

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

---

**FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN  
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
HUANCAYO EN EL DISTRITO DE PADRE ABAD  
AGUAYTÍA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI**

---

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

**ELABORADO POR**

**JORGE JUNIOR MENDOZA ASENCIOS**

**TINGO MARÍA – PERÚ**

**2020**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 018-2019-EPA-FCEA-UNAS**

En la ciudad universitaria, a los 18 días del mes de julio de 2019, siendo las 10:10 am., reunidos en el auditorio del Centro de simulación de negocios y asesoría empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro. 042/2018/D-FCEA, de fecha 21 de marzo de 2018, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado:

**FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO EN EL DISTRITO DE PADRE ABAD AGUAYTÍA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI**

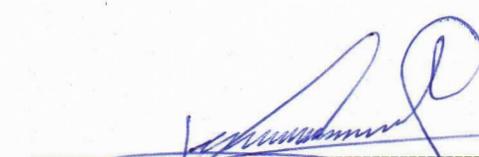
Presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas MENDOZA ASENCIOS Jorge Junior, luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

**APROBADO POR : UNANIMIDAD**

**CALIFICATIVO : BUENO**

Siendo las 11:15 am., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 18 de julio de 2019.

  
Mag. Juan D. Paz Soldán Chávez  
Presidente del Jurado

  
Mag. César A. Huamán Ramírez  
Miembro

  
Lic. Adm. Antonio S. Simeón Núñez  
Secretario

  
Mag. Carlos A. Silva Ríos  
Asesor

**Nota:**

(Excelente	= 18,19,20)
(Muy Bueno	= 15,16,17)
(Bueno	= 13, 14)
(Regular	= 11, 12,)
(Desaprobado/Deficiente	= 10 o menos)

## **DEDICATORIA**

A mis padres por el gran esfuerzo por formarme como profesional, a mi compañera de vida y mi pequeña hija razón de ser de superarme cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi alma mater la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien me dio la oportunidad de formarme profesional durante 5 años de vida inolvidables.

A la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, y en especial a la Escuela Académica de Administración que a través de sus docentes contribuyeron en mi formación profesional.

Al asesor el MSc. Carlos Alberto Silva Ríos, por su valioso apoyo en la redacción del informe final de investigación y al Sr. Juan Alfredo Tuesta por la orientación temática.

Al distinguido jurado calificador Mag. Adm. Juan Dionisio Paz Soldán Chávez, Mag. Adm. Cesar Augusto Huamán Ramírez, Lic. Adm. Antonio Simeón Núñez.

A todas las personas que me apoyaron en las facilidades para el levantamiento de información, guía metodológica, a los especialistas del sistema financiero por sus opiniones acertadas en la presente investigación.

# ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE	
RESUMEN	
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1    BASES TEÓRICAS .....	5
2.1.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO .....	5
2.1.2 LA MOROSIDAD DE CARTERA .....	5
2.1.3 DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LAS MICROFINANZAS .....	6
2.1.4 ÍNDICE DE MOROSIDAD .....	6
2.1.5 CULTURA FINANCIERA .....	7
2.1.6 DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	7
2.1.7 DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL.....	7
2.1.8 DIMENSIÓN EMPRESARIAL .....	8
2.1.9 SOBREENDEUDAMIENTO .....	8
2.1.10 ENDEUDAMIENTO.....	8
2.1.11 TIPOS DE CRÉDITOS SEGÚN LA SBS .....	9
2.1.12 CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR .....	9
2.1.13 CONSTITUCIÓN DE LAS PROVISIONES.....	10
2.1.14 TIPOS DE DESTINOS DE CRÉDITOS .....	13
2.1.15 RIESGO CREDITICIO.....	14
2.1.16 RIESGO EMPRESARIAL.....	14
2.1.17 RIESGO POLÍTICO .....	14
2.1.18 RIESGO DE INSOLVENCIA.....	14
2.1.19 RIESGO DE LIQUIDEZ.....	14
2.1.20 RIESGO DE MERCADO .....	14
2.2    ANTEDECENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
2.3    DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	19
CAPÍTULO III.....	21
MÉTODOS.....	21
3.1    TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	21
3.2    MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	21
3.3    POBLACIÓN Y MUESTRA .....	22
3.4    INSTRUMENTOS Y RECOLECCIÓN DE DATOS.....	24
3.5    TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	25
3.6    PROCEDIMIENTOS .....	25

<b>CAPÍTULO IV</b> .....	27
RESULTADOS .....	27
4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA .....	27
4.2 FACTORES DETERMINANTES .....	29
4.3 MOROSIDAD.....	39
4.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	41
4.5 CORRELACIÓN DE VARIABLES .....	41
<b>CAPÍTULO V</b> .....	44
DISCUSIÓN.....	44
CONCLUSIONES .....	46
RECOMENDACIONES .....	47
BIBLIOGRAFÍA .....	48
ANEXO .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	PÁG.
TABLA 1. CLASIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE CRÉDITOS.....	9
TABLA 2. TASAS DE PROVISIONES GENÉRICAS .....	11
TABLA 3. TASAS DE PROVISIONES ESPECÍFICAS PARA CRÉDITOS SIN GARANTÍA .....	12
TABLA 4. TASAS DE PROVISIONES PROCÍCLICAS.....	13
TABLA 5. LISTA DE AGENCIAS Y SALDO DE CARTERA ZONA III .....	22
TABLA 6. TAMAÑO DE CARTERA Y NÚMERO DE CLIENTES .....	23
TABLA 7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	26
TABLA 8. PRUEBA DE NORMALIDAD .....	41
TABLA 9. CORRELACIÓN DE VARIABLE FACTORES DETERMINANTES .....	42
TABLA 10. CORRELACIÓN DE VARIABLE MOROSIDAD.....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA .....	PÁG.
FIGURA 1. DESTINO DE CRÉDITOS .....	13
FIGURA 2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	21
FIGURA 3. GENERO DE LA MUESTRA .....	27
FIGURA 4. EDAD DE MUESTRA .....	28
FIGURA 5. ESTADO CIVIL.....	28
FIGURA 6. GRADO DE INSTRUCCIÓN.....	29
FIGURA 7. VENTAS EN EL NEGOCIO .....	30
FIGURA 8. INGRESOS DEL NEGOCIO.....	31
FIGURA 9. IMPORTANCIA DE LOS ESTUDIOS SUPERIORES.....	32
FIGURA 10. CAPACITACIÓN EN TEMAS DE NEGOCIOS .....	33
FIGURA 11. FORMA DE CONTROLAR LOS INGRESOS .....	33
FIGURA 12. HERRAMIENTAS PARA CONTROLAR.....	34
FIGURA 13. DESTINO DEL PRESTAMO OTORGADO .....	35
FIGURA 14. FRECUENCIA DE VIAJES .....	36
FIGURA 15. DEUDAS CON ENTIDADES FINANCIERAS.....	36
FIGURA 16. MOTIVOS DE MOROSIDAD .....	37
FIGURA 17. ANTIGÜEDAD DE LOS NEGOCIOS .....	38
FIGURA 18. VENCIMIENTO DE CUOTAS .....	38
FIGURA 19. MOTIVOS PORQUE DEJÓ DE PAGAR.....	39
FIGURA 20. IMPORTANCIA DE PAGAR SUS PRÉSTAMOS .....	40
FIGURA 21. PLANTEAR UNA SOLUCIÓN DE PAGO .....	40

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 CUESTIONARIO .....	53
Anexo 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA .....	57
Anexo 3 IMÁGENES DE TRABAJO DE CAMPO .....	58
Anexo 4 BASE DE DATOS .....	59
Anexo 5 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	60

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue identificar los factores determinantes de la morosidad en los créditos microempresa en la Caja Huancayo agencia Aguaytía en base a la información del período 2017. Se aplicó un cuestionario de encuesta anónima (opción múltiple y de Likert) en una muestra de 130 participantes. En el grupo predominaron los clientes con las siguientes características; el 50,8% está en dicha situación por una mala administración del negocio; el 26,9% están en dicha situación por un bajo nivel de ingresos en las ventas y el 15,4% por poca rotación de mercaderías. En cuanto a las deudas con las entidades financieras, el 37,7% tenían créditos con 3 entidades financieras, el 33,1% con 2 entidades financieras y el 15,4% de 4 a más entidades. Para explicar la morosidad en Caja Huancayo, agencia Aguaytía, se correlacionaron la variable evaluación crediticia con la variable morosidad de los créditos ( $0,016 < 0,05$ ) siendo mayor el margen se determina que existe correlación entre las variables de estudio por lo que se acepta la hipótesis planteada de que los factores determinantes de la morosidad son la deficiente evaluación crediticia en los créditos otorgados. El estudio recomienda que el área de admisión de créditos de la agencia Aguaytía debe exigir un mayor rigor en presentación de propuestas y perfilamientos de los clientes potenciales; incidiendo en la evaluación cualitativa y cuantitativa de los expedientes, asimismo se debe crear directivas en donde los asesores *senior* capaciten a los de menos experiencia en el mercado laboral.

**Palabras clave:** Gestión de riesgos. Evaluación crediticia. Morosidad. Crédito microempresa. Factores determinantes de morosidad. Caja Huancayo. Perú

## ABSTRACT

The objective of the research was to identify the determining factors in the delinquency of loans given to micro businesses at the Caja Huancayo, Aguaytía branch, based on the information from the 2017 period. An anonymous questionnaire (multiple choice and Likert) was given to n=130 clients. Within the group, clients with the following characteristics predominated: 50.8% are in said situation due to bad business administration; 26.9% are in said situation due to a low level of sales income; and 15.4% due to a lack of rotating merchandise. With respect to the debt with financial entities, 37.7% have loans from three financial entities, 33.1% with two financial entities and 15.4% with four or more entities. To explain the delinquency at the Caja Huancayo, Aguaytía branch, the variable “credit evaluation” with the variable “delinquency on the loans” was correlated ( $0.016 < 0.05$ ) since the margin is greater, it is determined that a correlation exists between the variables in study, thus the proposed hypothesis, that the determining factor in the delinquency are deficient loan evaluations for the loans awarded, is accepted. The study recommends that the area of loan admission at the Aguaytía branch should demand greater rigor in the proposals presented and the profiling of potential clients; starting with the qualitative and quantitative evaluation of the files, at the same time, directives should be created, where senior advisors train those with less experience in the job market.

**Keywords:** Risk management, Loan evaluation, Delinquency, Loans for Micro businesses, Determining factors in delinquency, Caja Huancayo, Perú

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La investigación se realizó en la ciudad de Aguaytía, comprendiendo el análisis de la colocación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A (en adelante “Caja Huancayo”) en la ciudad de Aguaytía perteneciente al departamento de Ucayali. Los préstamos otorgados por esta institución están repartidos en sectores con diferentes riesgos crediticios: comercio, ganadería, industria, transporte, servicios, dependientes, entre otros, el tema central de la investigación es el estudio de los factores determinantes de morosidad en cada uno de los grupos económicos de la cartera de clientes, con el fin de desarrollar lineamientos que permitan mejorar la gestión de la cartera en la Caja Huancayo, ya que este es un indicador del nivel de riesgo crediticio en cada institución financiera.

#### **Delimitación del problema**

Para el 2015, la Caja Huancayo evidenció un ratio con un valor de 3.35% obteniendo el mejor de mora dándole la posición de mejor caja municipal, por debajo se encuentran de manera inmediata Caja Sullana y Caja Cusco. De forma contraria, la CMACS evidenció un ratio de mora de 14,58% (2015) y 15.41% en el año 2014, disminuyendo sin mucha relevancia el índice de morosidad seguido de la Caja Paita y la Caja Metropolitana de Lima (SBS, 2017).

La tendencia al alza en las colocaciones crediticias de Caja Huancayo hace surgir la duda de si existe una relación entre el índice de morosidad a nivel de agencia y el tamaño de cartera de créditos. La tendencia si no hay una eficiente administración y gestión de la cartera el índice de cartera morosa crece al mismo ritmo.

En el primer semestre del año 2017, la Caja Huancayo se ubico en tercer puesto en el número de créditos colocados dentro del sistema de Cajas Municipales, posición alcanzada al cierre de 2016, con un porcentaje en del mercado del 15,15%. Al cierre del ejercicio 2017. Siendo el departamento de Junín que concentra el 40,57% seguido de Lima el 24,38% (Equilibrium, 2018).

Esto exige que los asesores de créditos empleo lapsos de tiempo más prolongados para la recuperación de la cartera morosa, viéndose afectados el cumplimiento de los objetivos estratégicos y tácticos de la CMACS. Es por ello, la morosidad conlleva a efectuar provisiones minimizándose la rentabilidad de la institución, al igual que su liquidez, perjudicándose no solo económicamente, sino los analistas en sus endimientos (Jiménez, 2015)

Durante los últimos meses, el país ha experimentado una crisis económica que afecta a varios sectores de la economía, por lo que las instituciones financieras han tenido que destinar más dinero a las reservas o provisiones contra riesgos crediticios, y esto se refleja en el deterioro de los indicadores relacionado con la calidad de los créditos.

Por lo planteada anteriormente, es necesario estimar cada uno de los factores que favorecen la morosidad en los créditos que otorgó Caja Huancayo en el período 2017 en el ámbito de la ciudad de Aguaytía. Asimismo, la investigación tuvo como objetivo identificar los factores determinantes de la morosidad en la Caja Huancayo agencia Aguaytía, período 2017, planteándose la siguiente hipótesis: Los factores determinantes de la morosidad en la Caja Huancayo Aguaytía, en el periodo 2017, son la deficiente evaluación crediticia y la gestión de riesgos.

### **Formulación de la interrogante**

- ¿Cuál es el proceso de evaluación crediticia realizada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia Aguaytía, departamento de Ucayali?
- ¿Cuál es el grado de influencia en la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los créditos otorgados en la morosidad en la Caja Huancayo agencia Aguaytía?
- ¿En qué medida la baja cultura de pago influye en la tasa de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali?

### **Justificación e importancia**

La necesidad de elaborar esta tesis se fundamenta en conocer las buenas prácticas realizadas para continuar con la estabilidad crediticia de Caja Huancayo, a través de una mejora en la política de recuperaciones de los créditos colocados en los distintos sectores económicos; para ello es necesario determinar los factores que influyen en la morosidad de los clientes actuales de Caja Huancayo. A largo plazo, esto contribuirá al desarrollo de políticas asertivas y de planes de capacitación y asesoría técnica crediticia que garanticen el éxito de la inversión de los clientes y por ende la recuperación de los créditos. El incremento de la tasa de morosidad es el principal factor al que se enfrentan las entidades financieras, puesto que impide mantener niveles adecuados de liquidez, elemento necesario dada la actual coyuntura económica nacional.

### **Objetivo general**

Identificar los factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali.

**Derivándose en las siguientes variables e indicadores**

- Variable independiente: Factores determinantes. La evaluación crediticia; cuyos indicadores son: Nivel de ingresos; otros ingresos; asaltos; huelgas, robos; costumbres, estilos de vida. Los riesgos de crédito cuyos indicadores son: número de entidades financieras; destino de créditos; seguimiento.
- Variable dependiente: Morosidad. Cuyas dimensiones e indicadores son: Mora vencida; motivos de no pago; mora de alto riesgo: importancia de pago y solución de pago.

Planteándose la siguiente hipótesis general:

Los factores determinantes de la morosidad en la Caja Huancayo Aguaytía, en el periodo 2017, son la deficiente evaluación crediticia y la gestión de riesgos.

El tesista.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. BASES TEÓRICAS**

##### **2.1.1. GENERALIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO**

El sistema financiero peruano se encuentra regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros, la cual mediante la Ley N° 26702 y sus modificatorias, establecen en el artículo 222° que “en la evaluación de las operaciones que integran la cartera crediticia deberá tenerse presente los flujos de caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago de la deuda; señalando expresamente que el criterio básico es la capacidad de pago del deudor y que las garantías son subsidiarias”(Hurtado, 2015).

Estos lineamientos generales presentados son el punto de partida de las políticas que emplea la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo para el otorgamiento de sus créditos; y es a través del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 808 – 2003 y modificado el 1 de diciembre de 2008, que regula la forma en la que el deudor será evaluado, así como el porcentaje a provisionar por la entidad financiera.

##### **2.1.2. LA MOROSIDAD DE CARTERA.**

En la actualidad existe una fuerte competencia entre empresas del sector financiero, ha ocasionado que muchas de ellas disminuyan la rigurosidad de sus políticas de otorgamiento de crédito, lo cual se ve reflejado en el ratio de morosidad de su cartera crediticia. Se entiende por morosidad de la cartera crediticia, como el tardío cumplimiento

de una obligación de pago, el cual generará intereses que cobran penalidades según el día de atraso, considerándose esto como una indemnización causados a la institución financiera. (Wicijowski y Rodríguez, 2008).

### **2.1.3. DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LAS MICROFINANZAS.**

Las entidades microfinancieras cuyo propósito va dirigido a la captación de fondos por medio de la relación de operadores superavitarios de la economía y operadores deficitarios. Existiendo una serie de riesgos (Llaza, 2010).

La macroeconomía se enfoca en los fenómenos que afectan las variables indicadoras del nivel de vida de una sociedad, analizando la situación económica de un país propio en el que se vive para lograr la comprensión de los fenómenos que intervienen en ella. Esta comprensión de los fenómenos sirve para desarrollar políticas y lineamientos que pueden hacer crecer la economía, considerando aspectos como la dinámica de precios, la balanza de pagos, el total de los ingresos, el tipo de cambio, el nivel de empleo y de recursos productivos, entre otros.

Desde el punto de vista microeconómico, se consideran tres tipos de riesgos: (a) El riesgo de mercado, (b) el riesgo del impago y (c) el riesgo de liquidez.

Basilea II menciona los riesgos de créditos, los riesgos de mercado y como una parte fundamental los procesos, los cuales son realizadas por personas que pueden estar sujetos a actividades realizadas correctamente o con fallas técnicas (Llaza, 2010).

### **2.1.4. ÍNDICE DE MOROSIDAD**

Es uno de los parámetros para medir el riesgo de una cartera crediticia, se define matemáticamente como la proporción entre la cartera de crédito vencida y la cartera total.

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

### **2.1.5. CULTURA FINANCIERA**

Montoya (2005) es una agrupación de enunciados, maneras, formas y reglas para manejarnos ante el mundo del dinero y las instituciones responsables de su gestión.

Por su parte, Arrunátegui (2012), refiere a interpretación de las conceptualizaciones que sirven de base para las finanzas cotidianas.

### **2.1.6. DIMENSIÓN ECONÓMICA**

**Ingreso Familiar.** Esta variable constituye la medida por excelencia del bienestar y se utiliza para segmentar la población en función al número de productos básicos de la unidad familiar (están aquellos que cumplen los requisitos mínimos de la tabla nutricional)

**Gasto por hogar.** Esta variable implica la revisar la estructura del consumo, considerando aquellos elementos de gasto mensual como: la formación académica sea inicial, primaria, secundaria o superior; comida en casa o restaurant; por chequeo o tratamiento médico; por línea telefónica pre o post pago; prendas de vestir; línea telefónica pre o post pago; por impuestos como persona natural; en el entendido que el modo en que se distribuya el ingreso influye en la calidad de vida de los habitantes del hogar.

### **2.1.7. DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL**

**Capital Social.** El capital social puede definirse como el conjunto de destrezas, habilidades y capacidades adquiridas por la persona, generadas como consecuencia del uso de servicios micro financieros.

**Cultura Financiera.** Son aquellas practicas donde el titular destina una parte de su excedente para ahorrar ya sea en una cuenta de alguna entidad financiera u otra forma con el objetivo de utilizar en alguna emergencia o emprendimiento.

### **2.1.8. DIMENSIÓN EMPRESARIAL**

**Uso y efecto del microcrédito.** Se otorgan, con la facilidad de adquisición inmediata o bajo algunas condiciones que la entidad financiera lo reglamenta.

### **2.1.9. SOBREENDEUDAMIENTO**

Vandone (2009) refiere a cuando los niveles de ingresos inmediatos de una persona son superados por los compromisos adquiridos, con ausencia de liquidez. Por otro lado, en función de los recursos extras recaudados por los servicios prestados o venta de activos financieros o reales, permiten clasificarlo de la siguiente manera:

**Sobreendeudamiento activo.** Es cuando los niveles de deudas alcanzan niveles no razonables y no contando con los ingresos inmediatos y futuros cercano para solventar dicha situación.

**Sobreendeudamiento pasivo.** Son el resultado de gastos de imprevisto por situaciones relacionada a la salud o fallecimiento, ausencia de empleo, separaciones conyugales, compromisos fiscales más elevados.

### **2.1.10. ENDEUDAMIENTO**

Se refiere a la posibilidad que existe para una persona de adquirir una deuda sin retrasarse en sus pagos. Las entidades financieras hacen de esta premisa un factor primordial para otorgar crédito. Por lo cual, no es más que una relación proporcional entre los ingresos y las deducciones de una persona periódicamente (Alcaraz, 2011).

### 2.1.11. TIPOS DE CRÉDITOS SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (2008) RESOLUCIÓN SBS N° 11356

*Tabla 1. Clasificación de los tipos de créditos según resolución SBS N° 11356.*

Tipo de credito	Otorgados	Rango de ventas anuales > en los dos (2) últimos años en soles o su equivalente en moneda extranjera.	Nivel de Endeudamiento.
Corporativo	Personas juridicas	S/. 200 millones	
Grande empresas	Personas juridicas	S/. 20 millones pero hasta los S/. 200 millones .	
Medianas empresas	Personas juridicas	S/. 20 millones	superior a S/. 300.000
Pequeñas empresas	personas naturales o juridicas,		superior a S/. 20,000.00 soles, pero no superior a S/. 300,000.00 soles en los últimos seis (6) meses.
Consumo revolvente	personas naturales		es no mayor a S/ 300,000.00 soles
Consumo no revolvente	personas naturales		es no mayor a S/ 300,000.00 soles
Creditos hipotecarios			

Fuente: elaboración propia.

### 2.1.12. CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR

La clasificación crediticia del deudor se encuentra determinada por su capacidad de pago, el cual es medido a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones; considerándose este último como parámetro válido, cuando el fondo utilizado sea generado por el propio deudor y no sean flujos de terceros.

Es importante resaltar que, si el deudor tiene varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la categoría que presente mayor riesgo, a menos que dichos saldos sean menores a S/. 100.0 o al 1 por ciento del total de la deuda con la empresa. Además, si cuenta con créditos en dos o más instituciones financieras, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que se le haya asignado en cualquiera de estas instituciones, la cual deberá representar un mínimo del 20 por ciento de endeudamiento en el sistema financiero. Ello permite tener un mejor control de toda la cartera de créditos del sistema financiero, y así evitar el sobreendeudamiento de las personas.

El Capítulo II del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, el deudor de cartera de créditos a pequeñas empresas, microempresas y consumo será clasificado de acuerdo con las siguientes categorías:

- a) **Categoría Normal:** conocida como 0, donde los deudores efectúan su pago de sus créditos cumpliendo con lo pactado o con una mora de hasta ocho días calendario.
- b) **Categoría con Problemas Potenciales (CPP):** conocida como 1, donde los deudores evidencian una mora en el pago de sus créditos de nueve a treinta días calendario.
- c) **Categoría Deficiente:** llamada también 2, son los deudores cuyo atraso en el pago de sus créditos se evidencia entre treinta y uno a sesenta días calendario.
- d) **Categoría Dudoso:** conocida como 3, conformada por los deudores que evidencian un atraso de pago de sus créditos de sesenta y uno a ciento veinte días calendario.
- e) **Categoría Pérdida:** conocida como 4, son todos los deudores que evidencian un atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte días calendario.

La composición de estas tres últimas categorías son las que forman la cartera atrasada de una institución financiera, la cual se encuentra compuesta por créditos que presentan un atraso mayor a treinta días calendario. Siendo estas categorías las que presentan un mayor riesgo para la institución, correspondiéndole un mayor porcentaje de provisión de acuerdo con la colocación realizada. Razón de estudio de la presente investigación.

### 2.1.13. CONSTITUCIÓN DE LAS PROVISIONES

Se denomina provisión a los fondos que las entidades financieras están obligadas a mantener por exigencia del organismo regulador como previsión de futuras contingencias cuyos montos varían de acuerdo con los días de atraso del deudor. (Defensor del Cliente Financiero, 2008 citado por Hurtado),

Las provisiones generan un costo para las instituciones financieras ya que la reserva de estos recursos no puede prestarse ni invertirse, inclusive al alcanzar el 100 por ciento del saldo capital del préstamo, posteriormente genera una pérdida (Instituto de Formación Bancaria, 2011 citado por Hurtado).

En el Capítulo III del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, se especifican dos clases de provisiones:

a) **Provisión genérica:** se catalogan como preventivas, sobre los créditos directos y la exposición similar a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores categorizados en un rango normal; siendo sus tasas mínimas de provisiones, las mostradas en la tabla 2.

**Tabla 2.**  
**Tasas de Provisiones Genéricas**

<b>Tipos de créditos</b>	<b>Tasas de provisiones</b>
Créditos corporativos	0.70%
Créditos a grandes empresas	0.70%
Créditos a medianas empresas	1.00%
Créditos a pequeñas empresas	1.00%
Créditos a microempresas	1.00%
Créditos de consumo revolvente	1.00%
Créditos de consumo no revolvente	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70%

*Fuente:* Superintendencia de Banca y Seguros (nov. 2008)

b) **Provisión específica: integra todos** los créditos directos y la exposición similar a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores categorizados en un rango superior al normal. En la tabla 3 se presentan las tasas mínimas que se deberán constituir por la porción no cubierta por una garantía.

**Tabla 3**  
**Tasas de Provisiones Específicas para Créditos sin Garantía**

<b>Tipos de créditos</b>	<b>Tasas de provisiones</b>
Con problemas Potenciales (CPP)	5.00%
Deficiente	25.00%
Dudoso	60.00%
Pérdida	100.00%

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros (Nov. 2008)

De lo anterior se puede observar que un crédito consumo, a pesar, de poder encontrarse en categoría normal en una empresa financiera, su tasa mínima de provisión será de 1.00 por ciento, la cual de manera conjunta con las tasas para las medianas, pequeñas y microempresas se encuentran en el rango superior de provisiones genéricas. Además, indistintamente del tipo de crédito evaluado, si el deudor se encuentra en una categoría superior a CPP, lo que denominamos cartera atrasada, su provisión es mayor, ya que la exposición al riesgo o “no pago del deudor” es mayor conforme a los días de atraso ascienden.

c) **Provisión Procíclica:** En el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, se adiciona el Anexo I (2008), en el cual se activa una tasa de provisión adicional correspondiente a la categoría normal, denominado componente procíclico. Ello se deberá efectuar cuando la SBS comunique la activación de esta, la cual depende directamente de la variación porcentual del PBI.

Las tasas mínimas correspondientes al componente procíclico para cada tipo de crédito se presentan en la tabla 4

**Tabla 4**  
**Tasas de Provisiones Procíclicas**

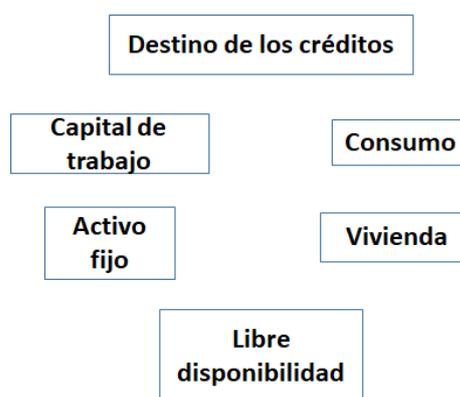
<b>Tipos de créditos</b>	<b>Tasas de provisiones</b>
Créditos comerciales	0.45%
Créditos a microempresas	0.50%
Créditos de consumo	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.40%

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros (Nov. 2008)

Como se especificó, el componente procíclico depende directamente del PBI del país, el cual será activado en periodos de abundancia, siendo para los créditos de consumo la tasa mínima exigida la mayor. En resumen, la cartera de crédito de consumo que posea la empresa financiera se le debe realizar un seguimiento y control continuo para evitar que la categoría de los deudores ascienda, ya que originaría un aumento de costo para la institución, pudiendo al final generar una pérdida de utilidad.

#### 2.1.14. TIPOS DE DESTINOS DE CRÉDITOS

De acuerdo con la Resolución Superintendencia de Banca y Seguro N° 257-2005 de fecha del diez de febrero de 2005, esta nos recomienda indica que las instituciones financieras bancario y no bancarias antes de otorgar un préstamo deben evaluar cualitativa y cuantitativamente al solicitante y determinar su real capacidad de pago y destino. Entre los destinos más comunes para los créditos están:



**Figura 1.** Destino de créditos

#### 2.1.15. RIESGO CREDITICIO

Según glosario de la Ley 26702 se refiere a la probabilidad de incumplimiento del pago de una deuda adquirida con una entidad financiera, en base unas condiciones de un contrato preestablecido.

### **2.1.16. RIESGO EMPRESARIAL**

Está definido como la incapacidad de brindar resultados ciertos en la explotación comercial. Pueden ser de mercado, administrativos o financieros.

### **2.1.17. RIESGO POLÍTICO**

Es la probabilidad de que un evento político específico traiga pérdidas para una firma cualquiera. Pueden considerarse como extralegales y legales-gubernamentales (Begazo, 2010).

### **2.1.18. RIESGO DE INSOLVENCIA**

Se refiere la situación repetitiva de resultados negativos en los balances contables y a su vez acompañado con la disminución de los recursos (Seco, 2007).

### **2.1.19. RIESGO DE LIQUIDEZ**

Refiere a la incapacidad de cumplir con las obligaciones a través de los activos líquidos porque son insuficientes (Benedicto, 2007).

### **2.1.20. RIESGO DE MERCADO**

Según glosario de la Ley 26702 refiere a la posibilidad de alcanzar pérdidas en posiciones dentro y fuera de la hoja del balance, generadas de las variaciones en los precios de mercado (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros).

## **2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **A nivel nacional:**

Agurto y Córdova (2017). En su investigación titulada “Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú -

un estudio para el periodo 2001-2016”, la finalidad de la investigación fue analizar los determinantes de la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, instituciones microfinancieras. Se empleó para el desarrollo del estudio el modelo de MCO el pronóstico fue del 2001 y 2016. Entre las principales conclusiones se destaca la alta asociación estadística en todas las variables del modelo, teniendo una consideración importante en el caso de la morosidad el aumento de la cantidad de agencias y colocaciones.

Aguilar y Camargo (2003), en su investigación titulada “Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras”, la finalidad de la investigación fue analizar los determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras peruanas. Se uso una técnica a través de un panel de todas las instituciones microfinancieras para el período 1998-2001, entre las principales conclusiones se tiene como factores macroeconómicos, la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes.

Bartra, Vinelli, Ynga y Zúñiga (2016) en su estudio denominado: “Determinación de las principales variables que influyen en el incumplimiento de pago de los créditos en el Banco Agropecuario” cuya finalidad fue examinar la relación existente entre el riesgo de no pago o default y las características personales, productivas y crediticias de los pequeños y medianos agricultores clientes de AGROBANCO. Se construyó un modelo logístico para estimar la posibilidad de default. La información fue proporcionada por AGROBANCO, con una muestra total de 68,733 clientes del Banco al 31 de marzo de 2016. Entre su conclusión definitiva se tiene la estimación de la probabilidad de default promedio

de los clientes del Banco Agropecuario es similar a 4.3% y una ecuación para establecer un scoring para el Banco.

Choque (2017). En su investigación titulada “Debilidades en evaluación de créditos agropecuarios referidos a ingresos y egresos, seguimiento de cuotas pactadas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes - Oficina Juliaca: 2015”, tuvo por objetivo analizar las principales debilidades referidas a ingresos y egresos en la evaluación de créditos agropecuarios, seguimiento y retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes - Oficina Juliaca: 2015. La población para el presente estudio está conformada por 1260 expedientes, para fijar la muestra accedimos a las facilidades que la empresa nos brindó, ya que según Fassio, Pascual, y M Suárez (2004), se debe incluir como muestra a los casos que se tiene acceso y disponible. Para realizar esta investigación se aplicó el enfoque mixto, diseño transversal no experimental, método deductivo - analítico, tipo de investigación descriptiva, técnica de investigación documental; para el procesamiento de información se aplicó la estadística descriptiva y distribución de frecuencias. Se utilizó la revisión y análisis de expedientes de créditos. El estudio concluye que una de las falencias en la evaluación crediticia es considerar entradas sobreestimados y salidas subestimados, asimismo se consideran utilidades de otros ingresos sin adjuntar el sustento fehaciente; respecto al seguimiento de créditos se identificó que los asesores de negocios no realizan el seguimiento necesario. Por ende, se presentan retrasos en las cuotas pactadas entre la entidad financiera en estudio y los prestatarios, lo cual genera el incremento de la cartera de morosidad de la entidad financiera en estudio. Finalmente se propone lineamientos concernientes a la evaluación crediticia y seguimiento de los préstamos agropecuarios.

Talledo (2013) en su investigación titulada “La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia” analizó el efecto del aumento de la competitividad en el mercado de microcréditos en la calidad de cartera de las cajas rurales de ahorro y crédito. Las principales conclusiones van orientadas: los deudores de las cosechas de microcréditos de las cajas rurales conservaron gran parte créditos tan solo con una caja rural, contando con una participación promedio de 58.9% en las cosechas conformadas; en el caso, de los deudores que optaron por crédito con otras entidades crediticias obtuvieron un promedio el 41.1% de las cosechas de microcréditos. Esta última denominación de deudores, enfrentan dificultades relacionadas a sobreendeudamiento, perturbando su capacidad de pago, problema que se trasladó en parte a las cajas rurales.

#### **A nivel local:**

Fuentes (2014) en su investigación titulada: “Análisis de la morosidad crediticia en las MYPES de Tingo María”, la cual tuvo el objetivo de explicar los determinantes del índice de morosidad de las instituciones financieras que alinean sus recursos a las MYPES. Dentro de este entorno en la investigación se evidencia que el índice de morosidad de la institución financiera elegida es expuesto por la variable cultura de pago cuyo indicador viene hacer nivel de responsabilidad, riesgo crediticio, y nivel de cumplimiento de pago; y la otra variable explicativa gestión de recursos financieros cuyo indicador es el control financiero, planificación del negocio, organización del negocio, y asesoría empresarial. Las instituciones financieras se valen de las políticas y reglamentos de créditos diseñada por cada institución financiera como políticas de trabajo para el otorgamiento de los préstamos, así como para su recuperación. Se utilizó el

modelo microeconómico estimado es el Modelo Probit, con una muestra de 6 instituciones financieras y se tuvo la participación de 119 propietarios de la microempresas, el estudio concluye que al estimar la morosidad crediticia con el Modelo Probit de respuesta múltiple mediante los factores que condiciona el aplazamiento se identificó dos variables que explican el retraso de las MYPES con 0.000% (Probability (LR stat)), estas variables son: gestión de recursos financieros, y la cultura de pago, el 0.61% de los morosos se encuentra en la categoría “Cartera Pesada ”, el 49.13% ubicándose en el rango de “cartera atrasada”, y el 50.26% en el rango de riesgos que afectan sus colocaciones de las MYPES del Distrito de Rupa Rupa..

Soto (2006). En su investigación conocida como: “La Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito en la Provincia de Tocache”: con la finalidad de determinar las causas de la morosidad en dicha institución, entre las principales conclusiones destacan: las determinantes microeconómicas de la morosidad son: la expansión crediticia, la tipología de multiplicidad sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la existencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son primordiales en la estimación de la tasa de morosidad registradas por una institución crediticia.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

a) **CARTERA ATRASADA:** Son los créditos vencidos más los créditos en cobranza judicial. (Reglamento de Créditos versión 32, CMAC Huancayo, 2018)

b) **CARTERA DE ALTO RIESGO:** Es la cartera atrasada más los créditos refinanciados y reestructurados (Reglamento de Créditos versión 32, CMAC Huancayo, 2018).

- c) **CLIENTES MOROSOS:** son aquellos que incumplen sus obligaciones o pagos en fechas pautadas, por actividades relacionadas con la actividad laboral y económica, por el descuido del cliente con el calendario de sus pagos, o situaciones de salud, entre otras (Reglamento de Créditos versión 32, CMAC Huancayo, 2018).
- d) **COMERCIO:** es toda transacción relacionada con la compra, venta o intercambio de productos, bienes o servicios (Reglamento de Créditos versión 32, CMAC Huancayo, 2018).
- e) **CONTINGENTES:** transacciones de crédito fuera de balance. (Reglamento de Créditos versión 32, CMAC Huancayo, 2018).
- f) **CRÉDITOS CONTINGENTES:** operaciones de crédito fuera de balance que generan a la empresa la posibilidad de adquirir un riesgo crediticio ante el posible incumplimiento por parte del deudor (Reglamento de Créditos versión 32, CMAC Huancayo, 2018).
- g) **CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL:** son los créditos cuya recuperación se encuentran en proceso judicial (Reglamento de Créditos versión 32, CMAC Huancayo, 2018).
- h) **CRÉDITOS NETOS:** son los créditos directos menos las provisiones e intereses y comisiones no devengados (Reglamento de Créditos versión 32, CMAC Huancayo, 2018).
- i) **CRÉDITOS REESTRUCTURADOS:** son los créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo con un proceso de reestructuración (Reglamento de Créditos versión 32, CMAC Huancayo, 2018).

## CAPÍTULO III

### MÉTODOS

#### 3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

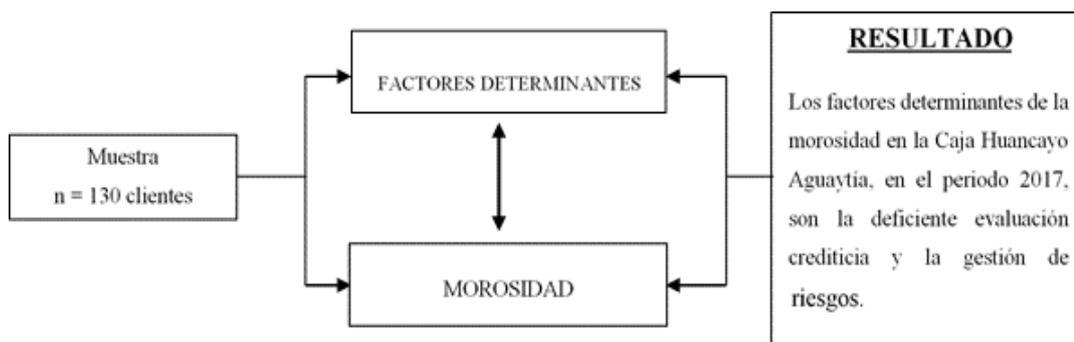
De acuerdo con su relación práctica, esta investigación es de tipo básica, puesto que los resultados esclarecieron la situación actual de los factores determinantes de la morosidad en la ciudad de Aguaytía.

El nivel del estudio está definido como descriptivo correlacional, ya que se determinó la relación existente entre la variable independiente (factores determinantes) y la variable dependiente (morosidad).

#### 3.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizó el método descriptivo explicativo, debido a que se detallan los factores determinantes con sus respectivas dimensiones evaluación crediticia y riesgo crediticio, para posteriormente explicar el impacto que estas causan en la morosidad de la Caja Huancayo agencia Aguaytía. Se considera que el diseño es descriptivo transversal, debido a que el estudio se realizó en un solo tiempo, además, la información se obtuvo en un solo momento a través de la técnica de la encuesta.

El esquema del diseño se presenta a continuación:



**Figura 2.** Diseño de la investigación de factores determinantes.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 POBLACIÓN

La población estuvo conformada por el total de los clientes de la Caja Huancayo, Agencia Aguaytía en la ciudad de Padre Abad que suman un total de 2071 clientes a diciembre del 2017, perteneciente a la Zona III conformada por 14 agencias, los cuales se detallan en la tabla 5. El marco poblacional ha sido extraído mediante los conglomerados de la zona a la que pertenece la Agencia Aguaytía, es decir la Zona III.

**Tabla 5.**  
**LISTA DE AGENCIAS Y SALDO DE CARTERA, ZONA III**

N°	AGENCIAS ZONA III	Saldo cartera	%
1	Ag. Pasco	48,826,797	15.04%
2	Ag. Huánuco	32,832,656	10.11%
3	Ag. Pucallpa	33,987,025	10.47%
4	Ag. Tingo María	38,102,669	11.74%
5	Ag. Huánuco II	49,725,606	15.32%
6	Ag. Aguaytía	23,037,362	7.10%
7	Ag. San Juan	25,983,805	8.00%
8	Ag. Tocache	22,027,714	6.78%
9	Ag. Pilco Marca	13,949,889	4.30%
10	Ag. La Unión	4,773,542	1.47%
11	Ag. Ambo	10,554,696	3.25%
12	Ag. José Crespo	9,515,359	2.93%
13	Ag. Panao	10,920,091	3.36%
14	Ag. Tarapoto	416,473	0.13%
<b>TOTAL</b>		<b>324,653,684</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Gerencia de Negocios. Cmac Huancayo. Diciembre 2017

#### 3.3.2 MUESTRA

La muestra se obtuvo aplicando la fórmula para universos finitos, considerando un nivel de significancia del 90% y un 10% de probabilidad de éxito, hallamos el tamaño muestral. El número de clientes del año 2017 se muestra en la tabla 6.

Tabla 6.

## TAMAÑO DE CARTERA Y NÚMERO DE CLIENTES AGENCIA AGUAYTÍA

ASESOR DE			
Nº	NEGOCIOS	Total Cartera S	Número clientes
1	CHUARA	573,909.00	132
2	DZACAR	1,961,859.00	151
3	HFERNA	4,203,004.00	219
4	JESTEL	1,070,717.00	170
5	JMENDA	1,856,702.00	122
6	PPALAC	1,935,066.00	233
7	AGARCH	1,469,626.00	147
8	AMATOC	522,505.00	114
9	EAROST	1,301,596.00	147
10	HQUITO	3,614,396.00	241
11	JBARBO	342,258.00	29
12	RRIOSH	3,572,138.00	318
13	WGOMEZ	613,586.00	48
<b>TOTAL AGENCIA</b>		<b>23,037,362.00</b>	<b>2071</b>

Fuente: Gerencia de Negocios. CMAC Huancayo. Diciembre 2017

El tamaño muestral se calcula de acuerdo con la siguiente formula estadística y con los siguientes parámetros:

**N:** 2071 clientes a diciembre del 2017.

**n:** Tamaño de la muestra

**e:** Margen de error 0.10

**p:** 0.90 Probabilidad de éxito.

**q:** 0.10 Probabilidad de fracaso.

**Z:** 1.96

$$n = \frac{z^2 pqN}{[e^2(N - 1)] + z^2 pq}$$

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(2071)}{[(0.05)^2(2071-1)] + (1.96)^2(0.90)(0.10)} = 129.69 = 130 \text{ Clientes}$$

El tamaño de muestra mínimo requerido fue de 130 clientes, para los cuales se trabajaron con la agencia Caja Huancayo, agencia Aguaytía.

### **3.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 INSTRUMENTOS**

Para el estudio de la investigación se aplicó como único instrumento un cuestionario de preguntas con graduación tipo Likert con escala tipo nominal que fueron aplicados a los clientes de la Caja Huancayo de la ciudad de Aguaytía, relacionado con los factores determinantes y su incidencia en el índice de la morosidad.

#### **3.4.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- A. Encuesta directa, con visitas a los clientes intramuros aquellos que tenían créditos aprobados en condición de morosidad.
- B. Revisión documental en las centrales de riesgo, los cuales se validó el monto y el número de entidades financieras adeudadas.
- C. Análisis documental y bibliográfico, el cual permitió revisar y analizar bibliográficas permitiendo profundizar en la discusión de los resultados obtenidos.

### 3.4.3 TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Las técnicas de análisis estadístico que se emplearon para el análisis de datos fueron los siguientes.

A. **Estadísticas descriptivas:** técnicas numéricas (frecuencias) y graficas (diagramas de barras); medidas de tendencia central.

B. **Estadística inferencial:** para las pruebas de hipótesis se empleó la prueba de Kolmogorov – Smirnov (KS) para determinar si los datos están distribuidos normalmente, asimismo se realizó el análisis de correlación no paramétrica de Rho de Spearman, con la finalidad de demostrar la existencia o ausencia de correlación significativa entre los factores determinantes y la morosidad.

### 3.4.4 PROCEDIMIENTOS

Para el desarrollo de la investigación se procedió en primera instancia a construir el instrumento el cual permitió alcanzar los objetivos del estudio, asimismo se procedió a la revisión por el método de juicio de expertos, en tercer lugar se aplicó a través de la técnica de la encuesta a la muestra de forma aleatoria, para dar pase al procesamiento de la información obtenida con la ayuda del Office Excel, seguidamente se utilizó el paquete estadístico SPSS, lo cual permitió determinar la inexistencia de relación de las variables. El último paso fue la redacción del informe final con el apoyo del asesor de tesis.

**TABLA 6.**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA</b>
<b>FACTORES DETERMINANTES V.I</b>	Conjunto de actividades que causan efecto favorable o desfavorable ante el cambio de algunas variables macroeconómicas. (Céspedes, 2015)	Evaluación crediticia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de ventas</li> <li>• Otros ingresos</li> <li>• Asaltos, huelgas, robos</li> </ul>		
		Riesgos de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costumbres</li> <li>• Estilos de vida</li> </ul>	Cuestionario de preguntas	De intervalo
<b>MOROSIDAD V.D</b>	Incumplimiento de pagos de la persona natural o jurídica. (Céspedes, 2015)	Mora vencida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivos de no pago</li> </ul>		
		Mora de alto riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de pago y solución de pago</li> </ul>		

## CAPÍTULO IV

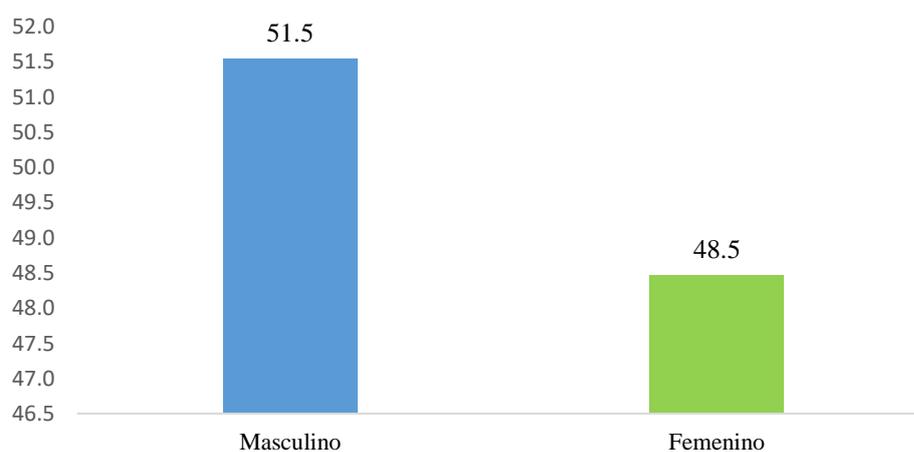
### RESULTADOS

#### 4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

La muestra estuvo constituida por 130 clientes de la caja Huancayo de la ciudad de Aguaytía durante el período del año 2017.

##### GÉNERO

El 51,5% de la muestra estuvo conformada por varones y el 48,5% estuvo conformada por mujeres. (Figura 3)

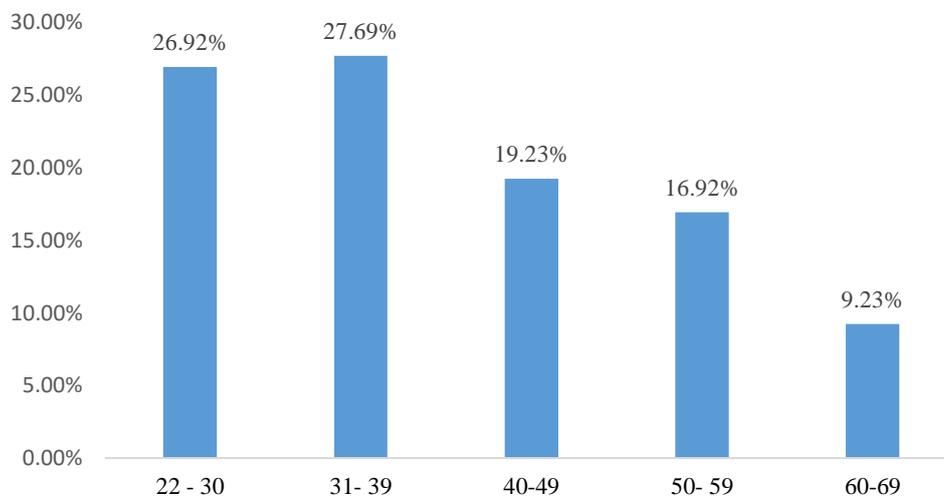


**Figura 3. Género de la muestra**  
Fuente: Encuesta mayo 2018

##### EDAD

El 27,69% de participantes están comprendidos entre 31 y 39 años, el 26,92% de participantes están comprendidos entre 31 y 39 años, el 19,23% están comprendidos entre

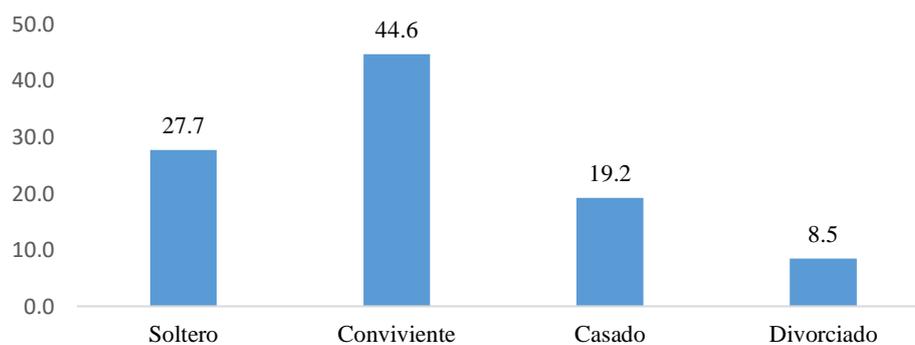
40-49 años, el 16,92% de participantes están comprendidos entre 50- 59 años y el 9,23% de participantes están comprendidos entre 60- 69 años. (Figura 4)



**Figura 4. Edad de la muestra**  
Fuente: Encuesta mayo 2018

## ESTADO CIVIL

El 44,6% de participantes de clientes son de estado civil conviviente, el 27,7% de participantes son solteros, el 19,2% de participantes están casados y el 8,5% de clientes son divorciados. (Figura 5)

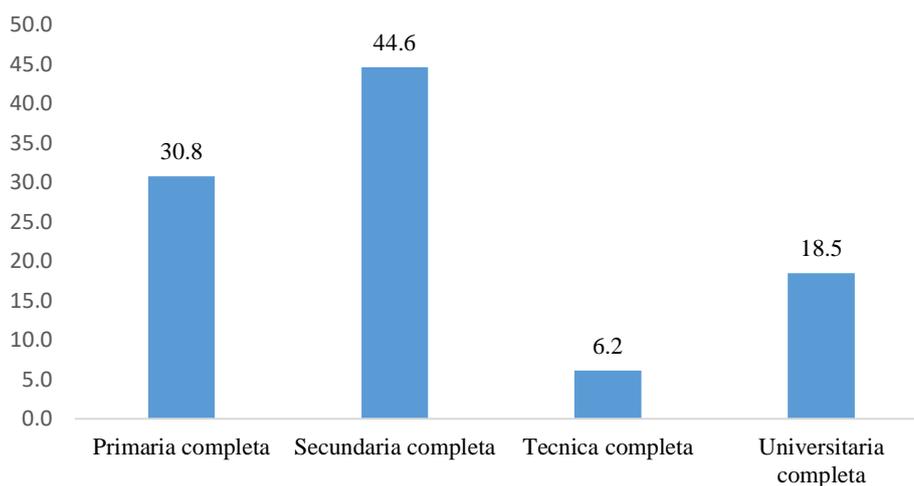


**Figura 5. Estado civil de la muestra**  
Fuente: Encuesta mayo 2018

## GRADO DE INSTRUCCIÓN

El 44,6% de participantes cuentan con estudios de secundaria completa, el 30,8% de participantes cuentan con primaria completa, el 18,5% de participantes cuentan con estudios universitarios incompletos, el 6,2% cuentan con estudios de técnica completa.

(Figura 6)



**Figura 6. Grado de instrucción**

Fuente encuesta mayo 2018

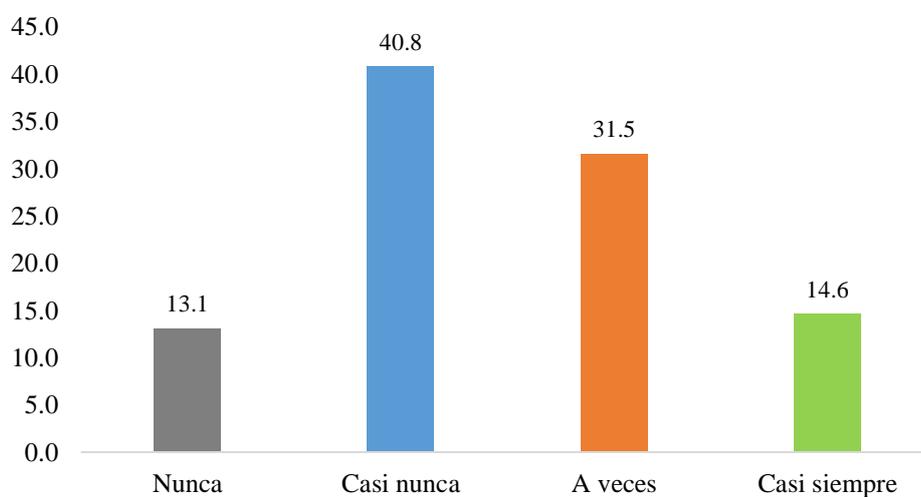
El 44,6% de la muestra cuentan con estudios de secundaria completa, el 6,2% cuentan con estudios de técnica completa. (Figura 6)

## 4.2 FACTORES DETERMINANTES

Dentro de los factores determinantes se han considerado a las dimensiones: evaluación crediticia y riesgos de créditos:

### A. VENTAS EN EL NEGOCIO.

El 40,8% de los clientes morosos manifiestan que casi nunca pueden cumplir sus obligaciones financieras; el 31,5% manifiestan que a veces pueden cumplir sus obligaciones financieras; el 14,6% de los clientes morosos manifiestan que a veces pueden cumplir sus obligaciones financieras y el 13,1% de clientes morosos manifiestan que nunca pueden cumplir sus obligaciones financieras. (Figura 7)

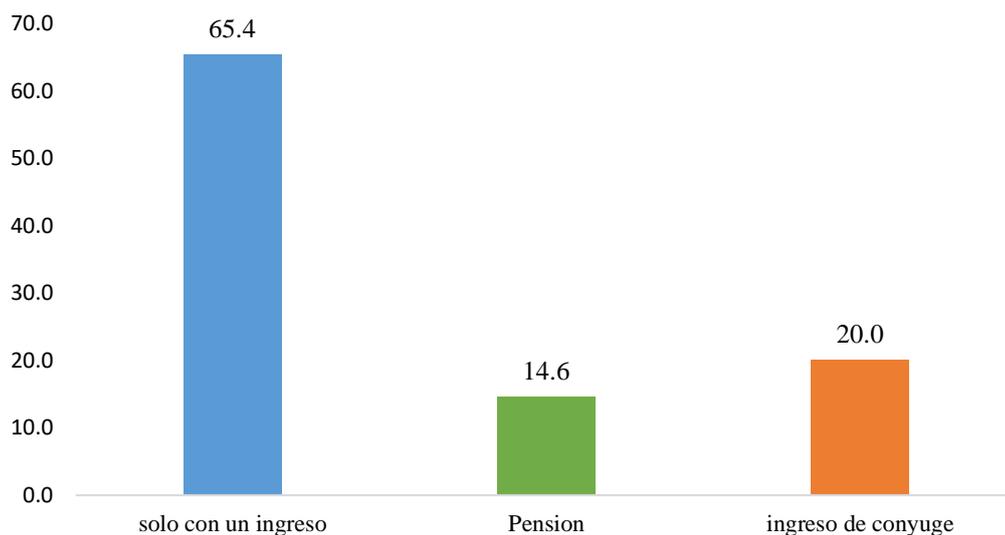


**Figura 7. Ventas en el negocio.**

Fuente: Encuesta mayo 2018

### B. INGRESOS EN EL NEGOCIO

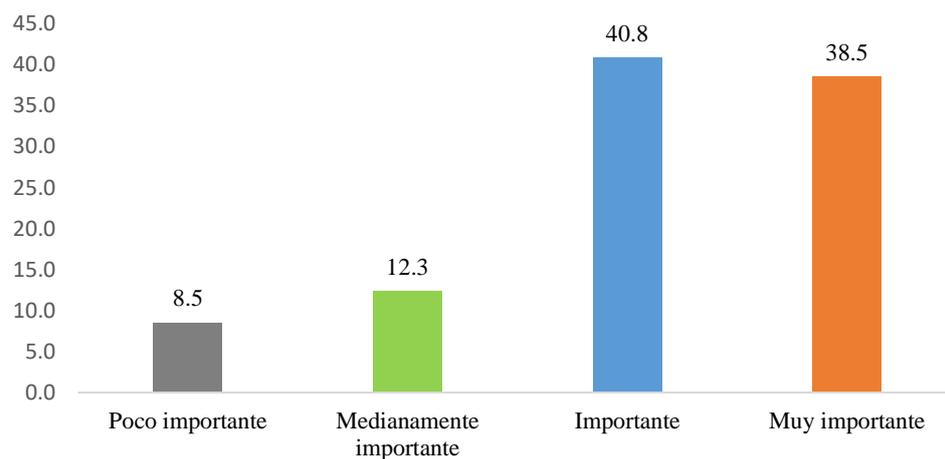
El 65,4% de clientes morosos cuentan con un solo ingreso económico; el 20% cuentan solo con ingresos del cónyuge, el 14,6% manifiestan que cuentan con ingresos de pensión. (Figura 8)



**Figura 8. Ingresos del negocio**  
Fuente: Encuesta Mayo 2018

### C. IMPORTANCIA DE LOS ESTUDIOS SUPERIORES

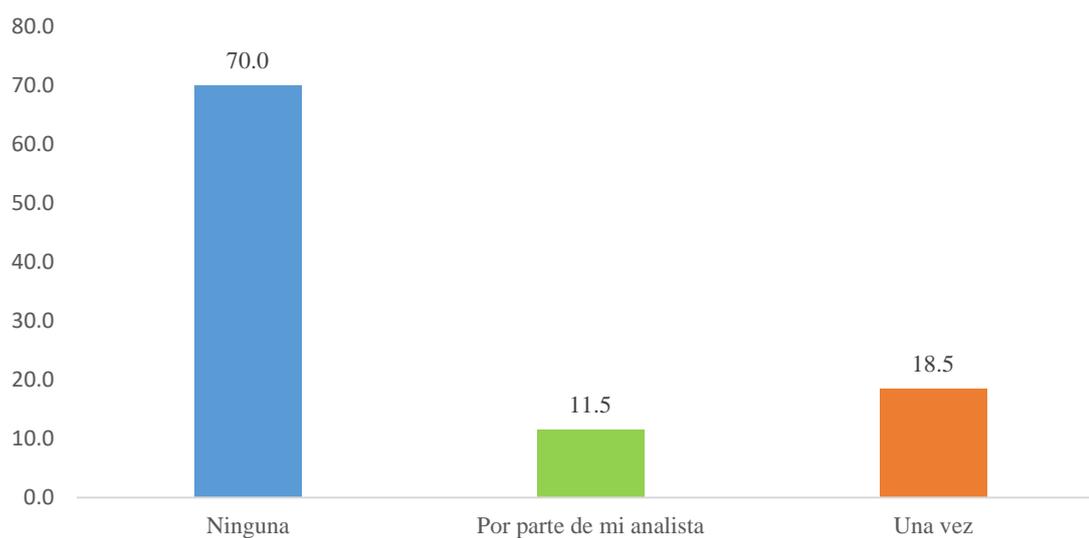
El 40,8% de clientes no puntuales cuentan con estudios superiores universitarios y no universitarios, el 38,5% opinan que es muy importante, el 12,3% opinan que medianamente importante, el 8,5% lo considera muy importante. (Figura 9)



**Figura 9. Importancia de los estudios superiores**  
Fuente: Encuesta Mayo 2018

#### **D. CAPACITACIÓN EN TEMAS DE NEGOCIO.**

El 70% de clientes no puntuales afirman que durante el año no recibió capacitación alguna; el 18,5% manifiestan que recibió una vez durante el último año y el 11,5% fueron capacitados por sus asesores de negocio. (Figura 10)

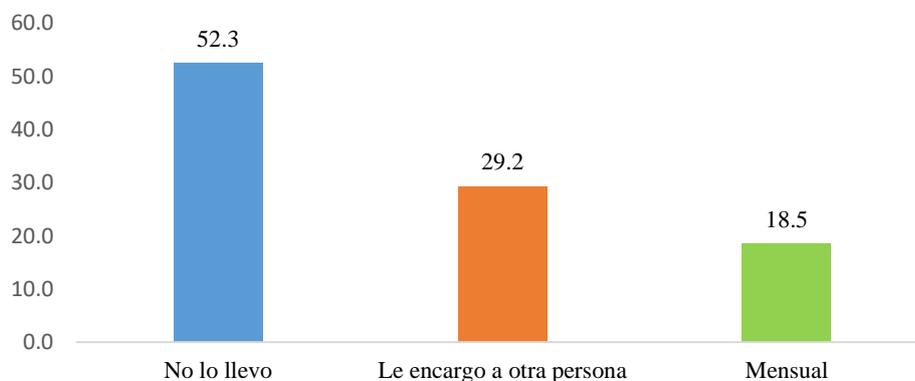


**Figura 10. Capacitación en temas de negocios.**

Fuente: Encuesta mayo 2018

#### **E. FORMA DE CONTROLAR INGRESOS Y EGRESOS.**

El 52,3% de clientes no puntuales manifiestan no tener el hábito de controlar sus ingresos y egresos, el 29,2% lo encarga a otra persona y el 18,5% lo realizan de manera mensual. (Figura 11)



**Figura 11. Forma de controlar los ingresos.**

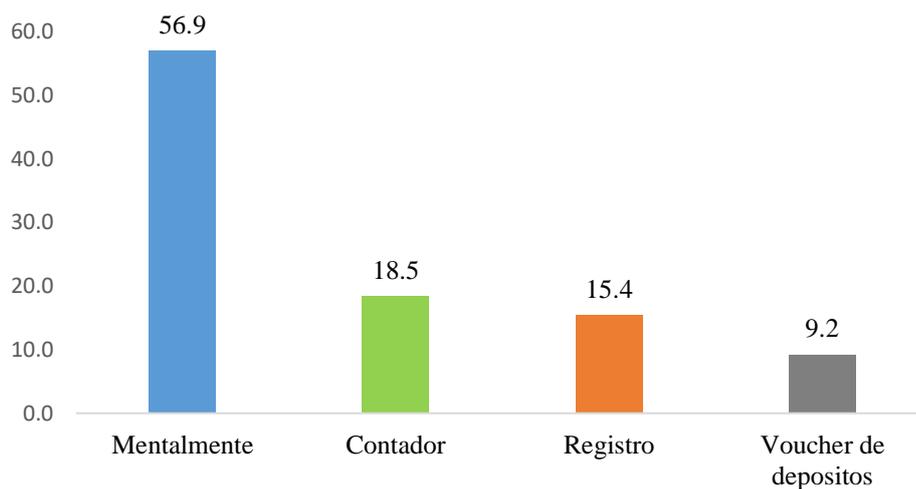
Fuente: Encuesta mayo 2018

## RIESGO DE CRÉDITO

En cuanto a la dimensión riesgo de créditos se han considerado las siguientes variables como son el destino del préstamo, el número de créditos en el sistema financiero, los eventos o hechos, antigüedad del negocio, pago de cuotas.

### F. HERRAMIENTAS QUE UTILIZAN PARA CONTROLAR SUS INGRESOS.

El 56,9% de clientes no puntuales confirman que hacen sumas y restan en su mente, el 18,5% lo lleva un contador, el 15,4% lo llevan en un registro, el 9,2% lo realizan a través de voucher de depósitos. (Figura 12).

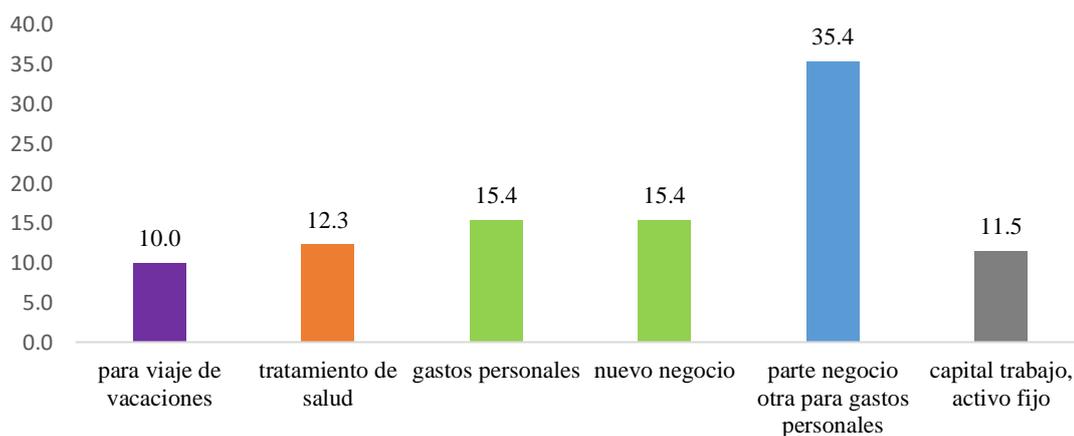


**Figura 12. Herramientas para controlar ingresos y egresos.**

Fuente: Encuesta mayo 2018.

## G. DESTINO DE LOS CRÉDITOS OBTENIDOS

El 35,4% de clientes morosos fueron usados en su negocio y en otras actividades personales, el 15,4% lo destinan para gastos personales y una nueva idea de negocio respectivamente. (Figura 13)

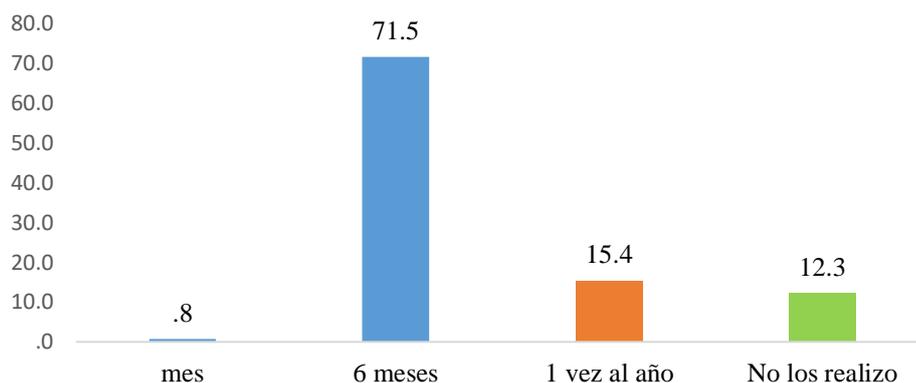


**Figura 13. Destino del préstamo otorgado.**

Fuente: Encuesta mayo 2018

## H. FRECUENCIA DE VIAJES DEL PRESTATARIO

El 71,5% de clientes morosos manifiestan que cada 6 meses realiza un viaje, el 15,4% realiza una vez al año un viaje. (Figura 14)

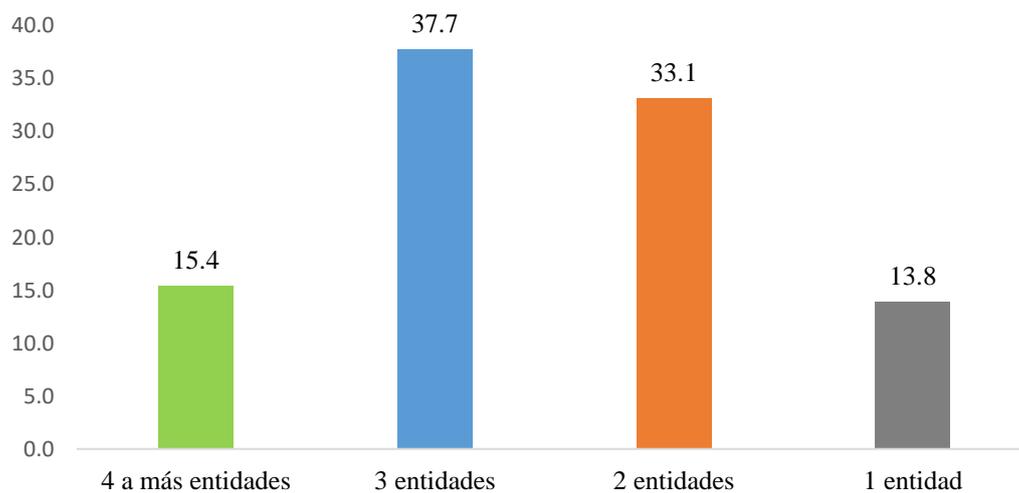


**Figura 14. Frecuencia de viajes.**

Fuente: Encuesta mayo 2018

## I. CRÉDITOS EN EL SISTEMA FINANCIERO

El 37,7% de clientes morosos cuentan con obligaciones financieras en 3 entidades financieras, el 33,1% cuentan con obligaciones financieras en 2 entidades financieras. (Figura 15)

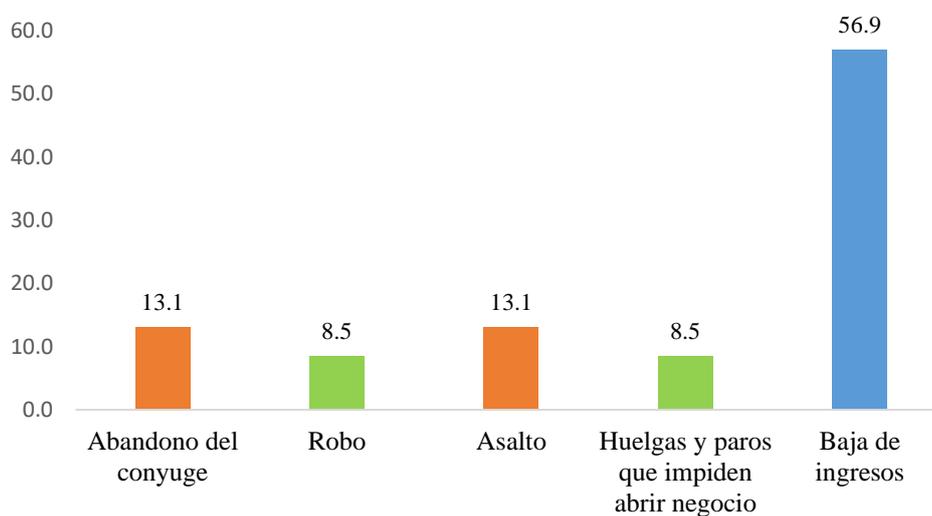


**Figura 15. Deudas con entidades financieras**

Fuente: Area de Riesgos Caja Huancayo mayo 2018

## J. EVENTOS QUE IMPIDEN EL PAGO DE SUS CRÉDITOS.

El 56,9% de clientes morosos manifiestan que no pagan sus deudas por baja de ingresos en sus negocios, el 13,1% manifiestan que no pagan sus deudas por el abandono del cónyuge y asaltos respectivamente. (Figura 16)

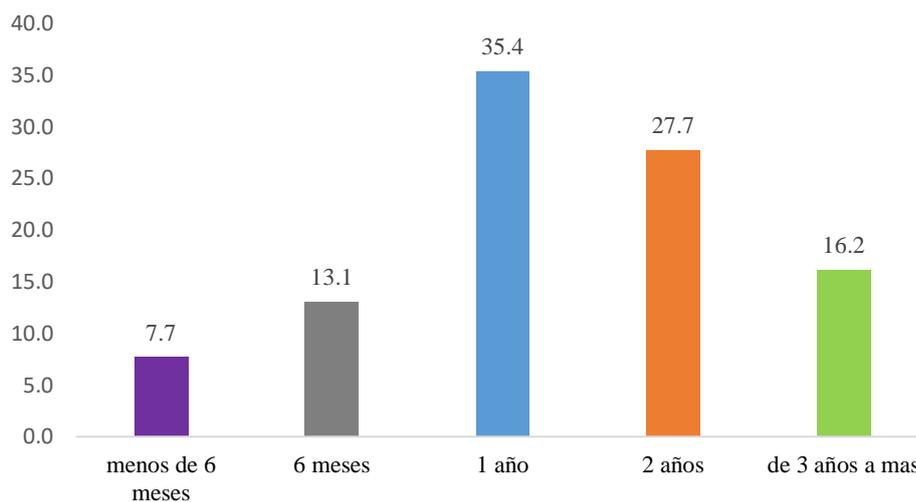


**Figura 16. Motivos de morosidad.**

Fuente: Encuesta mayo 2018

## K. ANTIGÜEDAD DEL NEGOCIO.

El 35,4% de los clientes no puntuales tienen 12 meses de inicio de actividad, el 27,7% manifiestan que cuentan con 2 años de antigüedad del negocio. (Figura 17)

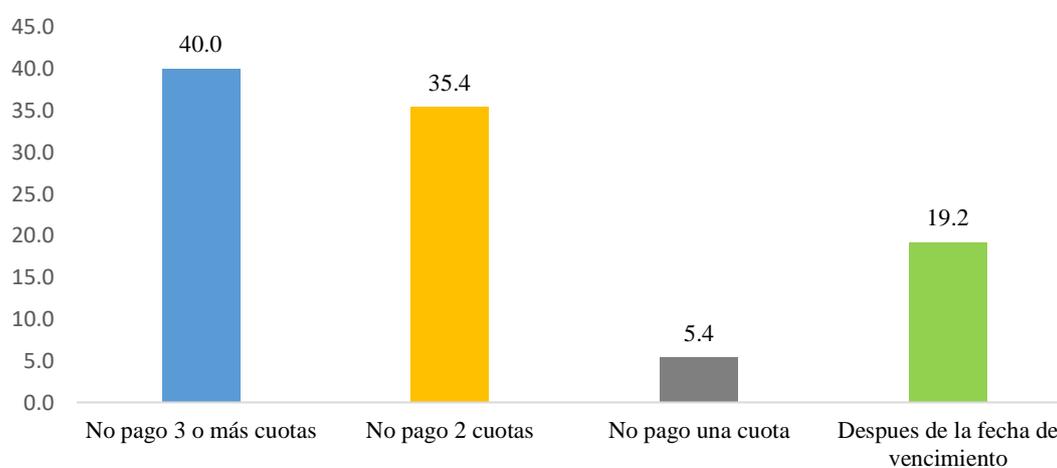


**Figura 17. Antigüedad de los negocios.**

Fuente: Encuesta mayo 2018

## L. NÚMERO DE CUOTAS PENDIENTES

El 40,0% no pago 3 cuotas al tercer de vencido la letra, el 35,4% no pago 2 cuotas de su préstamo actual. (Figura 18)



**Figura 18. Vencimiento de cuotas**

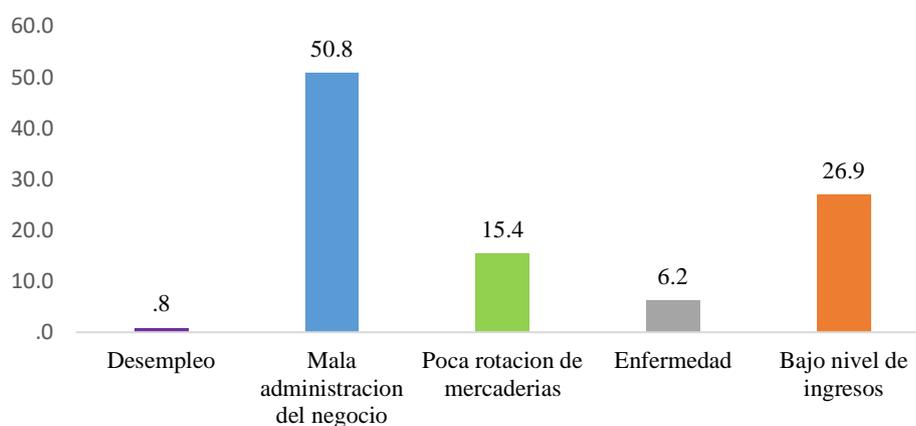
Fuente: Area de Riesgos - Caja Huancayo - mayo 2018

### 4.3 MOROSIDAD

En cuanto a la variable morosidad se tienen los siguientes indicadores: los motivos de no pago del préstamo, la importancia y el planteamiento de una solución para no seguir pagando el préstamo.

#### M. MOTIVOS POR LO QUE NO PAGO SU CRÉDITO VIGENTE.

El 50,8% de clientes manifiestan que dejaron de pagar sus créditos por la mala administración de negocios, el 26,9% de clientes dejó de pagar sus créditos por bajo nivel de ingresos. (Figura 19)

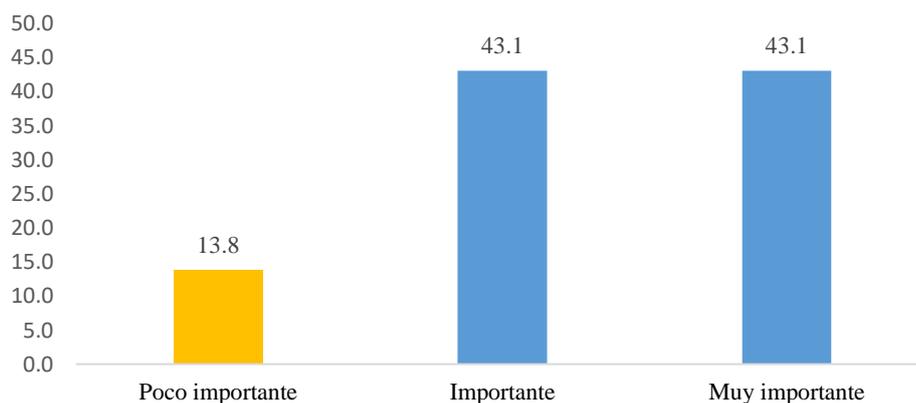


**Figura 19. Motivos porque dejó de pagar**

Fuente: Encuesta mayo 2018

#### N. IMPORTANCIA DE PAGAR AL DÍA SUS PRÉSTAMOS

El 43,1% de clientes morosos consideran de importante y muy importante respectivamente, que no podrán obtener préstamos por no cancelar sus préstamos en Caja Huancayo. (Figura 20)

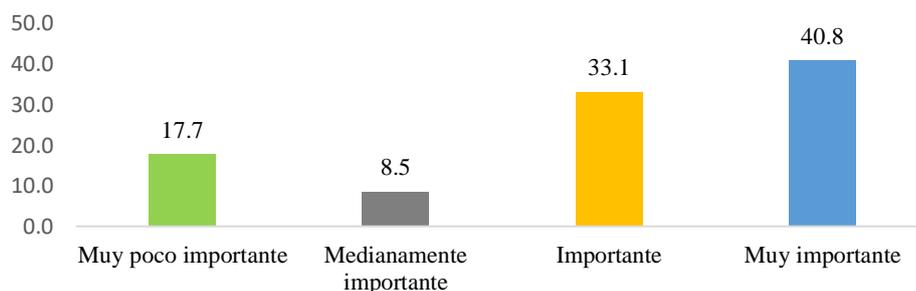


**Figura 20. Importancia de pagar al día sus préstamos**

Fuente. Encuesta mayo 2018

#### O. PLANTEAMIENTO DE UNA SOLUCIÓN PARA SEGUIR PAGANDO SU CRÉDITO.

El 40,8% consideran de muy importante tomar acciones concretas y cumplir sus obligaciones financieras, el 33,1% consideran de importante tomar acciones concretas y cumplir sus obligaciones financieras; el 17,7% consideran de muy poco importante tomar acciones concretas y cumplir sus obligaciones financieras y el 8,5% consideran de medianamente importante tomar acciones concretas y cumplir sus obligaciones financieras. (Figura 21)



**Figura 21. Plantear una solución de pago.**

Fuente: Encuesta mayo 2018

#### 4.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de hipótesis, en primer lugar fue necesario determinar la existencia estadísticamente significativas entre las medias de las variables de la investigación, por lo que se procedió a realizar la prueba estadística para determinar la normalidad de datos mediante el estadístico *Kolmogorov-Smirnov*, donde se obtuvo un nivel de significancia asintótica bilateral de 0,00 que es menor al margen de error de 0,05 lo que permite afirmar que las respuestas dadas por los clientes no se ajustan a una distribución normal, como se muestra en la tabla 8.

**Tabla 8. Prueba de *Kolmogorov-Smirnov* para una muestra.**

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de créditos	,240	130	,000
Riesgos de créditos	,404	130	,000
Morosidad	,268	130	,000

Fuente: Encuesta mayo 2018

Debido a que los datos no se distribuyen normalmente, se efectuó una prueba de relación de las variables con el estadístico no paramétrico de *Rho de Spearman*, pues este estadístico permite determinar la existencia o ausencia de la relación entre las variables, asimismo, determinar del nivel del coeficiente de correlación.

#### 4.5 CORRELACIÓN DE VARIABLES

Al analizar la tabla 8 de correlación de variables de evaluación crediticia con la variable morosidad de los créditos, se observa un nivel de correlación lineal de 0,016, debido a que es muy cercano a 0 se establece que la correlación es bastante débil, también

según el nivel de significancia bilateral ( $0,016 < 0,05$ ) siendo mayor el margen se determina que existe correlación entre las variables de estudio por lo que se acepta la hipótesis planteada de que los factores determinantes de la morosidad son la deficiente evaluación crediticia en los créditos otorgados.

**Tabla 9. Correlación de variable factores determinantes con variable morosidad.**

Correlaciones				
			Evaluación de créditos	Morosidad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Evaluación de créditos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-,212*
		Sig. (bilateral)		.016
		N	130	130
	<b>Morosidad</b>	Coeficiente de correlación	-,212*	1,000
		Sig. (bilateral)	.016	
		N	130	130

Fuente: Encuesta mayo 2018

**Tabla 10. Correlación de variable morosidad con la dimensión riesgos de créditos.**

Correlaciones				
			Morosidad	Riesgos de créditos
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Morosidad</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,209*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	130	130
	<b>Riesgos de créditos</b>	Coeficiente de correlación	,209*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	130	130

Fuente: Encuesta mayo 2018

Se tiene que la correlación entre la variable morosidad y la dimensión riesgos de riesgos de créditos existe una significancia bilateral ( $0,017 < 0,05$  menor al margen de error aceptado, determinando que existe correlación entre estas dos variables, con un nivel bajo de 0.209 ya que este nivel se encuentra más cercano a cero que a uno, la correlación directa positiva, es decir a un deficiente manejo de los riesgos financieros incrementará el nivel de morosidad en la Caja Huancayo Agencia Aguaytía (Tabla 9).

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

La morosidad es considerada por las empresas como un factor determinante para que la empresa cierre el negocio, para no llegar a esos niveles se necesitan personal capacitado, alta dirección comprometida, políticas de créditos que contengan especificaciones en la aprobación de los créditos, no solo en el crecimiento momentáneo sino en el sostenido a largo plazo.

El propósito de este trabajo de investigación fue identificar los factores determinantes de la morosidad en la Caja Huancayo en la agencia Aguaytía. Mediante la aplicación de pruebas estadísticas, se demostró la relación existente entre las variables **evaluación crediticia** y **morosidad**, asimismo gestionar los riesgos de créditos responsablemente se ve reflejado en una cartera de créditos saludable y controlable.

Para nuestro estudio se encontraron en los clientes no puntuales el 65%, solo cuenta con un ingreso, seguidos de un 20% por el ingreso del cónyuge. El 40,8% manifiestan que es importante la formación académica en la dirección de un negocio. El 70% manifiestan que en los últimos 12 meses no recibieron capacitación en la conducción del negocio; en cuanto al control de ingresos el 52,3% no realizan acciones de seguimiento de entrada de dinero, el 56,9% lo lleva mentalmente.

Pérez (2017) en cuanto a las variables evaluación crediticia y gestión del riesgo comenta: "...el análisis del método de evaluación crediticia, que se compone de un conjunto de políticas, practicas, normas y procedimientos planteados en manuales de evaluación, que fijan el marco normativo dentro del cual se decide aprobar o denegar los

créditos y que estas decisiones se basan en el nivel de riesgo crediticio identificado”. El estudio se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda., seleccionando aleatoriamente una muestra de 272 créditos de un total de 1,748 expedientes de crédito. La investigación permitió determinar la correlación existente entre el proceso de evaluación crediticia y el riesgo crediticio, constituyendo un valioso aporte a la sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito.

Albán (2004) quien manifiesta que los factores determinantes de la morosidad; son las debilidades en la evaluación de créditos, pues se consideran ingresos y egresos sobrestimados, pues se consideran utilidades de otros negocios sin contar con la documentación necesaria. Por lo que se recomienda mejorar la evaluación crediticia a nivel cuantitativo y cualitativo; los comités de créditos de cada institución financiera desempeñan un papel fundamental en este cometido.

## CONCLUSIONES

1. Los factores determinantes del crecimiento de la morosidad en los créditos en Caja Huancayo Agencia Aguaytía están diferenciados por una débil evaluación de créditos y una baja cultura de pago.
2. El proceso de evaluación crediticia en Caja Huancayo inicia con la presentación del solicitante del documento oficial de identidad (DOI), sustentos del negocio; de propiedad; de deudas; búsqueda del historial crediticio en las centrales de riesgo; visita de campo, y otorgamiento del crédito según niveles de aprobación.
3. El 50.8% de los clientes no puntuales manifestaron estar en esta situación por no administrar correctamente el negocio, el 26.9% están en dicha situación por bajo nivel de ingresos en las ventas y el 15.4% por poca rotación de mercaderías.
4. En cuanto a las deudas con las entidades financieras, el 37.7% tenían créditos con 3 entidades financieras, el 33.1% con 2 entidades financieras y el 15.4% de 4 a más entidades.
5. En cuanto a la cultura de pago, para el 86% de los clientes morosos es muy importante e importante estar al día en sus pagos. En cuanto a plantear una solución de pago el 73.9% consideran que es importante y muy importante llegar a algún acuerdo con la entidad financiera para poder realizar el pago de sus deudas vencidas.

## RECOMENDACIONES

1. La Caja Huancayo agencia Aguaytía debe exigir un mayor perfil de clientes futuros, haciendo énfasis en la evaluación de créditos de cada uno de los solicitantes, así como la presentación y revisión de documentos.
2. En aquellos créditos menores a 5 mil soles se deben crear directivas para la presentación de fotografías o declaraciones juradas que muestren el desarrollo de la actividad, verificadas por el asesor o aprobador de la propuesta crediticia.
3. Debe incentivarse a la capacitación constante de los asesores y discutir así solventar las fallas recurrentes.
4. Implementación de listas de contenido según el monto y tipo de crédito con el fin de llevar un orden y control en la agencia; firma de convenios con instituciones como la Universidad Nacional de Ucayali, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Adunas, Cámara de Comercio de Ucayali.
5. Cobranzas y negocios deben firmar acuerdos realizables y verificables en cuanto a los atrasos de clientes que impacten en la agencia.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Aguilar, G y Camargo G. (2003). *Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras*". Documento de Trabajo N° 133. IEP Instituto de Estudios Peruanos. Lima-Perú
- Agurto Vidarte, Juan H. y Córdova Cahuaricra, S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú un estudio para el periodo 2001-2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú
- Albán, S. M.G (2014). *Determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú: un análisis desagregado 2001-2013*. (Tesis doctoral) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú.
- Alcaraz, E., Hughes, B., & Mateo, J. (2008). *Diccionario de términos económicos, financieros y comerciales: 6ª edición actualizada*. Barcelona: Ariel.
- Arrunátegui, F. (2012). *Cultura financiera: Una política Nacional. Gestión*. Obtenido Gestión Empresa Editora El Comercio S.A. <https://gestion.pe/128/imprensa/pdf/2010/05/31/10423.pdf>.
- Barajas, J. (2010). *Plan Estratégico para disminuir los Índices de Morosidad de la Cartera de Créditos*. (Tesis doctoral). Universidad Iberoamericana de México. México.
- Bartra G. G., Vinelli M., Ynga C., y Zúñiga V. (2016). *Determinación de las principales variables que influyen en el incumplimiento de pago de los créditos en el Banco Agropecuario*. (Tesis de maestría inédita). Universidad ESAN. Lima Perú

- Begazo, D. O. (2010). *Tipos de riesgos y ejemplos*. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.
- Cañadas I. O y Sánchez A. (1998) Categorías de respuesta en escalas tipo LIKERT. Revista Psicothema, 1998. Vol. 10, Nº 3, pp. 623-631
- Castro Romero, Pedro José Humberto (2014). *Influencia de la cultura financiera en los clientes del banco de crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero – julio del 2013*. (Tesis de licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú
- Céspedes Malpica Luis 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 de titulación) Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca. Perú
- Choque Ramos Diane (2017). *Debilidades en evaluación de créditos agropecuarios referidos a ingresos y egresos, seguimiento de cuotas pactadas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes - oficina Juliaca: 2015*. (Tesis de titulación) Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú
- Díaz O. (2011). *Determinantes del Ratio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano*. Tesis para obtener el grado de magister en Ciencias Sociales. Universidad Autónoma Gabriel Moreno. Bolivia.
- Equilibrium (2015). *Análisis del Sistema Microfinanciero peruano*. Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. Lima. Perú.
- Equilibrium (2017). *Informe de clasificación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo*. Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. Lima. Perú.

- Espinoza Montes, Isaac F. (2005). *Políticas para disminuir la Morosidad en las Instituciones Microfinancieras no bancarias del Departamento de Junín*. (Tesis de maestría inédita). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- Fuentes Reynoso, Verónica L. (2014). *Análisis de la morosidad crediticia en las MYPES de Tingo María*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Perú
- Hurtado, K. V. (2015). *Análisis de la morosidad de cartera en empresas financieras peruanas para los créditos de consumo aplicando la metodología VAR*” (Tesis de investigación de grado). Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. Perú.
- Manual de Créditos y Recuperaciones Versión 32.2017 Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.
- Montoya, P. (2005). *Educación Financiera, Estudio aplicado a la Comisión Federal de Electricidad Zona Metropolitana RAE*. Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Murrugarra, E. y Ebentreich A. (1999). *Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: evidencia de las EDPYMES*. Working Paper, Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (Perú).
- Llaza, M. A. (2010). *Una aproximación a las determinantes de la morosidad financieras de las pyme en Arequipa*. Arequipa. Perú
- Pérez, C. J. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Reglamento de Créditos Versión 32.2017 Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

Resolución S.B.S. N° 808-2003 *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones* en su publicación del 28 de mayo del 2003

Schreiner, Mark (2002). *Aspects of outreach: a framework for discussion of the social benefits of microfinance*. St. Louis: Center for Social Development, Washington University in St. Louis.

Seco, M. (2007). *Riesgos económicos y financieros en la empresa*. Obtenido de la Escuela de Negocios EOI:  
[http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:45904/componente45902.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45904/componente45902.pdf)

Soto Pérez, Hugo (2006) “*La morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache*” (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Perú.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. 1996. *Texto Concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702* Lima, Perú.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. 2008. Resolución SBS. N° 11356-2008 - *Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*. Lima, Perú.

Talledo S.J. (2013). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia*. (Tesis de maestría inédita). Universidad ESAN. Lima. Perú

Vandone, D. (2009). From Indebtedness to Over-Indebtedness. In *Consumer Credit in Europe* (pp. 69-97). Physica-Verlag HD.

Wicijowski, C. y Rodríguez L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad (análisis y evolución futura de la morosidad en España)*. Obtenido de Barcelona School of

Management:

[https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07\\_03\\_prevencion\\_morosidad.pdf](https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevencion_morosidad.pdf)

## **ANEXO**



**ANEXO 1: FACTORES DETERMINANTES Y MOROSIDAD  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA.**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**CUESTIONARIO ANÓNIMO:**

*Estimado (a), cliente de Caja Huancayo, buen día, agradeceremos su amable colaboración, así como su tiempo, respondiendo con sinceridad las siguientes opciones de este cuestionario de preguntas. El objetivo de la encuesta es conocer su opinión con respecto a los factores determinantes sobre la morosidad.*

1. ¿Con que frecuencia las ventas que realiza de su negocio le alcanza para pagar las deudas con las entidades financieras?:
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre</li> <li>b) Casi siempre</li> <li>c) A veces</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Casi nunca</li> <li>e) Nunca</li> </ul>
---	--	---
  
2. ¿Con cuántos ingresos cuenta actualmente su familia, incluyendo el negocio?
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solo con un ingreso</li> <li>b) Con el ingreso de mi cónyuge</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Con otros ingresos de alquileres</li> <li>d) Pensión</li> </ul>
---	--	---
  
3. ¿Cuánta importancia considera usted que son los estudios superiores en la administración de un negocio?:
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Muy poco importante</li> <li>b) Poco importante</li> <li>c) Medianamente importante</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Importante</li> <li>e) Muy importante</li> </ul>
--	--	--
  
4. ¿En el último año, cuantas veces recibió una capacitación en temas de negocio?
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Una vez</li> <li>b) Dos veces</li> <li>c) Tres veces a mas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Por parte de mi analista</li> <li>e) Ninguna</li> </ul>
---	--	---
  
5. Con que frecuencia realiza usted su control de ingresos y egresos:
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diario</li> <li>b) Semanal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Quincenal</li> <li>d) Mensual</li> </ul>
---	--	--

- |                              |  |                |
|------------------------------|--|----------------|
| e) Lo encargo a otra persona |  | f) No lo llevo |
|------------------------------|--|----------------|
6. Con que herramientas cuenta usted para llevar su control de ingresos y egresos:
- |                |  |   |
|----------------|--|---|
| a) Cuaderno    |  | d) Contador                             |
| b) Registro    |  | e) Voucher de depósitos diarios a banco |
| c) Mentalmente |  |   |
7. ¿El dinero que usted obtiene prestado de una entidad financiera lo destina a?:
- |   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| a) La compra de mercaderías, para capital del negocio     |  | d) Todo para mis gastos personales |
| b) Una parte al negocio y otra para mis gastos personales |  | e) Para viaje de vacaciones        |
| c) Para tratamiento de la salud                           |  | f) Para un nuevo negocio           |
8. ¿Con que frecuencia realiza viajes de vacaciones?
- |                 |  |                   |
|-----------------|--|-------------------|
| a) Mensualmente |  | c) 1 vez al año   |
| b) Cada 6 meses |  | d) No los realizó |
9. ¿Actualmente cuantos créditos tiene usted en el sistema financiero?
- |                      |  |                          |
|----------------------|--|--------------------------|
| a) Con una entidad   |  | c) Con tres entidades    |
| b) Con dos entidades |  | d) Con 4 o más entidades |
10. ¿Actualmente sufrió algún tipo de hecho o evento inesperado?
- |                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| a) Robo                               |  | d) Baja de ingresos                             |
| b) Asalto                             |  | e) Huelgas y paros que impiden abrir el negocio |
| c) Abandono del cónyuge o conviviente |  |   |
11. ¿A la fecha de sacar su préstamo con la **Caja Huancayo**, cuanto tiempo de antigüedad tenía su negocio?
- |                     |  |                    |
|---------------------|--|--------------------|
| a) Menos de 6 meses |  | d) 2 años          |
| b) 6 meses          |  | e) De 3 años a más |
| c) 1 año            |  |                    |
12. Con respecto a sus días de pago de sus cuotas de sus créditos vigentes:
- |                                     |  |                                       |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|
| a) Antes de la fecha de vencimiento |  | c) Después de la fecha de vencimiento |
| b) El mismo día del vencimiento     |  | d) No pago una cuota                  |
|                                     |  | e) No pago 2 cuotas                   |

- f) No pago 3 o varias cuotas

13. ¿Por qué dejó de pagar sus préstamos?

- a) Bajo nivel de ingresos
- b) Poca rotación de mercaderías
- c) Elevadas tasas de interés de la entidad financiera
- d) Crisis económica
- e) Desempleo
- g) Enfermedad
- h) Mala administración del negocio
- i) Otros factores: \_\_\_\_\_

14. ¿Cuánta importancia tiene para usted: *que no podrá sacar préstamos* en el sistema financiero por no pagar su(s) deuda(s)?

- a) Muy poco importante
- b) Poco importante
- c) Medianamente importante
- d) Importante
- e) Muy importante

15. ¿Cuán importante es para usted plantear una solución para seguir pagando su deuda?

- a) Muy poco importante
- b) Poco importante
- c) Medianamente importante
- d) Importante
- e) Muy importante

<b>DATOS DEL ENCUESTADO</b>			
<b>Sexo:</b>	a) Masculino		b) Femenino
<b>Edad: Especifique (____) y luego marque</b>	a) 18 – 22 años		b) 23 – 40 años
	c) 41 – 60 años	d) 61-70 años	e) 71 – a más años
<b>Tiempo de negocio:</b> _____ meses _____ años	<b>Giro de negocio</b>  a)		<b>Procedencia:</b>  a) Aguaytía
<b>Estado civil</b>	a) Soltero	b) Conviviente	c) Casado
	d) Viudo		
	e) Divorciado		
<b>Grado de Instrucción</b>	a) primaria completa		b) secundaria completa
	c) técnica completa		D) universitaria completa
	e) Universitaria incompleta		f) Sin instrucción
<b>Nivel de ingresos Semanal</b>	a) 500 - 1000	b) 1001-2000	c) 2001-3000
	d) 3001-4000	e) 4001-5000	f) 5001 a más
“Muchas gracias por su valioso tiempo”			

## Anexo 2. MATRIZ PARA EL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

(Matriz de consistencia interna)

Título: Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Pregunta principal.</b> ¿Cuáles son los factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali?</p> <p><b>Sub preguntas</b></p> <p>1) ¿Cuál es el proceso de evaluación crediticia realizada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia Aguaytía, departamento de Ucayali?</p> <p>2) ¿Cuál es el grado de influencia en la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los créditos otorgados en la morosidad en la Caja Huancayo agencia Aguaytía?</p> <p>3) ¿En qué medida la baja cultura de pago influye en la tasa de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Identificar los factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1) Conocer el proceso de evaluación crediticia realizada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia Aguaytía, departamento de Ucayali.</p> <p>2) Conocer la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los créditos otorgados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali.</p> <p>3) Analizar la baja cultura de pago en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali.</p>	<p>Los factores determinantes de la morosidad en la Caja Huancayo Aguaytía, en el periodo 2017, son la deficiente evaluación crediticia y la gestión de riesgos.</p>	<p><b>Variable independiente(y)</b> y= Factores determinantes</p> <p><b>Variable dependiente(x)</b> x= Morosidad</p>	<p>Evaluación de créditos</p> <p>Riesgos de créditos</p> <p>Morosidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de ventas</li> <li>• Otros ingresos</li>   <li>• Asaltos, Huelgas, robos</li>   <li>• Costumbres</li> <li>• Estilo de vida</li>   <li>• Número de entidades finan.</li>   <li>• Destino de créditos</li>   <li>• Seguimiento del</li>   <li>• Motivos de no pago.</li> <li>• Importancia de pago y solución de pago.</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio</b> Es básica y de naturaleza descriptiva y correlacional.</p> <p><b>Diseño</b> El diseño es transversal.</p> <p><b>Población y muestra.</b> Clientes de Caja Huancayo Aguaytía.</p> <p>Cálculo del tamaño de la muestra de 130 clientes.</p> <p><b>Téc. de recolec. de datos.</b> Se aplicará un cuestionario.</p> <p><b>Téc. proces. de la información.</b> La prueba Z de Kolmogorov-Smirnov y la prueba Rho de Spearman</p>

Anexo 3



## Anexo 4. BASE DE DATOS

version clientes de Caja Huancayo.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

	rec_vias	otros_ingr	estu_nego	capac_neg	contro_aje	herr_control	dest_pres	viajes_Vaca	num_its	event_ines	antigu_nego	dias_pago	deju_pgar	impo_pres	solu_pago	GENERO	Etdad	Fo
1	3	1	5	1	3	5	6	4	2	5	5	1	8	4	1		2	25
2	3	1	4	1	3	5	6	4	2	5	5	1	8	4	1		1	25
3	3	1	4	1	3	5	6	4	2	5	5	1	5	4	1		2	25
4	3	1	4	1	3	5	6	4	2	5	5	1	8	4	1		2	32
5	2	1	3	1	1	1	5	4	2	3	5	1	6	4	1		1	25
6	4	1	4	1	1	1	3	3	2	3	4	1	8	5	1		2	51
7	3	1	4	1	1	2	3	3	2	5	4	1	8	4	1		1	58
8	4	1	4	1	1	2	3	3	2	5	4	1	8	5	1		1	31
9	3	1	4	1	1	2	3	3	2	4	1	5	4	1		2	31	
10	4	1	4	1	1	1	3	3	2	3	1	8	4	1		1	34	
11	2	1	4	1	2	1	2	4	1	2	4	2	5	5	1		1	22
12	1	1	4	1	2	1	5	4	1	5	3	2	8	5	1		1	25
13	1	1	5	1	2	1	5	4	3	5	4	2	5	5	1		2	32
14	3	1	5	1	2	1	5	2	3	5	5	2	8	5	1		2	45
15	2	1	5	1	2	1	5	1	1	5	4	2	5	5	1		1	39
16	2	1	5	1	2	1	5	4	1	4	5	2	7	4	1		2	35
17	2	1	5	2	2	1	5	4	4	4	4	2	7	4	1		2	25
18	2	1	5	2	2	1	6	4	1	4	4	2	7	4	1		1	34
19	2	1	5	2	1	5	6	4	4	5	4	2	7	4	1		1	57
20	2	3	3	1	1	5	6	4	1	5	4	2	7	5	1		1	50
21	1	3	3	1	1	5	6	4	2	5	4	2	7	5	1		1	63
22	1	3	3	2	1	5	6	3	1	5	4	2	7	5	5		2	45
23	3	3	3	2	1	1	6	3	2	5	4	2	7	4	1		2	41
24	3	3	3	2	1	1	4	3	1	5	4	2	5	4	1		1	48
25	3	3	3	1	1	1	4	3	2	5	3	2	8	5	5		1	25
26	3	3	3	1	1	1	4	2	1	4	3	2	8	4	4		1	50
27	3	3	3	1	1	1	1	2	4	4	3	2	8	4	4		2	26
28	3	3	3	1	3	1	4	2	1	5	4	2	8	5	5		1	39
29	3	3	3	3	3	1	4	2	4	5	4	2	8	5	5		1	47
30	3	3	2	3	3	2	4	2	3	5	4	2	8	5	5		1	33
31	3	3	4	3	3	2	4	2	3	5	3	1	8	5	5		2	43

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

**Anexo 5**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

A través del juicio de expertos, conformado por especialistas y evaluado por profesionales con amplia trayectoria en las microfinanzas, dos gerentes de agencias (Sr. Miguel Aquino, gerente de Crediscotia Financiera y Sr. Willi Gómez Rivera, gerente de agencia de CMAC Huancayo) y un asesor senior (sr. Arturo Fernández), para lo cual utilizaron como herramienta una matriz de criterios de valoración del cuestionario, que consta de 8 ítems con puntuaciones de 0 a 100, comprendidas por calificaciones de deficiente a excelente. El cuestionario obtuvo 82.83 puntos con calificación que se sitúa en excelente, por parte de los tres expertos que conforman la terna evaluadora, concluyendo que el cuestionario tuvo la validación para poder ser aplicada a la muestra de la investigación.

Anexo 5

CRITERIOS	PUNTAJES		
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1	70	75	80
2	90	85	80
3	78	95	95
4	80	85	85
5	75	75	80
6	80	70	75
7	95	90	80
8	85	95	90
PROMEDIO	81.63	83.75	83.13
PROM. TOTAL		<b>82.83</b>	