

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



TESIS

**FACTORES QUE OCASIONAN LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS
PERSONALES POR CONVENIO EN BANCO RIPLEY PERÚ S. A -
AGENCIA CAJAMARCA, 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Presentado por:

JOSE ANDERSON GONZALES MARLO

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VASQUEZ RUIZ

Cajamarca - Perú

2018

COPYRIGHT © 2018 by
JOSE ANDERSON GONZALES MARLO
Todos los derechos reservados

“Quien quiera construir torres altas deberá ahondar mucho en los fundamentos.”

Anton Bruckner

DEDICATORIA

*A Dios, a mis familiares y amigos
que con su ejemplo, entusiasmo y apoyo
hicieron posible este trabajo de investigación*

El autor

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela, a mis
entrañables compañeros de aula y a todos
con quiénes compartimos el maravilloso mundo del saber.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema	11
1.2 Formulación del problema	12
1.2.1 Problema general	12
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Objetivos generales.....	12
1.4 Objetivos específicos	13
1.5 Justificación e importancia de la investigación	13
1.6 Limitaciones de la investigación	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.1.1 A nivel internacional	15
2.1.2 A nivel nacional	16
2.1.3 A nivel local	18
2.2. Bases teóricas	19
2.3.1 Teoría de la política económica.....	19
2.3.2 Teoría del riesgo en la evaluación de los créditos.....	19
2.3.3 La morosidad	20
2.3.4 La cartera de créditos.....	26
2.3.5 Tipos de créditos	31

2.3.6 Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor	...36
2.3.7 Exigencia de provisiones40
2.3.8 Políticas de otorgamiento de créditos banco Ripley Perú S.A42
2.3.9 Marco legal normativo de los créditos de descuento por planilla.....	46
2.4. Definición de términos básicos54

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general55
3.2 Hipótesis específicas.....	55
3.3 Variables.....	55

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de investigación56
4.2 Método de investigación56
4.3 Población y muestra56
4.4 Unidad de análisis56
4.5 Operacionalización de variables57
4.5.1 Variable independiente57
4.5.2 Variable dependiente57
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos58
4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	58

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis interpretación y discusión de resultados.....	59
5.2 Prueba de hipótesis69
5.3 Presentación de resultados.....	70
CONCLUSIONES72
RECOMENDACIONES73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS74
ANEXOS76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tasa de provisiones por tipo de créditos	41
Tabla 2. Provisiones específicas	41
Tabla 3. Condiciones por ley de jubilación	43
Tabla 4. Operacionalización de variables	57
Tabla 5. ¿Cuándo le otorgó su crédito, banco Ripley tomo en cuenta su historial crediticio?	59
Tabla 6. Cuando solicitó su crédito en banco Ripley. ¿Le preguntaron los conceptos fijos y variables que percibía en su boleta de pago?	60
Tabla 7. Si fue su caso compra de deuda de otra entidad financiera. ¿Le informaron del procedimiento a utilizar en la compra de deuda y sobre todo de la necesidad de realizar el pago de forma total?	61
Tabla 8. ¿Cuándo solicitó un crédito bajo la modalidad de descuento por planilla aparte del que ya tenía con banco Ripley le informó su institución que lo más probable es que tenga problemas con el descuento de la cuota?	62
Tabla 9. ¿Al momento que autorizaron mediante la carta de descuento por planilla, su institución verificó que ya tenía descuentos por concepto de créditos, he hizo el cálculo del monto que debía autorizar?	63
Tabla 10. ¿Sabía Ud. que existe un directorio elaborado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de qué entidades financieras pueden descontar a través de la planilla?	64
Tabla 11. ¿Sabía Ud. que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, entidad que regula las entidades financieras ha determinado que sólo el 50% del ingreso neto puede ser descontado por planilla?	65
Tabla 12. Relación de clientes en morosidad del Banco Ripley	66
Tabla 13. Resumen de causas de morosidad del banco Ripley Perú S.A agencia Cajamarca	67
Tabla 14. Resumen de morosidad por institución del banco Ripley Perú S.A-agencia Cajamarca	68
Tabla 15. Revisión documental de los clientes en morosidad del banco Ripley Perú S.A - agencia Cajamarca	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Bancos autorizados para afectar la planilla de pagos	50
Figura 2. Financieras autorizadas para afectar la planilla de pagos	50
Figura 3. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito Bancos autorizadas para afectar la planilla de pagos	51
Figura 4. Edpymes autorizadas para afectar la planilla de pagos	51
Figura 5. Cajas Rurales de Ahorro y Crédito autorizadas para afectar la planilla de pagos	52
Figura 6. Derramas y Cajas autorizadas para afectar la planilla de pagos.	52
Figura 7. Empresas de Seguros autorizados para afectar la planilla de pagos	53
Figura 8. Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con terceros autorizados para afectar la planilla de pagos.	53
Figura 9. ¿Cuándo le otorgó su crédito banco Ripley tomo en cuenta su historial crediticio?	59
Figura 10. Cuando solicitó su crédito en banco Ripley. ¿Le preguntaron por los conceptos fijos y variables que percibía en su boleta de pago?.....	60
Figura 11. Si fue su caso compra de deuda de otra entidad financiera. ¿Le informaron del procedimiento a utilizar en la compra de deuda y sobre todo de la necesidad de realizar el pago de forma total?	61
Figura 12. ¿Cuándo solicitó un crédito bajo la modalidad de descuento por planilla aparte del que ya tenía con banco Ripley le informó su institución que lo más probable es que tenga problemas con el descuento de la cuota?	62
Figura 13. ¿Al momento que autorizaron mediante la carta de descuento por planilla, su institución verificó que ya tenía descuentos por concepto de créditos, he hizo el cálculo del monto que debía autorizar?.....	63
Figura 14. ¿Sabía Ud. que existe un directorio elaborado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de qué entidades financieras pueden descontar a través de la planilla?	64
Figura 15. ¿Sabía Ud. que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, entidad que regula las entidades financieras ha determinado que sólo el 50% del ingreso neto puede ser descontado por planilla?	65

RESUMEN

La investigación buscó determinar los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S.A. – agencia Cajamarca en el periodo 2018, lo cual tuvo como hipótesis que los factores son internos y externos, los mismos que fueron corroborados a juzgar por las precepciones emitidas por los clientes que han caído en morosidad y a la vez por la revisión en las centrales de información financiera y por la revisión documental que se realizó

El tema de la morosidad es determinante para la rentabilidad de cualquier entidad financiera, ya que del manejo y minimización que se haga al respecto depende en muchos casos de la permanencia o no del producto financiero.

Se empleó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario, aplicándose a los clientes que han caído en morosidad, así de esa manera explorar los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio. Además, se realizó una revisión en las centrales de riesgos (sentinel) de los 20 clientes, para determinar su comportamiento financiero, así como también se realizó una revisión documental de los mencionados clientes.

Es necesario resaltar, que existen factores internos y externos a juzgar por los resultados obtenidos, tabulados, analizados e interpretados que son los que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio.

Palabras clave: morosidad, crédito por convenio, factores

ABSTRACT

The investigation sought to determine the factors that cause the delinquency in the personal loans by agreement in bank Ripley Peru S.A. - Cajamarca agency in the period 2018, which had as hypothesis that the factors are internal and external, the same that were corroborated to judge by the preceptions issued by the clients that have fallen in arrears and at the same time by the revision in the power plants of financial information and the documentary review that was carried out

The issue of delinquency is crucial for the profitability of any financial institution, since the management and minimization that is done in this regard depends in many cases on the permanence or not of the financial product.

The survey technique was used, with the questionnaire instrument, applied to clients who have fallen into arrears, thus exploring the factors that cause delinquency in personal loans by agreement. In addition, a review was carried out at the risk centers (sentinel) of the 20 clients to determine their financial behavior, as well as a documentary review of the aforementioned clients.

It is necessary to highlight that there are internal and external factors judging by the results obtained, tabulated, analyzed and interpreted that are the ones that cause the delinquency in the personal loans by agreement.

Keywords: delinquency, credit by agreement, factors

INTRODUCCIÓN

El acceso al financiamiento y sobre todo el manejo de ello, es fundamental para la vida de las personas naturales y jurídicas. El crédito, en las mejores condiciones posibles, puede ser el camino para alcanzar nuestras metas o puede darnos ayuda en un momento difícil o ante un imprevisto. El crédito bien utilizado puede llegar a hacer realidad un sueño que parecía inalcanzable. La importancia de los créditos reside en que permite acceder hoy a lo que, de otra forma llevaría meses o años adquirir. En las sociedades modernas prácticamente no hay consumo importante sin crédito, y es símbolo de desarrollo social y económico. Puede ser una forma muy conveniente de hacer todo tipo de compras: desde las más simples y cotidianas (alimentos, vestimenta, etc.) hasta las más grandes y especiales (una casa, un auto, etc.).

La investigación comprobó que existen factores internos y externos que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio, lo cual afecta la rentabilidad de la entidad bancaria.

La investigación se desarrolló en 4 capítulos:

Capítulo I: Se describe el problema de la investigación, abordando el planteamiento y formulación del problema, los objetivos y la justificación.

Capítulo II: Se aborda el marco teórico, describiendo los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definición de términos.

Capítulo III: Se aborda la hipótesis general, específica y variable.

Capítulo IV: se describe el marco metodológico, tipo de investigación, método de métodos, población y muestra, unidad de análisis, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo V: Se aborda los resultados, haciendo un análisis, interpretación y discusión de los resultados, se realiza la prueba de la hipótesis.

Finalmente, se realizaron las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema

La necesidad de financiamiento siempre ha estado presente y seguirá vigente en todas las personas y en todos los tiempos. Ante esta realidad, las instituciones financieras han creado varios productos que intentan cubrir las carencias financieras de las personas naturales y jurídicas.

Sin embargo, el otorgamiento de un crédito lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo. Pareciera que el riesgo se disminuye o existe en una magnitud baja cuando hablamos de un crédito personal, colocado bajo la modalidad de convenio. Aunque el descuento sea aplicado directamente en la planilla no significa tener “asegurado” un 100% de eficiencia en el cobro de la cuota, decimos asegurado porque la cuota mensual que corresponde al crédito otorgado es descontado de la planilla de haberes del cliente; eso no elimina la posibilidad de que exista clientes que se pongan morosos.

Banco Ripley Perú S.A, naciente entidad financiera, con presencia internacional; tiene entre sus productos el crédito personal bajo la modalidad de convenio. La cartera que maneja en créditos por convenio en la plaza Cajamarca asciende a más de 16´ 000 000 (dieciséis millones), en tres años ha podido colocar esa cifra, convirtiéndose así en una importante entidad financiera con sustancial colocación (número de operaciones y monto) en la ciudad de Cajamarca, junto con banco Scotiabank, banco Financiero y banco Interbank, con quiénes compite en ese rubro.

El presente estudio se circunscribe básicamente al banco Ripley Perú S.A. – agencia Cajamarca, en el área de créditos personales por convenio, ya que analizada la cartera se observó que existe clientes que han caído en morosidad. En tal sentido la presente investigación se orienta a escudriñar

cuáles son los factores internos y externos que ocasionan la morosidad de los clientes de los créditos personales por convenio y a la vez recomendar algunas acciones que mitiguen el impacto de la morosidad de dichos clientes.

Es por esta razón, que se ha creído conveniente realizar la presente investigación para poner al alcance del banco Ripley Perú S.A. – agencia Cajamarca un análisis cualitativo y cuantitativo y documental de los clientes que han caído en morosidad y a su vez recomendar algunas acciones, que ayude al cuidado de la cartera, evitando los gastos de provisión, pérdidas de horas hombre cuando se intenta cobrar a dichos clientes, es más fácil disminuir el riesgo de morosidad previo al otorgamiento de un crédito, que recuperar y cobrar la cuota una vez que el cliente ha caído en morosidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuáles son los factores que ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A. – agencia Cajamarca, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Qué factores internos ocasionan la morosidad de los créditos personales por Convenio en Banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018?
- b) ¿Qué factores externos ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S. A. – agencia Cajamarca, 2018?

1.3 Objetivos generales

Identificar los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018.

1.4 Objetivos específicos

- a) Identificar los factores internos que ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018.

- b) Identificar los factores externos que ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A. – agencia Cajamarca, 2018.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación se justifica ya que su finalidad principal es indagar cuáles son los factores, tanto internos como externos que ocasionan la morosidad de los clientes de los créditos personales por convenio. A partir de ello, recomendar acciones que ayuden a la mejora, que minimicen la presencia de estos, optimizando por tanto las colocaciones y ganancias del banco en esta localidad de Cajamarca.

A. Justificación teórica

Desde una **perspectiva teórica** se justifica, pues los aportes del mismo permitirán ampliar la teoría del crédito y la morosidad, y a la vez determinar las razones que conllevan a la morosidad en los clientes.

Asimismo, servirá como antecedente para futuras investigaciones en la temática relacionada con la investigación.

B. Justificación práctica

Desde una **perspectiva práctica** la investigación, la presente investigación, tiene relevancia, ya que va a aportar los elementos necesarios para mejorar la colocación de los créditos personales bajo la modalidad de convenio, logrando así disminuir los niveles de morosidad de los clientes de esta área.

C. Justificación académica

El estudio permitirá afianzar mis conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en las aulas universitarias sobre la materia de estudio y además porque permitirá cumplir con un requisito para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.6 Limitaciones de la investigación

La principal limitación corresponde a la poca información disponible relativa al tema y por otro lado la precisión de la información que brinden los responsables de la administración de banco Ripley Perú S.A., ya que dicha información es considerada de carácter privado y de uso exclusivo del banco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1. A Nivel Internacional

Freixas y Rochet, (1998). *Microeconomics of Banking. The MIT Press, USA.*

La investigación concluye que:

- La fragilidad de una institución financiera debido a los altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez que, en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en falta de solvencia que determina, probablemente, la liquidación de la institución.
- Los incrementos de la morosidad crediticia en los últimos años han sido explicados por diversos factores. La evidencia empírica sugiere, una vez más, tener prudencia al momento de otorgar créditos, y que la tasa de crecimiento de ellos vaya de la mano con la de la economía del país.
- Tasas de interés competitivas permitirían disminuir la cartera atrasada, pero para conseguir aquello es necesario, en primer lugar, reducir los altos niveles de concentración bancaria.

Harriet, (2000). *Determinantes del comportamiento de pago en el Banco de Desarrollo Rural Centenario en Uganda.* (Tesis de Doctorado en Filosofía).

Universidad Estatal Ohio, llega a la siguiente conclusión:

- Gestionar, analizar y controlar altos niveles de morosidad permite la autosuficiencia operativa de una institución financiera, disminuir gastos operativos asegura la viabilidad de la institución a largo plazo.

Jiménez y Saurina, (2006). *La relación existente entre el ciclo crediticio y el riesgo de crédito en los bancos y cajas de ahorro español.* Documento de Trabajo, 531. Banco de España, concluyen de la siguiente manera:

- Presentan evidencia que existe una relación positiva, aunque desfasada en el tiempo, entre el rápido crecimiento del crédito y los ratios de morosidad futuras. En efecto, los resultados estadísticos revelan que una tasa de variación del crédito de 1% supone a largo plazo un 0.7% más en el ratio de morosidad. También, se muestra evidencia que los préstamos concedidos durante un período de expansión económica tienen una mayor probabilidad de impago que aquellos que han sido concedidos durante períodos en los que el crecimiento del crédito es reducido. Situación que podría explicarse al hecho de que en los períodos de expansión hay una mayor relajación de los estándares crediticios de las entidades, tanto en términos de evaluación de los prestatarios como de exigencias de garantías; en tanto que, en los períodos de recesión económica, cuando los bancos recortan su crecimiento del crédito, las entidades se vuelven más cautos tanto en términos de la calidad del crédito como de las condiciones del préstamo.
- Los citados autores, concluyen señalando que el riesgo de crédito aumenta en los períodos de expansión económica, pero solo se muestra como pérdidas crediticias durante las recesiones. Finalmente, se desarrolla una nueva herramienta regulatoria de carácter prudencial, basada en el uso de provisiones dinámicas o contra cíclicas que tiene en cuenta el perfil de riesgo de las carteras crediticias de las entidades a lo largo del ciclo económico, que bien podría contribuir a reforzar la estabilidad de los sistemas financieros.

2.1.2. A Nivel Nacional

Guillén, J. (2002). *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*, en su estudio de investigación concluye de la siguiente manera:

- La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. El problema en la

rentabilidad se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa. De esta manera, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas y déficit de provisiones.

Castañeda y Tamayo, (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Particular Antenor Orrego de Trujillo; llegan a las siguientes conclusiones:

- Durante los últimos diez años, el sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú ha mostrado un desarrollo importante desplazando su saldo de colocaciones de S/. 8, 470,283 en el 2010 a S/. 12, 022,803 a setiembre 2013; crecimiento relativamente alto y aumentando su participación en el sistema financiero nacional de forma significativa. Sin embargo las tasas de morosidad observadas en estas instituciones han venido aumentando, pasando de 5.09% en el 2010 a 6.65% a setiembre 2013 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013), niveles sustancialmente mayores a los observados en el sistema bancario impactando en el alcance de sus objetivos estratégicos los cuales se componen de un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que estas organizaciones puedan proyectarse al futuro y alcanzar su visión establecida.

Muñoz, (1999). *Calidad de Cartera del Sistema Bancario y el Ciclo Económico: Una Aproximación Econométrica para el Caso Peruano – Venezuela” Estudios Económicos. Banco Central de Reserva del Perú*. Realizada la investigación se concluyó que el crecimiento de las colocaciones bancarias y las tasas de interés activas sobre la morosidad, a través de un panel de datos para todas las entidades bancarias peruanas durante el periodo 1993-1998. Los resultados presentados por este autor justifican un comportamiento

contra-cíclico de la morosidad bancaria. Además, sustentan un efecto negativo del crecimiento del crédito y de las tasas de interés activas sobre la morosidad.

2.1.3. A Nivel Local

Velásquez, C. (2011). En su trabajo *diagnóstico del incremento de las tasas de morosidad en créditos de las Mypes en las entidades financieras del distrito de Cajamarca*. Tesis para optar el título de licenciado en administración, concluye que:

- Que existen diversos factores relacionados con el comportamiento de la tasa de morosidad, las mismas que tienen su origen en ambos lados de la negociación, es decir en las entidades financieras que no proporcionan información adecuada y completa de las condiciones de crédito que ofrecen, así como por parte de los micro empresarios que, por su misma condición de informalidad y acción de una administración totalmente empírica, hacen que este problema se agudice y tarde en solucionarse.

Céspedes, W. (2015). En su trabajo de investigación *factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disimularla*. Tesis para optar el título de licenciado en administración, concluye que:

- El objetivo general de su trabajo fue 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.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Teoría de la Política Económica

(Cuadrado, et al., 2015, p.19) indica que con los términos “política económica” designamos generalmente la aplicación de determinadas medidas que realizan las autoridades para conseguir unos determinados fines. La política económica, en cuanto “praxis”, ha sido definida de distintas formas, aunque si se comparan las definiciones más conocidas, es posible advertir en ellas bastantes coincidencias:

- Se afirma que la política económica es siempre el resultado de una decisión de la autoridad (la cual puede definirse con carácter más o menos amplio; desde el gobierno, hasta otros niveles inferiores).

Es siempre una acción deliberada por parte de dicha autoridad; incluso cuando aparentemente no se “hace” política económica.

- Toma como referencia unos fines u objetivos deseados, y para lograrlos emplea determinados medios o instrumentos. De hecho, J. Tinbergen afirmó en su día que “la política económica consiste en la variación deliberada de los medios para alcanzar ciertos objetivos”.

2.3.2 Teoría del Riesgo en la Evaluación de los Créditos

Esta teoría fue desarrollada por (Flores, R. 2006, p. 71) se propone en ella que la gestión del riesgo constituye una decisión crítica para las entidades financieras, que afecta a los resultados y a la posición de solvencia a corto y mediano plazo.

Esta teoría explica que tradicionalmente los reguladores financieros han tratado de controlar el riesgo mediante el establecimiento de sistemas estandarizados de control, basados en evaluaciones externas. Sin embargo, el nuevo entorno económico requiere modelos de gestión más sofisticados y flexibles, cuyo desarrollo constituye uno de los principales retos del sector financiero. En tal sentido, es menester que los bancos proporcionen definiciones consistentes y bien estructuradas de sus sistemas internos y de gestión, al tiempo que deben demostrar la robustez y eficiencia de los modelos aplicados.

Esta teoría propone una nueva metodología para el análisis de los determinantes del riesgo de crédito, considerando tres fases diferenciadas: la selección de los atributos más explicativos, el análisis de las relaciones funcionales existentes entre los atributos mediante el desarrollo de diversos modelos de clasificación (estadísticos y de Aprendizaje Máquina) y la validación de los resultados obtenidos a través de técnicas de remuestreo

2.3.3 La Morosidad:

(Pere J. 2007, ¿Qué es un moroso? Recuperado de https://www.finyear.com/Que-es-un-moroso_a2808.html)

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Moroso fonéticamente hablando, es un vocablo de la lengua castellana que, por su eufonía, sonoridad y estética, (por la presencia de 3 vocales fuertes) provoca una impresión agradable en el oyente, por más que su significado no siempre sea tan bonito. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se encuentra en situación de moroso cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.

La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

2.3.3.1 Causas de la morosidad:

Siguiendo el esquema de Saurina, (1998), citado en Aguilar y Camargo, (2002, p. 84) se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la morosidad:

- ✓ *Factores Macroeconómicos:* (Aguilar y Camargo, 2002a, p. 84). Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos; es decir si es la tasa de crecimiento corriente de la economía es la que determina la morosidad actual, o en periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores.

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago).

Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional.

Davis, (1992). Utiliza la tasa de crecimiento del PBI, los salarios y precios reales de las materias primas, los tipos de interés y el ratio de endeudamiento sobre PBI para explicar el ratio de quiebras empresariales en algunos países de la OCDE.

Brookes, (1994). Explica la probabilidad de mora en el pago de los créditos hipotecarios de las familias como función del nivel de renta, del ratio de

servicio de deuda, del cociente entre la riqueza neta del sector privado y el número de créditos hipotecarios, de la tasa de variación del desempleo y del ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades inmobiliarias, así como de las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes.

Muñoz, (1999). Evalúa a través de un modelo de efectos fijos de datos de panel el impacto del crecimiento económico sobre la solvencia del sistema bancario peruano. Encuentra que la evolución de la tasa de morosidad es contracíclica, que la volatilidad del tipo de cambio afecta la mora de las colocaciones en moneda extranjera y que las variaciones de las tasas de interés tienen una relación directa con la calidad de la cartera. En el Perú, la investigación sobre los determinantes de la morosidad en las IMF es relativamente nueva y poco desarrollada, uno de los trabajos más conocidos es el documento de Murrugarra y Ebentreich (1999).

En resumen, los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables que miden el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento.

✓ *Factores Microeconómicos:* (Aguilar y Camargo, 2002b, p. 85). El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con

problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables, pero con mayores riesgos. Saurina, (1998).

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que, si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad.

El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador proxy de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados lo cual puede generar dificultades en el monitoreo y control con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación.

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

Un indicador bastante común es el monto colocado por empleado. Refleja el monto colocado que, en promedio, cada empleado debe atender y se define como el ratio entre el total de colocaciones sobre el número de empleados. En principio se espera que el efecto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo esta relación no es clara ya que incrementos en el monto colocado por empleado generan mayores tasas de morosidad siempre y cuando este empleado haya superado el punto de saturación de créditos que pueda monitorear eficientemente, es decir que hasta cierto monto colocado, el empleado puede aumentar o mantener la eficiencia de los controles, y que a partir de cierto punto y por el excesivo tamaño del monto que debe supervisar es posible que empiecen a generarse pérdidas de eficiencia en el control.

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

En resumen, del repaso de la literatura sobre los determinantes microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia.

Los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos, (Llaza, 2010). Se pueden distinguir tres enfoques en los estudios que abordan el tema de la morosidad crediticia en el sistema financiero:

- a) Aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos,
- b) Aquellos que ponen énfasis en los determinantes microeconómicos, tales como el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria.
- c) Estudios que incorporan tanto variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de cartera.

2.3.3.2 Indicadores de morosidad: Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú

(Glosario SBS, 2012); se reportan los siguientes:

- ✓ *Activo Rentable / Activo Total (%)*: Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.

- ✓ *Cartera Atrasada / Créditos Directos (%)*: Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- ✓ *Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%)*: Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- ✓ *Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%)*: Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- ✓ *Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%)*: Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
- ✓ *Provisiones / Cartera Atrasada (%)*: Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Es importante señalar algunas limitaciones de los indicadores de cartera. Aguilar y Camargo, (2004). consideran que los indicadores de morosidad se limitan al monto de colocación observado dentro del balance, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos respaldados por el gobierno.

Igualmente, estos autores señalan que las mediciones de morosidad son agregadas y estáticas, lo cual contrasta con el comportamiento dinámico de la morosidad de cada portafolio de crédito, que para instituciones financieras tiene un periodo de maduración de aproximadamente 18 meses. Se debe tener en cuenta, que los créditos castigados contablemente están en función de los requerimientos de la regularización; por lo tanto, del cumplimiento de estos por parte de los asesores. Por otro lado, si los asesores de las entidades financieras refinancian los créditos, que según su conocimiento tiene alta probabilidad de pagar fechas futuras, disminuyen el ratio de morosidad, pero aumentan el ratio de cartera de alto riesgo. De esta manera podría tener cierta discrecionalidad al momento de manejar los niveles de morosidad. El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál

es este “indicador adecuado” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera ya que considera, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora como cartera atrasada y no sólo las cuotas atrasadas.

Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente, el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia. (Guillén, 2002).

2.3.4 La cartera de créditos

Según (Efraín, R., 2005, p. 18). La cartera de créditos es una cuenta del activo que comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la institución. En esta cartera se incluyen a las siguientes transacciones:

- ✓ Aquellas otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo.
- ✓ Operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, los sobregiros en cuentas corrientes de los clientes y los valores por cobrar a tarjetahabientes.
- ✓ Contratos de arrendamiento mercantil financiero.

Estas transacciones se las puede clasificar, de acuerdo al cumplimiento de su vencimiento, en tres subcarteras: la *cartera por vencer*, la *cartera vencida* y la *cartera que no devenga intereses*.

Se entiende por *cartera por vencer* aquella cuyo plazo no se ha cumplido o aquella vencida hasta 30 días posteriores a la fecha de madurez del crédito o de acuerdo a lo establecido en el contrato, sin llegar a modificar los intereses por mora que se generan. A esta cartera también se la denomina cartera productiva.

La *cartera vencida* registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos. Una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencidas hasta 30 días, se reclasifican a la *cartera que no devenga intereses*. Estas dos últimas divisiones de la cartera de crédito conforman la cartera improductiva.

2.3.4.1 Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

Las entidades financieras se sujetan a una clasificación hecha por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, tal como se indica en la resolución de la (SBS N° 11536, 2009).

A. Categorías de clasificación crediticia

El deudor será clasificado de acuerdo con las siguientes categorías:

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

2.3.4.2 Clasificación del deudor de la cartera de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas

La citada resolución de la SBS establece las siguientes categorías para este tipo de créditos.

- i) 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. El flujo de caja no es

susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y,

b) Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b) precedentes, la empresa del sistema financiero considerará si el deudor:

- a) Tiene un sistema de información consistente y actualizado, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica;
- b) Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno;
- c) Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y,
- d) Es altamente competitivo en su actividad.

ii) Categoría con problemas potenciales (1)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- 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. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o,
- b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

iii) Categoría deficiente (2)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y

previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades.

b) Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

iv) Categoría dudoso (3)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

a) Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, 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; o,

b) Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

v) Categoría pérdida (4)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

a) Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. 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; o,

b) Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

2.3.4.2 Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

i) Categoría normal (0)

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

ii) Categoría con problemas potenciales (1)

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

iii) Categoría deficiente (2)

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

iv) Categoría dudoso (3)

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

v) Categoría pérdida (4)

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

2.3.4.3 Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos hipotecarios para vivienda.

i) Categoría normal (0)

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

ii) Categoría con problemas potenciales (1)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

iii) Categoría deficiente (2)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

iv) Categoría dudoso (3)

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

v) Categoría pérdida (4)

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

2.3.5 Tipos de créditos: Según la Resolución SBS N° 14353-2009, la cartera de créditos de una institución financiera será clasificada en ocho (8) tipos:

2.3.5.1 Créditos corporativos:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/ 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/ 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

2.3.5.2 Créditos a grandes empresas:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/ 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán

reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/ 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

2.3.5.3 Créditos a medianas empresas:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/ 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
- b. Ventas anuales no mayores a S/ 20 millones.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/ 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/ 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/ 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como

créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

2.3.5.4 Créditos a pequeñas empresas:

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20,000 pero no mayor a S/ 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/ 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/ 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

2.3.5.5 Créditos a microempresas:

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/ 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

2.3.5.6 Créditos de consumo revolvente:

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/ 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

2.3.5.7 Créditos de consumo no-revolvente

Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/ 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

2.3.5.8 Créditos hipotecarios para vivienda:

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que 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.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000.
- b) Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.

2.3.6 Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor

Según la resolución de la (SBS N° 11536, 2008) establece una serie de principios y/o criterios que deberán seguir las entidades financieras al momento de evaluar un crédito.

2.3.6.1 Criterios de evaluación: El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. En el caso de créditos pignoratícios o créditos de consumo con garantía de depósitos en efectivo efectuados en la misma empresa o con garantía de oro en lingotes en custodia de la empresa prestamista, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- a. Créditos pignoratícios con alhajas u objetos de oro: por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

- b. Créditos pignoratícios con alhajas u objetos de plata: por el importe del crédito que exceda el 70% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.
- c. Créditos de consumo con garantía de oro en lingotes en custodia de la empresa prestamista: por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.
- d. Créditos de consumo con garantía de depósitos en efectivo efectuados en la misma empresa: por el importe del crédito que exceda el 100% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito a deudores no minoristas debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el otorgamiento de créditos a deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero. En el caso de los créditos a pequeñas empresas y a microempresas, las empresas podrán prescindir de algunos de los requisitos documentarios exigidos por esta Superintendencia, pudiéndose elaborar conjuntamente entre cliente y empresa indicadores mínimos, a satisfacción de este organismo de control, que permitan determinar la capacidad de pago para el cumplimiento de la obligación.

2.3.6.2 Clasificación crediticia del deudor

Según resolución de la SBS N°11536, 2008, establece su tratamiento y consideración, bajo los siguientes criterios.

2.3.6.2.1 Criterios Generales

La clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, deben tomarse en consideración su solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales.

- a) Sólo se considerará el cumplimiento de las obligaciones del deudor como parámetro válido cuando los fondos utilizados para tal fin sean generados por el propio deudor y no sean flujos financiados directa o indirectamente por terceros. Tampoco se considerarán tales cumplimientos como parámetros válidos cuando constituyan una simple instrumentación contable, sin que medien ingresos reales. Estos criterios serán de aplicación general, incluso en los casos de operaciones objeto de alguna refinanciación o reestructuración, así como de aquellos arrendamientos financieros que tuvieron su origen en otros créditos.
- b) En caso de que el deudor tenga varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la correspondiente a la categoría de mayor riesgo, a menos que el saldo en dichos créditos sea menor a S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles) o al uno por ciento (1%) del total de la deuda con la empresa (con un tope máximo de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)), el que resulte mayor. La empresa primero consolidará la clasificación correspondiente al deudor por modalidad de crédito aplicando el criterio señalado anteriormente; luego consolidará las distintas modalidades por tipo de crédito, aplicando el mismo criterio.

- c) En caso el deudor tenga créditos en dos o más empresas del sistema financiero o, en general, en cualquier patrimonio que deba reportar el Anexo N° 6 “Reporte Crediticio de Deudores- RCD”, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las entidades cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema. La revisión de la clasificación así efectuada se designará en los párrafos subsiguientes, como “alineamiento”. Sólo se permitirá un nivel de discrepancia con respecto a esta categoría.
- d) La entidad deberá efectuar el procedimiento del alineamiento en forma mensual, considerando la clasificación del deudor en base a la última información disponible remitida por esta Superintendencia a través del “Reporte Crediticio Consolidado – RCC”. La entidad deberá reportar igualmente la clasificación sin alineamiento en el campo asignado en el “Reporte Crediticio de Deudores – RCD.
- e) Para fines de los literales c) y d) se considerará a los créditos directos y a los créditos indirectos, excepto los créditos no desembolsados y las líneas no utilizadas.
- f) Para efecto del alineamiento se deberá considerar a:
- Las carteras de créditos mantenidas por empresas del sistema financiero, incluidas las carteras castigadas que mantengan las empresas del sistema financiero y las carteras de créditos de las empresas del sistema financiero en liquidación.

2.3.6.3 Créditos de Deudores No Minoristas

- a) Para clasificar a los deudores de la cartera de créditos no minoristas se deberá tener en cuenta primordialmente el flujo de caja del deudor, lo que también incluye el conocimiento del endeudamiento global de

la empresa deudora con terceros acreedores, del país y del exterior, y su nivel de cumplimiento en el pago de dichas deudas.

- b) Asimismo, expresamente deberán considerarse los posibles efectos de los riesgos financieros relacionados a los descalses en moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros de la empresa deudora y que pueden repercutir en su capacidad de pago, incluyendo a las operaciones con instrumentos financieros derivados.
- c) Al evaluar el flujo de caja, la empresa del sistema financiero deberá tener presente el grado de sensibilidad frente a variaciones en el entorno económico y regulatorio en el que se desenvuelve la empresa deudora, así como el grado de vulnerabilidad a cambios en la composición y calidad de su cartera de clientes y proveedores y en sus relaciones contractuales con ellos. Se considerará adicionalmente para la clasificación, la calidad de gestión de la empresa deudora y sus sistemas de información.
- d) El incumplimiento del deudor en el pago de su deuda en los plazos pactados presume una situación de flujo de caja inadecuado.

2.3.6.4 Créditos de Deudores Minoristas

- a) Tratándose de la clasificación crediticia de los deudores minoristas, se tomará en cuenta principalmente su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de atraso, así como en la clasificación de los deudores en las otras empresas del sistema financiero, en caso de aplicación del alineamiento.
- b) Para los deudores minoristas, sólo se efectuará el alineamiento cuando la clasificación en la entidad cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema sea de Dudoso o Pérdida.

- c) Para el cálculo del alineamiento de los deudores minoristas no se tomará en cuenta la información crediticia del deudor con más de mil ochocientos (1,800) días de atraso.

- d) En caso de que la empresa otorgue financiamientos a deudores minoristas que anteriormente formaron parte de la cartera que haya castigado o transferido con la clasificación crediticia de Pérdida, antes de la expiración de un plazo de dos (2) años, contados desde la fecha de castigo o transferencia, se deberá constituir una provisión del cien por ciento (100 %) durante un (1) año.

2.3.7 Exigencia de provisiones

La resolución de la SBS N° 11536 establece las siguientes provisiones, al mismo tiempo que señala el tratamiento de las mismas.

2.3.7.1 Clases de provisiones

A. Provisión genérica

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría normal.

B. Provisión específica

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría normal.

2.3.7.2 Tasas de provisiones

A. Tratamiento general

Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, clasificados en categoría Normal son las siguientes:

Tabla 1:

Tasa de provisiones por tipo de créditos

Tipos de crédito	Tasas de provisiones
Créditos corporativos	0.70%
Créditos a grandes empresas	0.70%
Créditos a medianas empresas	1.00%
Créditos a pequeñas empresas	1.00%
Créditos a microempresas	1.00%
Créditos de consumo revolventes	1.00%
Créditos de consumo no-revolventes	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70%

Fuente: SBS. R. N° 11536

Asimismo, las tasas mínimas de provisiones específicas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, de deudores clasificados en una categoría de mayor riesgo que la normal son las siguientes:

Tabla 2:

Provisiones específicas

Categoría de Riesgo	Tabla 1	Tabla 2	Tabla 3
Categoría con Problemas			
Potenciales	5.00%	2.50%	1.25%
Categoría Deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Categoría Dudoso	60.00%	30.00%	15.00%
Categoría Pérdida	100.00%	60.00%	30.00%

Fuente: SBS. R. N° 11536

Las empresas deberán constituir provisiones por la porción no cubierta por garantías preferidas autoliquidables, garantías preferidas de muy rápida realización, garantías preferidas, según corresponda al tipo de crédito, considerando porcentajes no menores a los señalados en la Tabla 01.

Los créditos que cuenten con garantías preferidas que respaldan diversas obligaciones, en los cuales el derecho de la empresa del sistema financiero sobre dicha garantía está subordinado a la preferencia de un tercero sobre la misma, deberán provisionar de acuerdo a los porcentajes de la Tabla 1

2.3.8 Políticas de otorgamiento de créditos Banco Ripley Perú S.A.

(Tomado del Manual de Políticas de Créditos por Convenio Banco Ripley , versión 1.7)

2.3.8.1 Políticas Generales:

- a. Consideraciones para clientes con antecedentes negativos en la SBS:
 - Créditos castigados:
 - *Con Banco Ripley sin saldo:* Deberá haber transcurrido dos años de la fecha de castigo con banco Ripley, el cual deberá estar cancelado y adicionalmente tener doce meses de comportamiento 100% normal, en el último año.
 - *Con otras entidades sin saldo:* Deberá haber transcurrido dos años desde la fecha de castigo, el cual deberá estar cancelado y adicionalmente tener dos meses de comportamiento 100% normal, en el último semestre.
 - Carteras Transferidas:

En trámite normal se podrá atender a clientes con cartera transferido con una antigüedad mayor a cinco (5) años. Con antigüedad menor a cinco años podrá presentar el sustento del pago respectivo.
- b. En referencia la ley N° 29733, ley de protección de datos personales y sus reglamentos (DS N° 003-2013-JUS), publicado el 22 de mayo, tenemos.
 - El jefe de convenios/supervisor de convenios deberá verificar que el cliente que solicita el crédito por convenio o regularicen documentos expresen su decisión acerca del consentimiento al tratamiento de datos personales de acuerdo a la política de seguridad de protección de datos personales en el formato de solicitud de crédito por convenio/solicitud de cuenta de ahorro.
 - El jefe de convenios/supervisor de convenios/analista de créditos ante requerimiento o cualquier consulta del cliente deberá verificar a través de la PTN/Fisa System que el cliente tenga sus datos actualizados, caso contrario deberá proceder a actualizarlos de acuerdo al procedimiento de actualización de datos.
- c. En referencia al Decreto Legislativo N° 1246 y su aplicación del artículo 7 y el uso del documento nacional de identidad.

- El cliente puede hacer uso de du DNI con fecha de vigencia vencida.
- El asesor comercial/asesor de depósitos/cajero y todos los equivalentes; deberán verificar que la fecha de emisión del DNI (con fecha de vigencia vencida), debe ser la misma fecha de expedición que figura en la página del RENIEC.

2.3.8.2 Solicitud del préstamo crédito por convenio

Aplicable solo en trámite normal (TN), permitiendo otorgar créditos personales a través de empresas/instituciones a sus trabajadores donde el banco tenga la prioridad el descuento por planilla, para ello el sistema del banco lleva el control de los montos otorgados en calidad de préstamo que serán descontadas al empleado según la empresa/institución con la que mantengamos convenio activo. Para ello el banco maneja una cuenta de crédito para la empresa/institución.

- Requisitos mínimos:
 - Peruanos con residencia permanente en el país o extranjeros con residencia mayor a un año.
 - Edad: la edad mínima de permanencia de un cliente variará de acuerdo a la condición de empleado que tenga en el sector público.

Tabla 3:

Condiciones por ley de jubilación

Ley	Edad: Mímina/	Máxima	Observaciones
SNP/AFP	21 años	<65 años	Última cuota hasta los 65 años
20530/Cesantes	69 años, 11 meses,		Última cuota hasta los 74 años, 11 meses

Fuente: Manual de políticas de créditos

- Por condiciones del seguro de desgravamen la afiliación para la ley 20530 y cesantes es antes de cumplir los 70 años (69 años, 11 meses y 29 días) y un máximo de permanencia hasta antes de cumplir los 75 años (74 años 11 meses y 29 días).
- Ingreso mínimo mensual neto desde S/ 700.00 soles.

- Antigüedad en la institución: 1 año en el sector público y 2 años en el sector privado.
- Manejar calificación mínima de 100% normal en última foto (en un periodo de 12 meses) y hasta 10% CPP en los 2 anteriores reportes en caso de tenerlos.
- Solo se atenderán clientes dependientes de quinta categoría para ambos sectores.
- Para el sector público se incluye régimen CAS.
- Monto y plazo
 - Monto: como mínimo S/1,000 soles y máximo de S/ 80,000 a un plazo mínimo de 3 meses y como tiempo máximo 72 meses.
- El monto máximo se incrementa a S/ 60,000 y será únicamente para las siguientes plazas: Huancayo, Chimbote, Piura, Ica, Cajamarca y Juliaca, las demás tienen como tope 50,000.
- El monto de 50 mil soles ó 60 mil soles según plaza, es solo para el personal nombrado o cesante del sector público y deben cumplir con tres condiciones mínimas adicionales al RCI y leverage tope:
 - Deben ser bancarizados con últimos 6 reportes de historia crediticia (100%v normal en el último periodo y máximo hasta 10% CPP en los anteriores)
 - Deben tener una edad mínima de 35 años
 - En caso tengan tarjetas de crédito, las líneas utilizadas no deben superar el 60% de uso.
- Los montos superiores a S/ 50,000 ó 60,000 según plaza, serán evaluados y autorizados por la gerencia de riesgos. No debe exceder del 5% del total de los créditos presentados al mes y deberán cumplir las siguientes condiciones:
 - Edad mayor o igual a 40 años
 - Antigüedad laboral (de acuerdo con el perfil del cliente)
 - Ingresos netos mayores o igual a S/ 4,000 soles
 - Formación profesional (no técnica)
 - No obreros
 - 12 últimas calificaciones en SBS, 100% normal

- El porcentaje de utilización de líneas en tarjetas de crédito no deben ser mayores al 60% de uso.
- El plazo del crédito para el personal contratado estará en función a la vigencia del contrato.

2.3.8.3 Del producto préstamos crédito convenio

- No presentar deudas refinanciadas, saldos en cobranza judicial o castigos
- Manejar calificación mínima de 100% normal en última foto (en un periodo de 12 meses) y hasta 10% CPP en los 2 anteriores reportes en caso de tenerlos
- No se consideran las rectificaciones por comportamiento y cancelaciones de tarjeta que no se encuentren reportadas en el sistema financiero.
- Se consideran a todas las entidades supervisadas por la SBS.
- El monto a otorgar podrá ser destinado a la compra de deudas de convenio o de libre disponibilidad.
- Se compran deudas de préstamos con la dirección regional de educación (Derrama Magisterial).
- En caso se compren deudas que ya fueron consolidadas por otras entidades, será requisito que el solicitante haya pagado un mínimo de 3 cuotas de su última compra de deuda (crédito vigente). Para aquellas que fueron nuestros clientes y migraron a otras entidades y ahora desean solicitar una nueva compra de deuda deberán sustentar 6 pagos en su crédito anterior.
- No se exigirá un número mínimo de pagos cuando se compren deudas cuyo origen haya sido de libre disponibilidad.
- La cuota máxima a descontar (RCI) es hasta el 50% del ingreso neto, se incluyen las deudas que se descuentan por planilla y las obligaciones de créditos consumo en el sistema financiero.
- El leverage (saldo/renta) es hasta 22 veces.
- Clientes que tengan deudas de consumo solo en cuotas (sin líneas de tarjeta de crédito) deben tener una edad mínima de 25 años.

2.3.9 Marco legal normativo de los créditos de descuento por planilla

Las entidades financieras que otorgan créditos y cuya cuota va a ser descontada de la planilla del trabajador, como parte de la de amortización del crédito concedido, además de los lineamientos, mecanismos que la entidad establece para el otorgamiento de créditos tiene que observar la regulación que se ha establecido sobre los descuentos aplicados por planilla.

En tal sentido, la Ley N° 30114, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2014, en la cuadragésima primera disposición complementaria establece que las entidades del sector público, a partir de la vigencia de la dicha disposición, a afectar la planilla única de pago con conceptos expresamente solicitados y autorizados por el servidor o cesante, vinculados, únicamente, a operaciones efectuadas por fondos y conceptos de bienestar y por entidades supervisadas y/o reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, con excepción de los sujetos obligados a reportar a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) exclusivamente para fines de lavado de activos y financiamiento del terrorismo con arreglo a la Ley 29038, los que se aplican luego de otros descuentos de ley y mandato judicial expreso, de ser el caso, debiendo contar con la conformidad de las oficinas generales de administración o las que hagan sus veces en las entidades públicas. Para tal fin, se tiene en cuenta que el servidor o cesante reciba, por lo menos, el cincuenta por ciento (50%) de su remuneración, compensación económica o pensión neta mensual, según corresponda. Este porcentaje puede ser reajustado mediante decreto supremo refrendado por el presidente del Consejo de Ministros y el ministro de Economía y Finanzas, a propuesta de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, con opinión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Bajo la misma formalidad, en un plazo que no exceda de treinta días hábiles de la entrada en vigencia de la presente disposición, se aprueban las normas para que las entidades públicas adecúen los descuentos que realizan actualmente en la planilla única de pago al citado porcentaje, así como los criterios, plazos, modalidades permitidas para los descuentos y otras necesarias para su aplicación.

Por su parte el Decreto Supremo N° 010-2014-EF, aprueba normas reglamentarias para que las entidades públicas realicen afectaciones en la planilla única de pagos. En dicho decreto en sus artículos del 3 al 6 establece lo siguiente:

Artículos N° 3: *Establece cómo se debe determinar la base de cálculo para el descuento.* Para efecto de lo establecido en la cuadragésima primera disposición complementaria final de la ley N° 30114, ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2014, entiéndase que el porcentaje al que se refiere el segundo párrafo de dicha disposición se calculará sobre la base del monto neto total que mensual y permanentemente perciba el servidor o cesante y que constituya ingreso de su libre disponibilidad, independientemente de la naturaleza de los conceptos que dicho monto pudiera comprender. Se entiende por monto neto el que resulta luego de descontar, de la remuneración, compensación económica o pensión, los montos derivados de mandatos judiciales o legales expresos, incluyendo dentro de estos últimos los que pudieran corresponder por concepto de cuotas y descuentos sindicales.

De conformidad con lo establecido en el primer párrafo de este artículo, las sumas que el servidor perciba del CAFAE, por concepto de incentivo único, se entienden incluidas dentro de la referida base de cálculo.

La afectación de la planilla para la atención de las solicitudes formuladas por los servidores o cesantes al amparo de lo establecido en la referida cuadragésima primera disposición complementaria final de la ley N° 30114 no podrá afectar, en ningún caso, los montos que pudieran estos percibir de manera ocasional o eventual, tales como aguinaldos, gratificaciones o conceptos de naturaleza similar. Dichos montos no se considerarán para la determinación de la base de cálculo a la que este artículo se refiere.

Artículo 4: *Alcances de la solicitud.* El servidor o cesante podrá solicitar la afectación de la planilla única de pagos sólo para efectuar, a través de ella, el pago de obligaciones asumidas por dicho servidor o cesante con aquellos fondos de bienestar y entidades supervisadas y/o reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP incluidos en los registros a los que se refiere la primera disposición complementaria y final de estas normas reglamentarias. En el caso de los fondos de bienestar, la afectación procederá únicamente para la atención de obligaciones del servidor o cesante vinculados a los conceptos de bienestar siguientes: alimentación, salud, vivienda, educación, sepelio o esparcimiento.

Artículo 5: *Prelación.* Al momento de efectuar la afectación de la planilla única de pagos solicitada por el servidor o cesante, la entidad considerará, en primer término, aquella que tuviera relación con la atención de las obligaciones asumidas por estos frente a los fondos de bienestar y, sólo después, podrá considerar las relacionadas con créditos otorgados por las entidades supervisadas y/o reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Artículo 6: *De las afectaciones a la planilla única.* Las afectaciones a la planilla única de pago para la atención de obligaciones contraídas por el servidor o cesante con las entidades supervisadas y/o reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y/o con los fondos de bienestar, se les aplicará, según corresponda, las siguientes disposiciones:

6.1.- La afectación a la planilla única de pago para la atención de obligaciones contraídas por el servidor o cesante con las entidades supervisadas y/o reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP a las que se refiere el artículo 4 de este Decreto Supremo, podrá ser efectuada por las entidades del Sector Público sólo cuando éstos hubieran solicitado y autorizado dicha afectación para amortizar, a través de ella, cuotas de créditos de consumo no revolventes contraídos bajo un esquema de cuota fija y por un plazo máximo de amortización total de setenta y dos (72) meses. Se entiende como créditos de consumo no revolventes aquellos a los que se refiere el numeral 2 del Capítulo I del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones aprobado mediante la Resolución SBS N° 11356-2008 y sus normas modificatorias.

6.2.- La afectación a la planilla se hará considerando que el descuento a efectuar al servidor o cesante por este concepto sea por un monto tal que no impida que éste reciba cuando menos el cincuenta por ciento (50%) del monto neto que mensual y permanentemente le correspondería percibir de acuerdo a lo establecido en el artículo 3. Si durante la vigencia del período de afectación autorizado por el servidor o cesante dicho monto neto se viera reducido por efecto de un mayor descuento por mandato legal o judicial, el porcentaje señalado en el párrafo precedente podrá reducirse al cuarenta por ciento (40%) de dicho monto.

6.3.- Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la condición establecida en los párrafos precedentes, la entidad afectará la planilla en un monto menor al autorizado por el servidor o cesante. En dicho supuesto, de existir concurrencia de créditos de consumo no revolventes, la entidad efectuará la afectación para atender primero a aquel al que se refiera la más antigua de las solicitudes presentadas por el servidor o cesante. Tratándose de solicitudes de la misma antigüedad, la afectación de la planilla se efectuará proporcionalmente.

6.4.- La entidad supervisada y/o regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP a que se refiere la cuadragésima primera disposición complementaria de la ley N° 30114 podrá ampliar el plazo de pago de los créditos, de acuerdo con lo pactado con el servidor o cesante y de conformidad con las disposiciones emitidas por dicha Superintendencia, siempre que dicha ampliación no incremente la carga financiera mensual del servidor o cesante. En este supuesto, para el descuento por planilla el crédito mantendrá la prelación que tenía antes del cambio de las condiciones contractuales.

Finalmente la resolución SBS N° 5619-20014, en virtud, de la segunda disposición complementaria final del decreto supremo N°010-2014-EF, que aprobó las normas reglamentarias para que las entidades públicas adecúen y realicen descuentos en la planilla única de pagos, señala que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, implementará y regulará el registro de las entidades, a las cuales supervisa y/o regula, que constituyan a su favor obligaciones asumidas por servidores o cesantes del sector público y cuya amortización del pago es pasible de efectuarse mediante la afectación de la planilla única de pago de estos ; en tal sentido, la Superintendencia publicó en su portal web la relación de las entidades registradas en el marco de la presente norma, como entidades que pueden afectar la planilla única de pagos de los servidores o cesantes de sector público a fin de que estos amorticen el pago de sus obligaciones.

Como se puede apreciar en dicho portal las entidades autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP son las siguientes:

Entidad Supervisada y/o Regulada	Dirección	Teléfono	Dirección de Correo Electrónico
Banco Interamericano de Finanzas	Av. Rivera Navarrete N° 600, San Isidro, Lima.	(01) 613 3036	amarin@banbif.com.pe

Scotiabank Perú S.A.A.	Av. Dionisio Derteano N° 102 , San Isidro, Lima	(01) 211 6000	AnaLuz.Perriggo@scotiabank.com.pe
Banco Ripley Perú S.A.	Av. Paseo de la República N° 3118, piso 11, San Isidro, Lima.	(01) 611 5700	tarjetaripley@bancoripley.com.pe
Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank	Av. Carlos Villarán N° 140, La Victoria, Lima.	(01) 219 2000	rsousa@intercorp.com.pe
Banco de Comercio	Av. Canaval y Moreyra N° 454, San Isidro, Lima.	(01) 513 6000 anexo 2000	akizner@bancomercio.com.pe
Banco GNB Perú S.A.	Calle Las Begonias N° 415 - Pisos 22, 25 y 26 - San Isidro, Lima.	(01) 616 3000 Anexos 4316 - 4005	jose.a.bacigalupo@bancognb.com.pe ector.angulo@bancognb.com.pe
BBVA Banco Continental	Av. República de Panamá N° 3055, San Isidro, Lima.	(01) 2091415	juan.delafuente@bbva.com
Banco de la Nación	Av. República de Panamá N° 3664, San Isidro, Lima	(01) 519 2000	lpalomino@bn.com.pe dpto_negocios@bn.com.pe
Banco Financiero del Perú	Av. Ricardo Palma N° 278, Miraflores, Lima	(01) 612 2000 anexo 2366	malmengor@financiero.com.pe

Figura 1. Bancos autorizados para afectar la planilla de pagos

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/registro-de-entidades-que-pueden-afectar-la-planilla-unica-de-pagos>

Entidad Supervisada y/o Regulada	Dirección	Teléfono	Dirección de Correo Electrónico
Financiera Confianza S.A.A.	Av. Javier Prado Este N° 4487, Santiago de Surco, Lima.	(01) 316 1106	filiberto.guadalupe@confianza.pe
Financiera Proempresa S.A.	Av. Aviación N° 2431, San Borja, Lima.	(01) 625 8080	gerenciag@proempresa.com.pe
Crediscotia Financiera S.A.	Av. Paseo de la República N° 3587, San Isidro, Lima.	(01) 611 9900	carmen.quevedo@crediscotia.com.pe j ulio.rasmussen@crediscotia.com.pe
Financiera CREDINKA S.A.	Av. De la Cultura J-8, Urbanización Quispicanchis, Cusco	(01) 4210954	avargasv@credinka.com
FINANCIERA EFECTIVA S.A.	Av. Luis Gonzales 1315 - Oficina 302, Chiclayo, Lambayeque	(01) 415 2000	fgonzalez@efectiva.com.pe

Figura 2. Financieras autorizadas para afectar la planilla de pagos

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/registro-de-entidades-que-pueden-afectar-la-planilla-unica-de-pagos>

Entidad Supervisada y/o Regulada	Dirección	Teléfono	Dirección de Correo Electrónico
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A.	Calle Real 341-343, Huancayo, Junín.	(064) 481000	atenciondeconsultas@cajahuancayo.com.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A.	Av. Conde de Nieva N° 498, Ica.	(056) 581430	gerencia@cmacica.com.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	Av. La Cultura N° 1624, Wanchaq, Cusco.	(84) 606161 / 97490572	vvega@cmac-cusco.com.pe
Caja Municipal de Crédito Popular de Lima S.A. - Caja Metropolitana.	Av. Nicolás de Piérola N° 1785, Cercado de Lima, Lima.	(01) 619 7575 / (01) 637 0500	creditospersonales@cajametropolitana.com.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A.	Plaza de Armas N° 138 - Sullana, Piura	(073) 284400	scalle@cajasullana.pe / aleon@cajasullana.pe / jagurto@cajasullana.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.	Jr. Pizarro N° 458-460, Trujillo.	(044) 294000 / 949043683	bezo@cajatrujillo.com.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa	Calle La Merced N° 106, Arequipa	(054) 220001 anexo 1420	jbeltran@cajaarequipa.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A.	Av. San Martín N° 710, Tacna.	(052) 583636 Anexos 1131, 1134, 1115	bgamarra@cmactacna.com.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C	Jr. Ayacucho N° 353, Piura	(73) 284300 0-801-14321 (1) 214 1060	cajapiura@cajapiura.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A.	Jirón Plaza de Armas N° 176 - 178, Paita, Piura.	(073) 213080	consultas@cajapaita.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Del Santa S.A.	Avenida José Gálvez N° 602 – Chimbote	(043) 483140	lespinoza@cajadelsanta.pe
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A	Jr. Prospero N° 791, Iquitos, Loreto	(065) 581770	kurbina@cajamaynas.pe

Figura 3. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito Bancos autorizadas para afectar la planilla de pagos
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/registro-de-entidades-que-pueden-afectar-la-planilla-unica-de-pagos>

Entidad Supervisada y/o Regulada	Dirección	Teléfono	Dirección de Correo Electrónico
BBVA CONSUMER FINANCE ENTIDAD DE DESARROLLO A LA PEQUEÑA Y MICRO EMPRESA	Av. República de Panamá N° 3055, Piso 12, Hall 1, San Isidro, Lima	(021) 390 2310	Javier.viza@bbva.com

Figura 4. Edpymes autorizadas para afectar la planilla de pagos
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/registro-de-entidades-que-pueden-afectar-la-planilla-unica-de-pagos>

Entidad Supervisada y/o Regulada	Dirección	Teléfono	Dirección de Correo Electrónico
Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A.	Av. Luzuriaga N° 1098, Huaraz, Ancash.	(01) 641-1303	ngoyburo@credichavin.com
Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	Jr. Junín N° 129, Puno	(051) 368808	craclosandes@cajarurallosandes.com
Caja Rural de Ahorro y Crédito Prymera.	Av. República de Panamá N° 6251, Miraflores, Lima.	(01) 243 4800	scanote@prymera.com.pe
Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A.	Jirón Cusco N° 327, Huancayo, Junín	(064) 484848	jmaranon@cajacentro.com.pe jalhua@cajacentro.com.pe
Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A.	Av. Balta N° 250 - 260, Chiclayo, Lambayeque	(074) 225702	ngoyburo@cajasipan.com.pe

Figura 5. Cajas Rurales de Ahorro y Crédito autorizadas para afectar la planilla de pagos
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/registro-de-entidades-que-pueden-afectar-la-planilla-unica-de-pagos>

Entidad Supervisada y/o Regulada	Dirección	Teléfono	Dirección de Correo Electrónico
Servicio Social del Director y Supervisor SESDIS	Jr. León Velarde N° 132 Lince, Lima.	(01) 470 0323 / (01) 265 3029	gerencia.general@sesdis.org.pe
Derrama de Retirados del Sector Educación – DERESE	Av. República de Portugal N° 339, Breña, Lima.	(01) 219 8397 / (01) 219 8413	presidencia@derese.org

Figura 6. Derramas y Cajas autorizadas para afectar la planilla de pagos.
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/registro-de-entidades-que-pueden-afectar-la-planilla-unica-de-pagos>

Entidad Supervisada y/o Regulada	Dirección	Teléfono	Dirección de Correo Electrónico
Seguros SURA	Av. Canaval y Moreyra N° 522, piso 10, San Isidro, Lima.	(01) 222 2222	servicioalcliente.seguros@sura.pe
Rímac Seguros y Reaseguros	Paseo de la República N° 3505, piso 11, San Isidro, Lima.	(01) 411 1000 Anexo 1448	rgradosf@rimac.com.pe
El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.	Av. Juan de Arona N° 830 - Piso 5, San Isidro, Lima.	(01) 518 4500	servicioalcliente@pacificovida.com.pe
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros	Calle Francisco Masías N° 370, San Isidro, Lima.	(01) 513 0521	rcaballerom@lapositivavida.com.pe
Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros	Av. 28 de Julio N° 873, Miraflores, Lima	(01) 213-7373	surbina@mapfre.com.pe
Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros	Av. 28 de Julio N° 873, Miraflores, Lima	(01) 213-7373	surbina@mapfre.com.pe
Protecta S.A. Compañía de Seguros	Av. Domingo Orué N° 165, Surquillo, Lima	0801-11278 (01) 391-3030 (01) 391-3000	mfort@protecta.com.pe

Figura 7. Empresas de Seguros autorizados para afectar la planilla de pagos.
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/registro-de-entidades-que-pueden-afectar-la-planilla-unica-de-pagos>

Entidad Supervisada y/o Regulada	Dirección	Teléfono	Dirección de Correo Electrónico
Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán	Av. Ramón Castilla N° 505 Tumán, Chiclayo, Lambayeque.	(074) 417172	coopactuman@yahoo.com.pe
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tumi	Av. 6 de agosto N° 551, Jesús María, Lima	(01) 205 6616	agerencia@cooptumi.com
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda.	Jr. Amazonas N° 1000, Cajamarca	(076) 362389	juan.dionisio@coopacsanpiox.com.pe
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario LTDA.	Jr. Miguel Grau N° 709, Cajabamba, CAJAMARCA	076 - 551071	informes@cacnsr.com.pe

Figura 8. Cooperativas de Ahorro y Crédito* no autorizadas a operar con terceros autorizados para afectar la planilla de pagos.

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/registro-de-entidades-que-pueden-afectar-la-planilla-unica-de-pagos>

(* El listado que aparece en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es mayor, se ha tomado aquellas que nos ayudan al desarrollo del presente trabajo de investigación

2.4. Definición de términos

Crédito: (Glosario de términos económicos del BCR, marzo del 2011). Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario).

Convenio: (Tomado de <http://www.unp.edu.pe/oficinas/occt/que-es-convenio.html>)

Un convenio es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas o instituciones. Por otro lado, se entiende por convenio de cooperación interinstitucional a todo acto celebrado entre una institución y otras personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras y cuya finalidad es aprovechar mutuamente sus recursos o fortalezas.

Mora: Según Brachfield, P. 2013. Recuperado de <http://perebrachfield.com/blog/instrumentos-de-cobro/el-incuy-la-indemnizacion/>

Consiste en el retraso, dilación o tardanza en el cumplimiento de la obligación, por lo común, la de pagar una cantidad económica, líquida y vencida. No obstante, en sentido más concreto, se identifica con el retardo culpable, que da lugar a la correspondiente indemnización, pero que no impide la posibilidad del cumplimiento tardío de la obligación.

Provisión: “Cuentas que reflejan pérdidas o ganancias no realizadas, que afectan el resultado del ejercicio y que pueden comprometer fondos de capital de trabajo en el próximo ejercicio. Se puede realizar provisiones para cuentas de cobranza dudosa, por fluctuación en el precio de títulos valores y/o por beneficios sociales, entre otros. (Glosario de términos económicos del BCR, marzo del 2011)

Política: Según Calderón. y Roberto (2005). Administración, *análisis y políticas de crédito*. Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

Los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A - Agencia Cajamarca, 2018, son internos y externos.

3.2 Hipótesis específicas

- a) Los factores internos que ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018, son la ponderación inadecuada de los ingresos de los solicitantes de crédito y la política inadecuada de créditos.

- b) Los factores externos que ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018, son la falta de seriedad de las instituciones para el descuento y el incumplimiento de la regulación del descuento por planilla.

3.3 Variables

Variable independiente

Factores

Variable dependiente

Morosidad

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de investigación

A. Investigación descriptiva: Porque se realizó el ordenamiento de las bases teóricas y conceptuales, posteriormente se procedió a buscar conocimientos más concisos sobre el tema, permitiendo el diseño de políticas y mecanismos para su reducir la morosidad.

B. Investigación Aplicada: Porque el desarrollo del presente trabajo, se basa en conocimientos existentes y se aplica a una realidad empresarial determinada lo cual permitirá el diseño de políticas y mecanismos para su reducir la morosidad del Banco Ripley – Agencia Cajamarca.

C. Transversal- no experimental. (Hernández, 2010)

Siguiendo al citado autor el diseño de la investigación es transversal, porque los estudios se realizarán en un determinado periodo de tiempo.

No experimental por que se llevará a cabo sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observarán los fenómenos en su contexto particular para después analizarlos.

4.2. Métodos de investigación.

La investigación empleo el método inductivo-deductivo, así como el método analítico sintético.

4.3. Población y muestra

La población de estudio estará conformada por los 20 clientes que están en mora, según fuente de Banco Ripley Perú – agencia Cajamarca. Y la muestra será tipo censo, porque se abarcará a toda la población.

4.4. Unidad de análisis

Área de créditos por convenio de Banco Ripley del Perú S.A – agencia Cajamarca.

4.5 Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
Independiente Factores	Son aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. (Cépeda, 2013)	Factores internos	Ponderación incorrecta de ingresos	Instrumento Cuestionario, Revisión de centrales de riesgo Revisión documental Técnica Encuesta
			Política inadecuada de créditos	
			Compras de deuda de manera parcial	
		Factores externos	Falta de seriedad de la Instituciones	
No se cumple la regulación sobre afectación de haberes				
Dependiente La morosidad	Término que se deriva de moroso, es decir, es el incumplimiento total o parcial de una obligación. (Bianca, 1993)	Créditos vencidos	Nivel de morosidad	
			Mora en gestión	
		Mora de alto riesgo	Créditos refinanciados	
			Créditos castigados	

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es la encuesta.

La encuesta estructurada con preguntas abiertas y cerradas que fueron aplicadas en una forma directa por el investigador a los clientes que han caído en morosidad.

4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La técnica de procesamiento de la información fue mediante la hoja de cálculo: Excel con la cual se hicieron las tablas y gráficos que fueron analizados e interpretados para obtener las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Encuestas aplicadas a los clientes

Tabla 5

¿Cuándo le otorgó su crédito, banco Ripley tomo en cuenta su historial crediticio?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	12	60
No	8	40
No responde	0	0
Total	20	100

Fuente: encuestas aplicadas

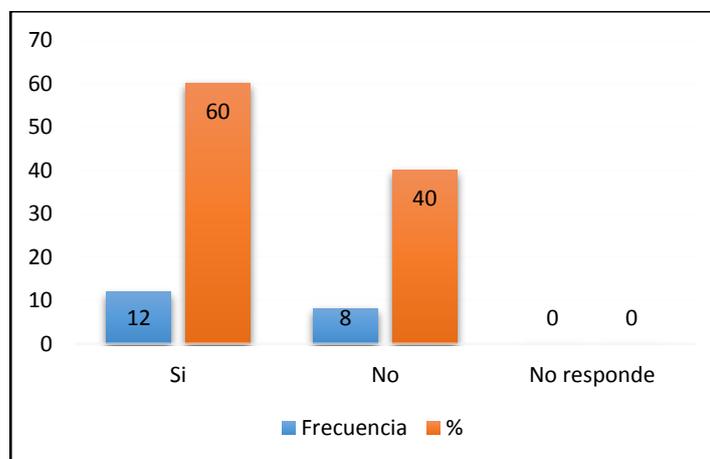


Figura 9. *¿Cuándo le otorgó su crédito, bsanco Ripley tomo en cuenta su historial crediticio?*

Fuente. Tabla 5

Análisis e interpretación

Los encuestados ante la pregunta, el 60% señalaron que si se tomó en cuenta su historial crediticio cuando se le otorgó su crédito, lo cual denota que se si respeta la política de créditos, pero debería ser en un 100% porque este proceso inicial es fundamental para minimizar la morosidad.

Tabla 6

Cuándo solicitó su crédito en banco Ripley. ¿Le preguntaron los conceptos fijos y variables que percibía en su boleta de pago?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	0	0
No	20	100
No responde	0	0
Total	20	100

Fuente: encuestas aplicadas

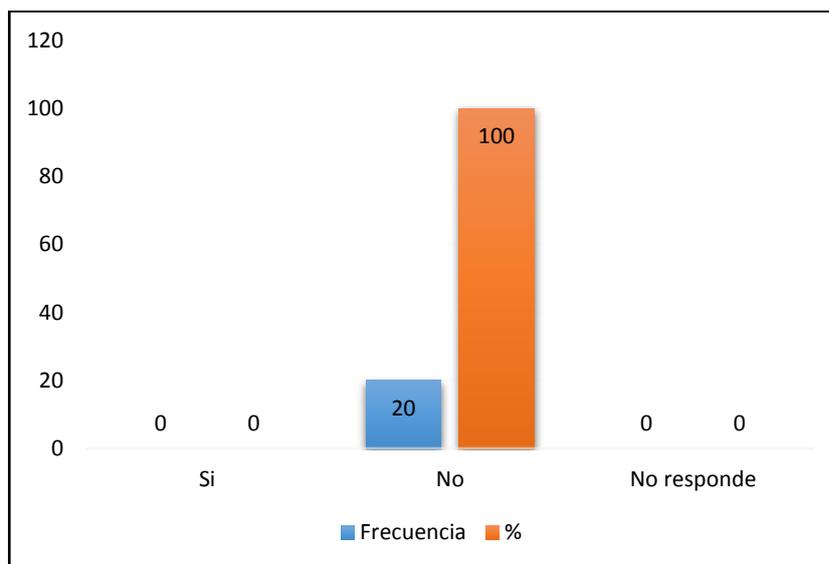


Figura 10. *Cuándo solicitó su crédito en Banco Ripley. ¿Le preguntaron por los conceptos fijos y variables que percibía en su boleta de pago?*

Fuente. Tabla 6

Análisis e interpretación

Los encuestados ante la pregunta, el 100% respondieron que no le preguntaron sobre sus conceptos remunerativos fijos y variables cuando se le otorgó su crédito, lo cual denota un descuido por parte del personal de Ripley, porque es importante para evaluar de una manera correcta un crédito. Se debe capacitar y sobre todo enfatizar en indagar este aspecto fundamental para determinar la capacidad de pago del cliente.

Tabla 7

Si fue su caso compra de deuda de otra entidad financiera.

¿Le informaron del procedimiento a utilizar en la compra de deuda y sobre todo de la necesidad de realizar el pago de forma total?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	7	35
No	10	50
No responde	3	15
Total	20	100

Fuente: encuestas aplicadas

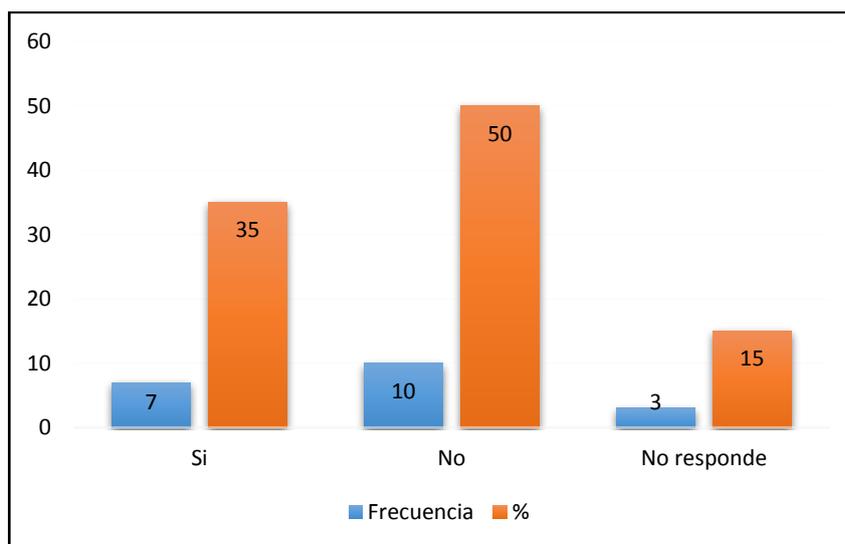


Figura 11. **Si fue su caso** compra de deuda de otra entidad financiera. ¿Le informaron del procedimiento a utilizar en la compra de deuda y sobre todo de la necesidad de realizar el pago de forma total?

Fuente. Tabla 7

Análisis e interpretación

Los encuestados ante la pregunta de que **Si fue su caso** compra de deuda de otra entidad financiera, si le informaron del procedimiento a utilizar en la compra de deuda y sobre todo de la necesidad de realizar el pago de forma total, el 50% dijeron que no le informaron al respecto y el 35% señaló que si le informaron. Esta situación complicada que es causa de morosidad, debe solucionarse pagando el banco directo al otro banco.

Tabla 8

¿Cuándo solicitó un crédito bajo la modalidad de descuento por planilla aparte del que ya tenía con Banco Ripley le informó su institución que lo más probable es que tenga problemas con el descuento de la cuota?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	0	0
No	20	100
No responde	0	0
Total	20	100

Fuente: encuestas aplicadas

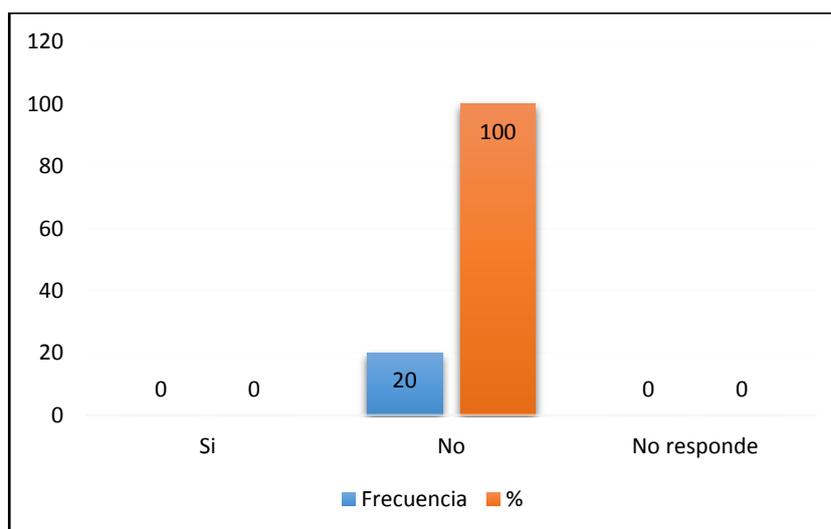


Figura 12. ¿Cuándo solicitó un crédito bajo la modalidad de descuento por planilla aparte del que ya tenía con banco Ripley le informó su institución que lo más probable es que tenga problemas con el descuento de la cuota?

Fuente. Tabla 8

Análisis e interpretación

Los encuestados ante la pregunta de que si cuándo solicitó un crédito bajo la modalidad de descuento por planilla aparte del que ya tenía con Banco Ripley le informó su institución que lo más probable es que tenga problemas con el descuento de la cuota, el 100% señalaron que no, lo cual denota una falta de comunicación entre el banco Ripley y la persona encargada de descuentos. Esta situación debe corregirse mediante una comunicación escrita emitida por el Banco.

Tabla 9

¿Al momento que autorizaron mediante la carta de descuento por planilla, su institución verificó que ya tenía descuentos por concepto de créditos, he hizo el cálculo del monto que debía autorizar?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	0	0
No	20	100
No responde	0	0
Total	20	100

Fuente: encuestas aplicadas

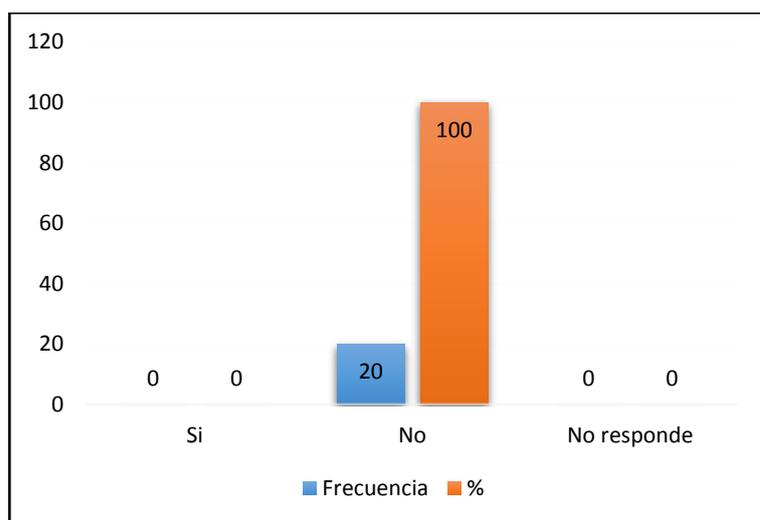


Figura 13. *¿Al momento que autorizaron mediante la carta de descuento por planilla, su institución verificó que ya tenía descuentos por concepto de créditos, he hizo el cálculo del monto que debía autorizar?*

Fuente. Tabla 9

Análisis e interpretación

Los encuestados ante la pregunta de que al momento que autorizaron mediante la carta de descuento por planilla, su institución verificó que ya tenía descuentos por concepto de créditos, he hizo el cálculo del monto que debía autorizar, el 100% señalaron que no, lo cual denota también una falta de comunicación entre el banco Ripley y la persona encargada de descuentos. Esta situación de igual modo debe corregirse mediante una comunicación escrita emitida por el Banco.

Tabla 10

¿Sabía Ud. que existe un directorio elaborado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de qué entidades financieras pueden descontar a través de la planilla?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	0	0
No	20	100
No responde	0	0
Total	20	100

Fuente: encuestas aplicadas

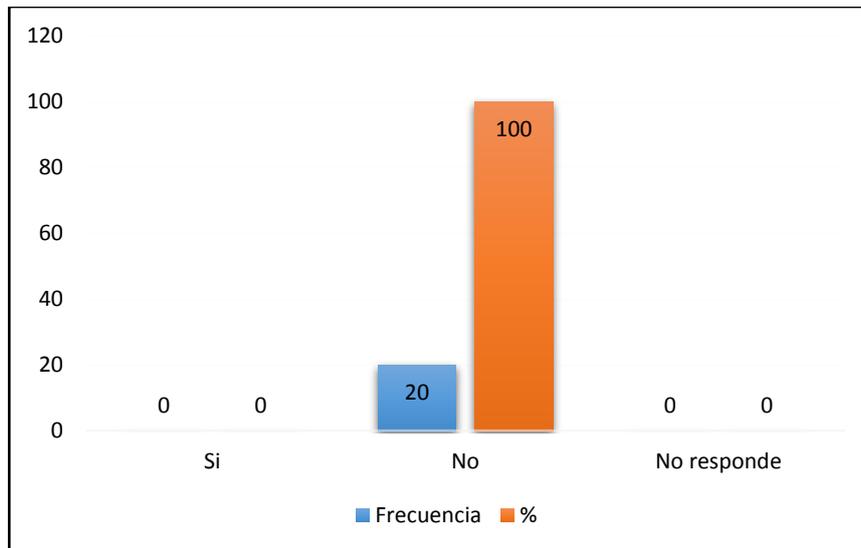


Figura 14. *¿Sabía Ud. que existe un directorio elaborado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de qué entidades financieras pueden descontar a través de la planilla?*

Fuente. Tabla 10

Análisis e interpretación

Los encuestados ante la pregunta de que si sabía que existe un directorio elaborado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de qué entidades financieras pueden descontar a través de la planilla, el 100% señalaron que no, lo cual denota también una falta de información que el banco Ripley debe dar a sus clientes solicitantes de crédito. Esta situación debe solucionarse mediante una coordinación más efectiva con las instituciones.

Tabla 11

¿Sabía Ud. que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, entidad que regula las entidades financieras ha determinado que sólo el 50% del ingreso neto puede ser descontado por planilla?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	0	0
No	20	100
No responde	0	0
Total	20	100

Fuente: encuestas aplicadas

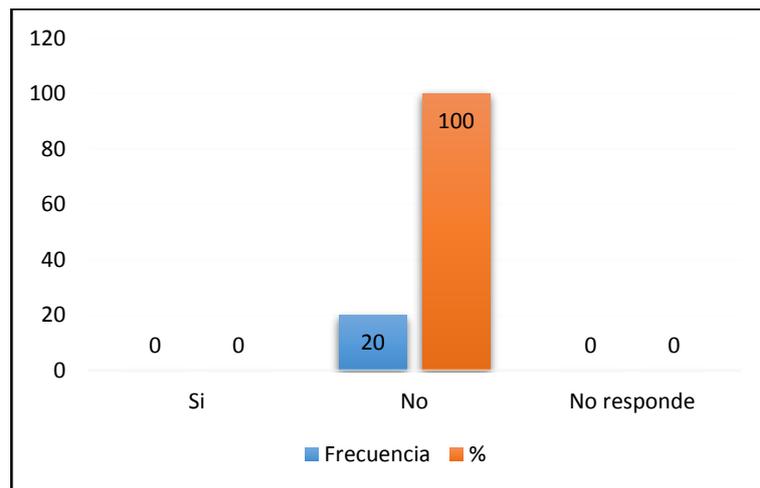


Figura 15. *¿Sabía Ud. que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, entidad que regula las entidades financieras ha determinado que sólo el 50% del ingreso neto puede ser descontado por planilla?*

Fuente. Tabla 11

Análisis e interpretación

Los encuestados ante la pregunta de que, si sabía que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, entidad que regula las entidades financieras ha determinado que sólo el 50% del ingreso neto puede ser descontado por planilla?, el 100% señalaron que no, lo cual denota también una falta de información que el banco Ripley debe dar a sus clientes solicitantes de crédito. Esta situación debe solucionarse mediante una capacitación a los gestores e instituciones.

5.1.2. Reporte de la central de riesgo de los clientes morosos

Tabla 12

Relación de clientes en morosidad del Banco Ripley

N°	APELLIDOS Y NOMBRES*	INSTITUCIÓN	INGRESO	OBSERVACIÓN	TIPIFICACIÓN
1	Jimenes xxxx, xxx	DIRESA	2500	Realizo 2 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo
2	Preteel xxx, xxx	DIRESA	2400	Se redujó sus ingresos	Variación de ingresos
3	Vigo C xxx, xxx	DIRESA	2300	No pagó deuda comprada	No pagó compra de deuda
4	Chavez xxx, xxx	DIRESA	2300	Se redujó sus ingresos	Variación de ingresos
5	Mosqueira xxx, xxx	DIRESA	2300	Sobreendeudada	Dobleteo
6	Ruiz xxx xxx	HOSPITAL	3500	Sobreendeudada	Dobleteo
7	Perez xxx, xxx	HOSPITAL	2400	Realizo 2 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo
8	Limay xxx, xxx	HOSPITAL	2300	Realizo 2 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo
9	Echevaría xxx, xxx	HOSPITAL	3000	Realizo 2 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo
10	Mantilla xxx, xxx	HOSPITAL	2300	Se redujó sus ingresos	Variación de ingresos
11	Cosavalente xxx, xxx	HOSPITAL	2500	Realizo 2 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo
12	Torres xxx, xxx	HOSPITAL	2300	Realizo 2 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo
13	Vasquez xxx, xxx	HOSPITAL	3500	Se redujó sus ingresos	Dobleteo
14	Romero xxx, xxx	HOSPITAL	2300	Su redujo sus ingresos	Variación de ingresos
15	Sagón xxx, xxx	HOSPITAL	3400	Realizo 2 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo
16	Portal xxx, xxx	UGEL CAJAM	1800	No pagó deuda comprada	No pagó compra de deuda
17	Velasquez xxx, xxx	UGEL CAJAM	1500	Realizo 2 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo
18	Terán xxx, xxx	UGEL CAJAM	1500	Dejó de laborar	Dejó de laborar
19	Saldana xxx, xxx	UGEL CAJAM	1500	Realizo 3 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo
20	Patricia xxx, xxx	UGEL CAJAM	2200	Realizo 3 créditos por convenio al mismo tiempo	Dobleteo

* Se abrevia la escritura del nombre y apellidos de los clientes en mención, por razones de autorización de datos personales.

Fuente: <https://www.sentinelperu.com/cliente/cnhconrapida.aspx>

Tabla 13

*Resumen de causas de morosidad del banco Ripley Perú S.A
agencia Cajamarca*

Causas de morosidad	Frecuencia	%
Dobleteo	13	65%
Variación de ingresos	4	20%
No pagó compra de deuda	2	10%
Dejó de laborar	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

El 65% de las personas que han caído en morosidad en banco Ripley se debe al dobleteo que han hecho, es decir después que sacaron su crédito en banco Ripley sacaron otro crédito descuento por planilla. Es por ello que, al momento que se aplica el descuento su entidad al procesar ambos descuentos y por la afectación sólo del 50% del ingreso neto hace que la cuota no pueda ser descontada en su totalidad, lo que genera mora para el banco.

Un importante 20% de la morosidad del banco Ripley está dado por la variación de los ingresos. Esto se presenta de manera exclusiva en los trabajadores de Hospital Regional de Cajamarca y la Dirección Regional de Salud Cajamarca (DIRESA). Es decir, al momento de la evaluación de los créditos se consideró el 100% del valor de la guardia, sin embargo, es un concepto variable; este porcentaje que conlleva a la morosidad se debe a que los ingresos por guardias disminuyeron, consiguientemente la cuota del crédito pactada no pudo ser descontado en su totalidad.

El 10% de la morosidad está representado porque durante la evaluación de crédito se consideró la compra de deuda, sin embargo, esta no se realizó, lo que generó que el cliente se sobre endeudara.

Un 5% de la mora está representada por que el cliente dejó de trabajar por cuestiones de salud, esto es un factor incontrolable que no se puede predecir o en todo caso que se puede incluir en el riesgo de toda operación.

Tabla 14

*Resumen de morosidad por institución del banco Ripley Perú S.A-
agencia Cajamarca*

Causas de morosidad	Frecuencia	%
DIRESA	5	25%
Hospital Regional de Cajamarca	10	50%
UGEL Cajamarca	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación

Analizados el grupo de clientes en mora en banco Ripley se puede visualizar que estos pertenecen fundamentalmente a 3 convenios, el Hospital Regional de Cajamarca comprende el 50% de estos clientes, de los cuales el 80% de los mismos se debe a que dobletearon, es decir sacaron otro crédito por convenio no considerando el descuento sólo del 50% del ingreso neto, un 20% se debe a que sus ingresos variaron, producto de una reducción por concepto del pago de guardias.

La DIRESA por su parte representa el 25% de los clientes en mora, de los cuales el 50% de los mismos se debe a que dobletearon y el otro 50% a una variación de sus ingresos.

La UGEL Cajamarca representa el otro 25% dado fundamentalmente por el dobleteó de los clientes.

Tabla 15

*Revisión documental de los clientes en morosidad del banco Ripley
Perú S.A - agencia Cajamarca*

Causas de morosidad	Frecuencia	%
Documentación completa	5	80%
Clientes con historial crediticio negativo	5	20%
Total	20	100%

Fuente: ficha de cotejo

Análisis e interpretación

De la revisión documental obtenida a través de la lista de cotejo de los clientes que han caído en morosidad se advierte que el 20% de los mismos, tuvo problemas de pago en créditos anteriores por lo que inclusive llegaron a tener créditos castigados y que luego de un proceso de negociación con las entidades acreedoras lograron cancelarlo. Se nota aquí claramente que la no cultura de pago de estos clientes y su experiencia anterior les lleva sin ningún remordimiento a caer en morosidad. Ayudado por la política del banco que establece que si una persona que ha caído en calificación pérdida es sujeto de crédito siempre y cuando haya transcurrido 2 años de la fecha de castigo y que tenga dos calificaciones positivas en el último semestre.

El 80% de los clientes en mención se advierte que si cumplieron con el procedimiento y los documentos que se necesitan para el otorgamiento de un crédito bajo la modalidad por convenio.

5.2 Prueba de hipótesis

La investigación tuvo como hipótesis general los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A - Agencia Cajamarca, 2018, son internos y externos. Lo cual precisamente se encontró en el estudio. Las causas externas son: Irresponsabilidad del funcionario de la institución que autoriza el descuento por planilla lo realiza sin tener en cuenta si ya tiene otros descuentos de entidades financieras, irresponsabilidad de los clientes, ya que ocultan información intencionalmente para que su evaluación sea favorable y puedan obtener el crédito. Entre las causas internas se encontró a la política inadecuada de créditos y política inadecuada de compra de deuda, la ponderación inadecuada de los ingresos de los clientes y falta de comunicación efectiva de los gestores por convenio para con sus clientes solicitantes de crédito.

En cuanto a la hipótesis específica 1: Los factores internos que ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018, son la ponderación incorrecta de los ingresos de los solicitantes de crédito, la existencia de una política inadecuada de créditos se

corroboró en la investigación y además se encontró falta de una comunicación efectiva por parte de los gestores por convenio.

En cuanto a la hipótesis específica 2: Los factores externos que ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018, son la falta de seriedad de las instituciones para el descuento y el incumplimiento de la regulación del descuento por planilla, lo cual también se corroboró.

5.3 Presentación de resultados

Los resultados de la presente investigación se corroboran con el marco teórico establece como causas determinantes de morosidad (Aguilar y Camargo, 2002) y en particular con los que establecen como conclusiones las investigaciones de Velásquez, C. (2011). En su trabajo *diagnóstico del incremento de las tasas de morosidad en créditos de las MyPE en las entidades financieras del distrito de Cajamarca*. Tesis para optar el título de licenciado en administración, concluye que existen diversos factores relacionados con el comportamiento de la tasa de morosidad, las mismas que tienen su origen en ambos lados de la negociación, es decir en las entidades financieras que no proporcionan información adecuada y completa de las condiciones de crédito que ofrecen, así como por parte de los micro empresarios que por su misma condición de informalidad y acción de una administración totalmente empírica, hacen que este problema se agudice y tarde en solucionarse y la de Céspedes, W. (2015). En su trabajo de investigación *factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disimularla*. Tesis para optar el título de licenciado en administración, concluye que los factores económicos, sociales y culturales que ocasionan la morosidad en el sector financiero, son principalmente: la inexperiencia de los asesores de negocios, la falta de ética laboral.

Los trabajos de investigación descritos más arriba corroboran que el tema de la morosidad investigado en el presente trabajo tiene múltiples factores que finalmente

conducen a un deterioro de los activos y por ende a la salud financiera de la una entidad financiera.

En consecuencia, los resultados encontrados en la presente investigación se alinean de manera analógica con los citados en la presente investigación y a su vez se alimenta la teoría de que los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio son internos y externos, que hace ver deficiencias en la negociación de las partes implicadas en el proceso de otorgamiento de un crédito.

CONCLUSIONES

Los factores internos que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018, son los siguientes:

- Cálculo incorrecto de los ingresos de los clientes al momento de determinar la cuota máxima a descontar.
- Política inadecuada de créditos (otorgar créditos a quiénes incumplieron obligaciones crediticias anteriores)
- Incorrecto procedimiento de pago de compra de deuda, se hace necesario la implementación de emisión de cheques de gerencia.

Los factores externos ocasionantes de la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A. – agencia Cajamarca, 2018, se encontró:

- Incumplimiento de responsabilidades del funcionario de la institución donde labora el cliente, al momento de autorizar las cartas de descuento, no validan si es que ya tiene compromisos financieros asumidos con antelación.
- Incumplimiento de las normas que regulan los descuentos por planilla establecidos por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

RECOMENDACIONES

1. A los funcionarios del banco Ripley de Cajamarca

Se recomienda un cambio en la política del banco, aquella que establece dos reportes positivos en el último semestre a un año, para aquellas personas que han llegado a calificación pérdida. De lo contrario no se le podrá atender con un crédito.

En los casos de los clientes del Hospital Regional de Cajamarca y la Dirección Regional de Salud Cajamarca que perciben el concepto de guardias dentro de sus ingresos, se recomienda que estas no sean tomadas en cuenta al 100%, ya que sufren variaciones. El valor que se debe considerar debe ser el 70% para el cálculo del ingreso neto, sobre el cual se va a determinar la cuota.

2. A los funcionarios de las instituciones donde laboran los clientes

Alcanzarles un documento oficial del banco Ripley en donde indique claramente sus responsabilidades en cuanto al otorgamiento de la carta de descuento por planilla, lo cual debe estar claramente establecido en el contrato de convenio.

En coordinación con el banco, la institución debe implementar un sistema que podría ser una hoja de cálculo de excel que permita determinar si el trabajador y/o el responsable de la entidad financiera que se acerca a pedir una autorización de descuento por planilla. La entidad y/o el encargado de autorizar sea capaz de notar que dicho trabajador ya tiene autorizado una cuota y en todo caso, pueda hacer el cálculo de la cuota que debe autorizar, siempre y cuando esta no exceda el 50% del ingreso neto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar y Camargo, (2002). *Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú*. Volumen XXV, N° 50. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/viewFile/558/546>
- Banco Central de Reserva del Perú, (2011). *Glosario de términos económicos*. Lima.
- Castañeda, E. y Tamayo, B. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012*.
- Céspedes, W. (2015). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disimularla*.
- Calderón P. y Roberto C. (2005). *Administración, análisis y políticas de crédito*.
- Cuadrado, R. (2006). *Política Económica. Objetivos e instrumentos*. Edición Mc Graw Hill. Mexico.
- Decreto Supremo N° 010 (2014). Normas reglamentarias para que las entidades públicas adecúen y realicen descuentos en la planilla única de pagos.
- Efrain, R. (2005). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario del Ecuador: ¿cuáles son sus determinantes? un estudio con datos de panel?*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Manuel_Gonzalez79/publication/28794318_Analisis_De_La_Morosidad_Del_Sistema_Bancario_Del_Ecuador_Estudio-Con-Datos-De-Panel.pdf
- Flores, R. (2007). *Análisis de los determinantes del riesgo de crédito en presencia de carteras de bajo incumplimiento. Una nueva propuesta de aplicación. Revista europea de dirección y economía de la empresa*. Vol 16, num 2.
- Freixas y Rochet, (1998). *Microeconomics of Banking*. The MIT Press, USA.
- Guillén, J. (2002). *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*.

- Harriet, (2000). *Determinantes del comportamiento de pago en el Banco de Desarrollo Rural Centenario en Uganda.*
- Jiménez y Saurina, (2006). *La relación existente entre el ciclo crediticio y el riesgo de crédito en los bancos y cajas de ahorro español.*
- Ley N° 30114. Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2014.
- Muñoz, (1999). *Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: Una aproximación econométrica para el caso peruano – Venezuela”. Estudios económicos. Banco Central de Reserva del Perú.*
- Manual de políticas de créditos por convenio banco Ripley Perú S.A , versión 1.7
- Superintendencia de Banca Seguros y AFP, (2009). Resolución N° 11536
- Panes, J. (1988). Diccionario de Contabilidad Economía y Finanzas.
- Pere, J. (2007) ¿Qué es un moroso? Recuperado de https://www.finyear.com/Que-es-un-moroso_a2808.html
- Resolución S.B.S. N° 11356-2008. Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.
- Resolución S.B.S. N° 5619-2014. Registro de entidades que pueden afectar la planilla única de pagos.
- Velásquez, C. (2011). *Diagnóstico del incremento de las tasas de morosidad en créditos de las Mypes en las entidades financieras del distrito de Cajamarca.*

ANEXOS

8.1 Matriz de consistencia metodológica

Título: Factores que ocasionan la Morosidad de los Créditos Personales por Convenio en Banco Ripley Perú S. A. - Agencia Cajamarca, 2018.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Instrumento
<p>Problema General ¿Cuáles son los Factores que ocasionan la Morosidad de los Créditos Personales por Convenio en Banco Ripley Perú S. A. - agencia Cajamarca, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué factores internos ocasionan la Morosidad de los Créditos Personales por Convenio en Banco Ripley Perú S. A. - agencia Cajamarca, 2018? • ¿Qué factores externos ocasionan la Morosidad de los Créditos Personales por Convenio en Banco Ripley Perú S. A. - agencia Cajamarca, 2018? 	<p>Objetivo general Identificar los factores que ocasionan la Morosidad en los Créditos Personales por Convenio en Banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los factores internos ocasionan la Morosidad de los Créditos Personales por Convenio en Banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018. • Identificar los factores externos ocasionan la Morosidad de los Créditos Personales por Convenio en Banco Ripley Perú S. A. - Agencia Cajamarca, 2018. 	<p>Hipótesis general: Los factores que ocasionan la Morosidad en los Créditos Personales por Convenio en Banco Ripley Perú S. A - Agencia Cajamarca, 2018, son internos y externos.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los factores internos que ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018, son la ponderación inadecuada de los ingresos de los solicitantes de crédito y la política inadecuada de créditos. • Los factores externos que ocasionan la morosidad de los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018, son la falta de seriedad de las instituciones para el descuento y el incumplimiento de la regulación del descuento por planilla. 	<p>Variable X</p> <p>Factores</p> <p>Variable Y</p> <p>Morosidad</p>	<p>Internos</p> <p>Externos</p> <p>Créditos vencidos</p> <p>Créditos castigados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política inadecuada de créditos • Ponderación incorrecta de los ingresos • Compras de deuda de manera parcial • Falta de seriedad de la Instituciones para el descuento • No se cumple la regulación • N° créditos vencidos • N° de crédito castigados 	<p>El tipo de investigación es aplicada.</p> <p>La investigación es de nivel descriptivo y de diseño transversal y no experimental.</p> <p>La técnica de procesamiento de la información será mediante la hoja de cálculo: Excel con la cual se harán las tablas y gráficos que serán analizados e interpretados para obtener las conclusiones y recomendaciones.</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Reporte de las centrales de riesgo</p> <p>Revisión documental</p>

8.2. Instrumento de recolección de datos



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

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como propósito identificar los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley – Agencia Cajamarca, por lo cual rogamos a Ud. responder las preguntas con la mayor objetividad posible.

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa “X” la respuesta que crea conveniente.

DIMENSIÓN 1. FACTORES INTERNOS

Indicador 1. Política inadecuada de créditos

Pregunta 1. ¿Cuándo le otorgó su crédito banco Ripley tomo en cuenta su historial crediticio?

- A. Si ()
- B. No ()

Indicador 2. Ponderación incorrecta de los ingresos

Pregunta 2. Cuándo solicitó su crédito en banco Ripley. ¿Le preguntaron por lo conceptos fijos y variables que percibía en su boleta de pago?

- A) Si ()
- B) No ()

Indicador 3. Compras de deuda de manera parcial

Pregunta 3. **Si fue su caso** compra de deuda de otra entidad financiera. ¿Le informaron del procedimiento a utilizar en la compra de deuda y sobre todo de la necesidad de realizar el pago de forma total?

- A) Si ()
- B) No ()

DIMENSIÓN 2. FACTORES EXTERNOS

Indicador 1. Falta de seriedad de la Instituciones para el descuento

Pregunta 4. ¿Cuándo solicitó un crédito bajo la modalidad de descuento por planilla aparte del que ya tenía con banco Ripley le informó su institución que lo más probable es que tenga problemas con el descuento de la cuota?

- A) Si ()
- B) No ()

Indicador 2. No se cumple la regulación

Pregunta 5. ¿Al momento que autorizaron mediante la carta de descuento por planilla, su institución verificó que ya tenía descuentos por concepto de créditos, he hizo el cálculo del monto que debía autorizar?

- A) Si ()
- B) No ()

Pregunta 6. Sabía Ud. que existe un directorio elaborado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de qué entidades financieras pueden descontar a través de la planilla.

- A) Si ()
- B) No ()

Indicador 3. Sobreendeudamiento

Pregunta 7. ¿Sabía Ud. que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, entidad que regula las entidades financieras ha determinado que sólo el 50% del ingreso neto puede ser descontado por planilla?

- A) Si ()
- B) No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

8.3 Ficha de Cotejo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE COTEJO

La presente ficha tiene como finalidad corroborar la información de los factores internos con la morosidad de los créditos, que nos permitirá determinar si hay o no hay relación existente entre las dos variables en estudio, en el banco Ripley Perú S.A- agencia Cajamarca.

Documentación	Tiene	No tiene	Observaciones
Créditos por convenio			
DNI Titular			
Recibo de servicios			
Boleta de Pagos			
Carta de autorización de descuento			
Reporte crediticio de los 6 últimos meses			
Cronogramas de pagos de deudas por comprar			
Estado de cuenta actualizados de TC a comprar			
Solicitud de liquidación de deuda			
Voucher de pago de compra de deuda			
Reporte de las centrales de riesgo			