAD		
CONCEPTO	CANT.	%
BAJOS INGRESOS	19	38
POCA ROTACION MERCADERIA	0	0
ALTOS INTERESES	0	0
CRISIS ECONÒMICA	5	10
DESEMPLEO	1	2
ENFERMEDADES	1	2
OTROS	24	48
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 09



Fuente: Tabla N° 13
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 13:

Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: podemos indicar que 24 que representan el 48% afirman que las causas de su morosidad son ajenas a su actividad dentro de lo cual podemos resaltar que la mayoría es porque le saca préstamo a algún familiar y este no paga y por lo tanto se genera la morosidad.

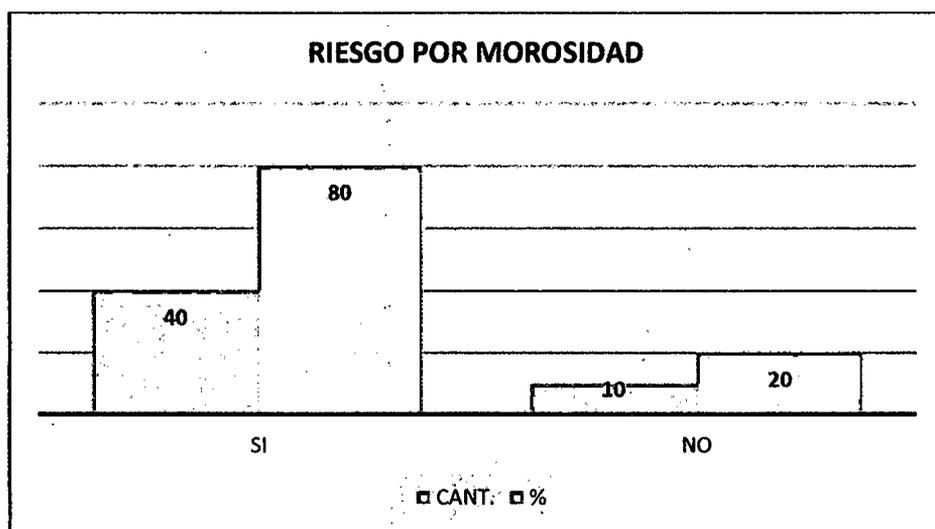
Por lo demás los bajos ingresos es otra causal a analizar que ocasiona la morosidad, seguramente por su deficiente administración, lo cual debe conllevar a los funcionarios de EDYFICAR no solo a otorgar créditos sino también a capacitar a los clientes en la forma como debe administra su empresa.

Tabla N° 14

SI SABE EL RIESGO POR MOROSIDAD		
CONCEPTO	CANT.	%
SI	40	80
NO	10	20
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 10



Fuente: Tabla N° 14
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 14:

Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: podemos resaltar que 40 de ellos que representan el 80% si sabe cuáles son las consecuencias de estar moroso como por ejemplo que no serán sujetos de crédito, pero por los causales anteriores su problema es grave.

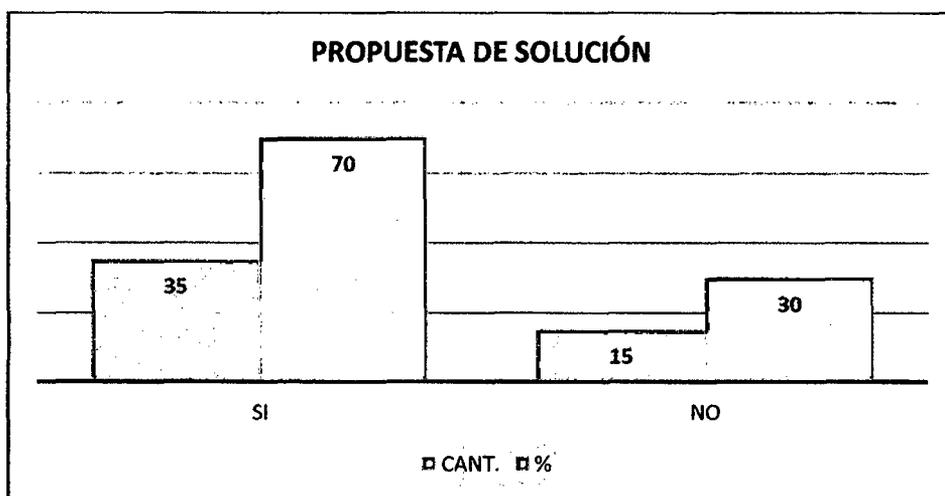
Para el caso, es necesario resaltar también que 10 que representan el 20% no saben cuáles son sus riesgos, lo cual también es preocupante y requiere medidas inmediatas.

Tabla N° 15

PROPUESTA DE SOLUCIÓN		
CONCEPTO	CANT.	%
SI	35	70
NO	15	30
TOTAL	50	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N° 11



Fuente: Tabla N° 15
Elaboración propia

Interpretación Tabla N° 15:

Según las encuestas aplicadas a los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR: podemos resaltar que 35 de ellos que representan el 70% si tienen intenciones explicitas de solucionar su estado moroso, mediante la baja de intereses, baja de la cuota o el aumento de tiempo para pagar. Sin embargo 15 que representan el 30% no desean solucionar su problema porque argumentan que no les va a pasar nada, por lo que se sugiere en este caso solicitar más garantías para presionar el pago si se llega una situación de este tipo.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados de las encuestas aplicadas a los cincuenta (50) clientes morosos, entre los principales factores económicos, sociales culturales que determinan la morosidad de la cartera de Financiera EDYFICAR en la localidad de Sorochuco, provincia de Celendín, Departamento de Cajamarca, ocasionando el incumplimiento de las obligaciones de los clientes se encuentran:

1. Influencia de los factores económicos, causantes de la morosidad

Se puede identificar que la presencia de los factores económicos, tales como: bajos ingresos de los negocios a que se dedican los clientes, la mala administración hacen que éstos no sean rentables, por consecuencia genere cierto atraso en los pagos conllevando a la morosidad.

2. Influencia de los factores sociales, causantes de morosidad

Se logró identificar los factores sociales, que muchas veces tienden a ser influyentes en la morosidad. Entre éstos tenemos: enfermedad, robo, accidentes o cualquier desgracia generadora del incumplimiento de pago; también se pudo identificar que en ocasiones los clientes morosos son justamente amigos o familiares de las personas responsables de la evaluación de créditos.

Otro aspecto resaltante es que la entidad financiera al momento de realizar la evaluación para analistas de créditos, éstos pasan por alto la actitud de los aspirantes, y no evalúan la destreza que éstos deben tener para realizar la cobranza personalizada en caso el cliente se encuentre atrasado con sus pagos.

3. Influencia de factores culturales, causantes en la determinación de la morosidad

Se identificó, que la presencia de estos factores también influyen en la morosidad, entre éstos tenemos los escasos valores éticos en el personal de la entidad, ya que para otorgar un préstamo piden ciertos favores, a cambio de que los clientes sean evaluados positivamente, aunque éstos no cumplan con los requisitos mínimos, es más a veces alteran información, para que el préstamo proceda.

4. Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa.

Se identificó que, los dos asesores que trabajaron en la localidad y aun los que siguen trabajando no son de la zona, originando desconocimiento de las necesidades de mercado, para lo cual EDYFICAR debe elaborar sus estrategias, productos financieros y procedimientos de acuerdo a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o características las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual se pretende atender.

5. Falta de políticas para evitar rotación de personal.

Una de las características de los créditos a microempresas es la personalización de la actividad, el analista de crédito debe saber detalles del negocio y algunos logran conocer determinados pormenores domésticos de sus clientes, ya que logran ganarse la confianza de los mismos, este conocimiento es importante para evitar y reducir el riesgo crediticio, ya que sustituye la inexistente información económica financiera del negocio.

Cuando un analista deja la institución, se pierde todo este conocimiento, el nuevo personal, dependiendo de las cualidades personales que posee, demorará un tiempo en lograr este conocimiento y controlar el riesgo de su cartera, mientras tanto la morosidad tendrá un deterioro que en algunos casos puede ser irreversible.

Este factor es determinante, pues al tener una alta rotación de personal muchos de los analistas captan clientes solo por cumplir metas sin proyectarse el riesgo que ocasionará en el futuro un préstamo mal evaluado; y como en Financiera EDYFICAR, no hay una política estricta que sancione a un mal evaluador, entonces la tendencia de la morosidad es a subir.

6. Falta de cultura para generar lealtad en los clientes

Según análisis de costos, se puede afirmar que en los microcréditos, una operación se vuelve rentable recién después del tercer o cuarto crédito pagado puntualmente, lo cual implica una necesidad de retener a los clientes calificados como tipo “A”.

Según análisis se observa que la mayoría de morosos están en su segundo crédito, y en el tercer crédito ya están cayendo en mora, esto se debe en gran parte a la rotación de personal quienes muchas veces no llegan a tener una relación de fidelidad con el asesor.

Asimismo, se recalca que en ciertas ocasiones el asesor no realiza una buena evaluación, o un trato adecuado de atención, no logrando satisfacer al cliente, lo que conlleva a que un buen cliente deje la institución y se vaya a la competencia, que en muchos casos se torna irremediable, convirtiéndose necesariamente en buscar clientes nuevo o sin historia crediticia, causando de cierta forma que la mora tienda a incrementarse

Es necesario recordar que calidad de atención al cliente consta en un trato cortés y la rapidez de respuesta a su demanda de crédito. Para lo cual se deberá formular políticas y procedimientos que permita otorgar créditos oportunos y de esta manera lograr fidelizar al cliente.

Igualmente, para lograr una atención adecuada al cliente, se debe capacitar y asesorar a todo el personal (operaciones, créditos, especialmente al personal de campo y vigilancia) para así cubrir las necesidades de los clientes.

Del mismo modo, se debe controlar mensualmente el porcentaje de deserciones y diseñar estrategias para mejorar la retención y lealtad de los clientes.

7. Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa.

Es un error que también implica la responsabilidad de la organización en su conjunto, la cual tiene la obligación de brindar capacitación a su personal, ya que en algunas instituciones se observa como una práctica normal que los evaluadores recopilen la información cuantitativa del negocio solo porque es un requisito que se debe presentar en el comité de crédito; sin embargo este personal, no está calificado para interpretar la información con fines crediticios.

8. Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario, como la solvencia moral y capacidad de gestión.

Algunos evaluadores solo realizan un máximo esfuerzo en recopilar la información cuantitativa del negocio, sin embargo descuidan los aspectos cualitativos que mide la voluntad de pago del cliente.

Erróneamente, ciertos evaluadores creen que basta una mirada al prestamista para darse cuenta que es un buen o mal cliente, sin embargo muchas veces su percepción les hace una mala jugada.

De la misma forma, cuando un asesor evalúa a un cliente, éste debe tener en cuenta los créditos vinculados con familiares con antecedentes negativos, no obstante, en ocasiones algunos obvian información relevante para evaluar un crédito, conllevando a un nivel de atraso y poco progreso para el desarrollo de la comunidad.

9. Reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación

Se ha visto casos, en que algunos evaluadores de créditos acepten o exijan dádivas para modificar los resultados de la evaluación y así acceder a obtener un préstamo, olvidando los valores éticos personales, y sobre todo olvidando que en el futuro, éste será un cliente moroso. Este error refleja una falta de control de la institución financiera, por lo que debe ponerse mucha atención.

Asimismo, el incumplimiento de las políticas, normas o procedimientos de crédito de la institución, también es una muestra clara de que las cosas no están bien en la institución.

En ciertas ocasiones, cuando se observa la presencia de documentos falsificados, créditos ficticios, sobredimensionamiento de la capacidad de pago del cliente, incrementando el volumen de ventas o el margen de utilidad, también muestra las limitaciones del comité de crédito en el cumplimiento de sus funciones.

10. Causales de mora por factores exógenos

Entre las causales de mora, tenemos las más resaltantes:

- Enfermedades o accidentes del empresario o de un familiar, que obliga a distraer los recursos de la empresa.
- Robos o pérdidas comprobadas de dinero o mercadería.
- Cambios en el mercado del microempresario ya sea por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta, variación en los precios, y otros cambios a los cuales el empresario aún no ha podido adecuar.
- Deterioro de la economía del país o de alguna actividad económica específica; así por ejemplo la caída en la demanda y/o en los precios de los productos, provocada por factores externos (plagas, desastres naturales, epidemias, sequías, heladas, etc).

- Productos más inestables que otros, ya sea por las fluctuaciones en la oferta y demanda.
- Productos agrícolas de producción anual, dependientes de la estacionalidad o de temporadas de temporadas inestables.

CAPÍTULO VI

6. UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD

6.1 OBJETIVO:

Disminuir la morosidad de la Financiera EDYFICAR en el año 2015.

6.2 PROPUESTA PARA SOLUCIONAR LA REALIDAD PROBLEMÁTICA DE MOROSIDAD EN LA FILIAL DE LA FINANCIERA EDYFICAR DE SOROCHUCO

- **La Políticas para mejorar la calidad de cartera deben estar orientadas a disminuir la rotación de personal.**

Es necesario recordar que, en microfinanzas, la calidad de atención al cliente consta de un trato cortés y la rapidez de respuesta a su demanda de crédito; para lo cual, se deberá formular políticas y procedimientos que permitan otorgar créditos oportunos para la atención al cliente, capacitar y asesorar a todo el personal, especialmente al personal de campo, acerca de cómo responder efectivamente a las necesidades de los clientes.

De la misma forma, es muy importante, controlar mensualmente el porcentaje de deserciones y diseñar estrategias para mejorar la retención y lealtad de los clientes; y esto se logrará contando con personal estable, que conozca la zona y las necesidades de mercado.

➤ **Establecer políticas orientadas a mejorar los niveles de valores éticos en el personal de evaluación.**

Esto se da cuando existe la alusión a que pueden aceptar o exigir dádivas para modificar los resultados de la evaluación. Este error se refleja cuando existe falta de control por parte de la institución financiera.

Este factor es evidenciado cuando se detecta incumplimiento de las políticas, normas o procedimientos de créditos de la institución, cuando se observa la presencia de documentos falsificados, créditos ficticios, sobredimensionamiento de la capacidad de pago del cliente, incremento en el volumen de ventas o el margen de utilidad, mostrando así las limitaciones del comité de crédito en el cumplimiento de las funciones asignadas por su institución.

➤ **Establecer políticas orientadas a brindar información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.**

Esta es una estrategia para solucionar el problema de toma de decisiones oportunas o iniciar rápidamente el proceso de recuperación del crédito, aunque este error, es cada vez menos frecuente por la presencia de software crediticios adecuados; sin embargo, no lo es cuando se verifica limitaciones en el análisis de la mora o desconocimiento de su evolución o limitaciones para identificar donde se está originando la mora.

Es muy importante mencionar que, el área de riesgo es la llamada a realizar estos análisis detallados, pero se torna limitante porque las respuestas no son rápidas, ocasionando retraso en la toma de decisiones gerenciales.

➤ **Establecer políticas de control deficiente**

Esta política es fundamental para la aplicación de las acciones de cobranza. Financiera EDYFICAR debe tener políticas y normas de cobranza lo suficientemente claras, y éstas deben ser cumplidas estrictamente, de tal forma que se logrará evitar que la tasa de morosidad sea elevada en comparación con las otras entidades financieras.

CONCLUSIONES

La presente investigación concluye en lo siguiente:

1. Se identificó los siguientes factores causales de la morosidad:

a. Económicos

- Bajos ingresos del negocio
- Mala administración de los negocios
- Negocios no rentables

b. Sociales

- Causales de mora por factores personales: enfermedad, robo, accidentes, incumplimiento de la persona para quien realmente se obtuvo el crédito, etc.
- Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa.
- Amistad o familiaridad con los clientes morosos.
- Timidez del cobrador para realizar sus funciones.

c. Culturales

- Bajos niveles de valores éticos en el personal encargado de evaluar los créditos.
- Rotación de personal.
- Escasos niveles de valores éticos en el personal evaluador.
- Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza.

d. Profesionales con escasa experiencia

- Falta de estrategias para fidelizar a los clientes.
- Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa.

- Poca habilidad y experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario, como la solvencia moral y capacidad de gestión.
 - Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de créditos.
 - Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora capacitar.
2. Los altos índices de morosidad de Financiera EDYFICAR de la localidad de Sorochuco se deben específicamente a factores relevantes, tales como: económicos, sociales, culturales y sobre todo la falta de experiencia del personal, así como también la alta rotación y el escaso valor ético de algunos colaboradores asignados a la zona.
 3. Presencia de técnicas flexibles para la recuperación de créditos, por escasa habilidad persuasiva del personal encargado.
 4. Las políticas y mecanismos para disminuir la morosidad manifestadas en los documentos de gestión, no se cumplen a cabalidad por su ambigüedad e informalidad de uso.

RECOMENDACIONES

- 1.** Aprobar la propuesta de políticas y mecanismos planteada en esta investigación, de tal forma, lograr reducir la morosidad de los clientes, que como se ha identificado son de orden económico, social y cultural. Además de tipo profesional de experiencia del personal.
- 2.** Seleccionar profesionalmente al personal que ingrese, proceso que no solo abarque aspectos profesiones y técnicos sino también de personalidad y sobre todo personas con altos valores éticos.
- 3.** Capacitar al personal para que esté preparado, y de esa manera capacite también al propietario del negocio en temas administrativos y empresariales.
- 4.** Motivar permanentemente al personal para que éstos se identifiquen con la empresa y adquieran un alto compromiso, de tal forma que, logren querer a la organización como si fuera suya.

REFERENCIAS

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), (2004), “Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa (RSC)” Documento No. 1 serie RSC, 1ª. ed., AECA, España.

Acción International (2010). [Archivo de datos]. Disponible en Internet: <http://www.accion.org>

Aguilar, G y Camargo G. (2003). *Análisis de la Morosidad en las Instituciones Micro financieras*. Documento de Trabajo N° 133. IEP Instituto de Estudios Peruanos. Lima-Perú, recuperada de la página web: <http://archivo.iep.pe/textos/DDT/ddt133.pdf>

Aguilar, G. y Camargo, G. (2003). *Análisis de la morosidad en las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú*. Disponible en Internet: <http://cies.org.pe/files/active/0/Rmcred08.pdf>.

Aguilar, G. y Camargo, G. (2004). *Análisis de la morosidad en las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú*. Disponible en Internet: <http://lanic.utexas.edu/project/laoap/iep/ddt133.pdf>.

Aguilar, G. y Camargo, G. (2006). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras (IMF) en el Perú*. Documento de Trabajo N° 133 del Instituto de Estudios Peruanos [IEP]. Recuperado del sitio Web de la institución: www.iep.org.pe

Banco Central del Perú, (2011). *Panorama actual y proyecciones macroeconómicas*.

Banco Central de Reserva del Perú. Reporte de Inflación

Banco Central del Perú (Edición 2009). *La crisis financiera internacional y los canales de transmisión.*

Banco Mundial (2009), *Global Economic Prospects: Commodities at the Crossroads, Washington, D.C.*

Barajas J. (2010), *Plan Estratégico para disminuir los Índices de Morosidad de la Cartera de Créditos.* Tesis para obtener el grado de doctor. Universidad Iberoamericana de México. México.

Cepal-Comisión para América Latina y el Caribe (2010). *La crisis y su impacto futuro en la economía internacional.*

Díaz O. (2011), *Determinantes del Ratio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano.* Tesis para obtener el grado de magister en Ciencias Sociales. Universidad Autónoma Gabriel Moreno. Bolivia. Recuperada de la página web: <http://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=1354883919558>

Fernández, J. Cátedra Javier Benjumea de Política Económica y Empresarial
Universidad Pontificia Comillas-ICAI-ICADE

Godwin J. (2010). *Economía moderna.* Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Llonto Y. y Vera C. (2012). *Crisis Económica Internacional e Impacto en el Perú y en la Región Lambayeque.* Trabajo de investigación, del concurso de investigación económica. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque-Perú, recuperada de la página web: <http://www.cclam.org.pe/CRISIS%20ECONOMICA%20%28TERCER%20LUGAR%29.pdf>

Manual de Créditos y Recuperaciones Financiera EDYFICAR – Septiembre del 2013.

Mendoza W. y Gallardo J. (2011). *Las Barreras al Crecimiento Económico en Cajamarca*. 1era. Edición. (Ed.) Nova Print S.A.C. Lima. Perú, recuperada de la página web:
<http://disde.minedu.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/774/434.%20Las%20barreras%20del%20crecimiento%20econ%C3%B3mico%20en%20Cajamarca.pdf?sequence=1>

Morosidad en la Banca, 2015. Recuperado de la página web:
<https://www.google.com.pe/#q=concepto+de+La+morosidad>

Ley General de Banca y Seguros

Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, AFPs.

Manual de Créditos y Recuperaciones Financiera Edyficar – Septiembre del 2013.

Ocampo J. (2009). *Impactos de la Crisis Financiera Mundial*. Tesis para obtener el grado de magíster. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Colombia. Recuperada de la página web:
<http://www.cepal.org/es/publicaciones/11269-impactos-de-la-crisis-financiera-mundial-sobre-america-latina>

Resolución S.B.S. N° 808-2003 en su publicación del 28 de mayo del 2003.

Resolución SBS N° 11356.

Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008.

Seoanez, M. (2001); *“Tratado de gestión del medio ambiente”*, Editorial San Marcos, Perú.

Vela L. y Uriol J. (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonía Peruana en el periodo 2008-2011*. Trabajo ganador en el Concurso Nacional de Investigación Económica. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. Perú, disponible de la página web: <http://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=1354883919558>

Velásquez J. (2011). *Diagnóstico del incremento de las tasas de morosidad en créditos en las MYPEs en las entidades financieras del distrito de Cajamarca*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.

PÁGINAS CONSULTADAS

<http://cies.org.pe/files/active/0/Rmcred08.pdf>.

<http://lanic.utexas.edu/project/laop/iep/ddt133.pdf>.

www.iep.org.pe

http://cincodias.com/cincodias/2009/06/03/economia/1244141748_850215.html

http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCgQFjAA&url=http%3A%2F%2Fcies.org.pe%2Ffiles%2FES%2FBol62%2F10_AGUILAR.pdf&ei=tXO0UveSKouHkQeNooHoCw&usg=AFQjCNFMqK7GcRd8UjIQjhzIKAVXs5eJXQ&bvm=bv.58187178,d.eW0

http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=6&ved=0CFAQFjAF&url=http%3A%2F%2Frevistas.pucp.edu.pe%2Findex.php%2Feconomia%2Farticle%2FviewFile%2F558%2F546&ei=AXS0UvfIDcaDkQeW1IHwDQ&usg=AFQjCNERDRU3NrVCq8qJlQu0vfZW_PjmQ

http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=4&ved=0CDwOFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.cies.org.pe%2Ffiles%2Fdocuments%2Finvestigaciones%2Fpolitica-macroeconomica-y-crecimiento%2Fanalisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf&ei=T3S0UtzRCMmGkQfP9IDIAw&usg=AFQjCNFhcIElG2UA1n1EDX_JzGMrjzGcWg

<http://www.cies.org.pe/files/active/0/Rmcred08.pdf>

<http://revistas.pucp.edu.pe/economia/sites/revistas.pucp.edu.pe/economia/files/images/50-2-Aguilar-Camargo.pdf>

[http://www.cclam.org.pe/CRISIS%20ECONOMICA%20\(TERCER%20LUGAR\).pdf](http://www.cclam.org.pe/CRISIS%20ECONOMICA%20(TERCER%20LUGAR).pdf)

<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/6/35846/RVE97Ocampo.pdf>

<http://cies.org.pe/files/documents/otros/cajamarca-libro.pdf>

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2012.pdf>

<http://www.bcb.gob.bo/3eeb/sites/default/files/Papers%203EEB%20-%20CD/OscarDiaz-Determinantes%20del%20ratio%20de%20morosidad.pdf>

<http://teoriasldj.blogspot.com/2012/04/teoria-la-teoria-neoclasicasurgio-de-la.html>

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/Teoria%20sobre%20la%20responsabilidad%20social%20de%20la%20empresa.htm>

ANEXOS

ENCUESTA

I.- DATOS GENERALES:

A continuación se presenta este cuestionario, que tiene como objetivo detectar los factores determinantes de la morosidad, a los que vienen enfrentando EDYFICAR, en la población de Sorochuco, de la provincia de Celendín.

1. SEXO:

2. ¿CUÁL ES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN?

SIN NIVEL EDUCATIVO

PRIMARIA

SECUNDARIA

SUPERIOR

3. ¿CUÁL ES TU EDAD?

20-30 AÑOS

31-40 AÑOS

41-50 AÑOS

51-60 AÑOS

4. ENTRE QUÉ MONTOS, OSCILA EL IMPORTE DE SU PRÉSTAMO?

DE S/. 1,000 - S/. 5,000

DE S/. 6,000 - S/. 10,000

DE S/. 11,000 - S/. 20,000

DE S/. 21,000 A MÁS

5. ¿A QUÉ TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA SE DEDICA?

- COMERCIO
- PRODUCCIÓN
- SERVICIOS
- OTROS

6. ¿CUÁNTO TIEMPO DE EXPERIENCIA TIENE EN EL MANEJO DE CRÉDITOS?

- MENOS DE UN AÑO
- MÁS DE UN AÑO
- DOS AÑOS
- MÁS DE TRES AÑOS

6. ¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA PRÉSTAMOS EN LA INSTITUCIONES FINANCIERAS?

- SIEMPRE
- DE MANERA EVENTUAL
- NO REALIZA PRÉSTAMOS

7. ¿EN QUE UTILIZÓ EL CRÉDITO QUE USTED TIENE ACTUALMENTE?

- PAGO DE DEUDAS
- CAPITAL DE TRABAJO
- ACTIVO FIJO
- OTROS

II.-DATOS DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD

8. ¿POR QUÉ RAZONES DEJO DE PAGAR SU CRÉDITO?

- BAJO NIVEL DE INGRESOS
- POCA ROTACIÓN DE MERCADERÍA
- ELEVADA TASA DE INTERÉS

CRISIS ECONÓMICA

DESEMPLEO

ENFERMEDAD

OTROS FACTORES

Especifique:.....

9. ¿CONOCE USTED LOS RIESGOS DE NO PAGAR UN CRÉDITO A TIEMPO?

SI

¿Cuáles Son?:.....

.....

.....

NO

10. ¿ESTARÍA DISPUESTO A PLANTEAR UNA SOLUCIÓN PARA SEGUIR PAGANDO?

SI

¿Qué propondría?:.....

.....

.....

NO

Gracias por su colaboración!!!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO-CAJAMARCA: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA.								
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuáles son los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco-Cajamarca y cómo pueden revertirse a través de una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla?	Determinar y analizar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco - Cajamarca y proponer las políticas y mecanismos para su disminución.	Los factores económicos, sociales y culturales determinan la morosidad de la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco-Cajamarca, los que pueden revertirse a través de una Propuesta de Políticas y Mecanismos estratégicos que solucionen el incumplimiento de obligaciones de los clientes.	Factores determinantes	Económicos	Nivel de ingresos	Encuesta	Método de Observación	Población: La población está determinada por todos los clientes de la agencia de Sorochuco de la provincia de Celendín, Departamento de Cajamarca, haciendo un total de la cartera de 500 clientes. (Archivos de la Financiera EDYFICAR)
				Sociales	Nivel educativo	Encuesta		
				Culturales	Costumbres	Encuesta		
					Estilo de Vida	Encuesta	Método Inductivo-deductivo	
			Morosidad	Cartera de clientes morosos	Índice de morosidad	Fichas bibliográficas	Método analítico-sintético	
			Propuesta de solución	Estrategias	Políticas	Fichas bibliográficas		
Mecanismos	Fichas bibliográficas	Muestra: Para la obtención de la muestra de la población en estudio se tomará en cuenta todos los morosos de la cartera de clientes de la Agencia de Sorochuco, de la provincia de Celendín, Departamento de Cajamarca, haciendo un total de 50 clientes, por lo tanto, la muestra será tipo censo.						

PREGUNTAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
¿Cómo afecta los factores que determinan la morosidad en Financiera EDYFICAR?	Identificar y analizar los factores económicos, sociales y culturales que conllevan a la morosidad.
¿Bajo qué modalidad se viene realizando las colocaciones crediticias en Financiera EDYFICAR?	Determinar el índice de morosidad de Financiera EDYFICAR.
¿Existe técnicas adecuadas para la recuperación de créditos en financiera EDYFICAR?	Identificar y analizar las técnicas de recuperación de créditos.
¿Será favorable tener que restringir créditos a ciertos sectores económicos que aún no tienen la capacidad suficiente de endeudamiento?	Elaborar las políticas y mecanismos para disminuir la morosidad a través de documentos de gestión.
¿Cuáles son las sugerencias que plantean los especialistas en determinar los factores más sobresalientes de morosidad en las instituciones financieras?	