

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA
MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO PIURA - AGENCIA CAJAMARCA. 2017”**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:
LUIS MIGUEL SANTA CRUZ PALOMINO**

**ASESOR:
CPC MARÍA ESTHER LEÓN DE LOAYZA.**

**CAJAMARCA-PERÚ
2019**

Copyright © 2019
LUIS MIGUEL SANTA CRUZ
Derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Académico Profesional de Contabilidad

APROBACIÓN DE TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N°195-2018-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el bachiller Luis Miguel Santa Cruz:

“ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PIURA - AGENCIA CAJAMARCA. 2017”

Jurado Presidente

Jurado Secretario

Jurado Vocal

Asesora

DEDICATORIA

A Dios

A mi Madre y Hermana

A mi Esposa y a mi Hijo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con este objetivo.

A mi madre, quien a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

A mi esposa por ser el apoyo incondicional en mi vida, que con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A mis docentes, quienes fueron el pilar fundamental para mi aprendizaje. Agradezco a mis Asesores de tesis, quien con sus conocimientos y su gran trayectoria, he logrado mí culminar mis estudios con éxito.

Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación

ÍNDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN.....	11
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1. Identificación del problema	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Preguntas específicas	17
1.3. Objetivo General.....	17
1.4. Objetivos Específicos	17
1.5. Justificación	18
1.5.1. Justificación teórica	18
1.5.2. Justificación práctica.....	18
1.5.3. Justificación académica.....	19
1.6. Limitaciones de la investigación.....	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la Investigación	20
2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional.....	20
2.1.2. Antecedentes en el Contexto Nacional.	23
2.1.3. Antecedentes a Nivel Local.	26
2.2. Bases teóricas	28
2.2.1. Teoría Clásica (Chiavenato, 2010)	28
2.2.2. Teoría del Riesgo en la Evaluación de los Créditos	29
2.3. Bases conceptuales.....	29
2.3.1. La Morosidad.....	29
2.3.2. La cartera de créditos	36
2.3.3. Administración de la cartera de créditos	37
2.3.4. Tipos de créditos:	42
2.3.5. Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor	48
2.3.6. Clases de provisiones.....	53
2.3.7. El sistema financiero Peruano	54

2.3.8.Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Agencia-Piura	56
2.3.9.El Asesor de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura - Agencia Cajamarca	59
2.3.10. La Morosidad	73
2.4. Definición de términos	74
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	76
3.1. Hipótesis General	76
3.2. Hipótesis Específicas.....	76
3.3. Identificación de variables.....	76
IV. METODOLOGÍA	77
4.1. Tipo y diseño de la investigación.	77
4.2. Método de investigación.	77
4.3. Población y muestra.	78
4.3.1.Población de estudio	78
4.3.2.Tamaño de la Muestra.....	78
4.4. Unidad de Análisis.....	78
4.5. Operacionalización de las variables.....	79
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	80
4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	80
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	81
5.1. Análisis interpretación y discusión de resultados	81
5.1.1.Presentación de resultados	81
5.1.2.Análisis y discusión de resultados	91
5.1.3.Contrastación de hipótesis.....	96
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evaluación del crédito de acuerdo al tipo de garantía.	81
Figura 2. Aprobación de créditos según garantía	82
Figura 3. Consideración de aspectos subjetivos para otorgar los créditos	82
Figura 4. Análisis de estados financieros y del flujo de caja	83
Figura 5. Análisis de estados financieros para determinar la capacidad de endeudamiento .	83
Figura 6. Mantenimiento actualizado del file del deudor a las normas internas y externas	84
Figura 7. Realización de arqueo físico (de tomar cruzada entre asesores)	85
Figura 8. Realización de visitas para fidelización de los clientes.....	85
Figura 9. Verificación del cumplimiento del destino del crédito otorgado	86
Figura 10. Verificación periódica del estado del negocio y de la capacidad de pago	86
Figura 11. Existencia de políticas y normas de control para la cartera de créditos	87
Figura 12. Control del vencimiento de los créditos	88
Figura 13. Clasificación de los créditos de acuerdo a su vencimiento	88
Figura 14. Comunicación a los clientes cuando sus créditos están por vencer	89
Figura 15. Verificación de cancelación de créditos anticipados para efectuar el desagio.	89
Figura 16. Índice de morosidad la caja de ahorro	90
Figura 17. Índice de cobertura de cartera de crédito vencida	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cajamarca: Crédito (En miles de soles).....	16
Tabla 2. Cajamarca: Tasa de morosidad (En porcentaje).....	16
Tabla 3. Tasa de provisiones por tipo de créditos	53
Tabla 4. Provisiones específicas	54
Tabla 5. Evaluación del crédito.	81
Tabla 6. Seguimiento del crédito	84
Tabla 7. Control de la cartera de crédito.	87
Tabla 8. Índice de morosidad y de cobertura.....	90
Tabla 9. Tabla cruzada Administración de la cartera de créditos*Morosidad.....	91
Tabla 10. Tabla cruzada Evaluación del crédito*Morosidad	92
Tabla 11. Tabla cruzada Seguimiento del crédito*Morosidad.....	93
Tabla 12. Tabla cruzada Control de la cartera de crédito*Morosidad	94
Tabla 13. Correlación Rho de Spearman: Administración de la cartera de créditos – Morosidad.	96
Tabla 14. Correlación Rho de Spearman: Evaluación del crédito – Morosidad.	97
Tabla 15. Correlación Rho de Spearman: Seguimiento del crédito – Morosidad.	97
Tabla 16. Correlación Rho de Spearman: Control de la cartera de crédito – morosidad.....	98

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la relación de la administración de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca en el periodo 2017, evaluándose la relación del proceso crediticio, del seguimiento a los créditos y del control de la cartera de créditos; con la morosidad. La investigación es del tipo descriptivo -relacional, se realizó mediante el método Inductivo-deductivo. Los resultados muestran que existe una relación entre la evaluación del proceso crediticio y el nivel de morosidad de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura-Agencia Cajamarca, con una asociación positiva y moderada-alta (Rho de Spearman de 0,671). Las dimensiones de la administración de crédito que se relacionan con la morosidad son el seguimiento del crédito, con una asociación positiva y alta (Rho de Spearman de 0,728).y control de la cartera de crédito, con una asociación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,572)

Palabras Clave: Administración de la cartera de créditos, morosidad, Caja Municipal, Ahorro y crédito.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between the administration of the loan portfolio and the delinquency of the Municipal Savings and Credit Fund Piura - Cajamarca Agency in the 2017 period, evaluating the relationship of the credit process, from the follow-up to credits and control of the loan portfolio; with late payment. The investigation is of the descriptive - relational type, it was carried out using the Inductive-deductive method. The results show that there is a relationship between the evaluation of the credit process and the level of delinquency of the credits of the Municipal Savings and Credit Fund Piura-Cajamarca Agency, with a positive and moderate-high association (Rho de Spearman of 0.671). The resignations of the credit administration that are related to delinquency are the follow-up of the credit, with a positive and high association (Rho de Spearman of 0.728) and control of the credit portfolio, with a moderate positive association (Rho of Spearman of 0.572)

Keywords: Administration of the loan portfolio, delinquency, Municipal Fund, Savings and credit.

INTRODUCCIÓN

Para una institución financiera significa todo un proceso el otorgamiento de un crédito y más aun tratándose de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) peruanas, quienes hoy en día constituyen un sector que contribuye con el desarrollo económico ya que son una de las alternativas de financiamiento importante para aquellas empresas o personas que no tienen acceso a las fuentes tradicionales

El mercado objetivo de las CMAC está altamente caracterizado por el crédito a las MYPEs, por lo tanto, estas instituciones microfinancieras asumen un alto nivel de riesgo en sus operaciones. En estos últimos tiempos el nivel de riesgo para estas instituciones es muy alto, el mismo que se puede observar en los porcentajes de morosidad que muestran en sus estados financieros.

Se evidencia que existen muchas causas o factores que conllevan a estas situaciones desfavorables para las microfinancieras consideramos que dentro de las principales factores que conllevan a estos altos índices de morosidad se encuentra la flexibilidad que existe por parte de los asesores de créditos que implican procesos, desde la evaluación, el otorgamiento y el seguimiento a la cartera de créditos, causas que impulsan los niveles de morosidad y esta tolerancia se institucionaliza con el afán de expandirse y ampliar la cartera frente a la gran competencia que existe entre las CMAC.

El proyecto de investigación intitulado “Administración de la Cartera de Créditos y la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca. 2017”, se centra en describir el proceso de la administración de la cartera de créditos y la morosidad en esta institución, teniendo en cuenta los procesos de evaluación y recuperación de los mismos que utiliza esta financiera para otorgar las diferentes modalidades de crédito que se ofrecen de acuerdo a la ubicación geográfica de sus agencias.

Esta investigación ha tenido su origen por la inquietud que tengo como asesor de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura-Agencia Cajamarca para determinar la relación que existe entre la administración de la cartera de créditos y la morosidad

de la institución de la cual soy colaborador y cuyos resultados se muestran en el presente informe.

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

En los últimos años alrededor de todo el mundo se ha dado un sin número de crisis financieras y en las que se atribuye como la principal causa a la inadecuada administración de los recursos financieros, la misma que puede responder a muchos factores como: mala formación profesional, técnica y moral de los administradores de las instituciones financieras, falta de incentivos para los colaboradores dentro de las empresas los mismos que se ven impulsados a tomar decisiones que no están consideradas dentro de las buenas prácticas de la empresa y también en muchos casos por la falta de supervisión de los órganos que se encargan regular y controlar a las instituciones que conforman un sistema financiero.

Ante este escenario es muy importante tener en cuenta lo que es la administración de una cartera de crédito, entendido como el procedimiento ordenado que comprende desde la evaluación, control y seguimiento de las cuentas por cobrar con el fin de garantizar que los pagos se realicen de una manera oportuna y efectiva, es decir, en la fecha de vencimiento que corresponde. Esta actividad conlleva al registro, clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son: cuentas por vencer, vencidas y cuentas de cobranza dudosa. La cartera de crédito para cualquier tipo de empresa es el eje principal que genera la liquidez y por ende es el concepto fundamental de un flujo de efectivo, por lo tanto, merece especial cuidado, ya que un manejo inadecuado de este componente del activo corriente es la principal causa de insolvencia.

Al respecto Lawrence (2007) señala: Toda organización debe supervisar el crédito, lo cual de no ser así genera cuentas por cobrar. Se basa en un examen constante a la compañía sobre sus cuentas por cobrar que genera, con la finalidad que los clientes se pongan al tanto sobre las condiciones de pago que se fijó al momento de adquirir el crédito, de no cumplir con ello la supervisión del crédito comunicará inmediatamente a la compañía sobre el problema, recuperar el capital de forma rápido es lo

óptimo porque de lo contrario, la cartera pesada causará pérdidas a la empresa. (p.90)

Una mala administración de la cartera de crédito conlleva a incrementar el nivel de morosidad, la misma que se lo define como el cociente entre el importe de los créditos vencidos y el total de créditos.

La morosidad es una de las principales dificultades que enfrentan las instituciones microfinancieras y muchas de las entidades que conforman el sistema financiero en el Perú.

Sobre este concepto Brachfield (2000) señala que: "Es el incumplimiento o demora en la realización de pagos de los créditos que se otorgó previamente". (p.34)

Según Saurina (1998) los factores que originan la mora:

- Factores macroeconómicos: Como la quiebra de una entidad o falta de liquidez, incremento de endeudamiento, etc.
- Factores microeconómicos: Entidades que tiene políticas de colocaciones o préstamos mayores puede que presenten mayor tasa de morosidad. Rapidez en el incremento de créditos en una entidad financiera, dificultad de la institución financiera en supervisar y controlar a sus numerosas agencias.(p.52)

El presente estudio se circunscribe a La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, la cual es una institución del sistema micro financiero del Perú y cuyas colocaciones de éstas en la ciudad de Cajamarca ascienden a mayo del 2,018 a S/ 772 millones de soles, cifra muy considerable colocada en esta ciudad.

La cartera de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia-Cajamarca en estos últimos tiempos se ha visto muy deteriorada, llegando a tener un índice de morosidad de 5.2%, el mismo que refleja la calidad de la gestión de la cartera de crédito de la institución, la coyuntura

económica que se vive en la región de Cajamarca y que de mantenerse este indicador en el mediano o largo plazo puede generar efectos nocivos sobre la sostenibilidad y viabilidad de la entidad como tal.

Tabla 1. Cajamarca: Crédito (En miles de soles)

ENTIDADES FINANCIERAS	2017								2018					ENTIDADES FINANCIERAS
	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	
I. Banco de la Nación	168	172	175	183	187	188	188	189	193	196	200	203	206	I. Banco de la Nación
II. Agrobanco	59	54	52	47	42	38	36	36	35	33	32	30	30	II. Agrobanco
III. Banca Múltiple	2 020	2 031	2 033	2 075	2 109	2 105	2 131	2 137	2 148	2 169	2 197	2 223	2 265	III. Banca Múltiple
IV. Entidades no Bancarias	1 012	1 026	1 033	1 044	1 062	1 077	1 099	1 108	1 117	1 127	1 138	1 154	1 169	IV. Entidades no Bancarias
Cajas Municipales	671	679	684	693	707	719	733	735	741	747	753	763	772	Cajas Municipales
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito	34	35	36	37	37	38	39	40	39	39	38	38	39	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito
Edpymes	14	15	15	15	15	15	16	17	17	18	19	20	20	Edpymes
Financieras	293	298	299	300	303	306	311	317	320	323	327	333	337	Financieras
TOTAL	3 258	3 283	3 293	3 350	3 401	3 408	3 454	3 470	3 492	3 526	3 566	3 611	3 669	TOTAL
En M/N	3 101	3 127	3 136	3 182	3 210	3 233	3 279	3 305	3 340	3 380	3 419	3 466	3 523	En M/N
En M/E	157	156	157	168	191	176	175	164	152	146	147	145	147	En M/E

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Elaboración BCRP. Sucursal Trujillo. Departamento e Estados Económicos

Tabla 2. Cajamarca: Tasa de morosidad (En porcentaje)

ENTIDADES FINANCIERAS	2017								2018				ENTIDADES FINANCIERAS	
	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR		ABR
I. Banco de la Nación	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,0	1,1	1,1	I. Banco de la Nación
II. Agrobanco	5,2	5,2	3,9	5,0	5,4	6,9	10,5	15,3	17,7	19,4	19,7	20,5	21,2	II. Agrobanco
III. Banca Múltiple	5,0	4,9	4,8	4,8	4,7	4,7	4,9	4,7	4,7	4,6	4,7	4,4	4,4	III. Banca Múltiple
IV. Entidades no Bancarias	4,9	4,8	4,7	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,4	4,6	4,8	4,9	5,0	IV. Entidades no Bancarias
Cajas Municipales	4,9	4,7	4,6	4,7	4,9	4,7	4,7	4,9	4,4	4,7	5,0	5,2	5,2	Cajas Municipales
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito	3,9	4,1	4,1	4,1	4,0	3,8	4,1	4,4	3,8	3,7	4,3	4,2	4,3	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito
Edpymes	3,9	4,3	4,0	3,6	3,6	3,9	4,5	3,8	3,7	4,4	4,5	4,6	4,2	Edpymes
Financieras	5,2	5,0	4,9	4,6	4,5	4,4	4,4	4,3	4,5	4,5	4,4	4,5	4,6	Financieras
TOTAL	4,7	4,7	4,5	4,6	4,5	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5	4,5	TOTAL

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Elaboración BCRP. Sucursal Trujillo. Departamento e Estados Económicos

Por esta razón, que se ha creído conveniente realizar la presente investigación para determinar cómo influye la administración de la cartera de crédito en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la administración de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, en el periodo 2017?

1.2.2. Preguntas específicas

- a. ¿Cómo la evaluación de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, se relaciona con la morosidad, 2017?
- b. ¿Cómo el seguimiento a los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, se relaciona con la morosidad, 2017?
- c. ¿Cómo el control de la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, se relaciona con la morosidad, 2017?

1.3. Objetivo General

Determinar la relación de la administración de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca en el periodo 2017.

1.4. Objetivos Específicos

Establecer la relación de la evaluación del proceso crediticio con la morosidad de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia-Cajamarca, 2017.

Establecer la relación del seguimiento a los créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia de Cajamarca, 2017.

Establecer la relación del control de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, 2017.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

El presente estudio se justifica en las diversas teorías económicas (Teoría Clásica de Chavienato y la Teoría de la Evaluación de Créditos) que intentan explicar la importancia de la administración del capital de trabajo, el mismo que incluye los activos y pasivos circulantes, en cuyos conceptos está la gestión de la cartera de créditos y el índice de morosidad y en el caso específico materia de estudio, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

1.5.2. Justificación práctica.

El hecho de poder analizar la forma de la administración de la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca y establecer su relación en el nivel del índice de morosidad, constituye el objetivo principal de este estudio. Los resultados se pondrán al servicio de la institución y ella será la que tome las decisiones más adecuadas para solucionar el problema existente, debido a que se encontrará información relevante la misma que servirá para proponer las alternativas más adecuadas.

1.5.3. Justificación académica.

Este trabajo será utilizado como material de consulta para investigaciones posteriores por estudiantes o personas interesadas en el tema en estudio.

Asimismo, permitió especializarme en el tema y lo mismo será muy gratificante contribuir con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca con la solución a un problema que amenaza con la sostenibilidad y viabilidad del sistema microfinanciero en su conjunto en la ciudad de Cajamarca, por la misma coyuntura económica-social que está viviendo la región.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones fueron de carácter económico, financiero, de tiempo, de acceso a la información, la calidad de la información recogida, entre otras, que sin embargo fueron superadas.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la Investigación

3.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional.

- Bonifaz y Verdezoto. (2013). *Diseño de un Modelo de cobranzas de créditos de consumo otorgados por el sistema financiero y viabilización del aplicativo informático (SAC) para disminuir el índice de cuentas por cobrar en cartera de consumo en la ciudad de Guayaquil. Ecuador.* Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador. Resume lo siguiente:

El objetivo de este trabajo fue analizar la viabilidad del aplicativo informático denominado Sistema de Administración de Cobranzas (SAC) conjuntamente con el diseño de un Modelo de cobranzas de Créditos de Consumo aplicable al Sistema Financiero de la ciudad de Guayaquil que permita reducir los índices de morosidad de los clientes. Para la investigación se diseñó una encuesta auto aplicada de 150 valores, que se obtuvo de una población de 5000 clientes. De la investigación se concluye que:

- De acuerdo al primer objetivo planteado se llegó a conocer la fundamentación teórica y conceptual de las cobranzas para créditos de consumo, definiciones, aspectos relevantes, ventajas desventajas, controles, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan este tipo de actividad y las cuales son aplicables a las entidades del Sistema Financiero.
- Los créditos de consumo obtuvieron un crecimiento asombroso del 77% lo que demuestran que gran parte de los clientes utilizan créditos para cubrir sus necesidades de consumo personal, esto puede originar un sobreendeudamiento originando que no se llegue a cubrir los compromisos de pago de las operaciones obtenidas en el sistema financiero, así mismo refleja que no existe cultura de ahorro en

gran parte del pueblo ecuatoriano puesto que datos tomados a febrero del 2013, de las carteras vigente y vencida de los créditos de consumo fueron de USD 7,470.4 millones y USD 464.9 millones, respectivamente, mientras que la cartera total se ubicó en USD 7,935.3 millones” (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2013).

- Al realizar la recopilación de datos y tabulación en referencia a las necesidades y falencias del departamento de crédito y cobranzas en el manejo de la Cartera de una institución financiera en particular se pudo evidenciar que el cliente está satisfecho del servicio en general que ofrece la entidad financiera dando como resultado un 79% que prefiere realizar una nueva solicitud de crédito, un 89% recomienda a la misma. El 27% considera que el monto prestado no cubrió su necesidad de capital, y es por eso que el 36% de los encuestados sugiere que debería aumentar los montos confrontando con su comportamiento de pago, y el 22% sugiere que los plazos se alarguen a fin de facilitar los pagos de su deuda. Con lo que se logra concluir que los clientes si están de acuerdo a que existan los créditos de consumo y además se encuentran satisfechos con el servicio que prestan las entidades financieras.
- En definitiva luego de realizada la presente investigación se propone el modelo de cobranzas para crédito de consumo otorgados por las instituciones del Sistema Financiero de la ciudad de Guayaquil el mismo que presenta diferentes procesos, reglamentaciones y políticas que deberán seguir los clientes, las empresas y las entidades financieras además se viabilizará conjuntamente la aplicación informática del Sistema de Administración de Cartera en las diferentes instituciones bancarias y de crédito de consumo para así optimizar los procesos de cobranza y control de cartera vencida siempre en concordancia a las leyes y reglamentos establecidos en el país.
- Rivero (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caos en la empresa venezolana del vidrio (VENVIDIRO)*. Tesis inédita de grado. Universidad de Carabobo, Carabobo-Venezuela.

Resume en su tesis lo siguiente: El objetivo de este trabajo fue Proponer estrategia financiera al Departamento de Crédito y Cobranza para el mejoramiento de la gestión de cobranzas. Caso: En la empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO) de Los Guayos Edo. Carabobo.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Que en la empresa Venezolana del Vidrio, C.A en el Departamento de Crédito y Cobranzas no se cuenta con un reporte de antigüedad.
- La cartera del cliente no se actualiza a diario.
- Existen facturas vencidas del año 2012.
- A los trabajadores nuevos no se les ha dado la inducción correspondiente y no tienen conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa al tener una recargada cartera de cuentas por cobrar.

El autor recomendó: Implementar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas. Incrementar el control de los saldos en mora. Diseñar el reporte de cobranzas. Establecer convenios de pago con los clientes regulares que facturas morosas de 2012. Determinar una planificación para la gestión de cobranzas y desarrollar funciones del personal dentro del departamento. Aplicar normas y procedimientos propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa.

- Vera (2011). *Gestión de Crédito y Cobranzas para Prevenir y Recuperar la cartera Vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Período 2011*. Tesis de pregrado. Universidad Internacional del Ecuador. Ecuador.

Realizó una investigación del tipo aplicada porque se encamina a resolver problemas prácticos que se basa en necesidades que en el momento tienen muchos bancos, descriptiva porque se describen los hechos que se dan en el área de crédito y cobranza, procediendo a clasificar los elementos que componen los activos exigibles del estado de situación financiera, los mismos que tienen un proceso para ser controlados, que inicia desde la base legal, principios y normas, organización del Departamento de Cartera y control de morosidad. El investigador citado, empleo la técnica de la observación directa, encuesta y entrevista.

Concluye que:

Se estableció normar un adecuado modelo de gestión de cobranza de la cartera vencida; proponiendo que el manual sirva de guía para el posible desarrollo de las actividades de cada una de las personas que trabajan en la oficina; por otro lado brinda aquellas políticas generales como: políticas de riesgos y conocimientos específicos que son requisitos indispensables para hacer efectivo el cobro, así mismo da a conocer que el desempeño eficiente del personal es muy importante, ya que tienen que conocer aquel proceso de entrega de las notificaciones que son emitidas a clientes morosos y a sus respectivos garantes, para lograr el objetivo propuesto por la empresa que es recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha.

3.1.2. Antecedentes en el Contexto Nacional.

- 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 de Pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo- La libertad. Perú.

El objetivo de este trabajo fue determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012. Para la investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos de Análisis y Síntesis,

Inducción- Deducción y Estadístico. El proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, encuestas y del análisis documentaria.

Los resultados muestran que los indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito, se han visto sustancialmente incrementados afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos principalmente los relacionados a la calidad de cartera y financieros. Como consecuencia el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, en sus indicadores ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad, variación del costo por riesgo crediticio, aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos.

- Álvarez (2014). En su Tesis titulada: *Análisis de la morosidad en las instituciones micro financieras (IMFS) en el Perú: 2002:01-2011:12*. Tesis de pregrado Universidad Nacional de Piura, Piura. Perú.

En su tesis resume lo siguiente:

Este trabajo analiza los principales factores explicativos de la morosidad en las Instituciones Microfinancieras (IMFs) del Perú: Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa durante el periodo 2002:01 - 2011:12 utilizando las Metodologías de Datos de Panel, Análisis de Cointegración en Datos de Panel y Modelos V AR. Para explicar la morosidad de las IMFs se consideran variables de carácter macroeconómico y microeconómico. Por otro lado, se encuentra que las principales variables microeconómicas que afectan el nivel de morosidad en las IMFs en el Perú son: colocaciones por deudor, colocaciones por empleado, rentabilidad de activos y los créditos refinanciados. En relación a las variables de carácter macro principalmente explican a la morosidad: el producto bruto interno y el riesgo país.

- Jiménez (2016). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña*

empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa – años 2014 Y 2015. Tesis de maestría. Universidad Católica de los Ángeles. Chimbote. Perú.

En su tesis resume lo siguiente:

El objetivo de este trabajo fue determinar el efecto de la gestión de la calidad crediticia; aplicada a la morosidad de la cartera de la Micro y Pequeña Empresa en los Resultados Económicos y Financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa. Para la investigación, la muestra se determinó de la población (clientes refinanciados-reestructurados y atrasados), así también información del balance general y el estado de resultados según tipo de cliente y tipo producto de los periodos 2014 y 2015 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A.

- Los resultados indicaron que según la cartera de créditos vigentes en el año 2014 se registra un incremento del 4% (S/. 532,442) con respecto al año 2013 y en el año 2015 se registró una disminución del -1.48% (S/. -1, 991,653) con respecto al año 2014. En cuanto a la cartera de créditos refinanciados en el año 2014 se registra un incremento de 9.66% (S/. 461,449) con respecto al año 2013, por otro lado, el año 2015 con respecto al año 2014 los créditos refinanciados han disminuido en un -24.81% (S/. 2, 299,557).
- Según la información proporcionada por la CMACS se observa que no se ha continuado con la misma política que le estaba dando resultado el año 2014. En cuanto a la cartera de créditos en cobranza judicial se registra un incremento en el año 2014 con respecto al año 2013 en un 1.36% (S/. 250,757), y en el año 2015 se registra una disminución en un -14.50% (S/. -2, 706,204) en comparación con el año 2014. Esto nos indica que en el ejercicio 2015 se ha logrado disminuir la cartera de cobranza judicial y de tal manera se debe continuar con la misma política en esta dirección. Provisiones para créditos en el ejercicio del año 2014 disminuyó en 9.44% (S/ 2,741,356) respecto al año 2013 y para el año 2015 continúa disminuyendo en 7.51% (1, 975,488) con referencia al año 2014. Esto nos indica que el gasto se ha reducido por

la disminución de la cartera. La CMACS ha sufrido una disminución en sus colocaciones S/. -1, 991,653.

- El año 2013 se visualiza una morosidad promedio de 16 % siendo el mes de mayor morosidad Septiembre con 18.24% y termina el ejercicio económico con 17.05% El año siguiente, es decir 2014 tuvo un promedio de 17 % siendo Octubre el mes de mayor morosidad Octubre con 18.12% y en Diciembre termina con 15.41% Finalmente el año 2015 tuvo como promedio anual 16 % siendo Mayo el mes de mayor incidencia de mora con 16.61% y termino con 14.58% al final del ejercicio económico.

3.1.3. Antecedentes a Nivel Local.

- Céspedes (2015); en su investigación *Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco-Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla* Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.

En su tesis resume lo siguiente:

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

- Velásquez (2015) Diagnóstico del incremento de las tasas de morosidad en créditos de las MYPES en las entidades financieras del distrito de Cajamarca. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.

En su tesis concluye en otras apreciaciones en lo siguiente:

- Los factores que más inciden o influyen en la determinación de las tasas más altas y que muchas veces son causantes de la morosidad de las MyPES, se resaltan:
 - Administración deficiente.
 - Informalidad.
- El clima de incertidumbre alto ante este contexto para otorgar crédito a las MyPES, por el riesgo que puedan caer en morosidad y no pagar sus créditos, definitivamente hace que las entidades financieras por tratar de protegerse establezcan las tasas de interés más altas.
- Deben tomar la iniciativa las entidades financieras, así como la Cámara de Cajamarca, Ministerio de Trabajo; etc. Para organizar y convocar a las MyPES para que puedan recibir capacitación en todo aspecto empresarial y administrativo para poder lograr:
 - Acceso a mejores condiciones de crédito.
 - Mayor productividad.
 - Mejorar la rentabilidad.
 - Mejorar su competitividad en este mundo globalizado, etc.
- Las entidades financieras, están dispuestas a equiparar las condiciones de crédito y tratamiento en general que brindan actualmente a las MyPES con las de las medianas y grandes empresas; en el caso que las MyPES, mejoren su administración y se formalicen

fundamentalmente, Seguramente que ésta nueva situación deseable ayudará a disminuir los casos de morosidad que veces es involuntario.

- Las entidades financieras, ante la evidencia demostrada en sus respuestas a las encuestas: demuestran la voluntad de querer flexibilizar sus políticas administrativas y financieras para que las MyPES tengan acceso a las mismas tasas de interés que se otorgan a las medianas y grandes empresas. Esto en alusión a que uno de los factores incidentes en la presentación de casos de morosidad es justamente las tasas de interés alta.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Teoría Clásica (Chiavenato, 2010)

La teoría clásica de la administración, llamada también Corriente Fayolista haciendo honor al nombre de su creador Henry Fayol, surgió en los cincuentas, la teoría mencionada considera un enfoque universal de la administración y que muy bien se aplica en la actualidad a cualquier tipo de empresa. Este considera a la administración como el acto de orientar, dirigir y controlar las actividades de un conjunto de personas tras un objetivo común.

La teoría de Fayol fue la creación de una serie de principios que permitieron establecer conocimientos científicos que sirven como marco teórico y aplicativo en cualquier tipo de empresa ya sea pública o privada.

La teoría clásica se centra en definir la estructura organizacional para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean éstas órganos (secciones, departamentos) o personas (que desempeñan cargos y ejecutan tareas).

Fayol creó escenarios propicios para la eficiencia administrativa y, por ende, para la generación de rentabilidad de las empresas, los mismos que están respaldados por el proceso administrativo es decir el conjunto

que actividades que permiten prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La empresa que se desenvuelve dentro de los principios administrativos que estableció Fayol desarrolla sus funciones de manera rápida, y organizada.

3.2.2. Teoría del Riesgo en la Evaluación de los Créditos

Esta teoría fue desarrollada por Flores, R. (2007), 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 describe que los organismos reguladores de las entidades financieras tratan de establecer mecanismos de control, a través de evaluaciones externas, que permitan controlar el riesgo mediante el establecimiento de sistemas. Hoy en día hay nuevos escenarios económicos que exigen prototipos de administración mucho más ágiles, sofisticada y flexible para aplicar en los procesos de las instituciones financieras. Ante esta situación los bancos y otras instituciones del sistema financiero deben estructurar sus sistemas internos, así como externos de una manera muy consistente que permitan desarrollar sus operaciones de una manera eficiente y eficaz aplicando los modelos elegidos para tales menesteres.

3.3. Bases conceptuales

3.3.1. La Morosidad

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.

3.3.1.1. Causas de la morosidad:

A continuación, y siguiendo el esquema de Saurina se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la morosidad:

Factores Macroeconómicos: Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Saurina, (1998). 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 la 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 contra cíclica, 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: 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).

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.

3.3.1.2. 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. 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).

3.3.2. La cartera de créditos

Según Quiñones (2005). 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.

3.3.3. Administración de la cartera de créditos

Según Valbuena (2014) son las gestiones efectivas para mantener al día los créditos, diseñando estrategias y herramientas de recaudo efectivo de la cartera y así evitar altos índices de morosidad.

La administración de la cartera tiene características especiales: Sus procedimientos son específicos; en ellos se deben seguir unas etapas, teniendo en cuenta los elementos que conforman su engranaje.

3.3.3.1. 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).

3.3.3.2. Categorías de clasificación crediticia

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías: Categoría Normal (0) • Categoría con Problemas Potenciales (1) • Categoría Deficiente (2) • Categoría Dudoso (3) • Categoría Pérdida (4)

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

Esta clasificación 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; o, 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.

3.3.3.4. 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.

3.3.3.5. 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.

3.3.4. Tipos de créditos:

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 hipotecario para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo

(revolventes y/o no revolventes).y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

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 de Títulos Valores. N° 27287. 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.

En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

3.3.5. 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.

2.3.5.1. 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.

2.3.5.2 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 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.

2.3.5.3 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 descalces 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.

2.3.5.4 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 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. 3.3.5 Exigencia de provisiones

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

3.3.6. Clases de provisiones

2.3.6.1. 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.

2.3.6.2. 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.

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 3. Tasa de provisiones por tipo de créditos

Tipo de Crédito	Tasas de Provisiones
Créditos corporativos	0,70%
Créditos a grandes empresas	0,70%
Créditos a medianas empresas	1,00%
Créditos a microempresas	1,00%

Créditos de consumo revolventes	1,00%
Créditos de consumo no revolventes	1,00%
Créditos hipotecarios para viviendas	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 4. Provisiones específicas

Categoría de Riesgo	Tabla N°1	Tabla N° 2	Tabla N° 3
Categoría con problemas potenciales	5%	2,50%	1,25%
Categoría deficiente	25,00%	12,50%	6,25%
Categoría dudoso	60%	30%	15%
Categoría pérdida	100%	60%	30%

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 1.

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

3.3.7.El sistema financiero Peruano

Estructura

La estructura del Sistema Financiero en el Perú, está regulado por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), La ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. El objeto principal de esta Ley es, propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

Así, como lo señala Rodríguez K. (octubre 2012), nuestro sistema lo conforman instituciones financieras, empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que operan en la intermediación financiera, interpretada como la actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Instituciones inmersas en el sistema financiero peruano:

Las entidades captan los ahorros y efectúan préstamos o llevan a cabo inversiones de los demandantes a cambio de pago de intereses o dividendos, son empresas que se encuentran bajo supervisión de la SBS se clasifican de la siguiente forma:

Empresas bancarias, Empresas financieras, Cajas municipales de ahorro y crédito, Cajas rurales de ahorro y crédito, Cajas municipales de crédito popular, Administradoras de Fondos de Pensiones, Empresas de arrendamiento financiero, Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), Bolsa de Valores y Bolsa de Productos, Bancos de inversores, Sociedad Nacional de Agentes de Bolsa, Empresas de Desarrollo de Pequeña y Micro Empresa (EDYPYMES), Cooperativas de ahorro y crédito, Empresa de transferencia de fondos, Empresas afianzadoras y de garantías, Almacenes generales de depósito, Empresa de servicios fiduciarios y Empresas de seguros.

3.3.8.Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Agencia-Piura

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, inició sus operaciones el día 4 de enero de 1982, con un capital aportado por la Municipalidad de Piura de US\$ 82,000 siendo el crédito prendario su primer producto financiero. Inició su funcionamiento siendo alcalde de la ciudad de Piura el Ing. Francisco Hilbck Eguiguren y el Sr. Samuel Morante Seminario como su primer gerente. Inició sus operaciones con seis empleados en oficinas cedidas en uso por la Municipalidad Provincial de Piura.

En 1985 se suscribe el Convenio de Cooperación Técnica entre la GTZ de Alemania y la Municipalidad de Piura, participando también la Federación de Cajas Alemanas de Ahorro la Consultora de Proyectos Interdisciplinarios, IPC de Alemania.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, es una sólida entidad financiera de gran prestigio en al ámbito nacional, tiene personería jurídica de derecho público con autonomía económica, financiera y administrativa, inicia sus operaciones el 4 de enero de 1982, siendo su sede principal en la ciudad de Piura, tiene el nombre corte de CMAC PIURA S.A.C, tiene como giro de negocio el ahorro y el crédito, con RUC N° 20113604248.

Visión, Misión y Política

La CMAC PIURA S.A.C, empresa del rubro financiero, asume como compromiso principal **impulsar la inclusión financiera innovadora para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes**. Esta frase fundamenta la razón de ser de la organización y detalle de las funciones básicas de la misma.

La CMAC PIURA S.A.C, tiene como visión ser **líder en soluciones financieras, innovadoras, accesibles y de calidad**.

La conducta ética del personal de la CMAC S.A.C en la interacción con las personas que participan en su actividad de intermediación financiera son:

Desarrollo Humano

En la CMAC PIURA S.A.C, somos una familia preocupada por el bienestar y crecimiento personal, ético y moral de todos nuestros miembros, garantizando el respeto en todas las relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución.

Innovación

Todos los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C, asumen la responsabilidad sobre sus funciones de forma proactiva, proponiendo la mejora continua en sus procesos, con creatividad y eficiencia.

Transparencia

En la CMAC PIURA S.A.C, asumimos el compromiso de trabajar y comunicarnos con honestidad y en concordancia con las políticas y normas de la institución, mostrando coherencia entre lo que pensamos, decimos y actuamos.

Orientación al Cliente

Los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C, se esfuerzan por brindar un servicio de calidad a nuestros clientes internos y externos, mediante un trato muy personal que supere sus expectativas.

Crédito Empresariales del CMAC Piura S.A.C

El Crédito PyME

Financia capital de trabajo o la adquisición de activo fijo, si es que el solicitante se dedica a alguna actividad empresarial, puede ser

en soles o en dólares, está dirigido a personas naturales o jurídicas. El monto del crédito es de acuerdo a la necesidad del solicitante o de acuerdo a su capacidad de pago. El monto mínimo de otorgar es de S/ 500.00 o US\$ 200.00, tiene un pago flexible de acuerdo a evaluación y tiene un plazo máximo de 7 años con garantía de activo fijo.

Crédito Agropecuario

Destinado a financiar capital de trabajo o activo fijo de actividades agropecuarias o ganaderas, en moneda nacional o en dólares, está dirigido a personas naturales o jurídicas, pago de acuerdo a campaña.

Crédito Pesquero

Destinado a empresas que se dedican a actividades pesqueras o de piscicultura, en soles o dólares, para personas naturales o jurídicas, cronograma flexible de acuerdo al ciclo de pesca.

Panderito

Financia capital de trabajo, sin garantía, planes de pago diario, semanales, quincenales o de acuerdo a la preferencia del cliente, cobertura de seguro de desgravamen.

También existen otras modalidades con sus propias características como:

Microcrédito, campaña, al toque, ritmo automático, carta fianza, crédito crece mujer.

Créditos de Consumo

Prendario, descuento por planilla, Credipersona, Garantía plazo fijo, para venta de bienes adjudicados, crédito adelanto sueldo, credifamilia.

Créditos Hipotecarios

Crédito tu casa con Caja Piura.

3.3.9.El Asesor de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura - Agencia Cajamarca.

De acuerdo al manual de organizaciones y funciones de la Caja de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, el asesor de créditos, es el profesional responsable del proceso crediticio, siendo su función general la de promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobación o desaprobación de las solicitudes de créditos de los clientes, asegurando la calidad de la cartera que administra, así como promocionar los demás productos y servicios que ofrece la agencia, con la finalidad de cumplir con las metas asignadas.

2.3.9.1 Funciones específicas

De ejecución

- Promocionar los productos y servicios entre las personas naturales y jurídicas que se localizan dentro de la zona de influencia de las agencias.
- Efectuar el análisis económico-financiero de cada solicitud de crédito, determinando adecuada y técnicamente la capacidad de pago y los niveles de riesgo que conlleva cada una de ellas, analizando la naturaleza y evaluando las garantías ofrecidas.
- Recopilar información comercial y bancaria del cliente, su historial de crédito, referencia personal y cualquier otra

información necesaria que garantice una adecuada evaluación del crédito.

- Asesora al cliente en los requisitos y la documentación de créditos solicitados, organizando los expedientes con la información requerida, manteniéndolos ordenados, legibles y adecuadamente documentados.

- Preparar, sustentar y elevar ante la instancia correspondiente sus propuestas para el otorgamiento de cada crédito, de acuerdo a la normativa interna y a los niveles de aprobación establecidos.

- Evaluar las solicitudes de las operaciones especiales y elevarlo ante las instancias correspondientes para su aprobación.

- Gestionar la cartera morosa de acuerdo a la normativa, cumpliendo con las metas establecidas.

- Brindar información actualizada a los clientes, de los productos y servicios que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

- Cumplir con los requisitos de documentación del expediente de créditos según las disposiciones establecidas, así como del correcto registro en el sistema de los datos del crédito y el cliente, asegurando la calidad de la información.

- Cumplir con las metas asignadas por su jefe inmediato con la finalidad de alcanzar los objetivos de desempeño de su unidad orgánica.

De control

Realizar el seguimiento de los créditos otorgados, cumpliendo con las actividades de seguimiento y control de los mismos

2.3.9.2. Proceso crediticio

El proceso que todo asesor de crédito de la Caja Municipal de Ahorro Y crédito Piura - Agencia Cajamarca sigue para el otorgamiento de un crédito es el siguiente:

- A.- Promoción del crédito.
- B.- Evaluación del crédito.
- C.- Presentación de la propuesta.
- D.- Desembolso.
- E.- Seguimiento y control.
- F.- Recuperación.

Es fundamental, en el proceso crediticio, la transparencia de la información tanto del asesor de créditos como del cliente y la calidad de la atención.

A.- Promoción del crédito

Este proceso consiste en informar y orientar a los clientes o personas naturales y jurídicas sobre los productos y servicios que ofrece y brinda la Caja de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes.

El asesor de créditos de la Caja de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca cumple con las funciones específicas sobre asesoría de inversiones y gestión de activos y pasivos.

Es por ello que el asesor de negocios debe informar de manera clara y completa de sobre Requisitos, documentos y condiciones, cuotas, tasas y comisiones y proceso del otorgamiento del producto

Una vez que se le ha convencido al cliente se procede a ser una cita próxima para la recepción de los documentos solicitados.

B. Evaluación del crédito.

Para la determinación de la viabilidad de la propuesta de crédito, es fundamental realizar un análisis técnico y objetivo, entendiéndose que debe existir el sustento numérico necesario para demostrarle su validez, así como actuar de forma imparcial, para ello se debe contar con las siguientes etapas:

- a. Análisis Preventivo de referencia en central de riesgo
- b. Visita in situ al negocio
- c. Análisis de factores cualitativos
- d. Análisis de factores cuantitativos
- e. Análisis del entorno
- f. Análisis de la garantía

El objetivo es poder lograr una adecuada relación con el cliente, sustentable y sostenible a través del tiempo en base a un trabajo de mutuo respeto.

a. Análisis Preventivo de referencia en central de riesgo

Con la solicitud de crédito, el asesor de créditos, debe verificar que los participantes en el crédito no tengan deudas en condición vencida, en cobranza judicial o castigada.

b. Visita in situ al negocio

Esta etapa es obligatoria y se debe tener sumo cuidado en verificar la dirección, ubicación y antigüedad laboral. Es importante que esta visita de preferencia sea sorpresiva para evitar la simulación de negocios.

El asesor deberá combinar preguntas técnicas con preguntas personales como:

¿Cuánto piensa usted que es la utilidad mensual de su negocio?

¿Cuánto vende usted diario, semanal y mensualmente?
¿Cuánto compra usted diario, semanal y mensual?

Si no podría pagar la deuda ¿Quién le podría ayudar con los pagos?

¿En qué utilizó los préstamos que hizo a otras entidades anteriormente?

¿En qué va a utilizar el préstamo que le otorgue la CMAC Piura?

Se debería actualizar fotografía del negocio en cada evaluación, para poder ver, la evolución del negocio y la utilización de los créditos otorgados.

c.- Análisis de Factores cualitativos

En esta etapa el asesor deberá verificar variables subjetivas, que muchas veces determinan la viabilidad de la solicitud de crédito y por ende la recuperación del mismo, tales variables están ligadas a la conducta e historia del solicitante.

¿Conoces bien al cliente? ¿Tiene experiencia? ¿Conoce el negocio? ¿Cuál es su visión? ¿Cómo ve su negocio dentro de 5 años?

Los primeros financiamientos deben orientarse a reforzar el capital de trabajo, aprendiendo a priorizar la inversión.

Se debe actualizar fotografía del negocio en cada evaluación, para poder ver, la evolución del negocio y la utilización de los créditos otorgados.

d. Análisis de factores cuantitativos

En este punto, el asesor deberá determinar los parámetros medibles y cuantificables, para el cálculo de la capacidad de pago, donde será necesario elaborar lo siguiente:

- Estado de la situación económico negocio (Estado de Resultados) con la finalidad de analizar ingresos, costos, gastos operacionales como familiares para determinar si tiene utilidad (ganancia) o pérdida.
- Estado de la situación financiera del negocio (Balance General): es un estado financiero periódico que presenta la situación financiera de la microempresa en un momento indeterminado.
- Análisis de los indicadores financieros: con la aplicación de ratios o razones financieras.
- Análisis horizontal y vertical de los estados financieros.

Es como tomarle una fotografía a la microempresa para ver como esta su situación económica y financiera en ese momento. Cuando se cuenta con varias fotografías podemos

hacer un análisis más a fondo sobre la situación de la empresa y su evolución en diferentes periodos.

e. Análisis del entorno

Este análisis es de suma importancia porque consiste en requerir referencias del solicitante del crédito y su cónyuge a sus vecinos, ya sea de su domicilio o de su negocio, proveedores y clientes. Es mediante esta actividad donde se identifican gran número de malos clientes.

En estas referencias se obtendrá información como si el negocio en verdad le perteneciera al cliente, que tiempo lo tiene, si está operativo o no, si paga puntual a sus proveedores entre otros, información que no se puede visualizar en las centrales de riesgo, solicitando referencias.

f. Análisis de la garantía

En este proceso se debe detallar las garantías ofrecidas, si estas son de patrimonio personal, hipotecas, garantías mobiliarias, depósitos a plazo fijo, indicando el estado de conservación, valorización y cobertura.

En el caso de adquisiciones recientes se debe referenciar en la central de riesgo a los anteriores propietarios del bien inmueble presentado en garantía.

C. Presentación de la propuesta

Una vez hecha la vista y recepcionada la documentación proporcionada por el cliente se confecciona el expediente de crédito. El cual deberá estar adecuadamente presentado (no debe presentar enmendaduras, ni borrones), al igual que los formatos debidamente llenados y firmados por los participantes, ni borrones), al igual que los formatos debidamente llenados y firmados por los participantes del crédito, guardando el siguiente orden:

Primer Nivel: Documentación sustentatoria de la garantía.

Segundo Nivel: Documentación que identifica a los participantes del crédito y a la fuente de ingresos. DNI, Carnet de extranjería, en el caso de personas jurídicas presentaran la escritura de constitución de la empresa, la vigencia de poder actualizado de los representantes legales con una antigüedad máxima de quince (15) días a la fecha de desembolso, ruc, recibo de servicios, etc.

Tercer Nivel: Documentación que muestre los ingresos para lo cual el asesor de negocios deberá elaborar lo siguiente:

Hoja de trabajo, en la cual se detalla la determinación de ingresos, costos de ventas, costos operativos y gastos familiares.

El estado de situación financiera (Balance).

El estado de ingresos y gastos.

El flujo de caja proyectado de acuerdo al periodo en que se otorgara el crédito.

Análisis vertical y horizontal.

Comentarios de los indicadores financieros.

Plan de inversión (en caso de inversión en activo fijo).

Propuesta final (comentario describiendo la actividad principal del negocio, la capacidad de pago, mercado donde se desarrolla el negocio, experiencia crediticia, referencias personales y /o comerciales, destino del crédito, viabilidad del crédito, garantía)

Solicitud de créditos conteniendo los datos de los participantes del crédito (nombre y apellidos completos, número de DNI, dirección, teléfono y estado civil) el monto a otorgar, el plazo, el tiempo de crédito, condición del cliente (nuevo o recurrente), cuentas ahorro, cobertura de garantías.

Además deben estar debidamente llenados y firmados los siguientes documentos:

Póliza de seguros de desgravamen ya sea individual o mancomunada, en caso de que el cliente sea persona natural o empresa individual o mancomunada, en caso de que el cliente sea persona natural o empresa individual de responsabilidad

limitada, a fin de minimizar el riesgo en las personas naturales cuya edad supera el límite de cobertura de los seguros de desgravamen.

Declaración jurada patrimonial.

Declaración de salud, de ser necesario.

Informe comercial de acuerdo al tipo de crédito el cual debe ser actualizado en cada crédito.

Declaración jurada de ingresos.

Documentos brindando información indicada en el manual de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo de la CMAC Piura. (Formulario de conocimiento al cliente, declaración jurada general – condición de sujeto obligado, y origen de Fondos y otros de ser necesarios.

El asesor de negocios será el responsable de ingresar toda la información sustentatoria en el expediente físico, además de su verificación previa, realizar las visitas insitu necesarias, confirmar, fedatear y visar toda la documentación que presente el cliente (previa confrontación con la fuente y medios disponibles)

Luego de tener completo el expediente y de haber ingresado toda la información Sistema Informático de la CMAC Piura - Agencia Cajamarca, se elevará al nivel de aprobación correspondiente de acuerdo al cuadro de autonomía de aprobación dispuesto en el reglamento de Crédito de CMAC Piura - Agencia Cajamarca. Después de haber presentado la propuesta crediticia a los niveles correspondiente de aprobación y obteniendo resultado positivo, la solicitud se convierte en un crédito aprobado, en el expediente se llevará al área de operaciones, pasando así a la siguiente etapa.

D. Desembolso

En esta etapa se cuenta con el apoyo del área de operaciones, quienes deberán hacer firmar los títulos valores al cliente(s), garante(s), representante (s) o apoderados, verificando la identidad de los participantes y la autenticidad de las firmas con el documento de identidad.

Como constancia que la operación ha sido realizada se deberá entregar al cliente:

- La hoja resumen, cronograma de pagos, el certificado de seguros, pagares y contrato de crédito, debiendo dejar constancia de la recepción mediante la firma correspondiente, será responsabilidad del auxiliar de operaciones de la ejecución de dicha actividad conforme al procedimiento de desembolso vigente.

E. Seguimiento y control

En el momento del desembolso, el crédito aprobado entra al estado de vigente según el plan de pagos pactado. Es aquí donde se inicia el trabajo de seguimiento de los créditos.

El asesor de negocios deberá velar por mantener ordenado el expediente del cliente respetando los requerimientos mínimos de documentación y archivo, además es responsable de realizar el arqueo físico (de tomar cruzada entre asesores) en forma mensual y de mantener actualizado el file del deudor a las normas internas y externas según la periodicidad que en ellas se estipulen.

El asesor de negocios, a inicio de cada mes debe realizar visitas para fidelización de sus clientes, así como para el mantenimiento y seguimiento de su cartera. Además debe realizar visitas de campo a fin de verificar el cumplimiento del

destino del crédito otorgado, el estado situación del negocio y el mantenimiento de la capacidad de pago.

El asesor de negocios debe realizar seguimiento diario de los créditos en mora de acuerdo a los lineamientos establecidos en el reglamento de créditos de la CMAC Piura - Agencia Cajamarca, para ello se cuenta con un sistema informático adecuado que emite una lista diaria de morosidad por asesor de negocios.

F. Recuperación

Luego de cumplirse la fecha de pago de la cuota y esta aun no es cancelada el crédito vigente cambia de situación a crédito vencido. En esta fase el asesor de negocios debe realizar la cobranza de manera directa mediante comunicaciones telefónicas, visitas continuas y entrega de notificaciones de cobranza tanto a deudores principales como a sus fiadores, cualquier sea el saldo de deuda, e ingresar de manera obligatoria el resultado de la gestión en el Sistema Informático.

Si no se logra la normalización del crédito, el asesor de negocios será responsable de remitir el expediente al área de recuperación.

Recibido el expediente y el pagaré del crédito (de ser necesario) en el área de recuperación, el ejecutivo de cobranza tendrá un plazo de cinco días hábiles para realizar la tasación, liquidación solicitar el certificado positivo de gravamen y entregar el expediente a los abogados externos.

De manera excepcional el expediente de crédito podrá ser remitido al área de recuperaciones, antes del plazo indicado, en los siguientes casos:

Si la garantía mobiliaria o hipotecaria se hubiera depreciado o deteriorado a punto tal que se encuentre en peligro la recuperación del crédito, según informe de un perito tasador registrado en la Superintendencia de Banca y Seguros.

Si por cualquier título el deudor cede la posición de los bienes dados en garantía sin recabar conformidad de la CMAC Piura.

En los casos en que el personal del área de recuperación en coordinación con el asesor de créditos y Administrador de Agencia, así lo determinen.

2.3.9.3. Calidad de la cartera

Hoy en día las instituciones financieras ofrecen préstamos donde algunos de ellos no están protegidos con garantías realizables, por lo tanto, la cartera es uno de los indicadores que ofrecen datos para la sostenibilidad a largo plazo, por uno de los mayores y principales riesgos están referidos a la cartera de créditos.

La cartera de créditos es el activo mayor y más importante para cualquier entidad financiera, la calidad de la administración y el riesgo que representa puede resultar muy difícil de medir. La ratio más utilizada para medir la condición de una cartera es la **Cartera de Riesgo (CeR)**, que mide el porcentaje de la cartera de créditos “infectada” por deudas atrasadas y en riesgo de no ser pagada como porcentaje de la cartera total. Existen varios coeficientes, pero el más utilizado es el CeR, tiene fácil comprensión, no minimiza el riesgo y es comparable con otras entidades del mismo sector.

Según Ledgerwood (1999), la morosidad que refleja una CeR produce: a) Disminución de liquidez por gastos de control y seguimiento de los créditos atrasados; b) Pérdidas de ganancia de capital por el retraso de los beneficios; y c) Disminución de

ingresos financieros y aumento de los gastos operativos de recuperación de créditos. Westley y Shaffer (1997) señalan que una CeR alta deteriora la lealtad de los clientes y tiene un efecto de contagio, al mismo tiempo que produce menos fondos libres para atender las demandas de crédito.

Según Guillén (2002), en el caso de los bancos pequeños, las variables internas son determinantes en el monto de la CeR. El retorno del patrimonio (ROE) indica la rentabilidad de una institución financiera. Para las empresas microfinancieras, el ROE es un coeficiente de enorme importancia porque cuantifica la tasa de retorno sobre las inversiones hechas en microcréditos. Se calcula dividiendo la utilidad neta (descontando el pago de impuestos) por el patrimonio promedio.

El principal riesgo que enfrenta una cartera de clientes es el riesgo crediticio, que es la posibilidad de pérdidas debido a la incapacidad o falta de voluntad de los deudores o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales.

Según la SBS (2017) en su publicación Glosario de la Banca indica que es necesario considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio:

i. Indicador de Cartera Atrasada: Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

ii. Indicador de Cartera de Alto Riesgo: Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vendidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

iii. Indicador de Cartera Pesada: Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones

crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales.

Es relevante especificar que en el caso de los créditos a las microempresas, esta clasificación se efectúa en función de los días de morosidad. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS), según resolución S.B.S N° 11356-2008, establece las siguientes categorías: a) Categoría Normal: hasta ocho días de atraso; b) Categoría Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso; c) Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso; d) Categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso; y e) Categoría Pérdida: más de 120 días atraso.

Aguilar y Camargo (2002) considera que, de los tres indicadores antes mencionados, el más usado es el de la cartera atrasada, comúnmente conocida como tasa de morosidad.

3.3.10. La morosidad

La morosidad es una situación jurídica calificada de retardo imputable al deudor o al acreedor que consiste en un efecto legal automático del pedido de cumplimiento o de que se acepte el cumplimiento, según sea el caso, y que produce la consecuencia de generar responsabilidad por los daños que se ocasionen a la contraparte, así como la asunción de los riesgos por la imposibilidad del cumplimiento de la obligación (Espinoza, 2016, p 231)

Cualquiera que sea la manifestación del crédito, todos ellos contienen en el fondo un compromiso de pago. El prestatario programa sus compromisos en función a propuestas de la entidad financiera las mismas que están elaboradas en función a un flujo de caja que concuerda con disponibilidades futuras y posibilidades de generación de recursos, las mismas que si no se entorpecen no habrá dificultad para cumplir con los pagos establecidos en las fechas que

corresponde; ahora bien, la programación como tal, está sometida como cualquier otro acontecimiento a la incertidumbre y que puede darse en cualquier momento ya sea por factores controlables o incontrolables desfigurando lo programado. La falta de liquidez en un momento determinado

La morosidad afecta entre otros aspectos a la rentabilidad de la institución crediticia, la misma que genera una ruptura en la rotación de los fondos. Para prevenir y compensar de alguna manera las pérdidas que pudieran originarse la entidad financiera tiene que incrementar sus provisiones por créditos pendientes de pago.

La morosidad tiene efectos que se extiende fácilmente entre empresas que están ligadas comercial o financieramente. Los primeros que están insolventes no pagas llegando a provocar la insolvencia en los segundos, y así sucesivamente. La morosidad va deteriorando la estabilidad de las empresas provocando la desaparición de las mismas por causas diferentes a su razón de ser, simplemente por estar vinculadas a otras, las mismas que tienen problemas de morosidad.

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

3.4. Definición de términos

Capacidad: Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos.

- **Capital:** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, para la evaluación se requiere del análisis de su situación financiera.

- **Carácter:** Son las cualidades de honestidad y solvencia moral que tienen el deudor para responder a un crédito.
- **Condiciones:** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo si no que se refieren al entorno económico.
- **Ciente:** es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo.
- **Colateral:** un colateral se refiere a los recursos humanos y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posee una compañía y que le servirán para pagar sus cuentas.
- **Crédito:** significa la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente deseado en un futuro.
- **Evaluación:** es el análisis de ciertos factores que permitan tomar decisiones ante alguna situación.

IV. HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis General

La administración de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

4.2. Hipótesis Específicas

Los procesos de evaluación de los créditos tiene relación significativa con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

Los procesos de seguimiento de los créditos tiene relación significativa en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

El control de los créditos tiene relación significativa en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

4.3. Identificación de variables

Variable 1

Administración de la Cartera de créditos.

Variable 2

Morosidad.

V. METODOLOGÍA

5.1. Tipo y diseño de la investigación.

La investigación está ubicada en el tipo de investigación aplicada, según Hernández, Fernández y Baptista.

Las teoría y enfoques existentes relacionadas con el objeto de estudio, de manera específica, referidos a la administración de la cartera de créditos y a la morosidad se constituyen en soportes teóricos-científicos del marco teórico, como base para la formulación de las hipótesis y elaboración de la matriz de operacionalización de variables, y utilizando la metodología adecuada a la naturaleza del objeto de estudio se arribará a las conclusiones pertinentes.

El presente estudio está ubicado en el nivel descriptivo-correlacional; es descriptivo, porque se medirá y describirá de manera sistematizada la variable X “administración de la cartera de créditos” y la variable Y “morosidad” de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Agencia-Cajamarca y es correlacional, porque se establecerá el grado de correlación que existe entre las dos variables mencionadas líneas arriba, utilizando para ello las herramientas estadísticas el Ji cuadrada (X^2), el coeficiente de correlación de Pearson (r); y el coeficiente de determinación (r^2).

La investigación plantea un diseño No Experimental -Transversal, pues se plantea recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia en un momento dado. “Los diseños transaccionales tienen como objeto indagar la incidencia de los valores en los que se manifiestan una o más variables o ubicar, categorizar y proporcionar una visión, un evento, un contexto o una situación” (Kerlinger, 2002. p. 32).

5.2. Método de investigación.

Se utiliza el método inductivo - deductivo

El método hipotético-inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica. (Rodríguez y Pérez, 2017, p. 187).

5.3. Población y muestra.

5.3.1. Población de estudio

La población está constituida por el total de asesores de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, que son 27 profesionales quienes se encargan de la evaluación, seguimiento y control de los créditos.

5.3.2. Tamaño de la Muestra

La población es muy pequeña y por lo tanto la muestra a tomar es la misma.

5.4. Unidad de Análisis

La unidad de análisis está constituida por cada uno de asesores de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Agencia-Cajamarca.

5.5. Operacionalización de las variables.

Nombre de la variables	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Administración de la cartera de créditos	Son las gestiones efectivas para mantener al día los créditos, diseñando estrategias y herramientas de recaudo efectivo de la cartera y así evitar altos índices de morosidad. (Valbuena, 2014)	Evaluación del crédito	Valoración del proceso de evaluación de créditos	Encuesta
		Seguimiento del crédito	Valoración del seguimiento de créditos	
		Control de la cartera de créditos	Valoración del control de la cartera de créditos	
Morosidad	La morosidad es una situación jurídica calificada de retardo imputable al deudor o al acreedor que consiste en un efecto legal automático del pedido de cumplimiento o de que se acepte el cumplimiento, según sea el caso (Espinoza, 2016, p 231)	Morosidad	Percepción sobre la morosidad	Encuesta

5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los datos para el desarrollo del trabajo de investigación serán recolectados mediante una encuesta personal, dirigida a los Analistas de Créditos de la Caja Municipal Piura - Agencia Cajamarca, una parte en aspectos relacionados a la administración de la cartera de créditos y la otra sobre la morosidad.

5.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

El procesamiento de la información se hará mediante el software utilitario Microsoft Excel; la tabulación de datos se llevará a cabo mediante tablas y los gráficos se elaborarán utilizando el método avanzado que permitirá determinar la influencia de la administración de la cartera en el índice de morosidad de la Caja Municipal Piura - Agencia Cajamarca.

Los datos recogidos, serán tratados mediante la elaboración de cuadros de distribución porcentual, Ilustración de algunos cuadros con gráficos de barras con su respectiva interpretación.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Análisis interpretación y discusión de resultados

6.1.1. Presentación de resultados

Administración de la cartera de créditos

Tabla 5. *Evaluación del crédito.*

Ítem	Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
• Los créditos se evalúan de acuerdo al tipo de garantía.	7	26%	16	59%	4	15%	0	0%	27
• Los créditos se aprueban según el tipo de garantía.	8	30%	15	56%	4	15%	0	0%	27
• Para que los créditos se aprueben no se consideran aspectos subjetivos	15	56%	6	22%	6	22%	0	0%	27
• Análisis de estados financieros y del flujo de caja	0	0%	1	4%	26	96%	0	0%	27
• Análisis de estados financieros para determinar la capacidad de endeudamiento.	0	0%	1	4%	26	96%	0	0%	27

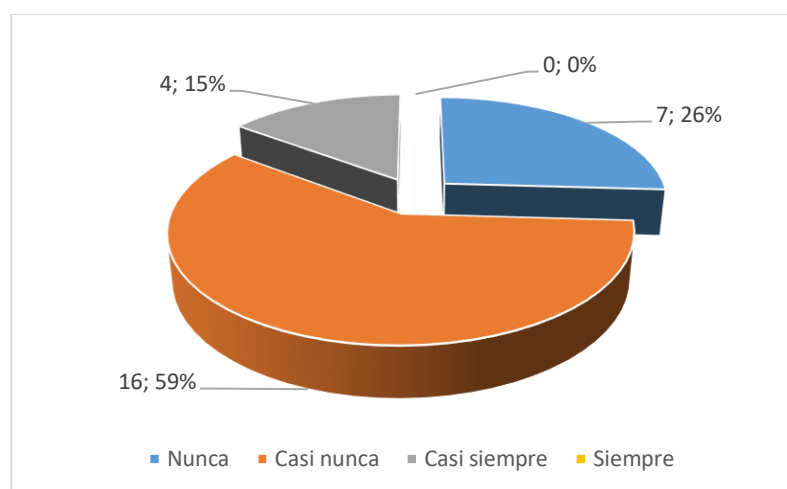


Figura 1. Evaluación del crédito de acuerdo al tipo de garantía.

Los analistas de la Caja Municipal Piura- Agencia Cajamarca, casi nunca se evalúan los créditos (en un 59%) ; el 26% de los créditos nunca se evalúan, y casi siempre se evalúan en un 15%.

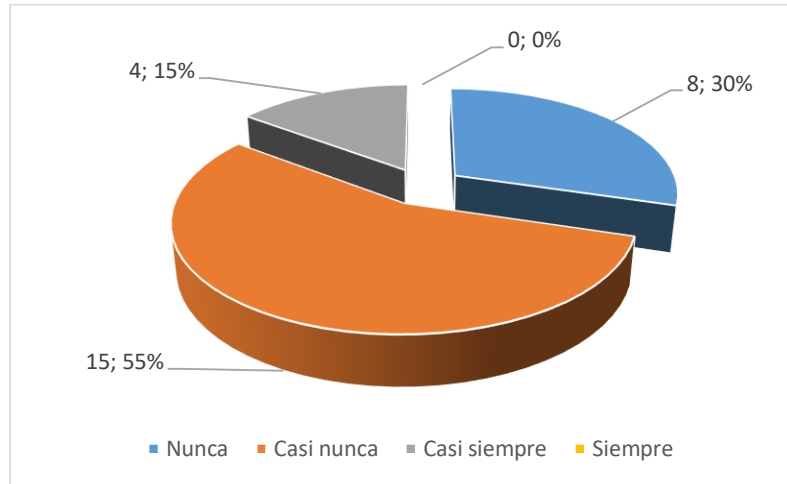


Figura 2. Aprobación de créditos según garantía

Los créditos se aprueban casi nunca según la garantía que ofrecen los prestatarios (en un 55%), en un 30% nunca se tiene en cuenta las garantías, y en un 15% casi siempre se aprueban los créditos según la garantía.

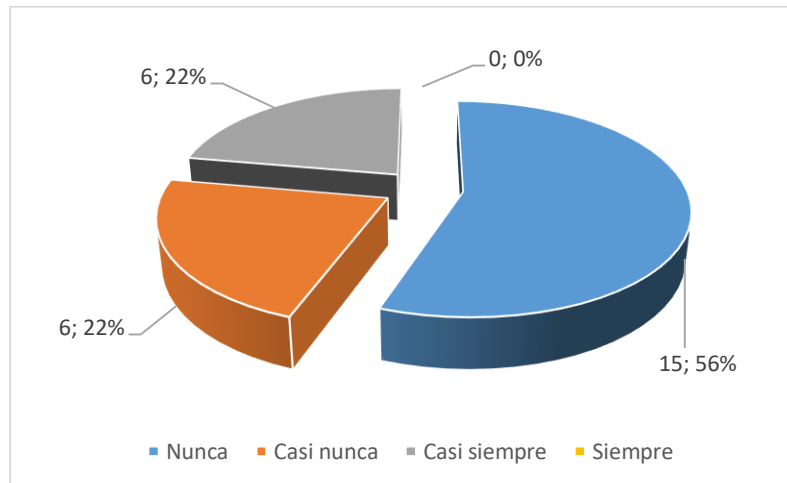


Figura 3. Consideración de aspectos subjetivos para otorgar los créditos

Los analistas de créditos de la Caja Municipal Piura- Agencia Cajamarca, para el otorgamiento de los créditos nunca toman en consideración aspectos subjetivos

para otorgar los créditos (56%), casi nunca (22%) y casi siempre (22%) toman en consideración los aspectos subjetivos para otorgar los créditos.

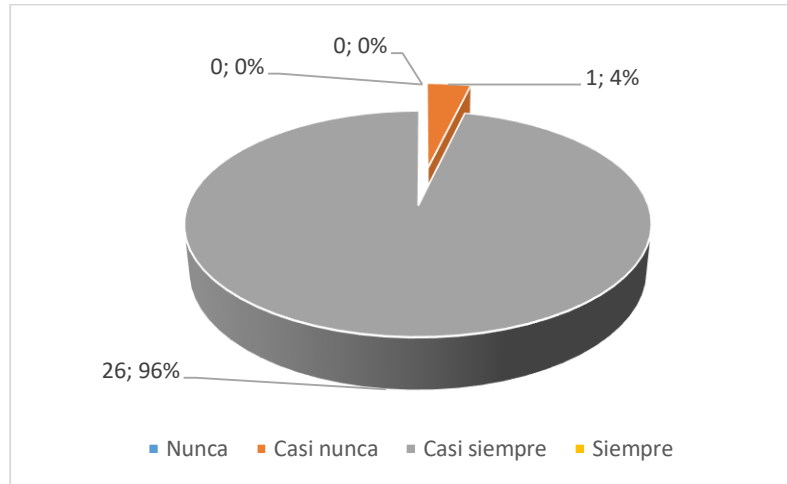


Figura 4. Análisis de estados financieros y del flujo de caja

Generalmente la evaluación para el otorgamiento de los créditos por parte de los asesores de la Caja Municipal Piura-Agencia Cajamarca, se hace tomando casi siempre en consideración el análisis de los estados financieros y del flujo de caja

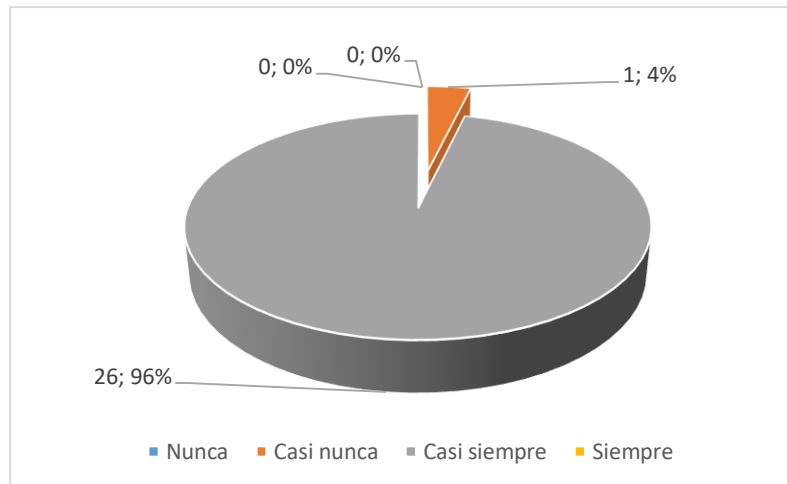


Figura 5. Análisis de estados financieros para determinar la capacidad de endeudamiento

En un 96% se toma en cuenta el análisis de los estados financieros para determinar la capacidad de endeudamiento de los prestatarios y sólo en un 4% casi nunca se toma en cuenta el análisis de los estados financieros.

Tabla 6. **Seguimiento del crédito**

Ítem	Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
• Se mantiene actualizado el file del deudor a las normas internas y externas.	0	0%	14	52%	13	48%	0	0%	27
• Se realizar el arqueo físico (de tomar cruzada entre asesores)	0	0%	20	74%	7	26%	0	0%	27
• Se realizar visitas para fidelización de los clientes.	0	0%	15	56%	12	44%	0	0%	27
• Se verifica el cumplimiento del destino del crédito otorgado	0	0%	13	48%	14	52%	0	0%	27
• Se verifica periódicamente el estado situación del negocio y de la capacidad de pago	1	4%	15	56%	11	41%	0	0%	27

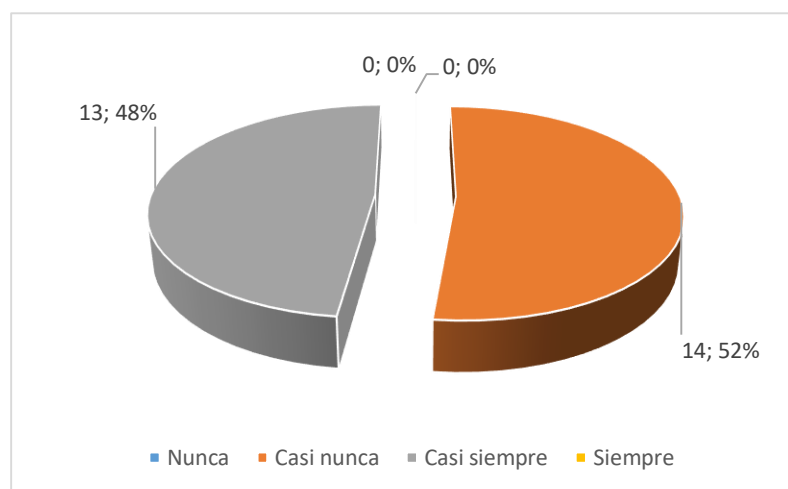


Figura 6. Mantenimiento actualizado del file del deudor a las normas internas y externas

En un 48% se mantiene actualizado el file del deudor de acuerdo a las normas internas y externas y en un 52% casi se actualiza el file del deudor.

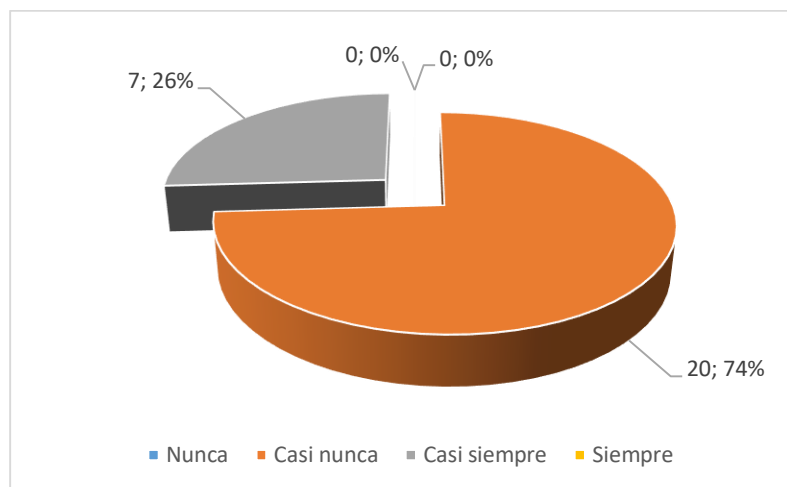


Figura 7. Realización de arqueo físico (de tomar cruzada entre asesores)

Casi nunca (74%) se realiza el arqueo físico para hacer el seguimiento de los créditos, y casi siempre en un 26%.

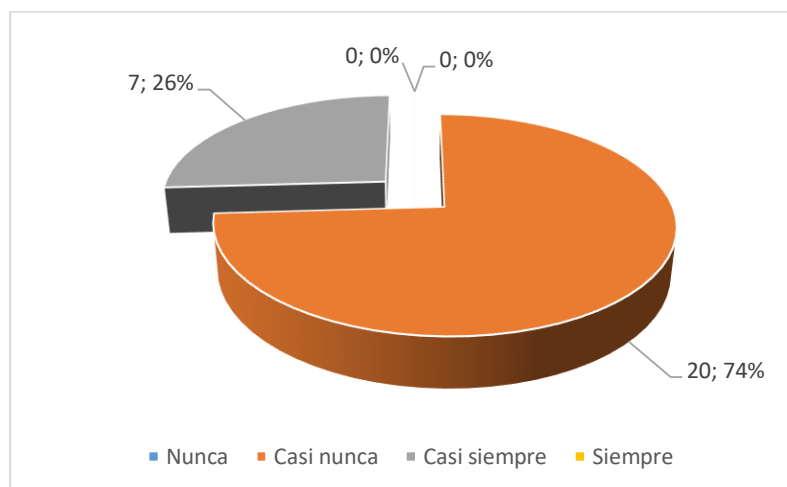


Figura 8. Realización de visitas para fidelización de los clientes.

La realización de visitas para la fidelización de los clientes casi nunca se hace lo que se muestra en un 74% y en un 26% casi siempre.

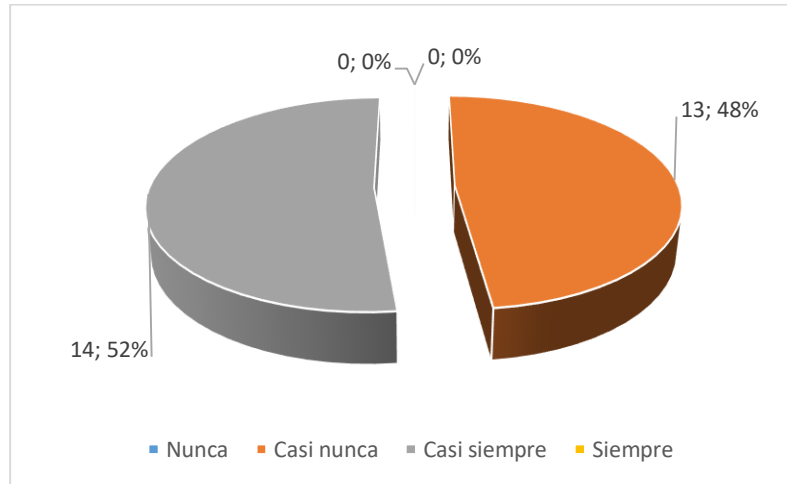


Figura 9. Verificación del cumplimiento del destino del crédito otorgado.

Los asesores de créditos de la Caja Municipal Piura- Agencia Cajamarca en 52% casi siempre hacen a verificación del destino del crédito en un 52% y en un 48% casi nunca hacen la verificación.

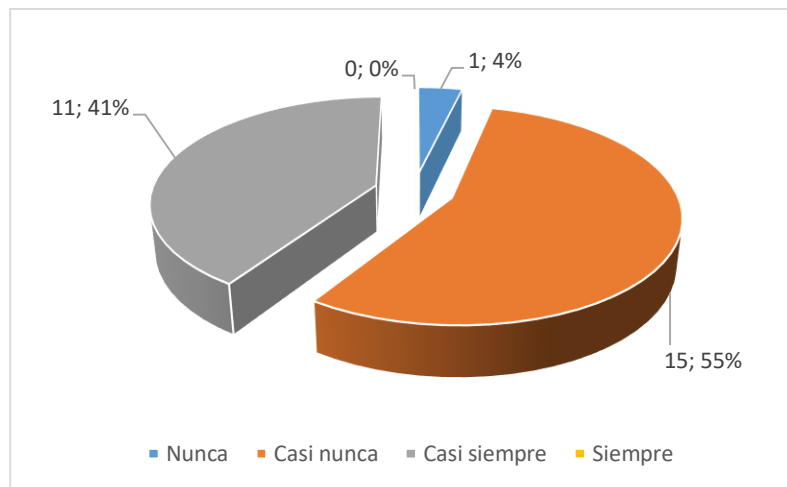


Figura 10. Verificación periódica del estado del negocio y de la capacidad de pago.

Los negocios que han recibido créditos de la Caja Municipal Piura-Agencia Cajamarca casi nunca son visitados para determinar el estado del negocio y de la capacidad de pago en un 55%, mientras que en un 42% casi siempre tiene una verificación para determinar el estado del negocio y la capacidad de pago.

Tabla 7. Control de la cartera de crédito.

Ítem	Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
• Existen políticas y normas de control para la cartera de créditos	0	0%	1	4%	26	96%	0	0%	27
• Se controla el vencimiento de los créditos	0	0%	11	41%	16	59%	0	0%	27
• Se realiza una clasificación de los créditos de acuerdo a s vencimiento	3	11%	10	37%	14	52%	0	0%	27
• Se comunica a los clientes cuando sus créditos están por vencer	2	7%	15	56%	10	37%	0	0%	27
• Se verifica la cancelación de los créditos anticipados para efectuar el desagio	2	7%	13	48%	12	44%	0	0%	27

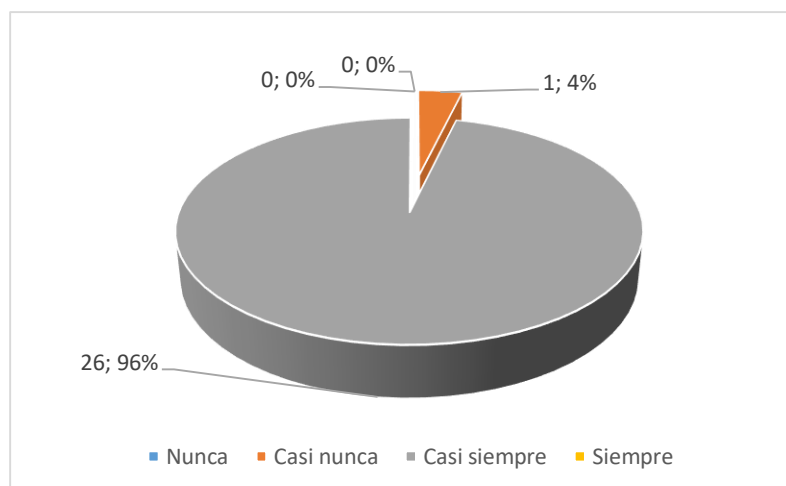


Figura 11. Existencia de políticas y normas de control para la cartera de créditos

Casi siempre existen políticas y normas de control para la cartera de créditos, el 96% de los analistas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura-Agencia Cajamarca hacen uso de las mismas.

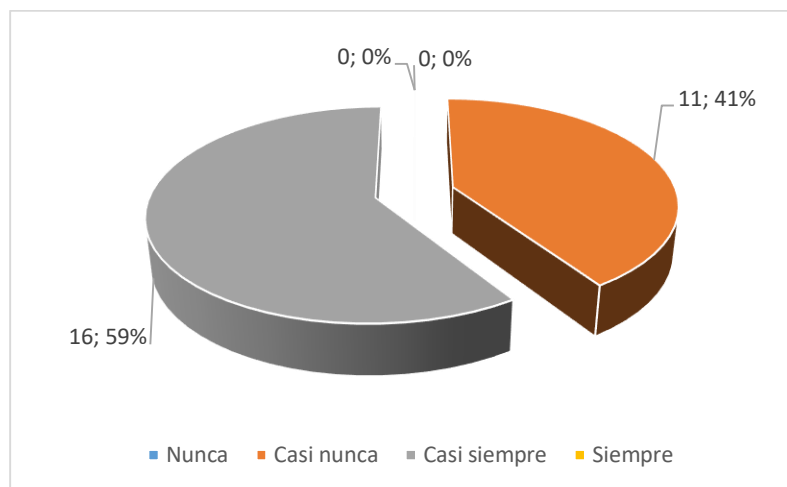


Figura 12. Control del vencimiento de los créditos

El control del vencimiento de los créditos se hace en un 59% del total de los créditos concedidos, mientras que en un 41% no existe control alguno.

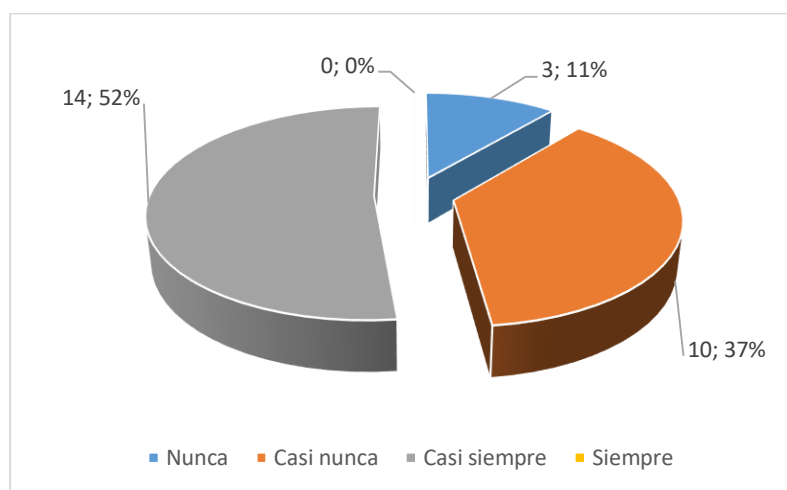


Figura 13. Clasificación de los créditos de acuerdo a su vencimiento

Generalmente los créditos se clasifican de acuerdo a su vencimiento en un 52%, casi siempre, mientras que en un 37% casi nunca son clasificados y en un 7% nunca.

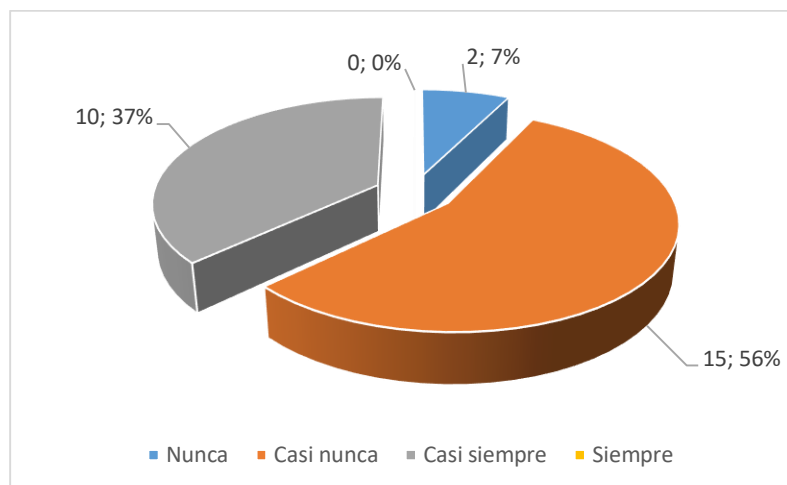


Figura 14. Comunicación a los clientes cuando sus créditos están por vencer.

Cuando los créditos están por vencer existe una comunicación con los clientes en un 56% y a un 37% casi siempre se le comunica, mientras que en un 7% nunca se le comunicó la fecha de vencimiento.

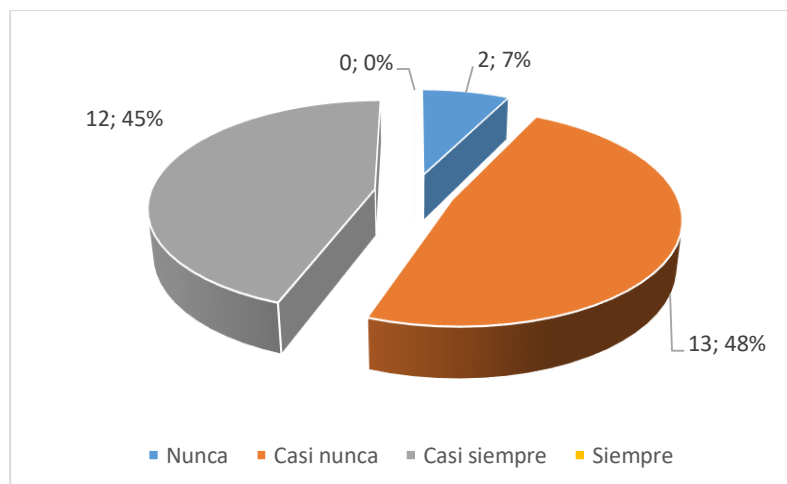


Figura 15. Verificación de cancelación de créditos anticipados para efectuar el desagio.

En un 48% casi nunca se verifica la cancelación de los créditos de manera anticipada para efectuar el desagio, mientras que un 45% casi siempre se verifica y en un 7% nunca se verifica la cancelación de créditos anticipados para efectuar el desagio.

Morosidad

Tabla 8. Índice de morosidad y de cobertura

Ítem	Bajo		Medio		Alto		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
• Índice de morosidad la caja de ahorro	1	4%	12	44%	1	52%	27
• Índice de cobertura de cartera de crédito vencida	2	19%	20	74%	5	7%	27

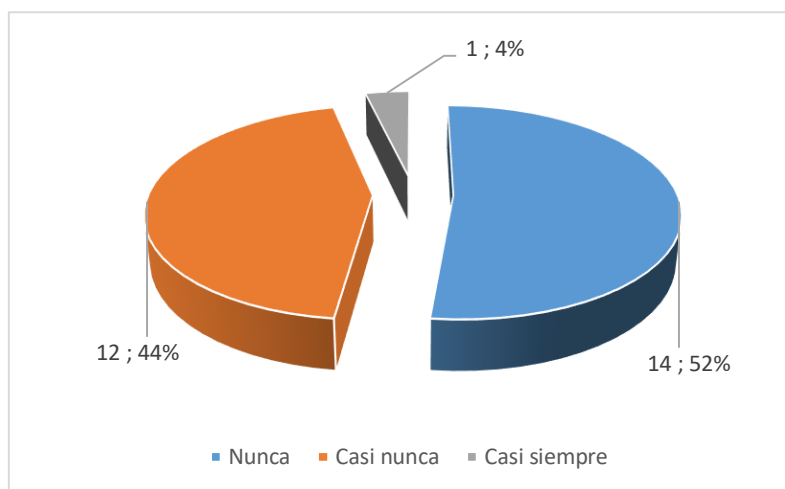


Figura 16. Índice de morosidad la Caja de Ahorro.

El índice de morosidad de la Caja de Ahorro y Crédito Piura – Agencia Cajamarca el alto en un porcentaje del 52%, medio en un 44% y bajo en un 4%.

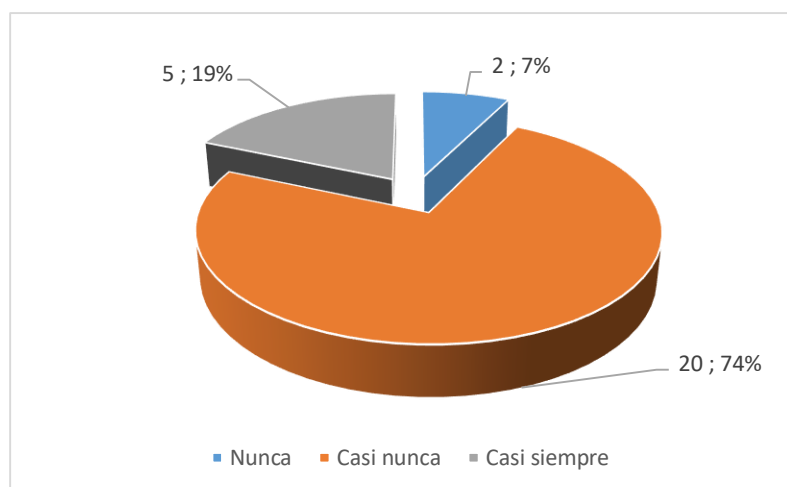


Figura 17. Índice de cobertura de cartera de crédito vencida

El índice de cobertura de la cartera de créditos vencida es medio, en un 74%, mientras que en un 19% es bajo y en un 7% es alto.

6.1.2. Análisis y discusión de resultados

Administración de la cartera de créditos y morosidad

Tabla 9. Tabla cruzada Administración de la cartera de créditos*Morosidad

			Morosidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Administración de la cartera de créditos	Casi nunca	Recuento	1	12	5	18
		% del total	3,7%	44,4%	18,5%	66,7%
	Casi siempre	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total		Recuento	1	12	14	27
		% del total	3,7%	44,4%	51,9%	100,0%

En la relación de la administración de la cartera de créditos con la morosidad, cabe señalar que el mayor porcentaje se da entre el rubro casi nunca de la administración de la cartera de créditos con el calificativo medio de la morosidad (44,4%), del mismo modo entre el rubro casi siempre con el calificativo alto (33,3%), podemos concluir que existe relación entre las dos variables, como se demuestra en la contrastación de hipótesis, con un valor Rho de Spearman de 0,671.

Sobre la administración de la cartera de créditos Jiménez, (2016), orienta su estudio a la gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa.

Evaluación del crédito y morosidad

Tabla 10. **Tabla cruzada Evaluación del crédito*Morosidad**

		Morosidad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Evaluación del crédito	Casi nunca	Recuento	1	9	7	17
		% del total	3,7%	33,3%	25,9%	63,0%
	Casi siempre	Recuento	0	3	7	10
		% del total	0,0%	11,1%	25,9%	37,0%
Total		Recuento	1	12	14	27
		% del total	3,7%	44,4%	51,9%	100,0%

En la relación de la evaluación del crédito con la morosidad, cabe señalar que el mayor porcentaje de contingencia se da en el rubro casi nunca de la evaluación del crédito con el valor medio de la morosidad (33,3%), del mismo modo entre la casi siempre con el valor alto (25,9%), sin embargo también se da entre la casi nunca con el mismo valor alto (25,9%), podemos concluir que existe poca relación entre las dos variables, como demuestra en la contratación de hipótesis, con un valor Rho de Spearman de 0,291.

Al respecto Vera (2011), en su estudio realizado en el Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil encontró definidas en la Gestión de Crédito y Cobranzas, y propuso en un manual que sirva de guía para el posible desarrollo de las actividades de cada una de las personas que trabajan en la oficina; por otro lado brinda aquellas políticas generales como políticas de riesgos. Consideramos que las políticas de riesgo son importantes en el proceso de evaluación del crédito.

Seguimiento del crédito y morosidad

Tabla 11. *Tabla cruzada Seguimiento del crédito*Morosidad*

			Morosidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Seguimiento del crédito	Casi nunca	Recuento	1	12	4	17
		% del total	3,7%	44,4%	14,8%	63,0%
	Casi siempre	Recuento	0	0	10	10
		% del total	0,0%	0,0%	37,0%	37,0%
Total	Recuento		1	12	14	27
	% del total		3,7%	44,4%	51,9%	100,0%

En la relación del seguimiento del crédito con la morosidad, cabe señalar que el mayor porcentaje se da en el rubro casi nunca del seguimiento del crédito con el calificativo medio de la morosidad (44,4%), del mismo modo entre el rubro casi siempre con el calificativo alto (37,0%), podemos concluir que existe relación entre las dos variables, como se demuestra en la contratación de hipótesis, con un valor Rho de Spearman de 0,728.

Rivero (2014), en su estudio sobre estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas en la empresa venezolana del vidrio (VENVIDIRO), plantea que la gestión de cobranzas es un caos y señala que en la empresa en el Departamento de Crédito y Cobranzas no se cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera del cliente no se actualiza a diario, Existen facturas vencidas del año 2012 y tienen una recargada cartera de cuentas por cobrar.

Control de la cartera de crédito y morosidad

Tabla 12. Tabla cruzada Control de la cartera de crédito *Morosidad

		Morosidad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Control de la cartera de crédito	Casi nunca	Recuento	1	8	2	11
		% del total	3,7%	29,6%	7,4%	40,7%
	Casi siempre	Recuento	0	4	12	16
		% del total	0,0%	14,8%	44,4%	59,3%
Total		Recuento	1	12	14	27
		% del total	3,7%	44,4%	51,9%	100,0%

En la relación del control de la cartera de crédito con la morosidad, cabe señalar que el mayor porcentaje se da en el rubro casi nunca del control de la cartera de crédito con el calificativo medio de la morosidad (29,6%), del mismo modo entre la el rubro casi siempre con el calificativo alto (44,4%), podemos concluir que existe relación entre las dos variables, como se demuestra en la contratación de hipótesis, con un valor Rho de Spearman de 0,572.

Vera (2011), señala sobre el control de la cartera de crédito, que es importante conocer el desempeño del personal, ya que este tiene que conocer aquel proceso de entrega de las notificaciones que son emitidas a clientes morosos y a sus respectivos garantes, para lograr el objetivo propuesto por la empresa que es recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha.

Por su parte Bonifaz y Verdezoto (2013), proponen la aplicación informática del Sistema de Administración de Cartera en las diferentes instituciones bancarias y de crédito de consumo para así optimizar los procesos de cobranza y control de cartera vencida siempre en concordancia a las leyes y reglamentos establecidos en el país.

6.1.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis Alternativa H₁. La administración de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

Hipótesis Nula H₀. La administración de la cartera de créditos **no** se relaciona significativamente con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

Tabla 13. Correlación Rho de Spearman: Administración de la cartera de créditos – Morosidad.

		Administración de la cartera de créditos	
		créditos	Morosidad
Administración de la cartera de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	27	27
Morosidad	Coeficiente de correlación	,671**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La administración de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la morosidad, de manera positiva y moderada-alta (Rho de Spearman de 0,671). Como el coeficiente de significancia es de 0,000 < a 0,05, se rechaza la Hipótesis Nula.

Hipótesis específica a)

Hipótesis Alternativa H₁. Los procesos de evaluación de los créditos tiene relación significativa con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

Hipótesis Nula H_0 . Los procesos de evaluación de los créditos **no** tiene relación significativa con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

Tabla 14. **Correlación Rho de Spearman: Evaluación del crédito – Morosidad.**

		Evaluación del	
		crédito	Morosidad
Evaluación del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,291
	Sig. (bilateral)	.	,141
	N	27	27
Morosidad	Coefficiente de correlación	,291	1,000
	Sig. (bilateral)	,141	.
	N	27	27

La evaluación de la cartera de créditos no se relaciona significativamente con la morosidad, es positiva y baja (Rho de Spearman de 0,291). Como el coeficiente de significancia es de 0,141 > a 0,05, se acepta la Hipótesis Nula.

Hipótesis específica b)

Hipótesis Alternativa H_1 . Los procesos de seguimiento de los créditos tiene relación significativa en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

Hipótesis Nula H_0 . Los procesos de seguimiento de los créditos **no** tiene relación significativa en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

Tabla 15. **Correlación Rho de Spearman: Seguimiento del crédito – Morosidad.**

		Seguimiento del	
		crédito	Morosidad
Seguimiento del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,728**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	27	27
Morosidad	Coefficiente de correlación	,728**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El seguimiento del crédito se relaciona significativamente, con la morosidad, de manera positiva y alta (Rho de Spearman de 0,728). Como el coeficiente de significancia es de $0,000 < \alpha 0,05$, se rechaza la Hipótesis Nula.

Hipótesis específica b)

Hipótesis Alternativa H_1 . El control de los créditos tiene relación significativa en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

Hipótesis Nula H_0 . El control de los créditos **no** tiene relación significativa en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.

Tabla 16. **Correlación Rho de Spearman: Control de la cartera de crédito – morosidad.**

		Control de la cartera de crédito	
		crédito	Morosidad
Control de la cartera de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	27	27
Morosidad	Coefficiente de correlación	,572**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El control de la cartera de crédito se relaciona significativamente, con la morosidad, de manera positiva y moderada (Rho de Spearman de 0,572). Como el coeficiente de significancia es de $0,002 < \alpha 0,05$, se rechaza la Hipótesis Nula.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación entre la evaluación del proceso crediticio y el nivel de morosidad de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura-Agencia Cajamarca, con una asociación positiva y moderada-alta (Rho de Spearman de 0,671). Cabe señalar que en la relación de la administración de la cartera de créditos con la morosidad, el mayor porcentaje se da entre el rubro casi nunca de la administración de la cartera de créditos con el calificativo medio de la morosidad (44,4%), del mismo modo entre el rubro casi siempre con el calificativo alto (33,3%).
2. La evaluación de la cartera de créditos no se relaciona significativamente con la morosidad, con una asociación positiva y baja (Rho de Spearman de 0,291). Existen deficiencias en la evaluación de la cartera de crédito, sin embargo esta no se relacionan con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Cajamarca.
3. El seguimiento del crédito se relaciona significativamente, con la morosidad, con una asociación positiva y alta (Rho de Spearman de 0,728). En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Cajamarca, el seguimiento de los créditos no se hace de una manera adecuada y como consecuencia hay un alto índice de morosidad (52%) en la Caja Municipal de Piura- Agencia Cajamarca.
4. El control de la cartera de crédito se relaciona significativamente, con la morosidad, con una asociación positiva y moderada (Rho de Spearman de 0,572). En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Cajamarca, no existe un control oportuno de la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura-Agencia Cajamarca, lo que contribuye a que el índice de morosidad se encuentre en niveles muy altos en comparación con otras instituciones del sector microfinanciero.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se podrían establecer a partir de los resultados serían las siguientes:

- Se sugiere hacer una evaluación económica-financiera muy creativa de las personas que solicitan los créditos para tener una percepción objetiva del potencial cliente (ya que la mayoría de ellos son informales) para evitar el financiamiento de proyectos con un alto riesgo de pago.
- Se debe establecer políticas apropiadas a fin de hacer el seguimiento adecuado de los prestatarios con la finalidad de establecer una adecuada gestión y reducir los altos índices de morosidad.
- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia-Cajamarca no debe establecer medidas muy rigurosas para control la cartera de créditos, estableciendo incentivos, ampliación de líneas de créditos, mejoramiento de las tasas de interés para aquellos que cancelan puntualmente sus préstamos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar G. & Camargo, G. (2003) Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú. Instituto de Finanzas.
- Alvarez, E. (2014). Análisis de la morosidad en las Instituciones Micro Financieras (IMFS) en el Perú: 2002:01 -2011 :12. Tesis de grado inédita. Universidad Nacional de Piura, Piura.Perú.<http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- BCR. (2011) Glosario de términos económicos. Lima
- Bonifaz, J.; Verdezoto, R. (2013). Diseño de un modelo de cobranzas de créditos de consumo otorgados por el sistema financiero y viabilización del aplicativo informático (SAC) para disminuir el índice de morosidad en cuentas por cobrar en cartera de consumo en la Ciudad de Guayaquil. Tesis inédita de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil- Ecuador. http://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_848149b50fed8d2929a8f5d62ef7e3aa.
- Brachfield, J. (2000). Lucha contra la morosidad. (1a. ed.). España: Gestión.
- Brookes, M.(1994). An Empirical modelo of mortgage arrears and repose Economic modellin. 11.134-144.
- Calderon, P. (2005) Administración, análisis y políticas de crédito. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administración-análisisy-políticas-de-crédito>.
- Castañeda, E.; Tamayo, J. (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 inédita de Grado. Universidad Privada AntenorOrrego,Trujillo-LaLibertad.Perú. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_E_LVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf

- Chiavenato, (2010). Administración una perspectiva global 13° Edición, Editorial McGraw Hill, México.
- 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 disminuirla. Tesis inédita de grado. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.
- Davis, E. 1992 Debt, Financia1 Fragility and Sistematic Risk. Oxford: Oxford University Press.
- Díaz M. (2014). La morosidad y prevención. España. Alcalá Grupo Editorial.
- Espinoza, J. (2016) La Mora, Themis, Revista de derecho (68), p. 229-244.
- Flores, R. (2007). Análisis de los determinantes del riesgo de Crédito. Aplicación de técnicas emergentes en el mercado de los acuerdos de Basilea II y Solvencia II. (1° ed.). España. Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.
- Guillen U. (2002) Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. Banco Central de Reserva del Perú. Perú.
- Jimenez, N. (2016); La Gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa - años 2014 y 2015. Tesis inédita de grado. Universidad Católica de los Ángeles. Chimbote. Perú.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/736/GESTION_CALIDAD_JIMENEZ_LOPEZ_NANCY_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kerlinger. J. (2013) Investigación Aplicada. (7ma. Ed.) México. Pearson Educación.
- Lawrence G. . y Zutter, J.(2007). Principios de Administración Financiera Principios de Administración financiera. (7ª. Ed.) México. Pearson Educación.
- Ledgerwood, J. (1998). Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective. Washington, DC: World Bank. Según Ledgerwood .

- Llaza, M. Una aproximación a los determinantes de la morosidad financiera de la PYME. (2010). Arequipa.
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, 26702 (1996).
- Ley de Títulos Valores, 27287 (2000).
- Muñoz, J. (1999). Calidad de la cartera del sistema bancario y el ciclo económico: una aproximación econométrica para el caso peruano. *Estudios Económicos*, 4. Banco Central de Reserva del Perú, 9-22.
- Murrugarra y Ebentreich . Segundo Encuentro de la Sociedad Peruana de Economía y Econometría Aplicada. (1999). Lima, Superintendencia de Banca y Seguros.
- Padilla, A. y Requejo, A. (1998) La segunda oportunidad. Reflexiones sobre la reforma del derecho concursal. Español. España.
- Quiñones, E. (2005). Determinantes de la morosidad en el sistema bancario del Ecuador. (Trabajo inédito de grado). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ecuador.
- Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros, 11536 (2009).
- Rivero A. (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de Crédito y cobranza para el mejoramiento de la gestión de cobranza Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)*. Tesis inédita de grado. Universidad de Carabobo.Venezuela. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, pp.179-200.
- Rodriguez K. (2012). Morosidad en el Pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México, *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 1-15.
- Rodríguez K. (2012) Sistema financiero peruano. *Revista Actualidad Empresarial* (265).

- Rodríguez K. (octubre 2012) Sistema financiero peruano. *Revista Actualidad Empresarial* (265).
- Saurina J. (1998) Determinantes de la Morosidad en las cajas de ahorro españolas. (1º. Ed.). España. Investigaciones Económicas.
- Valbuena, A. (2014) Cartera y Tesorería Guía para el estudiante. Colombia: Incap.
- Velásquez, J.(2015) Diagnóstico del incremento de las tasas de morosidad en créditos de las MYPES en las Entidades Financieras del Distrito de Cajamarca. Tesis inédita de grado. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.
- Vera, E. (2011). Gestión de crédito y cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el período 2011. Tesis inédita de maestría. Universidad Internacional del Ecuador. Ecuador. <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>
- Westley, G y Shafeer, S. (1997). Credit Union Policies and Performance in Latine America. Washington D.C.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, pp.179-200.

ANEXOS

8.1. Matriz de consistencia metodológica.

"ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PIURA - AGENCIA CAJAMARCA. 2017"						
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<p>General :</p> <p>¿Cómo se relaciona la administración de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, en el periodo 2017?</p> <p>Específicos:</p> <p>a. ¿Cómo la evaluación de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, se relaciona con la morosidad, 2017?</p> <p>b. ¿Cómo el seguimiento a los créditos de la Caja</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación de la administración de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca en el periodo 2017.</p> <p>Específicos:</p> <p>Establecer la relación de la evaluación del proceso crediticio con la morosidad de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia, 2017.</p> <p>Establecer la relación del</p>	<p>General:</p> <p>La administración de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.</p> <p>Específicas:</p> <p>Los procesos de evaluación de los créditos tiene relación significativa con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.</p>	<p>Administración de la Cartera de Créditos.</p>	Evaluación del Crédito.	Valoración del proceso de evaluación de créditos.	<p>Cuestionario 0</p> <p>Encuesta</p>
				Seguimiento del crédito.	Valoración del seguimiento de créditos.	
				Control de la Cartera de Créditos.	Valoración del control de la cartera de créditos.	

<p>Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, se relaciona con la morosidad, 2017?</p> <p>c. ¿Cómo el control de la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, se relaciona con la morosidad, 2017?</p>	<p>seguimiento a los créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia de Cajamarca, 2017.</p> <p>Establecer la relación del control de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, 2017.</p>	<p>Los procesos de seguimiento de los créditos tiene relación significativa en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.</p> <p>El control de los créditos tiene relación significativa en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca.</p>	<p>Morosidad</p>	<p>Percepción sobre la morosidad.</p>	
--	--	--	------------------	---------------------------------------	--

8.2. Instrumento de recolección de datos.

ENCUESTA

ESTIMADO Analista de Créditos

Instrucciones: El presente instrumento forma parte de un trabajo de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el mismo que tiene como objetivo levantar información sobre la administración de la Cartera de Créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia-Cajamarca, 2017 y el nivel de morosidad, será analizada en forma confidencial, anónima y agregada.

CUESTIONARIO:

A.- Datos del Encuestado

1.- ¿Cuál es su cargo?

2.- ¿Cuál es el nivel de educación?

Secundaria Superior no universitaria Universitaria

3.- ¿Cuál es su edad? -----años.

4.- ¿Cuál es su sexo? Masculino Femenino

5.- ¿Cuál es su condición laboral? Contratado Nombrado

ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Evaluación del crédito.

Califique los siguientes ítems según la siguiente escala: 1: Nunca, 2: Casi siempre, 3: Siempre

1. Los créditos se evalúan de acuerdo al tipo de garantía. ()
2. Los créditos se aprueban según el tipo de garantía. ()
3. Para que los créditos se aprueben no se consideran aspectos subjetivos (amistad, parentesco, expectativas, especulación. etc.) (...)
4. Los créditos son aprobados haciendo un análisis de estados financieros y del flujo de caja, para evaluar la capacidad de pago. (...)
5. Se hace análisis de estados financieros para determinar la capacidad de endeudamiento. (...)

Seguimiento del crédito

Califique los siguientes ítems según la siguiente escala: 1: Nunca, 2: Casi siempre, 3: Siempre

1. Se mantiene actualizado el file del deudor a las normas internas y externas. ()
2. Se realizar el arqueo físico (de tomar cruzada entre asesores) ()
3. Se realizar visitas para fidelización de los clientes. (...)
4. Se realizar visitas de campo a fin de verificar el cumplimiento del destino del crédito otorgado (...)
5. Se verifica periódicamente el estado situación del negocio y el mantenimiento de la capacidad de pago (...)

Control de la cartera de crédito.

Califique los siguientes ítems según la siguiente escala: 1: Nunca, 2: Casi siempre, 3: Siempre

1. Existen políticas y normas de control para la cartera de créditos ()
2. Se controla el vencimiento de los créditos ()
3. Se realiza una clasificación de los créditos de acuerdo a s vencimiento (...)
4. Se comunica a los clientes cuando sus créditos están por vencer (...)
5. Se verifica la cancelación de los créditos anticipados para efectuar el desagio (...)

MOROSIDAD

Considera que el índice de morosidad la caja de ahorro.....es:

1: Alto () 2: Medio (), 3: Bajo ()

Considera que el índice de cobertura de cartera de crédito vencida es:

1: Bajo (.....) 2. Medio () 3: Alto ()

FECHA.....
COLABORACIÓN

GRACIAS POR SU

