

T/657/A85m

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“LA MOROSIDAD POR PRÉSTAMOS EN LAS CAJAS DE
AHORRO Y CRÉDITOS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

ATAUCUSI AYALA, NATALY

PAUCAR QUISPE, KARINA VERÓNICA

CALLAO, AGOSTO, 2015

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- MG. ECON. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL PRESIDENTE
- DR. RAÚL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ SECRETARIO
- CPC. LEONCIO FÉLIX TAPIA VÁSQUEZ VOCAL

ASESOR: **ABOGADO-ECONOMISTA** GUIDO MERMA MOLINA

Nº DE LIBRO: Libro número 01 de Registro de Proyecto de Tesis del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao, folio numero 3.10

Nº de Acta: Acta de Sustentación Nº 019-CT-2015-01/FCC MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS

Fecha de Aprobación: Diecinueve de Agosto del 2015

Resolución de Sustentación: Resolución de Decanato Nº 009-15-DFCC de fecha Catorce de Agosto del 2015.



Bellavista, agosto 14, 2015

Señor:

Presente.-

Con fecha catorce de agosto del dos mil quince se ha emitido la siguiente Resolución:

RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 009-15-DFCC

El Decano de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao.

VISTO, EL Oficio N°052-2015-INICC/FCC de fecha 11 de agosto del 2015, mediante el cual, el Director del Instituto de Investigación remite la propuesta de Jurado Evaluador para el Ciclo de Tesis 2015-01 para la titulación profesional por la modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis;

El Oficio N°077-2015-CGT/FCC/UNAC de fecha 11 de agosto del 2015 del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables, informando la designación del Representante de dicha Comisión para la sustentaciones correspondiente al Ciclo de Tesis 2015-01;

El Oficio N° 054-2015-INICC/FCC de fecha 14 de agosto del 2015, mediante el cual el Director del Instituto de Investigación pone en conocimiento del Decano la recepción de la Carta S/N de fecha 13/08/2015, presentada por los docentes Mg. Econ. Rogelio César Cáceda Ayllón y Mg. CPC Juan Román Sánchez Panta;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución del Consejo Universitario N°043-2011-CU del 25/02/11 se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado; y sus modificatorias Resoluciones del Consejo Universitario N°072-2011-CU, 082-2011-CU, N°221-2012-CU, considerándose en el Art. 23º la titulación profesional por la modalidad de tesis en dos procedimientos: titulación sin ciclo de tesis, y titulación con ciclo de tesis;

Que, en los artículos 14º, 15º y 16º del indicado Reglamento se dispone lo concerniente a la designación del Jurado Evaluador para la titulación profesional por la modalidad de Sustentación de Tesis y, el Art. 41º dispone que el Representante es designado por el Consejo de Facultad a propuesta de la Comisión de Grados y Títulos;

Que, mediante Resolución Rectoral N°754-2013-R del 21 de agosto del 2013 se aprobó la "Directiva para la Titulación Profesional por la modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis en la Universidad Nacional del Callao", precisándose en el Capítulo X – De la Sustentación de la Tesis de Titulación, numerales 10.1;10.2;10.3; 10.4 el desarrollo del acto de sustentación;

Que, en las Disposiciones Finales – Capítulo XI, numeral 11.2 se dispone; "Los casos no previstos en la presente directiva son resueltos por el Coordinador Académico del Ciclo y el Supervisor de la Facultad" autorizándose de esa manera al Coordinador Académico del Ciclo y al Supervisor de la Facultad cualquier decisión, dentro del ámbito de su competencia, en los casos no previstos o que materialmente haya dicha necesidad;

Que, mediante Resolución de Consejo de Facultad N°289-15-CFCC del 20/04/2015, se aprobó el Cronograma de Actividades del Ciclo de Tesis 2015-01, fijándose la sustentación de tesis para los días lunes 17 y miércoles 19 de agosto del 2015;

Que, a la fecha, no está constituido el Consejo de Facultad por haber concluido su mandato el 26 de julio del 2015, resultando pertinente la emisión de la Resolución Decanal que designe el Jurado Evaluador para la sustentación de Tesis del Ciclo de Tesis 2015-01, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad;

Que, según resolución N°09-2015-AUT-UNAC del 06 de agosto del 2015, la Asamblea Universitaria Transitoria dispone la continuidad de los Consejo de Facultades constituidos de acuerdo con lo que establece la Ley Universitaria, Ley N°30220; lo que en nuestra Facultad, se encuentra en proceso de implementación;

Que, conforme al primer documento del visto, el Instituto de Investigación propone como Jurado Evaluador al Dr. CPC Víctor Manuel Merea Llanos como Presidente, al Dr. CPC Raúl Walter Caballero Montañez como Secretario, al CPC Leoncio Félix Tapia Vásquez como Vocal y al Mg. Econ. Fredy Vicente Salazar Sandoval como Miembro Suplente;



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Secretaría Docente

Que, con el tercer documento del visto, el Director del Instituto de Investigación, comunica la recepción de la solicitud de los docentes Rogelio C. Cáceda Ayllón y Juan R. Sánchez Panta, quienes señalan que el Prof. Dr. CPC. Víctor Manuel Merea Llanos no cumple con los requisitos que las normas correspondientes establecen;

En uso de las facultades que le confiere la Resolución Rectoral N°320-2014-R de fecha 07 de mayo del 2014; y con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad

RESUELVE:

1.° DESIGNAR EL JURADO EVALUADOR PARA LA SUSTENTACION DE TESIS DEL CICLO DE TESIS 2015-01 para la obtención del Título Profesional, que se llevará a cabo los días LUNES 17 y MIÉRCOLES 19 de agosto del 2015; integrando el Jurado los siguientes Profesores:

- | | |
|--|------------|
| • Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL | Presidente |
| • Dr. CPC RAÚL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ | Secretario |
| • CPC LEONCIO FELIX TAPIA VÁSQUEZ | Vocal |

Mg. CPC Juan Román Sánchez Panta - Representante de la Comisión de Grados y Títulos

2.° Establecer que los Miembros del Jurado en su conjunto, son responsables de sus decisiones y calificaciones, las mismas que son irrevisables, irrevocables e inapelables en cualquier instancia, incluyendo el Consejo de Facultad y Consejo Universitario.

3.° Disponer que el Secretario del Jurado, es estricto cumplimiento del numeral 10.4 del Capítulo X De la Sustentación de la Tesis de Titulación de la Directiva para la Titulación Profesional por la modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis en la Universidad Nacional del Callao; redacte el Acta de Sustentación respectiva sobre el resultado de la Sustentación, la que será firmada por los miembros del Jurado, al final del acto de sustentación.

4.° Transcribir la presente Resolución al Rector (e), Vicerrector Administrativo(e), Vicerrector de Investigación (e), Secretaría General, Órgano de Control Institucional, Instituto de Investigación, Secretaría del Decanato, Comisión de Grados y Títulos, Coordinador Académico del Ciclo de Tesis 2015-01, Miembros del Jurado Evaluador y Representante de la CGT/FCC

Transcribir la presente Resolución al Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina de Registro y comuníquese

Firmado Dr. CPC ROGER HERNANDO PEÑA HUAMÁN, Decano de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao.-Sello y Firma

Yo, CPC JUAN CARLOS QUIROZ PACHECO, Secretario Docente de la Facultad de Ciencias Contables, Sello y Firma que transcribo a usted para conocimiento y fines



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

CPC JUAN CARLOS QUIROZ PACHECO
Secretario Docente



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Ciclo de Tesis 2015-01

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°018-CT-2015-01/FCC
MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria en la Facultad de Ciencias Contables, al (los) **diecinueve** días del mes de **agosto** del año **dos mil quince**; siendo las *9.00* hrs., se reunió el Jurado Evaluador en la Facultad de Ciencias Contables, conformado por los siguientes docentes:

Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL	Presidente
Dr. RAÚL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ	Secretario
CPC LEONCIO FÉLIX TAPIA VÁSQUEZ	Vocal

Designado según Resolución de Decanato N°009-15-DFCC de fecha 14 de agosto del 2015 para evaluar la sustentación de el (la)(los) Bachilleres de Contabilidad Don(ña) **ATAUCUSI AYALA, Nataly, PAUCAR QUISPE, Karina Verónica** de su Tesis titulada "**LA MOROSIDAD POR PRÉSTAMOS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**", bajo la Modalidad de Tesis, de acuerdo a lo establecido en la normatividad pertinente.

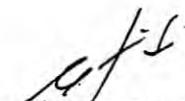
Luego de escuchar la sustentación de la (el) Bachiller don(ña) **ATAUCUSI AYALA, Nataly** y realizadas las preguntas de rigor el Jurado acordó concederle el calificativo de *APRUEBA (15)*.

En merito del cual, el jurado *APRUEBA* (aprueba / no aprueba) que se le otorgue el Título Profesional correspondiente.

Firmado, en Bellavista a los **diecinueve** días del mes de agosto **2015+***


Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL
Presidente


Dr. CPC RAUL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ
Secretario


CPC LEONCIO FELIX TAPIA VASQUEZ
Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Ciclo de Tesis 2015-01

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°018-CT-2015-01/FCC
MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria en la Facultad de Ciencias Contables, al (los) **diecinueve** días del mes de **agosto** del año **dos mil quince**; siendo las *9:00* hrs., se reunió el Jurado Evaluador en la Facultad de Ciencias Contables, conformado por los siguientes docentes:

Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL	Presidente
Dr. RAÚL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ	Secretario
CPC LEONCIO FÉLIX TAPIA VÁSQUEZ	Vocal

Designado según Resolución de Decanato N°009-15-DFCC de fecha 14 de agosto del 2015 para evaluar la sustentación de el (la)(los) Bachilleres de Contabilidad Don(ña) **ATAUCUSI AYALA, Nataly, PAUCAR QUISPE, Karina Verónica** de su Tesis titulada "**LA MOROSIDAD POR PRÉSTAMOS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**", bajo la Modalidad de Tesis, de acuerdo a lo establecido en la **normatividad pertinente**.

Luego de escuchar la sustentación de la (el) Bachiller don(ña) **ATAUCUSI AYALA, Nataly** y realizadas las preguntas de rigor el Jurado acordó concederle el calificativo de *QUINCE (15)*.

En merito del cual, el jurado *APRUEBA* (aprueba / no aprueba) que se le otorgue el Título Profesional correspondiente.

Firmado, en Bellavista a los **diecinueve** días del mes de agosto **2015***


Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL
Presidente


Dr. CPC RAUL WALTER CABALLERO MONTANEZ
Secretario


CPC LEONCIO FELIX TAPIA VASQUEZ
Vocal



INFORME FAVORABLE N°8

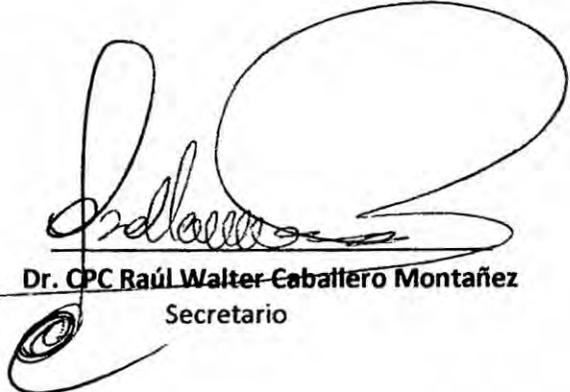
SUSTENTACION DE TESIS

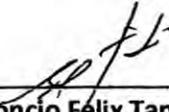
TESIS TITULADA:

"LA MOROSIDAD POR PRÉSTAMOS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO", ATaucusi Ayala, Nataly, PAUCAR QUISPE, Karina Verónica

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables, siendo las 09:00 am.... horas del día diecinueve, agosto del 2015 y luego de escuchar la sustentación de la tesis, y revisar la misma, los miembros del Jurado Evaluador del Ciclo de Tesis 2015-01 por unanimidad no encuentran observación alguna, por lo que los Bachilleres quedan expeditos para realizar el empastado de la Tesis.


Mg. Econ. Freddy Vicente Salazar Sandoval
Presidente


Dr. CPC Raúl Walter Caballero Montañez
Secretario


CPC Leónicio Félix Tapia Vásquez
Vocal

Art. 48º del Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado”.....Cada Participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (si las hubiera) formuladas por el jurado evaluador y en un plazo no mayor a los quince(15) días calendarios presenta la tesis final para su revisión por los miembros del jurado, quienes en un plazo no más de siete(07) días calendarios emiten su dictamen colegiado. No se presentarán observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente en el dictamen. Con ello el Bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y puede continuar con los trámites para su titulación

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por haberme la fuerza y el coraje para afrontar con éxito los retos impuestos en la vida, permitiéndome llegar a cumplir este sueño realidad y cumplir esta meta.

A mis padres Julia Quispe y Raúl Paucar, por apoyarme al cumplir mis metas y orientarme en el camino, por ser un ejemplo de lucha y entrega, por estar siempre presentes en cada etapa de mi vida, por creer en mí, por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén conmigo.

A mis abuelos y hermanos por estar conmigo en los momentos difíciles y felices, guiarme y apoyarme siempre en cada una de mis decisiones.

Karina Verónica Paucar Quispe

Dedico esta tesis a Dios por haberme dado la vida, por haberme regalado al ser más importante, mi hijo, por permitirme seguir adelante y por las metas cumplidas hasta este momento.

A mí amado Esposo Julio Cesar, que ha sido apoyo incondicional en todo momento, a mi hijo Yamil, por ser la personita que me da fuerzas y valor para seguir adelante.

A mis padres Nely y Julio, quienes han depositado su confianza en mí, por el tiempo y dedicación para con mi hijo, por haber sido un ejemplo de valor, lucha y entrega, porque siempre lo han dado todo estoy inmensamente agradecida.

A mis Hermanos, que han sido un gran apoyo y con quienes he pasado momentos inolvidables.

Nataly Ataucusi Ayala

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos y permitirnos llegar hasta donde hemos alcanzado, habiendo hecho realidad este sueño largamente anhelado.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO por darnos la oportunidad de estudiar, afianzar nuestros valores y ser buenas profesionales.

A la coordinadora del ciclo de tesis, Dra. Bertha Villalobos por su esfuerzo, dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia y su motivación ha logrado que podamos encaminar nuestro proyecto de investigación.

Así mismo agradecer a los C.P.C. Manuel Fernández Chaparro, Mg. Oscar Rodríguez Anaya y Dr. Guido Merma Molina por sus consejos, sus grandes conocimientos y experiencia, apoyo que nos brindaron al momento de realizar nuestro trabajo.

ÍNDICE

	Página
TABLAS DE CONTENIDO.....	3
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Determinación del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.1. Problema específicos	12
1.3. Formulación del objetivo	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.1. Objetivo específicos	12
1.4. Justificación	13
1.5. Importancia	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de estudio.....	15
2.2. Marco teórico	38
2.3. Glosario de términos	60
CAPÍTULO III VARIABLES E HIPÓTESIS	63
3.1. Variables de la investigación	63
3.2. Operacionalización de las variables	64
3.3. Hipótesis general y específicas	64

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	65
4.1. Tipo de investigación	65
4.2. Diseño de la investigación	65
4.3. Población y muestra	66
4.3.1. Población.....	66
4.3.2. Muestra.....	66
4.4. Técnicas e instrumentos	67
4.5. Procedimiento de recolección de datos	68
4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos	69
CAPÍTULO V RESULTADO	70
CAPÍTULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81
CAPÍTULO VII CONCLUSIONES	86
CAPÍTULO VIII RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	92
Anexo 1: Matriz de consistencia	93
Anexo 2: Confiabilidad y validación de instrumento	94
Anexo 3: Validación de expertos	95
Anexo 4: Cuestionario.....	99

TABLAS DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS

	Página
TABLA N° 3.1 INDICADORES	64
TABLA N° 4.1 RECOLECCIÓN DE DATOS	68
TABLA N°5.1 OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE BONIFICACIÓN POR PRÉSTAMOS Y EVALUACIÓN DE CRÉDITOS	74
TABLA N°5.2 RELACIÓN ENTRE BONIFICACIÓN POR PRÉSTAMOS Y EVALUACIÓN DE CRÉDITOS MEDIANTE PRUEBA EXACTA DE FISHER	74
TABLA N°5.3 CORRELACIÓN COEFICIENTE V DE CRAMER PARA BONIFICACIÓN POR PRÉSTAMOS Y EVALUACIÓN DE CRÉDITOS	74
TABLA N°5.4 OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE RETRASOS DE PAGO Y CALIDAD DE CARTERA	77
TABLA N°5.5 RELACIÓN ENTRE RETRASOS DE PAGO Y CALIDAD DE CARTERA MEDIANTE PRUEBA EXACTA DE FISHER	77
TABLA N°5.6 CORRELACIÓN COEFICIENTE V DE CRAMER PARA RETRASOS DE PAGO Y CALIDAD DE CARTERA	77

TABLA N°5.7 OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE LA MOROSIDAD Y LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS	80
TABLA N°5.8 RELACIÓN ENTRE EL EFECTO DE LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS MEDIANTE PRUEBA EXACTA DE FISHER.....	80
TABLA N°5.9 CORRELACIÓN COEFICIENTE V DE CRAMER PARA LA MOROSIDAD Y LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS	80

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°2.1 CARTERA ATRASADA VS COLOCACIONES	
BRUTAS.....	44
GRÁFICO N°2.2 RATIO DE CARTERA MOROSA	51
GRÁFICO N°5.1 OPINIÓN DE ASESORES DE CRÉDITOS	
SOBRE CAPACIDAD DE PAGO.....	71
GRÁFICO N°5.2 OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS	
DE CRÉDITO SOBRE BONIFICACIONES	
POR PRÉSTAMOS	72
GRÁFICO N°5.3 OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS	
DE CRÉDITO SOBRE LA EVALUACIÓN	
DE CRÉDITOS.....	73
GRÁFICO N°5.4 OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS	
DE CRÉDITO SOBRE RETRASOS DE PAGO	75
GRÁFICO N°5.5 OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS	
DE CRÉDITO SOBRE CALIDAD DE CARTERA	76
GRÁFICO N°5.6 OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS	
DE CRÉDITO SOBRE LA MOROSIDAD.....	78
GRÁFICO N°5.7 OPINIÓN ASESORES Y/O ANALISTAS	
DE CRÉDITO SOBRE LAS CAJAS DE	
AHORRO Y CRÉDITOS	79

LISTA DE CUADROS

CUADRO N°2.1 RATIOS DE MOROSIDAD SEGÚN DÍAS DE INCUMPLIMIENTO POR CAJA MUNICIPAL.....	45
CUADRO N°2.2 RATIOS DE MOROSIDAD SEGÚN DÍAS DE INCUMPLIMIENTO POR CAJA RURAL	44
CUADRO N°2.3 ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN POR TIPO DE CRÉDITO Y DEPOSITO	50
CUADRO N°2.4 RATIO DE CARTERA MOROSA	51
CUADRO N°2.5 RATIO DE MOROSIDAD DE LAS EMPRESAS CON EL SISTEMA FINANCIERO	52
CUADRO N°2.6 CAJAS MUNICIPALES –INDICADORES	53
CUADRO N°2.7 CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITOS –INDICADORES	53
CUADRO N°2.8 MOROSIDAD SEGÚN TIPO Y MODALIDAD DE CRÉDITO DE LAS CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITOS	54
CUADRO N°2.9 MOROSIDAD SEGÚN TIPO Y MODALIDAD DE CRÉDITO DE LAS CAJAS MUNICIPALES	55
CUADRO N°2.10 CAJAS MUNICIPALES-INDICADORES MARZO DEL 2015	56
CUADRO N°2.11 CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITOS - INDICADORES MARZO DEL 2015	56
CUADRO N°2.12 CRÉDITOS DIRECTOS Y DEPÓSITOS POR OFICINA DE LAS CAJAS RURALES	57

CUADRO N°2.13 CRÉDITOS DIRECTOS Y DEPÓSITOS POR OFICINA DE LAS CAJAS MUNICIPALES.....	58
CUADRO N°2.14 MOROSIDAD SEGÚN TIPO Y MODALIDAD DE CRÉDITO DE LAS CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO.....	59
CUADRO N°2.15 MOROSIDAD SEGÚN TIPO Y MODALIDAD DE CRÉDITO DE LAS CAJAS MUNICIPALES	60

RESUMEN

El sistema financiero juega un rol fundamental en el funcionamiento de la economía pues las instituciones financieras sólidas y solventes permiten que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios.

Según opiniones de economistas, contadores y otros, en los últimos años se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras, viendo mejores oportunidades en los distritos con expansión llamados “conos”, siendo este el caso de San Juan de Lurigancho, el “boom” crediticio empezó financiado principalmente por préstamos y depósitos a cargo de las diversas entidades financieras, sin considerar el exceso de confianza y complacencia en la colocación de créditos, amenazando la buena marcha económica, es así que dan origen a la morosidad.

Las Cajas de Ahorro y Créditos son instituciones Microfinancieras (IMF), quienes representan una importante fuente de financiamiento para las MYPES y personas con capacidad de pago, porque a pesar de que intermedian un monto menor atienden a un mayor número de clientes, sus colocaciones han mostrado un gran dinamismo, menores plazos de tramitación y mayores facilidades de pago.

Nuestro objetivo fue determinar el impacto morosidad por la falta de cumplimiento de los objetivos estratégicos de las Cajas de Ahorro y Crédito de San Juan de Lurigancho, y los resultados contribuyen con plantear ciertos mecanismos de evaluación y aportan recomendaciones con la finalidad de que las Cajas de Ahorro y Crédito puedan mitigar su riesgo de morosidad.

ABSTRACT

The financial system plays a fundamental role in the functioning of the economy as solid and solvent financial institutions allow funding to flow efficiently from surplus to deficit agents.

According to opinions of economists, accountants and others, in recent years there was a rapid growth of financial activities, seeing better opportunities in districts with expansion called "cones", which is the case of San Juan de Lurigancho, the "boom" credit began mainly financed by loans and deposits by various financial institutions, regardless of overconfidence and complacency in placing loans, threatening the good economic progress, so that give rise to late payment.

The Savings and Loans are microfinance institutions (MFIs), who represent an important source of financing for MSEs and those with ability to pay, because even though a smaller amount intermediaries serve a large number of customers, its loans have shown great dynamism, lower processing times and payment facilities.

Our objective was to determine the impact delinquency for lack of compliance with the strategic objectives of the Savings and Credit San Juan de Lurigancho, and the results contribute to raise certain evaluation mechanisms and provide recommendations in order that the boxes Credit Union can mitigate their risk of default.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del Problema

El sistema financiero en el Perú está constituido por entidades Financieras y Microfinancieras, esta última se encuentra constituido por las Cajas Municipales Ahorro y Crédito, las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, Financieras y las EDPYME; las cuales están especializadas en el crédito de pequeña escala, dirigido principalmente a la microempresa y al crédito de consumo.

Durante los últimos años las Cajas de Ahorro y Créditos han venido cumpliendo un rol importante en la expansión del mercado microfinanciero, lo cual originó un retraso en el pago, por ello tienden a realizar más colocaciones, es decir gran cantidad de préstamos o líneas de créditos otorgadas a las micro y pequeñas empresas (en adelante MYPES) y a las familias con capacidad de liquidez económica, dando origen a una tasa de morosidad.

Este problema se da porque las MYPES y las familias demandan un mayor financiamiento sin tomar en cuenta una planificación entre sus ingresos y gastos reales; así como la capacidad de para cumplir responsablemente con el pago de sus cuotas se vuelve cada vez más escasa al transcurrir el tiempo, extendiendo su deuda; siendo esto uno de los riesgos más latentes en las entidades financieras, como resultado de ello la morosidad.

La gran expansión poblacional y los ingresos totales en los distritos de los conos de Lima han mejorado en los últimos años, caso de San Juan de Lurigancho, esto fue un punto mucho más atractivo para las entidades financieras, pues ven un mercado de colocación de créditos sin considerar aspectos de riesgo crediticio; el inconveniente está en que se suele analizar sólo la cifra absoluta del ingreso bruto y no la cifra que finalmente quedaría disponible como ingreso neto luego de deducir los gastos totales de las familias o personas a las cuales se les otorgara un préstamo.

Así mismo, cuando las entidades Microfinancieras realizan la expansión de la llamada “colocación de créditos”, se ven afectadas, debido a la gran competencia que existe entre las mismas entidades, generando con ello una acumulación de deudas por parte de sus consumidores, por lo cual se ven obligados a emplear un mayor porcentaje de sus ingresos para cancelar deudas con el sistema microfinanciero que no viene a ser solo uno. También es el caso de la ampliación de créditos, lo cual nos conlleva al incremento de la deuda la cual es una bomba de tiempo que puede desencadenar consecuencias negativas en las Cajas de Ahorro y Crédito a largo plazo.

Por ende, la vulnerabilidad se encuentra en el sobreendeudamiento y morosidad en el sistema financiero, convirtiéndose en un problema; por que las entidades financieras no deberían ser muy flexibles al otorgar y extender préstamos, ya que al seguir otorgando préstamos el riesgo financiero se incrementa y con ello la tasa de morosidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué forma la morosidad afecta a las Cajas de Ahorro y Créditos de San Juan de Lurigancho?

1.2.2. Problema específico

- a) ¿De qué modo la bonificación por préstamos influye en la evaluación de créditos?
- b) ¿De qué manera los retrasos de pago afectan a la calidad de la cartera?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Demostrar que la morosidad afecta a las Cajas de Ahorro y Créditos de San Juan de Lurigancho.

1.3.2. Objetivo específico

- a) Determinar de qué modo el menor control en la bonificación influye en la mala evaluación de créditos.
- b) Determinar de qué manera el retraso de pagos afecta negativamente a la calidad de la cartera.

1.4. Justificación

La investigación permitirá saber qué el excesivo crédito, el retraso de pagos y la flexibilidad en la evaluación de créditos son causantes de la morosidad en las Microfinancieras, así como permitirnos identificar las consecuencias negativas que se desencadenarían a largo plazo. Así mismo, ofrecer información de cómo se relacionan con las actividades de las Cajas de Ahorro y Crédito de San Juan de Lurigancho.

Las Cajas de Ahorro y Crédito de San Juan de Lurigancho, al tener como política la inclusión financiera y al ser entidades de préstamos para Capital de Trabajo y financiamiento para Activos Fijos. Por ende, tienen un alto y latente riesgo de caer en morosidad, es decir; una falta liquidez para poder cubrir sus obligaciones como entidad. El riesgo de crédito está relacionado a la falta de pagos en los créditos, refinanciamientos en los créditos y mantener una cartera con clientes morosos. En consecuencia, nuestra investigación se justifica dado que permitirá contar con un mejor retrato de la situación a la cual están expuestas las Cajas de Ahorro y Crédito por otorgar préstamos sin tener en cuenta los factores de análisis los cuales podrían ser utilizados por los mismos.

1.5. Importancia

Por lo expuesto, se da a conocer un riesgo latente en las Cajas de Ahorro y Crédito de San Juan de Lurigancho, ya que la morosidad puede conllevar a situaciones de absorción, fusión por mantener una cartera riesgosa.

Así mismo, la importancia de los índices de morosidad que presentan las diversas Cajas de Ahorro y Crédito en San Juan de Lurigancho, por el afán de apuntar a un mismo cliente, conllevando a que estos posean diferentes deudas que con el tiempo se vuelven impagas.

Se debe tener en cuenta que la cartera de las Cajas de Ahorro y Créditos en San Juan de Lurigancho se basa en la confianza otorgada al cliente, lo que conlleva a que las cajas asuman un riesgo de incumplimiento de pago.

La calidad de la cartera es importante para el éxito o fracaso de las entidades Microfinancieras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Andrade, María y Muñoz, Maribel. *Morosidad: Microfinancieras versus Bancos*. (Foro Económico - Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal)

El artículo de la revista económica menciona el deterioro de la cartera crediticia (cartera vencida) por falta de pago (la morosidad) en el Banco y Microfinancieras en México. Estas últimas se entienden como “las instituciones que otorgan microcréditos” (Citado por Andrade y Muñoz, 2006) con el objetivo de otorgar financiamiento a un microempresario.

Los créditos en su mayoría son otorgados a personas de bajos recursos a las cuales las entidades bancarias no llegan, lo que originó que las entidades Bancarias y Microfinancieras se vieran afectadas, al punto de no poder enfrentar su pérdidas por los retrasos de pago, lo que conllevó a algunas instituciones del mismo rubro incluso a cerrar o desaparecer.

El objetivo de los autores fue dar a conocer la diferencia, al afrontar la morosidad, por parte de los Bancos y las Microfinancieras, haciendo un claro estudio sobre una significativa diferencia en la contabilidad de la cartera vencida que ambas manejaban, dado que el Banco utilizó las garantías que

tenía , por lo cual mantenía la seguridad en el cumplimiento de pago de su clientes, a diferencia de la Microfinancieras que manejaban “una cartera más volátil” punto de vista respaldado por Andrade y Muñoz (citado por MicroRate, 2005a. p.7), debido a que presentaban un mayor riesgo de morosidad, los cuales estaban basados en la confianza y no en las garantías; dicha diferencia debido a los costos que se soporta al establecer una garantía, la recuperación judicial y la aplicación de las garantías, para las Microfinancieras los costos serían mucho mayores a los créditos otorgados.

Asimismo, los autores detallan que el índice de morosidad muestra la porción de la cartera con riesgo de impago; es decir, la porción de la cartera que se encuentra dañada; encontrándose una diferencia significativa entre la cartera de los Bancos y las Microfinancieras, ya que según los autores esta última cuenta con un cronograma de pagos flexible, los cuales pueden ser quincenales, semanales o pago de cualquier cantidad, incluso durante las visitas que realizan a sus clientes, con la finalidad de que así puedan llegar a amortizar una cuota de la deuda. A pesar de ello muchos de sus clientes llegan a presentar retrasos en los pagos de las cuotas, por lo cual se les vuelve más difícil ponerse al corriente, por consiguiente mantienen una cartera vencida permaneciendo e incrementando el índice de morosidad. Igualmente realizan la comparación entre los índices de morosidad en promedios anuales de cartera vencida entre los Bancos y las Microfinancieras, dando a conocer que esta última duplica a la primera.

También han observado que muchas de las Microfinancieras al realizar el cálculo de morosidad no distinguen una cartera vencida y los préstamos refinanciados, puesto que la falta de control los lleva a no realizar la adecuada distinción entre ambos. Por lo general, solo consideran el monto de la cartera vencida entre el monto de la cartera total. Consiguientemente identificaron que algunas de las Microfinancieras solo contabilizan el capital vencido y no el saldo total pendiente de pago del crédito atrasado siendo esto una práctica común.

En el referido artículo, los autores dan a conocer la gran importancia de la calidad de la cartera siendo esto fundamental para las entidades mencionadas, dando a conocer, que el estancamiento en la calidad de la cartera se debe a una mala gestión de riesgo y la deficiente cultura crediticia; por ello, mencionan que “el riesgo crediticio no mide solamente la capacidad de los clientes en cumplir con sus obligaciones o la calidad moral de los mismos, sino va más allá, siendo una forma de medir la eficiencia de la propia institución en el otorgamiento y recuperación de la cartera” (Andrade y Muñoz, 2006); siendo la finalidad de los autores, dar a conocer que una adecuada gestión de riesgo conlleva a tener un bajo índice de morosidad, el cual es un punto clave al diferenciar la cartera del Banco y con las Microfinancieras. Para que en estas últimas, tengan conciencia de los daños y perjuicios que pueden originar al mantener una cartera dañada, lo que conlleva a tener una menor solvencia económica.

Bautista, Nallely. *Grecia: Impacto y consecuencias de la crisis de la deuda en la zona de euro 2008-2012*. (Tesis de Licenciatura)

La Tesis en su problemática plantea, la existencia de un elevada falta de pago de créditos hipotecarios otorgados a personas poco solventes (crisis hipotecaria) en parte de Europa y las deficiencias económica que las entidades presentaban para afrontarlos, debido a que los inversionistas vieron la posibilidad de incrementar sus activos, para lo cual utilizaron la facilidad de otorgar créditos para elevar ganancias.

En esta investigación ya se señala a Grecia como un país vulnerable debido a la reciente incorporación que tuvo en la zona euro, por cuanto fue uno de los países más golpeados con la crisis hipotecaria del 2008; pues, presentaba una economía con circuitos financieros integrados, en el cual se produce algo parecido algo parecido a “un efecto domino: La caída de una ficha, genera irremediablemente, la caída de los demás” (Bautista, 2013).

En el trabajo se menciona que esto sucedió con los bancos, aseguradoras y fondos de inversión, las cuales tenían una parte significativa de sus inversiones en créditos hipotecarios; lo cual, ocasionó un situación de desconfianza e incertidumbre, reflejándose en la disminución del crédito y la caída de la bolsa de valores; debido a la interdependencia entre los circuitos financieros y monetarios de la moneda común en la zona euro.

Así mismo, da a conocer que la crisis de la deuda en Grecia ha tenido un impacto profundo en los países de la periferia europea (Irlanda, Portugal,

España e Italia). Para enfrentar este problema y el posible contagio algunos socios de la zona euro implantaron reformas como los rescates bancarios y planes de austeridad, dichas reformas no fueron suficientes para afrontar la mala situación que se estaba viviendo; puesto que, la política de ahorro o plan de austeridad conllevó a incrementar el desempleo, incrementar los impuestos, disminuir los sueldo entre otros, lo cual, trajo consigo el incremento en los gastos, déficit y la deuda pública por parte del gobierno, lo que más adelante desencadenó en algunos países, la crisis económica.

Se detalla igualmente, la debilidad económica que muestra Grecia, dado por la depreciación de su moneda frente al dólar, como consecuencia de un déficit en su balanza de pagos; ya que, el Banco Central debe frenar dicha situación vendiendo divisas, con el fin de disminuir las entradas de capital extranjero. De esa forma surgió el plan de privatización de algunas entidades para bajar con ello el déficit y recuperar la estabilidad financiera.

La autora señala que la creación del Fondo Europeo de Estabilidad Financiera surgió como un mecanismo de crear una estabilidad financiera en la zona euro, puesto que el PBI llegó a puntos demasiado bajos, es decir, pocos recursos para hacer frente a su obligaciones, el cual se profundizó al grado de no proporcionar confianza a los inversionistas como para reflotar la economía. Así mismo, se menciona que las condiciones de la deuda fueron cada vez más severas, por lo cual, los inversionistas optaron por una negociación de la deuda, dado que no se mostraba índices de recuperación,

decidieron asumir una pérdida por la cantidad de créditos impagos que presentaban.

Asimismo, la autora resaltó, que a pesar de lo planteado para poder recuperar la credibilidad de mejoras y cumplimiento del pago de la deuda, la afectación a otros países de la eurozona fue inevitable; puesto que, Grecia y demás países pasaron de ser una economía en crecimiento con una estructura financiera aparentemente sólida, a ser una economía inestable e insegura con una unidad con financiamiento especulativo.

García, José. *El problema del sobreendeudamiento de la persona física en España*. (Tesis Doctoral)

En la tesis menciona como problemática, la carencia de un sistema jurídico que dé respuesta a la crisis financiera y laboral, causado por el sobreendeudamiento en las personas en España.

El análisis de la problemática se realiza teniendo como punto financiero, la economía de crecimiento implantado en España que se encontraba insostenible, debido a que el sector de la construcción creció de manera desmesurada en los últimos años, siendo el principal motor de la economía española, seguido por el turismo. Por ello el autor sostiene que el conflicto del sobreendeudamiento radica, en primer lugar, por la financiación familiar inclinado al exceso de adquisición de la vivienda con financiamiento ajeno y, en segundo lugar, por los elevados niveles de consumismo por parte de



2405

las personas (Ejm. compra de coches, abuso de tarjetas de créditos, préstamos rápidos, entre otros).

Asimismo, el autor señaló como causa la facilidad de acceso al crédito en manos de los promotores, así como los tipos de interés bajos, debido a la flexibilidad en las condiciones ofrecidas por el Banco, partiendo desde un punto de vista de los requisitos exigidos (capacidad de ahorro, fuente de ingresos, etc.); por tanto, provocó la crisis financiera y bancaria que aqueja a España, y un “endeudamiento privado de la población destacando este último sobre el porcentaje del PIB (lo que el Banco de España denomina “deuda de los hogares españoles materializada en valores distintos de acciones y en préstamos”, en el apartado sobre Cuentas Financieras)” (García, José, 2014).

Según detalló el autor, esto porque las líneas de créditos con garantía hipotecaria y de los préstamos en divisas con garantía hipotecaria fruto del boom económico que se estaba viviendo en España hasta 2008, surgieron estas formas de financiación que nunca antes habían sido comercializadas para el cliente. Así mismo, mencionó que independiente de ello, las familias españolas tenían que hacer frente a la situación que se estaba viviendo, compensándolo el consumo y el ahorro, y como consecuencia de lo último, el descenso de la inversión.

De la misma forma, la investigación permite conocer la perspectiva legal o jurídica española, de la cual se indica que no estaba preparada, ni tenían los

mecanismos legales suficientes para solucionar el conflicto del sobreendeudamiento de las familias españolas, ni tan siquiera las posibles situaciones de insolvencia que pudiera encontrarse una persona física. Así mismo menciona, al realizar un análisis legislativo que “el Legislador español no había regulado nada acerca del conflicto social del sobreendeudamiento de las personas físicas (no existe una regulación específica, ni procedimientos para ese tipo de conflictos), pues en vez de atacar el problema de raíz, ha ido regulando parches que, a lo largo, no han solucionado nada” (García, José, 2014).

A su vez el autor señala, que dicha regulación únicamente está desarrollada en el Real Decreto de Ley 6/2012 y en pequeñas modificaciones a otras leyes (Ley de Enjuiciamiento Civil, Ley Hipotecaria, etc.), pues realmente no regula las situaciones de sobreendeudamiento de las personas; resaltó que tan sólo los casos del Código de Buenas Prácticas Bancarias pudo ser aplicado y de poca ayuda para el problema del sobreendeudamiento.

Detalló igualmente que muchas de familias perdieron sus hogares en manos de las entidades de crédito, por lo cual, el autor plantea que todos los poderes públicos participen en resolver el conflicto social del sobreendeudamiento, “bajo una proposición de partida: el problema de un ciudadano, es el problema de todos”. (García, José, 2014)

Así mismo el autor manifiesta sus recomendaciones, respecto a las normativas que pueden adaptarse básicamente al problema del

sobreendeudamiento por las persona en España, un sistemas utilizado a la hora de regular los supuestos de sobreendeudamiento siendo estas normativas basadas en el principio francés, el alemán y el americano. Por tanto, el autor estableció como punto importante la regularización de la situación de insolvencia o sobreendeudamiento, pues no sólo es un contratiempo supuestamente jurídico sino que también de un fondo económico, con la finalidad de preservar el patrimonio personal de cada ciudadano español, sobreexpuesto a una crisis financiera devastadora y perjudicial a nivel Mundial.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Coral Mendoza, Francis. *Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2004-julio 2009*. (Tesis Licenciatura)

La Tesis mencionada tiene como objetivo identificar cuáles son las variables que afectan la tasa de morosidad a las entidades bancarias y a las microfinancieras, existen comportamientos diferentes de la morosidad de acuerdo al tipo de institución en la que se presente. A fin de cumplir con el objetivo, el autor identificó dos tipos de variables así como su importancia, estos tipos son macroeconómicas y microeconómicas, estas variables son sensibles a las diferencias en el nivel de morosidad de acuerdo a las diferentes entidades financieras.

El autor señala que la principal diferencia entre la banca tradicional y las microfinancieras es, el cómo eligen a sus clientes. Sostiene que los bancos son mucho más rigurosos, ellos hacen un seguimiento del riesgo mucho más sofisticado tal es así que invierten una mayor suma en implementación de mecanismos, que a diferencia en las microfinancieras son inexistentes, por ello estas asumen un riesgo mayor, de repente mucho más de lo que podrían soportar, para tales problemas existe el ente regulador el cual debe de seguir muy de cerca los indicadores de calidad de cartera en estas instituciones con el fin de disminuir y/o evitar las consecuencias negativas que traería un alto nivel de morosidad consecuencia de una mala calidad en la cartera.

Igualmente en el trabajo antes aludido, se indica que las entidades financieras hacen frente a sus deudas impagas provisionando un porcentaje fijo del crédito concedido en caso de no pago.

Estas provisiones desde el punto de vista del ente regulador servirán para hacer frente a problemas de liquidez y solvencia ya que se tendrá un respaldo patrimonial más amplio pero desde la perspectiva de las instituciones micro financieras resulta no ventajoso ya que el dinero provisionado es dinero que no se podrá prestar.

Asimismo del análisis que se colige de la investigación, los bancos lideran los créditos comerciales y las entidades microfinancieras se orientan más bien al crédito a la microempresa.

En cuanto a participación del mercado, los bancos concentran la mayor parte de su cartera a clientes corporativos es por ello que existe una gran

diferencia en cuanto a la participación en monto y número de deudores, a diferencia de las microfinancieras quienes sí muestran uniformidad en el monto y número de deudores pues estos enfocan sus préstamos en su mayoría a micro y pequeñas empresas.

En relación al financiamiento indirecto, los bancos atienden un porcentaje mayor en relación de las Cajas Municipales y de las Edpymes, esta última en un menor porcentaje que las Cajas.

El autor concluye que según modelos teóricos y empíricos, existe una relación negativa o indirecta entre el ciclo económico y la morosidad. Así también mencionó otras relaciones entre variables macroeconómicas y fueron:

- A mayores restricciones de liquidez afectara la capacidad de pago.
- Si disminuyen los salarios, se generará problemas en la capacidad de pago, así como el precio de las materias primas y los tipos de interés activos.

Por otro lado, también menciona que para las variables microeconómicas son variables específicas de cada empresa y son: solvencia, efectividad y gestión, rentabilidad y liquidez, las cuales fueron analizados en base a ratios publicados por la SBS.

Además el autor evalúa la diversificación geográfica de cada institución que están relacionadas con que exista dificultades en el control de la capacidad de evaluación y de recuperación de los créditos otorgados, también si las

instituciones buscan a los mejores analistas, segmentos con clientes que tengan mayor capacidad de pago lo cual reduzca la tasa de morosidad esperada,

Según el autor, las variables macroeconómicas como la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observada por una institución crediticia.

La tesis fue justificada con los resultados de la investigación y en ella se demostró que en el caso de los bancos, los retrasos se presentan hasta el segundo mes porque al tercer mes el cliente ya se pone al día con el pago de sus cuotas; por el contrario en las Cajas y Edpymes demoran mucho más en amortizar sus deudas, esto debido a que los clientes priorizan el pago de deudas de importes mayores pues temen más a la forma de cobro de un Banco que al de una Caja.

De otro lado también se concluye que en el caso de las provisiones, el estimado por las Cajas es mayor al de los Bancos, por ello si el ratio de morosidad aumenta entonces deberá aumentar también las provisiones, con el fin de que el ratio de cobertura no disminuya.

Concluyó también que en relación a los ingresos financieros y la morosidad, si dichos ingresos siguen aumentando y aun así existe elevada morosidad es porque se está aceptando a clientes riesgosos, a quienes se les cobra altas tasas de interés y quienes no cumplen con el pago en la fecha indicada o que

solo amortizan parcialmente los intereses, esta práctica la suelen emplear las microfinancieras.

Castañeda, Elvis y Tamayo, Jenny. *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*. (Título Profesional de Contador).

Los autores presentaron como problema de la tesis que producto del crecimiento en las colocaciones de las Cajas de Ahorro y Crédito y su participación en el sistema financiero, las tasas de morosidad han aumentado significativamente, esto impactó de manera negativa en el alcance de los objetivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, pues no ha podido controlar el deterioro de su cartera de créditos. La morosidad institucional alcanzó el 6.56% al finalizar el 2010, por el contrario a fines del 2011 hasta el cierre del tercer trimestre de 2012, presentó una tendencia creciente en su morosidad hasta llegar a niveles de 8.45%, a ello se suma los elevados castigos de cartera que realiza, sumado a la constante rotación del personal y el deterioro en el margen financiero bruto a la fecha de la investigación, no le posibilita tener una calificación de riesgo superior a B y alcanzar sus objetivos estratégicos de forma óptima.

Igualmente el indicador de la mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Agencia Real Plaza, mostró una tendencia al incremento, provocando que los asesores de créditos ocupen más tiempo en la recuperación de los créditos morosos que en las colocaciones; afectando los

objetivos estratégicos y tácticos de mencionada la Agencia, principalmente en su rentabilidad puesto que por los créditos en atraso se tienen que realizar provisiones las cuales disminuyen la rentabilidad de la Agencia, así como en su liquidez, viéndose afectados no solo económicamente sino que además, los asesores ven muy difícil lograr disminuir los altos índices de mora, por lo cual deciden renunciar incrementando gastos de recuperación y las condiciones laborales.

Según los autores, no existe un estudio de impacto de la morosidad en los objetivos estratégicos de la institución antes mencionada y si continuaba esa situación, podría verse afectada la estabilidad de la Agencia, deteriorando su imagen financiera al no permitir la mejora de su calificación de riesgos y afectar seriamente el alcance de sus objetivos estratégicos.

La Tesis fue justificada con los resultados de la investigación, que permitirían conocer el impacto que tiene la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza 2010-2012, brindando información acerca de cómo se ven afectados los resultados económicos y financieros y las consecuencias que origina la morosidad en la Caja, poniendo de esa manera, información valiosa al alcance, del Directorio, Gerencia, Administrador y autoridades correspondientes que desean conocer el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio.

El objetivo general fue demostrar el impacto negativo de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012, además de los objetivos específicos que fueron los siguientes:

- Conocer los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo en el periodo del 2010 al 2012 y verificar su cumplimiento.
- Identificar el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio. Explicar el impacto de la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos en el periodo de estudio

La hipótesis desarrollada en la aludida investigación fue: “La morosidad impactó negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el periodo 2010-2012”.

Entre las conclusiones del precitado trabajo, se indica que la morosidad durante el 2010-2012 registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos, ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, además que tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los

colaboradores y administradora de la Agencia en estudio y que su impacto fue negativo en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

Guillén Uyen, Jorge. *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*. (Concurso de Investigación BCRP).

El autor explica que a inicios de los noventas después la liberación financiera empezó el Boom crediticio que fue financiado principalmente por préstamos del exterior y depósitos repatriados.

Se indica que en los primeros años, el crecimiento del crédito fue respaldado por una mayor expansión en el sector real; sin embargo, a partir de 1996 se empiezan a dar las primeras señales de que esta expansión crediticia carecía de sustento. Dos años más tarde, los shocks externos provenientes de Asia y Rusia fueron sólo los detonantes en un sistema ya vulnerable: rápidamente la crisis de liquidez se convirtió en una crisis de solvencia imparable, profunda y de larga duración.

En este documento el autor busca investigar los factores que determinaron la morosidad crediticia durante este periodo, y sobre todo trata de demostrar

que los bancos tuvieron diferentes respuestas a las primeras señales de crisis, dependiendo del tamaño de los mismos.

El objetivo principal del trabajo, es mostrar que al igual que otras crisis financieras, la ocurrida en el Perú en la última década tuvo un fuerte componente especulativo, de exceso de optimismo y miopía teórica generalizada, según el autor.

Se formula como hipótesis que la morosidad es uno de los principales factores que explican las crisis financieras, pues perjudica a la institución, ya que empieza a presentar problemas en la calidad de la cartera al aumentar la cantidad de impagos y las provisiones, la morosidad también afecta la liquidez ya que no hay rotación de fondos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa. Por ende se empieza a presentar en las Instituciones problemas de solvencia al arrojar perdidas y déficit de provisiones.

En el caso peruano, de acuerdo al análisis del autor el boom crediticio empezó tras el proceso de liberalización financiera, la remonetización de la economía y el inicio de la recuperación económica. Después de un fuerte periodo de contracción del crédito en los años 80, a inicios de la década de los 90 la entrada de nuevos bancos, la disponibilidad de créditos del exterior, la repatriación de depósitos y la reducción de las tasas de interés permitieron una fuerte expansión del crédito recuperando los niveles de inicios de los ochenta e incluso marcando el nivel de intermediación más alta de los últimos 50 años.

Otro punto importante que el trabajo analiza es la respuesta que tuvieron los bancos frente a las primeras señales de crisis. Se notaron diferentes reacciones de acuerdo al tamaño de la Institución, los bancos grandes reaccionaron de forma más rápida al problema reduciendo sus colocaciones, sin embargo los medianos y pequeños quienes fueron más agresivos en sus colocaciones enfrentaron el aumento considerable de su cartera atrasada, esta reacción en las Instituciones de menor tamaño, explica el autor, que se da por los incentivos otorgados y por el errado pensamiento de que el problema de la morosidad sería temporal. Además las mencionas instituciones presentaban en esa época una situación de competencia y como consecuencia de ello optaron por lanzar campañas agresivas con el fin de captar clientes que no tenían acceso a un préstamo formal y por los cuales los Bancos medianos y pequeños asumirían mayor riesgo, por esta razón fueron estas instituciones las que cerraron producto de las altas tasas de morosidad en su cartera.

El autor concluye que sin duda una de las primeras señales de vulnerabilidad fue el incremento en la morosidad, tal como ha ocurrido en otras crisis bancarias internacionales, se determina además que la cartera atrasada bancaria se ve afectada no solo por factores macroeconómicos sino también por factores microeconómicos esto en bancos medianos y pequeños, las contracciones de la demanda interna han explicado fuertemente los incrementos en la morosidad crediticia del sistema bancario, la dolarización y su efecto adverso en el calce por monedas de los deudores ha sido

relevante en la determinación de la morosidad; sólo en el caso de los bancos grandes el tipo de cambio no ha explicado los incrementos en la cartera atrasada, lo que podría indicar una buena selección de clientes en el portafolio de créditos por monedas.

La tasa de interés ha sido también uno de los factores más importantes en la determinación de la morosidad, observándose que aquellas instituciones que cobraban por sus créditos más que el promedio del sistema elevaban la cartera atrasada, posiblemente, por el incremento en los problemas de información asimétrica, de acuerdo a lo señalado por Guillen en la investigación que venimos glosando.

Entre los factores internos que afectan a las instituciones, los relacionados a la política de otorgamiento de créditos han sido los más importantes, según el autor, seguidos por los de eficiencia productiva y finalmente los de conducta tomadora de riesgo, con excepción de los bancos pequeños en donde este último factor resultó el más relevante.

Igualmente se indica que los bancos más grandes han reaccionado de manera más rápida al problema de la morosidad que los bancos medianos y pequeños, y ello podría ser explicado por los mayores incentivos a tomar riesgos y al menor poder de negociación con los clientes. Sin embargo, el problema de la morosidad afectó a todas las empresas, pues la reducción en la actividad económica impactó en los negocios fuera de balance.

De acuerdo a la perspectiva del autor, En general, las características del sistema financiero peruano tienen una gran influencia en la determinación y

manejo de la morosidad crediticia. La alta concentración y la competencia entre pocas instituciones generan distorsiones e incentivos adversos en las empresas medianas y pequeñas. La concentración industrial en el sector real y la concentración del portafolio crediticio en pocos deudores generan una fuerte dependencia y alta sensibilidad a los problemas en la actividad económica. La elevada concentración de los ingresos bancarios en el negocio de intermediación resta flexibilidad en el manejo del banco frente a problemas de morosidad crediticia.

2.1.3. Aspecto legal

La normatividad nacional, en cuanto de morosidad, no es frecuente; situación distinta que se refleja en el Sistema Financiero.

Ley N° 26702

Texto Concordado de La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de La Superintendencia de Banca y Seguros

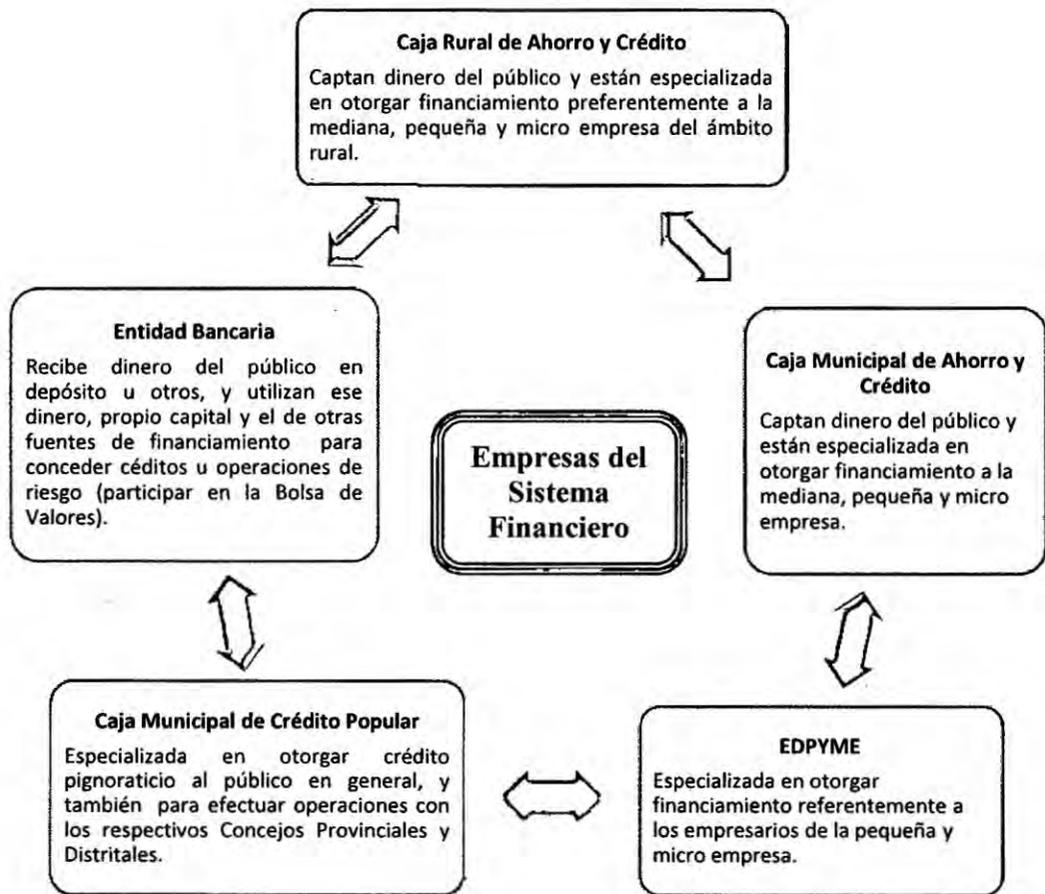
- Según la presente Ley, en los artículos 13°, 16° y 145°, nos mencionan que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, las Cajas de Rurales de Ahorro y Créditos y las Cajas Municipales De Crédito Popular se rigen por la presente Ley.

Así también, toda entidad del sistema financiero autorizadas a captar dinero de las personas naturales, por lo cual forman parte del Fondo de Protección.

- Luego, en los artículos 221° y 285° de la presente Ley aluden al funcionamiento, operaciones y servicios las entidades, dinámica del Sistema Financiero que de manera puntual se muestra a continuación:

Entidad Bancaria	<ul style="list-style-type: none">• Capital s/. 14,914,000.00• Recibir depósitos a plazo y de ahorros• Descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda
Entidad Financiera:	<ul style="list-style-type: none">• Capital s/. 7,500,000.00• Otorgar avales, fianzas y otras garantías, inclusive en favor de otras empresas del sistema financiero
Caja Municipal de Ahorro y Crédito	<ul style="list-style-type: none">• Capital s/. 678,000.00• Otorgar avales, fianzas y otras garantías.• Realizar operaciones de factoring• Realizar operaciones de arrendamiento financiero
Caja Municipal de Crédito Popular	<ul style="list-style-type: none">• Capital s/. 4,000,000.00• Adquirir y negociar certificados de depósito emitidos por una empresa, instrumentos hipotecarios, warrants y letras de cambio provenientes de transacciones comerciales
Caja Rural de Ahorro Y Crédito	<ul style="list-style-type: none">• Capital s/. 678,000.00• Recibir depósitos a plazo y de ahorros.• Otorgar créditos directos, con o sin garantía.• Otorgar créditos pignoratícios con alhajas u otros objetos de oro y plata
Edpyme	<ul style="list-style-type: none">• Capital s/. 678,000.00• Otorgar créditos directos, con o sin garantía• Adquirir los bienes inmuebles, mobiliario y equipo

- Según la presente Ley en el Artículo 282°, numerales del 1 al 6, dan a conocer las diversas entidades dentro del Sistema Financiero, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

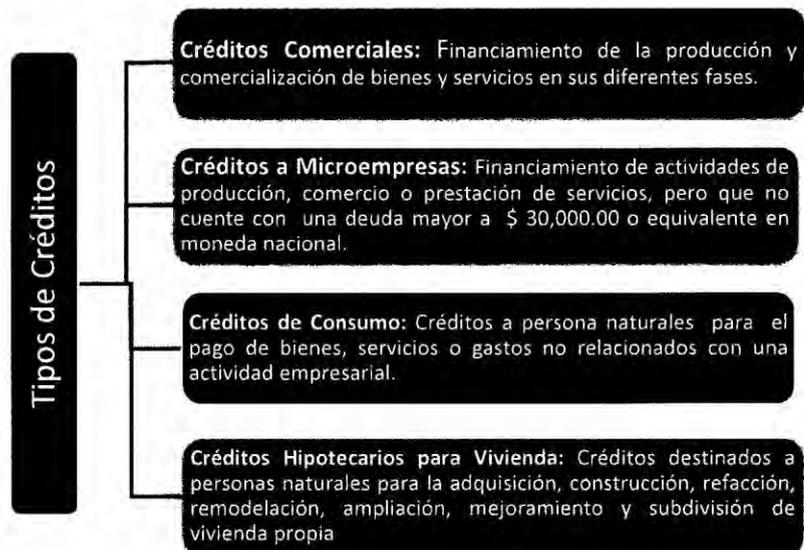


Nota: Según el artículo 72° de la Ley N° 27972, publicada el 27-05-2003, se detalla que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito no pueden pactar créditos con ninguna de las Municipalidades del País.

Resolución S.B.S N° 808-2003

Capítulo I: Conceptos y principios para la evaluación y clasificación del deudor

Según la presente resolución, en el Capítulo I indica los tipos de crédito que otorgan las Cajas de Ahorro y Créditos, tal como se muestra a continuación:



Resolución S.B.S N° 11356 - 2008

Capítulo II: Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

Según la presente resolución, en el Capítulo II indica la forma de evaluación para clasificar en categorías a los deudores, acorde con los retrasos de pago y capacidad de pago que poseen, para que las Cajas de Ahorro y Créditos

sepan a qué clientes tener en su cartera y a los cuales los asesores de créditos pueden otorgar préstamos.

A continuación se visualiza la clasificación de categorías:



2.2. Marco teórico

2.2.1. La Morosidad

Definiciones

Marzo, Wicijowski, & Rodriguez (2008) sostienen que el término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. 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 halla en mora 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.

A su vez, Gonzales & García (2012) sostienen que la mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos.

Por otro lado, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez, una falta de liquidez.

Por tanto, la prolongación del plazo de cobro por razones de mora, retraso infundado o cualquier otra razón, suponen una merma de las posibilidades

de hacer tesorería que se derivan de la capacidad económica de la actividad; constituye la explicación a la paradoja que se produce en muchas empresas cuya actividad es generadora de recursos económicos pero no de tesorería.

De la misma manera, Royo (2013) sostiene que en términos financieros “morosidad” es la situación a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos obligatorios en tiempo y forma. Así, un “moroso” es aquel que aun no teniendo un incumplimiento definitivo, se retrasa en el pago de sus deudas.

El crédito y los riesgos crediticios

Según, Aguilar & Camargo (2003) sustentan que existen indicadores con las cuales se podrían observar los niveles de morosidad que existe en la cartera de las instituciones financieras.

De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. La morosidad es un indicador de en qué situación se encuentra la cartera de una institución financiera.

Por su parte, Nombela & Amat (2015) consideran que la evaluación del endeudamiento permite conocer el nivel de riesgo financiero de la empresa que depende, entre otros temas, de la proporción de la financiación propia

y ajena y de la capacidad de generación de fondos. Cuando se calculan ratios de endeudamiento puede considerarse la deuda total (es decir, todo el pasivo de la empresa) o bien solo la deuda financiera (Préstamos de entidades de crédito, emisiones de Bonos u obligaciones, etc.).

A su vez, Gonzales & García (2012) sostienen que el crédito, en cualquiera de sus manifestaciones bien sea comercial o financiera, forma parte consustancial de la vida de cualquier empresa, de tal forma que resulta de lo más habitual solicitar y conceder aplazamientos en las operaciones comerciales, así como también es de lo más normal que el complemento de financiación a los recursos propios para llegar a alcanzar las necesidades de financiación que requiere el desarrollo de la empresa se cubra con recursos obtenidos fuera de la empresa (recursos ajenos).

Cualquiera que sea la manifestación del crédito, todos ellos contienen en el fondo un compromiso de pago. El deudor programa estos compromisos en función de disponibilidades futuras y posibilidades de generación de recursos. Si las expectativas de disponibilidades futuras se cumplen de acuerdo a lo programado no encontraremos dificultad para asumir los pagos correspondientes; ahora bien, la programación como tal, está sometida a la fuerza de la incertidumbre y puede que ésta aparezca para desfigurar lo programado. Aquí nacerá la falta de recursos y los retrasos o impagos por falta de liquidez. Aparecerá entonces la morosidad sobrevenida por falta de generación de recursos.

Además, Rebolledo & Soto (2002) sostienen que el incremento del riesgo tiende a mejorar la condición del prestatario y a empeorar la condición del prestamista. En este contexto se genera dos tipos de problemas: - Riesgo moral o toma excesiva de riesgos.

Específicamente, si el prestamista no tiene control (es decir, mecanismos claros de monitoreo) sobre el crédito, pueden surgir formas de oportunismo post-contractual. En este caso, el prestatario podría tender a realizar inversiones riesgosas dado que el contrato estándar establece un seguro al prestatario a expensas del prestamista.

En general, si el prestamista intenta incrementar la tasa de interés considerando este fenómeno, esto aumentará la probabilidad de incumplimiento. Ello trae consigo mayores incentivos al prestatario para tomar riesgos. Por lo tanto, una respuesta para este problema consiste en la restricción en el otorgamiento de créditos.

Si el prestamista no puede observar las características del prestatario, entonces este puede tomar una ventaja contractual, en particular, cambios en la tasa de interés especificada en el contrato pueden afectar las características de riesgo de los prestatarios así como su demanda por recursos prestables.

Finalmente, a cualquier tasa “ i ” existe un prestatario marginal cuyos beneficios esperados son cero. Estos prestatarios saldrán del mercado en este punto.

Efectos de la Morosidad

Según Gonzales & García (2012), la morosidad provoca unos efectos negativos en los acreedores, que obliga a la parte implicada a una situación de mora.

Los principales efectos sobre los acreedores son:

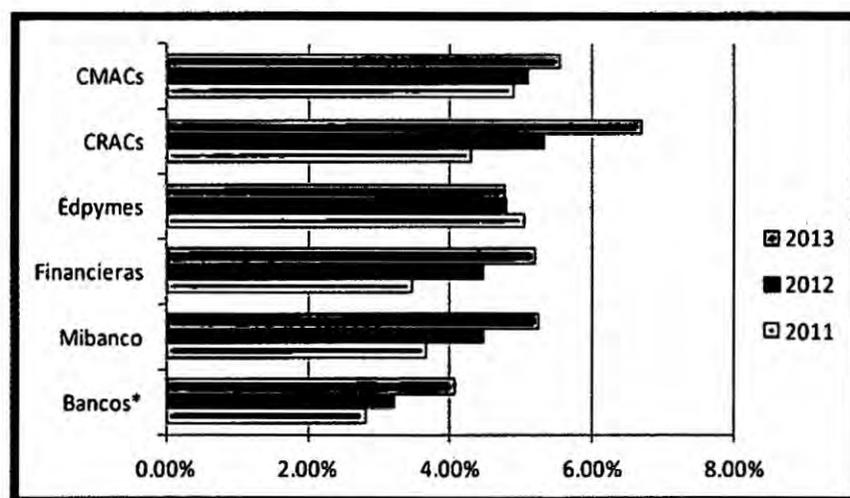
- a. Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierda valor los activos que posee.
- b. Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- c. La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.

Uno de los efectos con mayor importancia es el deterioro de cartera. Según Equilibrium (2014) el sector que presentó el ratio de cartera atrasada más elevado, al cierre del ejercicio 2013, fueron las Cajas rurales, cuyo indicador alcanzó 6.69% (5.32 % en el 2012) y que al cierre de febrero del 2014 se ubica en 7.29%.

Con referencia a las Cajas Municipales, las mismas cerraron el ejercicio 2013 con una mora de 5.55% (5.08% en el 2012), al término del año 2014 se eleva a 6.34%.

GRÁFICO N°2.1

CARTERA ATRASADA VERSUS COLOCACIONES BRUTAS



Fuente: Equilibrium

Al 31 de marzo, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito presentan estos ratios de morosidad que se visualiza en el cuadro N° 2.1, en la página 45. Si hacemos una comparación con los ratios de las Cajas Rurales (cuadro N° 2.2, en la página 45), vemos que los índices más altos de morosidad los tienen las Cajas Rurales.

CUADRO N° 2.1
RATIOS DE MOROSIDAD SEGÚN DÍAS DE INCUMPLIMIENTO
POR CAJA MUNICIPAL

Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Municipal					
Al 31 de marzo de 2016					
Empresas	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS ^{1/}
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento ^{1/}	Más de 120 días de incumplimiento	
CMAC Arequipa	7.07	5.44	4.71	4.16	6.65
CMAC Cusco	5.47	4.58	4.18	3.57	5.29
CMAC Del Norte	15.12	14.25	13.73	13.10	15.14
CMAC Huancayo	4.71	3.91	3.29	2.85	3.99
CMAC Ica	8.64	7.79	7.02	6.44	8.11
CMAC Moyobambas	5.98	5.00	4.38	4.10	5.34
CMAC Puno	14.02	12.18	10.93	10.34	13.49
CMAC Piura	6.47	5.10	4.72	4.35	6.71
CMAC Sullana	4.84	3.80	2.93	2.56	4.02
CMAC Tarma	10.61	9.24	8.26	7.11	10.28
CMAC Trujillo	7.62	6.39	5.48	5.13	6.42
TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	6.78	5.46	4.81	4.31	6.23
CMCP Lima	15.23	9.50	7.86	7.26	11.45
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	7.89	5.60	4.91	4.42	6.41

Nota: Información obtenida del Reporte N° 14, Créditos según días de incumplimiento.
^{1/} Morosidad acorde con estándares internacionales. Corresponde a la definición de créditos vencidos establecida en Basilea II.

Fuente: SBS

Fuente: SBS

CUADRO N° 2.2
RATIOS DE MOROSIDAD SEGÚN DÍAS DE INCUMPLIMIENTO POR
CAJA RURAL

Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Rural					
Al 31 de marzo de 2015					
Empresas	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS ^{1/}
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento ^{1/}	Más de 120 días de incumplimiento	
CRAC Cajamarca	9.79	7.60	7.06	6.49	9.43
CRAC Chavín	11.03	9.90	9.85	9.44	10.99
CRAC Sipán	7.36	6.23	5.66	5.14	7.11
CRAC Libertadores de Ayacucho	7.43	5.39	4.58	4.07	7.11
CRAC Los Andes	6.91	5.17	3.97	3.12	6.10
CRAC Pírymera	9.05	7.86	7.08	6.49	8.96
CRAC Credinka	5.65	4.47	3.82	3.24	5.23
CRAC Señor de Luren	28.65	23.47	21.92	21.04	24.90
CRAC Incasur	9.07	7.78	6.97	5.68	9.79
CRAC del Centro	0.72	0.48	0.00	0.00	0.69
TOTAL CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO	15.07	12.30	11.28	10.57	13.45

Nota: Información obtenida del Reporte N° 14, Créditos según días de incumplimiento.
^{1/} Morosidad acorde con estándares internacionales. Corresponde a la definición de créditos vencidos establecida en Basilea II.
 No divergencias por arrendamiento blando y lease-back.

Fuente: SBS

Fuente: SBS

2.2.2. Las Cajas de Ahorro y Créditos

Historia del Sistema Microfinanciero Peruano

Según Conger, Inga & Webb (2009), en su libro sostienen que la mayor parte de las instituciones Microfinancieras y de sus tecnologías de crédito, fueron sembradas en el Perú durante los años 80 y los primeros años de los 90. El tiempo y el lugar difícilmente hubieran podido ser menos auspiciosos para empresas financieras. El contexto era de alta inflación, terrorismo virulento, deterioro de instituciones, colapso económico y un desastre natural extraordinario.

Los pobres eran excluidos del sistema financiero, porque carecían de documentos de identidad, contabilidad apropiada, propiedades registradas y hasta de la vestimenta y del lenguaje requeridos para captar la atención de los funcionarios de crédito. Si una entidad regulada trataba de alcanzar a las pequeñas empresas tenía que remontar restricciones como las que exigían que los libros contables de los prestatarios sean auditados por un contador colegiado.

Así mismo, Portacarrero & Byrne (2004) sostienen que para representar el desarrollo de los mercados de microcrédito en el Perú se plantea una secuencia de tres etapas. En la primera, se observa el ingreso de un número reducido de instituciones de microfinanzas, que se orienta a atender a un público marginado por la banca tradicional. En ella se registran tasas de interés muy elevadas y una oferta concentrada con gran poder de mercado.

Igualmente, predominan niveles moderados de rentabilidad y los productos ofertados no son muy homogéneos, en el contexto de una escasa penetración en el mercado.

En la segunda etapa se observa la consolidación de las primeras empresas, en cuanto a reducción de costos, aumentó de la rentabilidad y una sólida participación en el mercado, lo cual invita al ingreso de nuevas entidades y conforma un mercado liderado por las primeras organizaciones, que ejercen el poder de mercado, manteniendo altas tasas de interés, pero con un producto más desarrollado y homogéneo. El grado de dominio de la empresa líder y su estabilidad varían en función de la cuota de mercado que haya alcanzado en la etapa anterior y de los niveles de eficiencia y rentabilidad que desarrolle.

En la tercera etapa predomina un mercado competitivo, con nuevas estrategias de crecimiento, orientadas a atraer a los clientes de los rivales. La saturación del mercado, medida como la escasez de clientes sin deudas, fuerza a la competencia en precios, lo que se traduce, finalmente en la caída de la tasa de interés.

El desarrollo a partir de la tercera etapa puede orientarse en distintos escenarios no necesariamente excluyentes. En primer lugar, como reacción a la disminución de los márgenes financieros y a la dificultad de reducir a corto plazo los costos operativos en mayor medida, las IMF podrían dirigirse a atender a clientes de mayor tamaño, que generan menores egresos

administrativos, con lo que disminuirían los niveles de cobertura de la demanda crediticia de los sectores de menores ingresos, como parece haberse experimentado en Bolivia, recientemente.

El segundo escenario incluiría un proceso de salida de mercado de las IMF menos eficientes, la realización de un conjunto de fusiones y una reconcentración de la industria en torno a menor número de IMF de mayor tamaño, que compitan con mayor intensidad en cuanto a tasas de interés y desarrollo de nuevos productos. Pero es importante señalar que la evolución de la estructura del mercado dependerá, en buena medida, de la regulación que imponga el sector público y de una intervención proactiva de las autoridades para estimular las presiones competitivas en el microcrédito, a través de medidas de promoción indirectas, que eviten generar distorsiones en el funcionamiento del mercado de las microfinanzas.

También es relevante agregar que la maduración del mercado de microcrédito y los mayores niveles de cobertura de la demanda de los sectores de menores ingresos refuerzan el capital social de estos estratos, ya que una intermediación financiera sostenible depende del establecimiento de esta forma, se reducen los riesgos para las IMF y los costos de transacción de un sólido vínculo de confianza entre el prestatario y el prestamista para los clientes.

Según Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A (2015), sostuvo que al cierre del ejercicio 2014, el sector Microfinanciero regulado se encuentra

conformado por 45 entidades financieras, la que incluyen Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes y empresas financieras.

Las Cajas de Ahorro y Crédito

Según la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (2015), en los artículos 221°, 286° de la Ley 26702 mencionados anteriormente, indican que las Cajas de Ahorro y Crédito están dedicadas a realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas. Adicionalmente, realizan operaciones dentro de la legislación vigente y forman parte del Fondo.

Funciones de las Cajas de Ahorro y Crédito

Según la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (2015), en la Resolución S.B.S. N° 808-2003 se da a conocer los tipos de créditos que otorgan entidades microfinancieras, dado que apuntan a los sectores de pequeñas y microempresas.

Comportamiento de las Cajas de Ahorro y Créditos en los años 2014 e inicios del 2015

Según el Banco Central de Reserva del Perú (2014), publicado en la página web, Reportes de Estabilidad Financiera en la cual hizo mención a la morosidad por cada año.

La Estabilidad Financiera del 2014, señala lo siguiente:

El grado de concentración del crédito y de los depósitos entre las entidades financieras se mantiene elevado. El índice Herfindahl – Hirschman en los créditos no minoristas (corporativos, grandes empresas, medianas empresas) y en los hipotecarios, así como en los depósitos a la vista y ahorro, se mantienen en el rango considerado como “moderadamente concentrado” (entre 1500 y 2500). En cambio, los depósitos a plazo, los créditos MYPE y de consumo tienen el menor grado de concentración gracias a la actividad de las entidades no bancarias (financieras, cajas municipales, cajas rurales y EDPYMES).

CUADRO N°2.3

ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN POR TIPO DE CRÉDITO Y DEPÓSITO

ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN POR TIPO DE CRÉDITO Y DEPÓSITO ^{1/}				
	Set.12	Set.13	Dic.13	Set.14
Colocaciones	1 458	1 489	1 469	1 488
Empresas	1 557	1 613	1 584	1 616
- Corporativos	2 064	2 313	2 106	2 196
- Grandes	2 453	2 279	2 308	2 378
- Medianas	2 146	2 049	2 014	1 942
- Pequeñas	992	1 009	958	891
- Microempresa	588	621	629	639
Hogares	1 319	1 331	1 323	1 323
- Consumo	917	912	916	936
- Hipotecario	2 303	2 245	2 226	2 181
Depósitos	1 535	1 519	1 490	1 475
Vista	2 177	2 047	1 974	2 071
Ahorro	1 887	1 861	1 829	1 787
Plazo	1 148	1 174	1 143	1 071

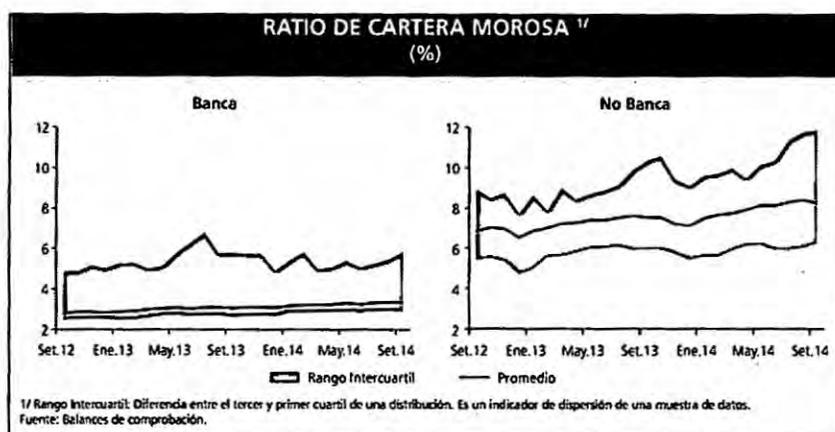
1/ El índice utilizado es el de Herfindahl-Hirschman (HHI), equivalente a la suma del cuadrado de la participación de cada entidad, por lo que tiene un rango entre 0 y 10 000. Valores entre 1 500 y 2 500 se consideran como “moderadamente concentrado”. En el cálculo del indicador no se considera al Banco de la Nación. Fuente: Balances de comprobación.

Fuente Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

La cartera morosa como proporción de las colocaciones del sistema financiero aumentó en los últimos doce meses. Este aumento se originó por el deterioro en la calidad de los créditos a medianas y pequeñas empresas así como de los créditos de consumo y de los hipotecarios.

GRÁFICO N°2. 2

RATIO DE CARTERA MOROSA



Fuente Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

CUADRO N° 2.4

RATIO DE CARTERA MOROSA

RATIO DE CARTERA MOROSA (%)				
	Set.12	Set.13	Dic.13	Set.14
Total Sistema	3,2	3,5	3,5	3,9
Banca	2,8	3,0	3,1	3,4
No Bancaria	6,8	7,5	7,1	8,3
Financieras	5,5	6,4	6,4	7,1
Cajas Municipales	7,9	8,3	7,6	8,7
Cajas Rurales	7,3	8,7	8,5	14,6
Edpymes	6,3	6,4	5,5	5,5
Banco de la Nación	0,6	0,6	0,5	0,6

Fuente Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

El mayor ratio de morosidad de las pequeñas y medianas empresas se da en un contexto en que la actividad económica ha crecido a menor velocidad y la fuerte competencia en dicho segmento genera menores

márgenes de ganancia a las entidades financieras. Así mismo los eventos adversos en los sectores agricultura (clima desfavorable y plaga de la roya del café en la Selva) y pesca (ha descendido la producción en el transcurso del año) han reducido la generación del flujo de caja de los deudores en esos sectores, lo que se ha traducido en mayores niveles de morosidad, principalmente para las entidades no bancarias.

CUADRO N° 2. 5
RATIO DE MOROSIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SISTEMA
FINANCIERO

RATIO DE MOROSIDAD DE LAS EMPRESAS CON EL SISTEMA FINANCIERO				
(%)				
	Set.12	Set.13	Dic.13	Set.14
Total empresas	3,45	3,82	3,74	4,22
Corporativos	0,28	0,08	0,07	0,05
Grandes empresas	0,72	0,63	0,68	1,02
Medianas empresas	4,60	5,44	5,61	6,57
Pequeñas empresas	8,00	9,85	9,68	10,99
Microempresas	5,92	6,47	6,00	6,86

Fuente Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

A su vez mencionan que desde diciembre de 2011, las MYPE presentan un deterioro sostenido en este indicador. La menor calidad de esas carteras estaría asociada, en parte, al alto ritmo de crecimiento de esos créditos observado entre los años 2011 y 2012, que conllevó la incorporación de nuevos clientes con menor capacidad de pago y que vienen registrando atrasos en el pago de sus obligaciones en los últimos meses.

Según la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (2015), en su página web publica Carpeta de Información del Sistema Financiero, muestra la calidad de cartera en Las Cajas de Ahorro y Crédito para ello muestra la siguiente información:

CUADRO N°2.6
CAJAS MUNICIPALES - INDICADORES

CAJAS MUNICIPALES ^{1/} - INDICADORES									
INDICADORES	Indicadores ^{2/}					Variación Anual (En puntos porcentuales) ^{3/}			
	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-11 / dic-10	dic-12 / dic-11	dic-13 / dic-12	dic-14 / dic-13
Calidad de cartera*	6.09	4.91	5.19	5.82	5.82	-0.2	0.3	0.6	0.0
Créditos atrasados / Créditos directos (%)	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-
- Cartera corporativa atrasada / Cartera corporativa (%)	0.00	-	6.20	0.00	8.64	-	-	-	-
- Cartera gran empresa atrasada / Cartera gran empresa (%)	6.85	4.94	5.13	4.55	4.35	-0.9	0.2	-0.6	-0.2
- Cartera mediana empresa atrasada / Cartera mediana empresa (%)	6.18	6.29	6.93	8.85	8.57	0.1	0.6	1.4	0.2
- Cartera pequeña empresa atrasada / Cartera pequeña empresa (%)	5.75	5.57	5.57	6.15	5.98	-0.2	0.0	0.6	-0.2
- Cartera consumo atrasada / Cartera consumo (%)	2.69	2.40	2.45	2.38	2.38	-0.3	0.1	-0.1	0.0
- Cartera hipotecaria atrasada / Cartera hipotecaria (%)	1.09	0.88	0.94	1.26	1.52	-0.2	0.1	0.3	0.3

Fuente: Balance de Comprobación.
 Las cuentas en ME han sido convertidas al tipo de cambio contable de cierre de mes.
 1/ Cajas Municipales: Incluye 12 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima.
 2/ Los indicadores y las variaciones anuales y mensuales estarán influenciados por las conversiones de un tipo de empresa a otro o por las reorganizaciones societarias que hayan ocurrido en el periodo entre empresas de distinto tipo.
 En mayo 2014, se declaró la disolución de CMAC Paso.

Fuente SBS

CUADRO N°2.7
CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO - INDICADORES

CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO - INDICADORES									
INDICADORES	Indicadores ^{2/}					Variación Anual (En puntos porcentuales) ^{3/}			
	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-11 / dic-10	dic-12 / dic-11	dic-13 / dic-12	dic-14 / dic-13
Calidad de cartera*	4.69	4.39	5.32	6.69	12.59	-0.3	1.0	1.4	5.9
Créditos atrasados / Créditos directos (%)	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-
- Cartera corporativa atrasada / Cartera corporativa (%)	0.00	-	0.00	0.00	-	-	-	-	-
- Cartera gran empresa atrasada / Cartera gran empresa (%)	2.93	2.73	4.05	2.91	25.84	-0.2	1.3	-1.1	22.9
- Cartera mediana empresa atrasada / Cartera mediana empresa (%)	4.74	4.63	6.50	9.69	15.87	-0.1	1.9	3.2	6.2
- Cartera pequeña empresa atrasada / Cartera pequeña empresa (%)	6.08	4.88	5.54	8.69	11.69	-1.2	0.7	3.1	3.0
- Cartera consumo atrasada / Cartera consumo (%)	2.80	3.61	4.27	4.54	6.53	0.8	0.7	0.3	2.0
- Cartera hipotecaria atrasada / Cartera hipotecaria (%)	0.47	0.85	0.92	1.76	4.09	0.4	0.1	0.8	2.3

Fuente: Balance de Comprobación.
 Las cuentas en ME han sido convertidas al tipo de cambio contable de cierre de mes.
 1/ Los indicadores y las variaciones anuales y mensuales estarán influenciados por las conversiones de un tipo de empresa a otro o por las reorganizaciones societarias que hayan ocurrido en el periodo entre empresas de distinto tipo.
 En octubre 2011, se autorizó el funcionamiento de CRAC Incahuasi.
 En diciembre 2012, se autorizó la absorción de la empresa CRAC Proseguir por la Financiera Universal.
 En mayo 2013, se autorizó la absorción de la CRAC Nueva Oroya por la Financiera Corfianza.
 En septiembre 2014, se autorizó el funcionamiento de CRAC Del Centro.
 * La información detallada de calidad de cartera y cobertura de provisiones por tipo de crédito se complementa con la estructura de los créditos que se encuentra en la hoja previa.

Fuente: SBS

En el Cuadro N° 2.6 y 2.7 en la página 53, se observa incrementos significativos por cada año en los indicadores de las Cajas Municipales y Rurales, siendo las Cajas Rurales las que alcanzan un alto índice en el último año, representando un mayor riesgo.

Así mismo, se presenta los porcentajes de la morosidad de las Cajas de Ahorro y Crédito basados en los tipos de créditos otorgados durante los últimos años.

CUADRO N° 2.8
MOROSIDAD SEGÚN TIPO Y MODALIDAD DE CRÉDITO DE LAS
CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO

Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito*
Al 31 de diciembre de 2014
(En porcentaje)

Concepto	CRAC Cajamarca	CRAC Chin	CRAC Sipán	CRAC Libertadores de Ayacucho	CRAC Los Andes	CRAC Puynera	CRAC Credinca	CRAC Señor de Luren	CRAC Incaur	CRAC del Centro	TOTAL CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO
Créditos a medianas empresas	6.52	72.69	2.13	6.63	-	3.96	6.06	34.48	37.21	-	25.84
Descuentos											
Préstamos	6.52	72.69	2.13	6.63	-	3.96	6.06	34.48	37.21	-	25.84
Factoring											
Otros 1/											
Créditos pequeñas empresas	9.93	13.69	10.33	6.33	6.47	10.66	5.23	36.54	14.19	-	15.87
Descuentos											
Préstamos	9.93	13.69	10.33	6.33	6.47	10.66	5.22	36.54	14.19	-	15.87
Factoring											
Otros 1/							100.00				100.00
Créditos hipotecarios para vivienda							2.18	4.56			4.09
Préstamos								25.92			25.69
Préstamos Mivivienda							2.18	3.36			3.12
Otros 1/											
Total Créditos Directos	7.89	10.76	6.17	5.22	5.27	7.84	4.41	23.53	8.95	-	12.59

Nota 1: Información obtenida del Balance de Comprobación.

Nota 2: Las definiciones de los tipos de crédito se encuentran en el Numeral 4 del Capítulo I del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, a <http://www.bcr.gob.pe/idsa/1/registro/1/1356-2008.rtf>

1/ Incluye créditos por liquidar, deudores por venta de cartera, por venta de bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados, entre otros.

La información contenida en este cuadro se complementa con la estructura de los créditos según tipo y modalidad que se encuentra en el siguiente enlace:

* A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, restructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial, se encuentran neteados de los ingresos no devengados por

Fuente: SBS

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en marzo del 2015, da a conocer los índices de morosidad y los préstamos a los cuales se encuentran las empresa en los distintos distritos, con lo se ratifica la existencia del problema planteado, puesto que no se muestra cambios significativos que muestren lo contrario.

CUADRO 2.10
CAJAS MUNICIPALES - INDICADORES

CAJAS MUNICIPALES ¹⁾ - INDICADORES

INDICADORES	Indicadores ²⁾					Variación Anual (En puntos porcentuales) ³⁾			
	mar-11	mar-12	mar-13	mar-14	mar-15	mar-12 / mar-11	mar-13 / mar-12	mar-14 / mar-13	mar-15 / mar-14
Calidad de cartera*									
Créditos atrasados / Créditos directos (%)	5,25	5,54	6,14	6,67	6,41	0,3	0,6	0,5	-0,3
- Cartera corporativa atrasada / Cartera corporativa (%)	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-
- Cartera gran empresa atrasada / Cartera gran empresa (%)	1,16	2,26	7,03	0,00	8,14	1,1	4,8	-	-
- Cartera mediana empresa atrasada / Cartera mediana empresa (%)	5,96	6,00	5,96	5,93	6,38	0,0	0,0	0,0	0,4
- Cartera pequeña empresa atrasada / Cartera pequeña empresa (%)	6,54	7,25	8,30	9,64	9,19	0,7	1,0	1,3	-0,5
- Cartera microempresa atrasada / Cartera microempresa (%)	5,90	6,16	6,72	6,74	6,42	0,3	0,6	0,0	-0,3
- Cartera consumo atrasada / Cartera consumo (%)	2,65	2,45	2,56	2,68	2,54	-0,2	0,1	0,1	-0,1
- Cartera hipotecaria atrasada / Cartera hipotecaria (%)	0,97	1,02	1,08	1,43	1,64	0,1	0,1	0,3	0,2
- Cartera préstamos MiVivienda atrasada / Cartera préstamos MiVivienda (%)	2,65	2,47	1,81	1,66	1,33	-0,2	-0,7	-0,2	-0,3

Fuente: Sistema de Contabilidad

Las cuentas en ME han sido convertidas al tipo de cambio contable de cierre de mes.

¹⁾ Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y la Caja Municipal de Crédito y Ahorro de Lima.

²⁾ Los indicadores y sus variaciones anuales y mensuales están influenciados por las conversiones de un tipo de empresa a otro o por las reorganizaciones societarias que hayan ocurrido en el período entre empresas de distinto tipo. En mayo 2014, se efectuó la absorción de GRAC Pisco.

Fuente SBS

CUADRO 2.11
CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO - INDICADORES

CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO - INDICADORES

INDICADORES	Indicadores ²⁾					Variación Anual (En puntos porcentuales) ³⁾			
	mar-11	mar-12	mar-13	mar-14	mar-15	mar-12 / mar-11	mar-13 / mar-12	mar-14 / mar-13	mar-15 / mar-14
Calidad de cartera*									
Créditos atrasados / Créditos directos (%)	4,98	5,07	5,70	7,52	13,45	0,1	0,6	1,8	5,8
- Cartera corporativa atrasada / Cartera corporativa (%)	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-
- Cartera gran empresa atrasada / Cartera gran empresa (%)	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-
- Cartera mediana empresa atrasada / Cartera mediana empresa (%)	3,20	3,87	4,75	4,74	23,02	0,7	0,9	0,0	18,3
- Cartera pequeña empresa atrasada / Cartera pequeña empresa (%)	5,03	5,37	6,40	10,94	17,42	0,3	1,0	4,5	6,5
- Cartera microempresa atrasada / Cartera microempresa (%)	6,60	6,71	6,57	10,14	13,50	-0,9	0,9	3,6	3,4
- Cartera consumo atrasada / Cartera consumo (%)	3,24	4,19	4,19	5,28	7,47	0,9	0,0	1,1	2,2
- Cartera hipotecaria atrasada / Cartera hipotecaria (%)	0,37	0,80	0,88	0,61	3,91	0,5	0,0	-0,3	3,3
- Cartera préstamos MiVivienda atrasada / Cartera préstamos MiVivienda (%)	0,03	0,50	0,48	0,43	3,30	0,5	0,0	0,0	2,9

Fuente: Sistema de Contabilidad

Las cuentas en ME han sido convertidas al tipo de cambio contable de cierre de mes.

¹⁾ Los indicadores y las variaciones anuales y mensuales están influenciados por las conversiones de un tipo de empresa a otro o por las reorganizaciones societarias que hayan ocurrido en el período entre empresas de distinto tipo.

En octubre 2011, se autorizó el funcionamiento de GRAC Tarma.

En diciembre 2012, se autorizó la absorción de la empresa GRAC Puno por la Financiera Universal.

En mayo 2013, se autorizó la absorción de la GRAC Nueva Gente por la Financiera Confianza.

En septiembre 2014, se autorizó el funcionamiento de GRAC Del Centro.

Fuente SBS

CUADRO 2.12

**CRÉDITOS DIRECTOS Y DEPÓSITOS DE OFICINA DE LAS CAJAS
RURALES**

**Créditos Directos y Depósitos por Oficina de las Cajas Rurales
(Al 31 de marzo de 2015)
(En miles de nuevos soles)**

Departamento y Distrito	Créditos Directos			Depósitos de Ahorro			Depósitos a Prazo			Depósitos Totales		
	MN	ME	Total	MN	ME	Total	MN	ME	Total	MN	ME	Total
Ate	6,952	0	6,952	164	0	164	540	0	540	704	0	704
Barranca	10,954	181	11,135	188	0	188	1,050	0	1,050	1,238	0	1,238
Comas	6,415	0	6,415	61	0	62	575	0	575	636	0	637
Huacho	10,705	0	10,705	604	36	640	10,864	26	10,890	11,468	62	11,530
Huancá	4,435	0	4,435	106	0	106	106	0	106	214	0	214
Los Olivos	4,109	0	4,109	115	140	255	3,523	746	4,272	3,638	888	4,526
Puerto Piedra	7,608	0	7,608	89	0	89	37	0	37	126	0	126
San Juan de Lurigancho	17,694	0	17,694	178	0	178	1,610	335	1,945	1,788	335	2,123
San Juan de Miraflores	7,227	0	7,227	112	0	112	515	0	515	626	0	626
Villa El Salvador	15,431	0	15,431	255	0	255	151	258	409	406	258	664
Villa María del Triunfo	6,832	0	6,832	178	0	178	312	0	312	490	0	490
Independencia	8,826	783	9,609	529	46	575	6,673	109	6,782	7,202	155	7,357

Nota: Información proveniente del Anexo 10 - Depósitos, colocaciones y personal por oficinas.

Fuente SBS

Según el cuadro N° 2.12, se puede observar claramente que el mayor valor de préstamos otorgados se encuentra en el distrito de San Juan de Lurigancho, a diferencia de los otros distritos se tiene menores cantidades de préstamos.

CUADRO 2.13

CRÉDITOS DIRECTOS Y DEPÓSITOS POR OFICINA DE LAS CAJAS
MUNICIPALES

Créditos Directos y Depósitos por Oficina de las Cajas Municipales
(Al 31 de marzo de 2015)
(En miles de nuevos soles)

Departamento y Distrito	Créditos Directos			Depósitos de Ahorro			Depósitos a Plazo			Depósitos Totales		
	MIN	ME	Total	MIN	ME	Total	MIN	ME	Total	MIN	ME	Total
Aie	109,937	4,914	114,851	17,240	2,135	19,375	51,446	3,279	54,725	68,686	5,414	74,099
Barranca	114,370	769	115,139	17,918	1,127	19,045	28,655	3,545	32,201	46,574	4,672	51,246
Carabaylo	28,267	2,051	30,328	2,845	352	3,207	8,152	1,482	9,635	10,997	1,844	12,841
Comas	71,859	1,424	73,283	8,210	822	9,032	30,517	2,608	33,125	38,727	3,430	42,157
La Victoria	54,689	5,553	60,241	24,701	2,132	26,833	36,984	7,579	44,563	61,685	9,711	71,396
Unce	1,715	34	1,750	1,050	493	1,543	9,651	1,487	11,147	10,710	1,980	12,690
Los Olivos	122,601	11,953	134,554	15,122	3,738	18,860	103,600	9,224	112,824	118,722	12,952	131,674
Lurigancho	40,267	988	41,255	3,773	423	4,197	19,365	1,310	20,676	23,140	1,733	24,873
Magdalena del Mar	4,522	0	4,522	1,566	457	2,023	13,567	2,968	16,535	15,133	3,425	18,558
Puente Piedra	29,139	397	29,535	3,823	253	4,066	7,477	464	7,941	11,300	727	12,027
San Juan de Lurigancho	145,053	6,589	151,652	15,643	3,507	20,149	67,012	4,805	71,818	83,655	8,312	91,967
San Juan de Miraflores	87,234	4,592	91,826	9,520	1,091	11,411	62,429	6,126	68,554	71,949	8,017	79,966
San Martín de Porres	65,091	3,269	69,360	11,913	2,035	13,949	66,582	8,901	75,483	78,495	10,837	89,332
Santa Anita	67,372	9,619	76,991	14,781	3,574	18,355	70,183	10,453	80,636	84,955	14,027	98,982
Santiago de Surco	18,999	3,007	22,005	4,408	1,568	6,396	254,657	62,575	317,232	259,065	64,563	323,628
Villa El Salvador	69,302	809	70,111	6,074	1,022	7,095	17,574	830	18,403	23,548	1,851	25,499
Independencia	18,554	2,244	20,798	3,158	751	3,919	19,985	2,158	22,153	23,144	2,929	26,073
Breña	3,379	170	3,550	1,039	403	1,442	10,131	1,573	11,704	11,170	1,976	13,145
Pueblo Libre (Magdalena Vieja)	1,628	1	1,629	1,005	635	1,639	13,476	2,831	15,307	14,481	3,455	17,946
Chorrillos	4,158	255	4,423	451	31	492	2,574	327	2,901	3,036	358	3,394
Surquillo	1,737	0	1,737	557	6	563	854	2	856	1,421	6	1,427

Nota: Información proveniente del Anexo 10 - Depósitos, colocaciones y personal por oficinas.

Fuente SBS

Según el cuadro N° 2.13, se puede observar claramente que el mayor valor de préstamos otorgados se encuentra en el distrito de San Juan de Lurigancho, a diferencia de los otros distritos se tiene menores cantidades de préstamos.

CUADRO 2.14

MOROSIDAD SEGÚN TIPO Y MODALIDAD DE CRÉDITO DE LAS CAJAS RURALES Y AHORRO Y CRÉDITO

**Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Rurales de
Ahorro y Crédito***
Al 31 de marzo de 2015
(En porcentaje)

Concepto	CRAC Cigamarca	CRAC Chinín	CRAC Spilón	CRAC Libertad de Ayacucho	CRAC Los Andes	CRAC Pucuro	CRAC Orán	CRAC Señor de Lumín	CRAC Incaur	CRAC el Centro	TOTAL CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO
Créditos a medianas empresas	9.92	38.27	3.17	7.64	-	3.80	7.94	29.90	26.11		23.02
Préstamos	9.92	38.27	3.17	7.64	-	3.80	7.94	29.90	26.11		23.02
Créditos pequeñas empresas	12.35	13.79	11.30	8.77	8.11	11.90	6.42	41.58	14.91	3.34	17.42
Préstamos	12.35	13.79	11.30	8.77	8.11	11.90	6.42	41.58	14.91	3.34	17.42
Créditos a microempresas	7.43	10.28	6.27	5.45	5.30	9.51	5.58	40.68	8.42	0.11	13.50
Préstamos	7.43	10.28	6.20	5.45	5.30	9.51	5.58	40.68	8.42	0.11	13.50
Créditos de consumo	5.84	5.00	2.46	4.04	7.36	6.21	1.77	18.67	2.25	0.02	7.47
Tarjetas de crédito											
Préstamos	5.84	5.00	2.53	4.04	7.36	6.21	1.77	18.67	2.25	0.02	7.47
Créditos hipotecarios para vivienda							3.09	4.13			3.91
Préstamos								18.77			18.59
Préstamos Vivienda Ocos 1/							3.09	3.36			3.30

Fuente SBS

Según el cuadro N° 2.14, se puede observar claramente que el mayor índice de morosidad se presentan en las micro y pequeñas empresas, a diferencia de los índices que se muestran en las Cajas Municipales (cuadro N° 2.15, página 60), donde sus índices de morosidad son menores.

CUADRO 2.15

MOROSIDAD SEGÚN TIPO Y MODALIDAD DE CRÉDITO DE LAS CAJAS MUNICIPALES

Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales
Al 31 de marzo de 2015
(En porcentaje)

Concepto	CMC Arequipa	CMC Cusco	CMC Dni Sardin	CMC Huancayo	CMC Ica	CMC Maynch	CMC Piura	CMC Puno	CMC Silliva	CMC Tacna	CMC Trujillo	CAJAS MUNICIPALES DE AREQUIPO Y CREDITO	CMC/ Lima	TOTAL CAJAS MUNICIPALES
Créditos a medianas empresas	2.74	5.81	46.74	7.29	2.03	6.63	15.72	5.55	3.01	9.99	5.92	6.16	8.83	6.38
Préstamos	2.74	5.83	46.74	7.45	2.03	6.72	15.72	5.55	3.15	9.50	6.28	6.21	21.76	6.55
Acreditamiento financiero y Lease-back *		2.07		0.25								0.43	2.03	1.88
Créditos pequeñas empresas	9.71	7.06	12.71	5.16	11.89	8.88	14.19	8.65	6.61	13.10	9.32	8.80	25.37	9.19
Préstamos	9.71	7.08	12.72	5.12	11.91	8.90	14.19	8.55	6.61	11.84	9.35	8.70	26.75	9.10
Acreditamiento financiero y Lease-back *				11.41						0.42		4.63	5.82	6.39
Otros **				100.00				46.21		100.00		82.19		52.19
Créditos a microempresas	7.31	5.91	11.05	4.76	8.55	6.35	13.65	4.80	3.90	8.90	7.15	6.32	11.82	6.42
Préstamos	7.31	5.91	11.05	4.77	8.55	6.35	13.65	4.73	3.89	8.81	7.19	6.27	12.94	6.37
Acreditamiento financiero y Lease-back *													1.55	0.66
Créditos de consumo	2.24	1.54	3.54	2.62	4.54	2.13	10.56	3.15	1.66	2.38	3.30	2.59	1.43	2.54
Préstamos	2.21	1.53	3.67	2.82	4.57	2.35	12.24	3.58	1.57	2.24	3.43	2.50	0.67	2.56
Préstamos revolvinges	0.04											0.04		0.04
Préstamos no revolvinges	2.29	1.53	3.67	2.62	4.57	2.35	12.24	3.58	1.57	2.24	3.43	2.52	0.67	2.58
Préstamos auto	1.40			1.11	5.61						0.74	2.14		2.14
Pignorados	5.00	2.86	1.82	0.55	1.31	0.06	2.12	1.21	4.18	1.55	0.66	2.07	2.45	2.21
Créditos hipotecarios para vivienda	2.25	1.28		0.78	0.63	2.22		10.02	1.21	0.19	1.38	1.46	3.75	1.64
Préstamos	2.25	1.28		0.83	0.66	2.43		9.07	2.18	0.22	1.36	1.64		1.64
Préstamos Vivivente				0.64	0.65			10.47	0.37	0.01	1.03	0.83	2.79	1.33
Otros **										100.00		0.01	10.80	8.49

Fuente SBS

2.3. Glosario de términos básicos

Cartera atrasada

Es la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.

Cartera de alto riesgo

Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

Cartera pesada

Es la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.

Colocación de créditos

Colocación o crédito es un préstamo de dinero que un Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al acreedor por el período que no tuvo ese dinero.

Créditos castigados

Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su riesgo de recuperación o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral.

Cronograma de pagos

Es un documento donde detalla las cuotas a pagar y el día que tienen que venir el cliente a cancelar la cuota.

Demora

Lapso que pasa después de la fecha pactada para el cumplimiento de una obligación sin que esta se cumpla.

Deuda

Obligación que se ha contraído con un tercero y que se ha de satisfacer. Más generalmente, obligación de pagar cierta cantidad de dinero.

Sobreendeudamiento

Se entiende como aquella situación en la cual el patrimonio presente del consumidor resulta claramente insuficiente, desde el punto de vista financiero, para hacer frente al pago íntegro y puntual de sus deudas originadas por gastos corrientes o por la utilización excesiva del crédito.

Préstamo o crédito pignoraticio

El adjetivo "pignoraticio" proviene etimológicamente del latín "*Pignus*", que significa prenda. De ahí que se use indistintamente el adjetivo "pignoraticio" de raíz latina, o "prendario" más actual, para hacer referencia, en ambos casos, al crédito o préstamo que se concede con garantía de una prenda o cosa mueble de valor, que queda depositada en poder de la entidad de crédito, prestamista o acreedor pignoraticio para asegurar el cumplimiento de la obligación principal, a saber, el préstamo o crédito en efectivo que recibe el prestatario, acreditado o deudor.

Interés

El costo de tomar prestado dinero o renta producida por el capital. Pago realizado por el uso del dinero ajeno recibido en préstamo, o cobro percibido por la cesión temporal a terceros del dinero propio.

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Variables

En el presente trabajo de investigación hemos identificado como tales las siguientes variables:

Variable independiente (X): La Morosidad

Variable dependiente (Y) : Las Cajas de Ahorro y Crédito

3.1.1. Variable independiente

Una variable independiente es aquella cuyo valor no depende de otra variable. Son las que el investigador escoge para establecer agrupaciones en el estudio, clasificando intrínsecamente a los casos del mismo.

En este trabajo de investigación, hemos considerado como Variable Independiente (X): La morosidad.

3.1.2. Variable dependiente

Una variable dependiente es aquella cuyos valores dependen de los que tomen otra variable. La variable dependiente en una función se suele representar por “Y”.

En este trabajo de investigación tenemos como variable dependiente (Y): Las Cajas de Ahorro y Crédito.

TABLA N° 3.1
INDICADORES

Indicadores X	Indicadores Y
X : La morosidad	Y: Las Cajas de Ahorro y Créditos
X₁ : Retrasos de pagos	Y₁ : Calidad de cartera
X₂ : Bonificación por préstamos	Y₂ : Evaluación de Créditos
X₃ : Capacidad de pago	Y₃ : Cartera de asesores de crédito

3.2. Operacionalización de las variables

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se utilizará el método científico (consideraciones lógico-epistemológicas y teóricas), el que permitirá llegar a la teoría científica organizando y formalizando datos y conocimientos sobre la morosidad por préstamos en las Cajas de Ahorro y Crédito de San Juan de Lurigancho.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

La existencia de morosidad afecta directamente en el cumplimiento de los objetivos de las Cajas de Ahorro y Crédito de San Juan de Lurigancho

3.3.2. Hipótesis específicas

H.1. Si existe un menor control en la bonificación por préstamos, entonces habrá una mala evaluación de créditos.

H.2. Si existe mayores retrasos de pago, entonces tendrán un efecto negativo en la calidad de cartera

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

Para los propósitos de la presente investigación, y de acuerdo a la naturaleza del problema, se empleó el tipo de investigación cuantitativa, pues confronta la teoría con la realidad, brindándonos resultados prácticos a la solución de nuestra problemática.

Además, aplicada, porque según Ander Egg, (1990): “La investigación aplicada busca el conocer, para actuar para construir, para modificar y ofrecer información útil para la solución de los problemas”.

Conforme con los propósitos de estudio, el nivel fue descriptivo-correlacional, porque tuvo como finalidad describir y determinar la relación o influencia de las variables del estudio, así como las características de la realidad, evaluando la asociación o relación entre las variables.

4.2. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó para identificar la correlación fue no experimental y de corte transversal. Según Hernández Sampieri (2006): “No experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después

analizarlos., así mismo es transversal ya que se recopilan datos de un solo periodo”.

Para esta investigación se recolectaron los datos en un tiempo único sin intervenir en el ambiente, pues se acudió a los lugares en el que se desarrollan los Asesores de Crédito de Las Cajas de Ahorro por lo que no hubo manipulación de variables.

El diseño planteado muestra la finalidad para determinar la existencia de morosidad en las Cajas de Ahorro y Crédito de SJL y las implicancias que trae consigo retrasos de pago y los factores internos y externos.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por los analistas de crédito de las Cajas de Ahorro y Crédito en San Juan de Lurigancho año 2015.

4.3.2. Muestra

Con la finalidad de reducir costos y tiempo se utilizó, el tipo de muestreo: Probabilístico Aleatorio Simple.

La muestra fue tomada al azar. Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó una fórmula, teniendo en cuenta si la población era conocida o desconocida. Y acorde al tipo de variable en el estudio cualitativo (Pérez, 2005).

La fórmula empleada fue la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Población N	100
p	0.05
Precisión d	0.06
Nivel de confianza 1- α	0.95

Donde:

Z = Es el valor en la distribución normal para una confianza determinada, en nuestro estudio $1 - \alpha$

p = Es una idea del valor aproximado de la proporción poblacional. Cuando no se conoce dicha información, se asume que el valor $p = 0.05$

q = Es el valor del complemento de p, se calcula con: $q = 1 - p$

d = Es la precisión que deseamos para nuestro estudio o Error máximo de estimación. Valor asignado 0.06

El total de la muestra quedó determinada en 34 observaciones.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

Encuesta: Por medio de esta técnica se obtuvo datos de varias fuentes, para poder resumir la información a través de tablas, gráficas; estadística y pruebas estadísticas.

El instrumento fue el cuestionario. Nuestro cuestionario estuvo conformado por 24 ítems, que se entregaron a los encuestados con el fin de que las contesten igualmente por escrito. El cuestionario fue validado a través del juicio de expertos, obteniéndose promedio de aceptación. Para determinar su grado de confiabilidad, se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach para lo cual se tomó una muestra piloto de 15 participantes y después de los reajustes de los ítems, se obtuvo un coeficiente de 0.621.

Entrevistas En el empleo de esta técnica, se utilizó una guía de entrevista. La información recopilada fue leída, revisada y analizada para formular posteriormente, las conclusiones e hipótesis respectivas.

TABLA N° 4.1
RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Pregunta- respuesta
Encuesta	Cuestionario

4.5. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario entregado a los asesores y/o analistas de crédito de las diferentes Cajas de Ahorro y Créditos en forma aleatoria. Esta aplicación se llevó a cabo los días 13 y 20 de junio del 2015, en el orden que se presenta a continuación:

- Caja Sullana

- Caja Prymera

- Caja Arequipa
- Caja Señor de Luren
- Caja Cusco
- Caja Trujillo
- Caja Piura
- Caja Huancayo

4.6. Procedimientos estadístico y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó haciendo uso del software SPSS V22 y Microsoft Excel 2010 para el análisis correspondiente.

- Las técnicas o pruebas estadísticas empleadas que sirvieron para orientar la solución del problema, el alcance de los objetivos y la contrastación de las hipótesis fueron:
 - Análisis descriptivo a través de tablas y gráficos estadísticos.
 - Análisis correlacional a través de coeficiente de correlación V de Cramer, que se utiliza para indicar el grado de relación entre variables cualitativas.
- Prueba estadístico exacto de Fisher que sirvió para determinar la relación o influencia de las variables en estudio.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados del estudio, con el objeto de alcanzar los objetivos y soluciones a los problemas planteados. Se ha empleado la prueba de confiabilidad software SPSS V22 y validación de expertos.

5.1. Confiabilidad y validación del instrumento

Confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,621	15

Muy alta	• 0,81 - 1,00
Alta	• 0,61 - 0,80
Moderada	• 0,41 - 0,60
Baja	• 0,21 - 0,40
Muy baja	• 0,01 - 0,20

El instrumento resultó con una confiabilidad alta, con un valor de Alfa de Cronbach de 0.621.

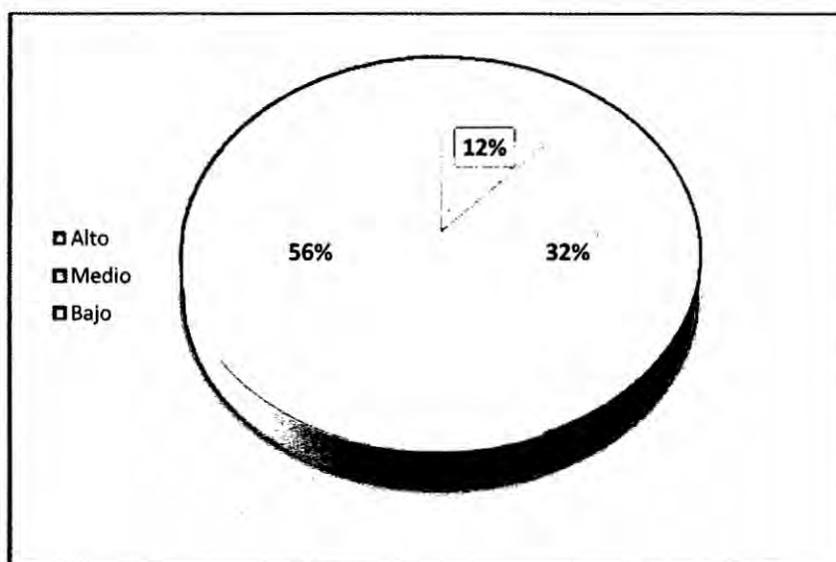
Validación

El instrumento fue validado a través del juicio de expertos, como se puede observar en el anexo 2.

5.2. Resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 5. 1

OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE CAPACIDAD DE PAGO

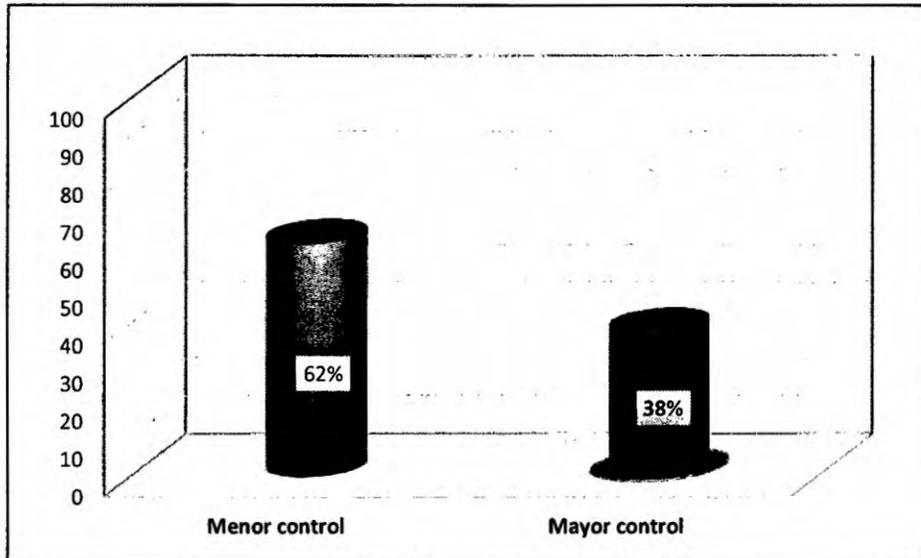


Fuente: Elaboración propia por datos de encuesta

Los asesores y/o analistas de créditos al ser consultados por la capacidad de pago de los clientes con retraso, un 55.90 % de los entrevistados consideran que existe una mala evaluación, pues hay un bajo nivel en la capacidad de pago de los clientes y esto responde a que dichos clientes no cuentan con la capacidad para asumir las deudas obtenidas, lo cual es un factor importante en los préstamos a nombre de terceros, quienes son identificados una vez que los clientes no llegan a hacer los pagos correspondientes a partir de la segunda fecha.

GRÁFICO N° 5.2

**OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE
BONIFICACIONES POR PRÉSTAMOS**

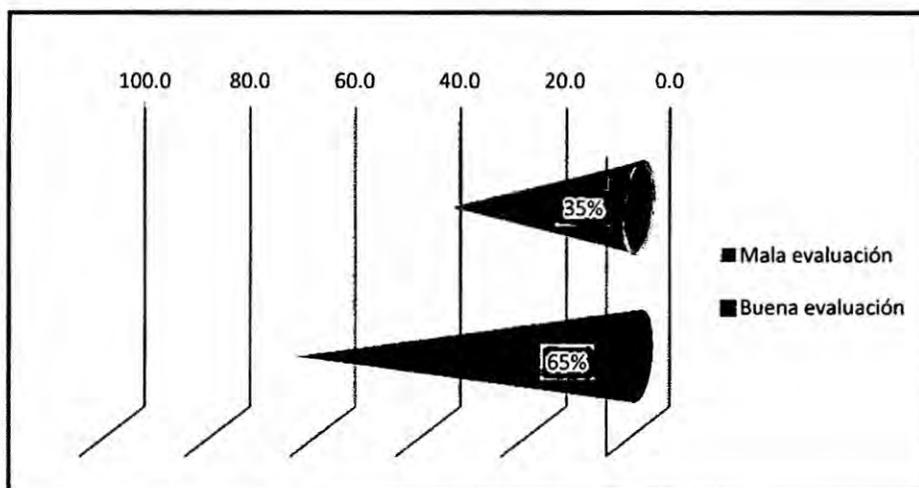


Fuente: Elaboración propia por datos de encuesta

Los asesores y/o analistas de créditos al ser consultados por las bonificaciones por préstamos, un 61.80% de los entrevistados consideran que observan un menor control al momento de asignar las bonificaciones por préstamos y esto responde a que según las metas asignadas por las instituciones, los asesores y/o analistas reciben bonificaciones.

GRÁFICO N° 5.3

OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE LA
EVALUACIÓN DE CRÉDITOS



Fuente: Elaboración propia por datos de encuesta

Los asesores y/o analistas de créditos al ser consultados por la evaluación de créditos que realizan a sus clientes, un 64.70 % de los entrevistados consideran que existe una mala evaluación de crédito y esto responde a que según sus evaluaciones realizadas, existen clientes que poseen deudas con diferentes entidades financieras, deudas con prestamistas informales y préstamos a nombre de terceros, además que por causas externas a la entidad, presentan retrasos en sus pagos, y que aun así, califican para acceder a un préstamo.

TABLA N° 5.1

OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE BONIFICACIÓN POR PRÉSTAMOS Y EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

		Evaluación crédito		Total
		Mala evaluación	Buena evaluación	
Bonificaciones	Mayor control	9	12	21
	Menor control	13	0	13
Total		22	12	34

TABLA N°5.2

RELACIÓN ENTRE BONIFICACIÓN POR PRÉSTAMOS Y EVALUACIÓN DE CRÉDITOS MEDIANTE PRUEBA EXACTA DE FISHER

	Sig. exacta (bilateral)
Estadístico exacto de Fisher	.001
N de casos	34

Según el estadístico exacto de Fisher, se puede observar una relación significativa $P = 0.001 < \alpha = 0.05$ entre las variables; es decir, existe influencia de la bonificación por préstamos en la evaluación de crédito.

TABLA N° 5.3

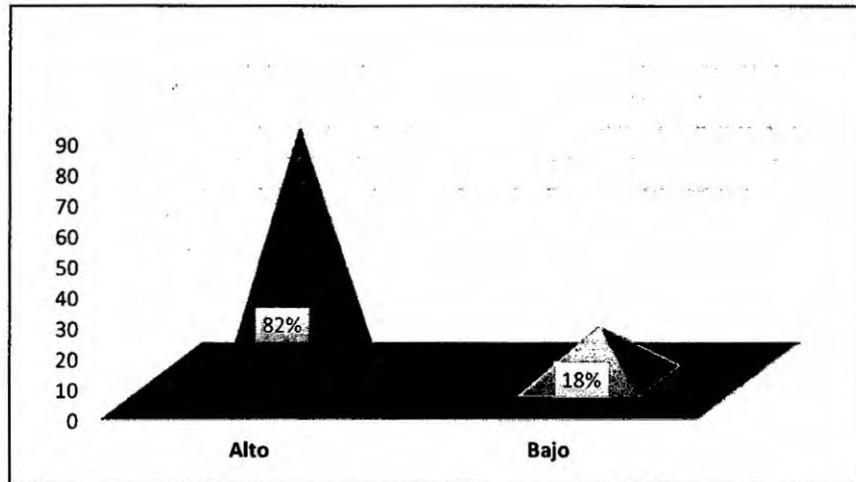
CORRELACIÓN COEFICIENTE V DE CRAMER PARA BONIFICACIÓN POR PRÉSTAMOS Y EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

	Valor	Sig. aproximada
V de Cramer	.581	.001
N° de casos	34	

La relación entre la variables es del 58.10%, existe un relación considerable; es decir, que el menor control de bonificaciones por préstamos influye directamente en la mala evaluación de créditos.

GRÁFICO N° 5.4

OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE RETRASOS DE PAGO

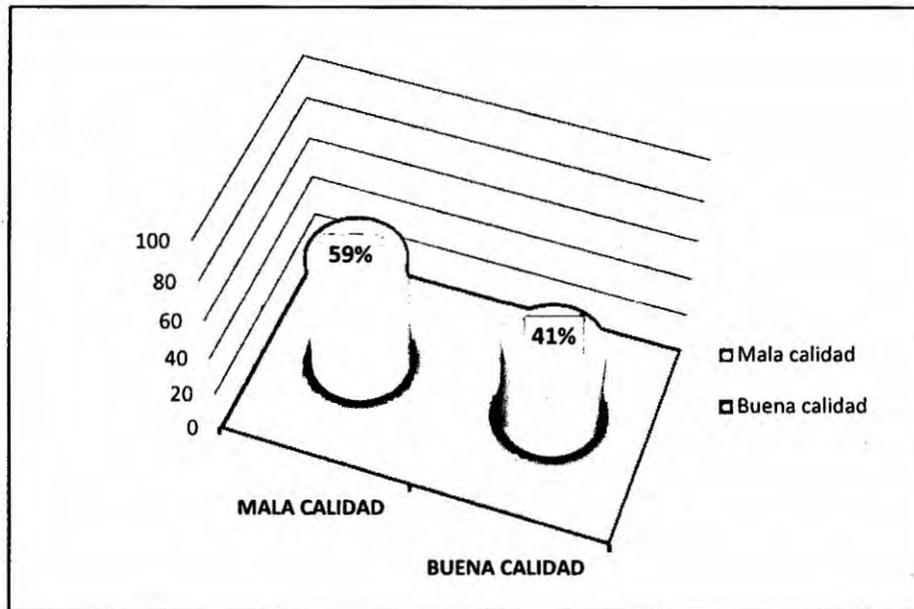


Fuente: Elaboración propia por datos de encuesta

Los asesores y/o analistas de créditos al ser consultados por los días de retraso de pagos un 82.4% de los entrevistados consideran que existe un alto retraso de pago y esto responde a retrasos entre 8 a 15 y mayores o iguales a 30 días, debido a que no se ha observado cambios en la cantidad de impagos en las carteras y la falta de una buena gestión de cobranza por parte de las instituciones.

GRÁFICO N° 5.5

OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE CALIDAD DE CARTERA



Fuente: Elaboración propia por datos de encuesta

Los Asesores y/o Analistas de créditos, al ser consultados, un 59% de los entrevistados consideran que se maneja una mala calidad de cartera y esto responde a que en su cartera tienen clientes con retrasos de pago, con más de un préstamo, además, no se cuenta con una adecuada política de cobranza.

TABLA N° 5.4

OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE RETRASOS DE PAGO Y CALIDAD DE CARTERA

		Calidad cartera		Total
		Mala calidad cartera	Buena calidad cartera	
Retraso de pago	Alto	20	8	28
	Bajo	0	6	6
Total		20	14	34

TABLA N° 5.5

RELACIÓN ENTRE RETRASOS DE PAGO Y CALIDAD DE CARTERA MEDIANTE PRUEBA EXACTA DE FISHER

	Sig. exacta (bilateral)
Estadístico exacto de Fisher	.002
N de casos	34

Según el estadístico exacto de Fisher se puede observar una relación significativa $P = 0.001 < \alpha = 0.05$ entre las Variables, es decir, existe influencia de los Retrasos de Pago en la Calidad de Cartera.

TABLA N° 5.6

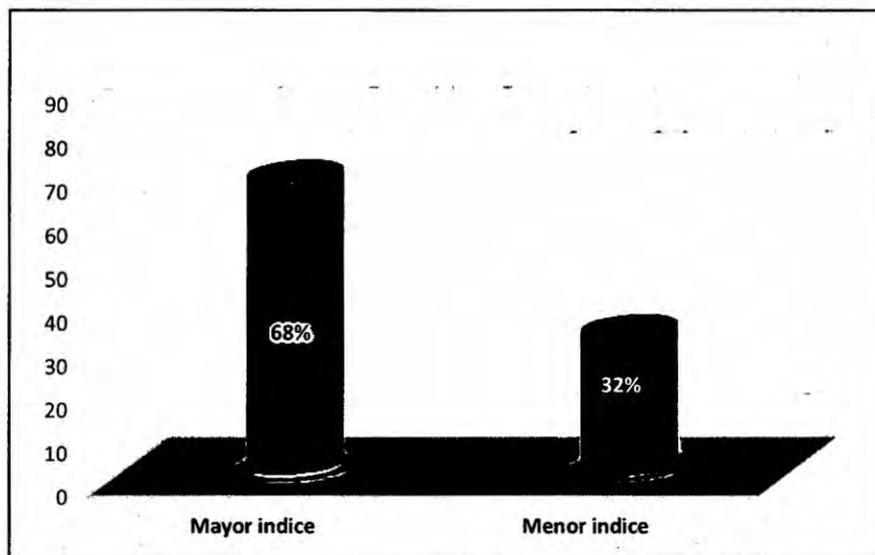
CORRELACIÓN COEFICIENTE V DE CRAMER PARA RETRASOS DE PAGO Y CALIDAD DE CARTERA

	Valor	Sig. aproximada
V de Cramer	-.553	.001
N de casos válidos	34	

La relación entre la variables es del -55.30% siendo una relación inversa considerable, es decir, que a mayor retraso de pagos se tenga, se conservará una mala calidad de cartera.

GRÁFICO N° 5.6

OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE LA MOROSIDAD

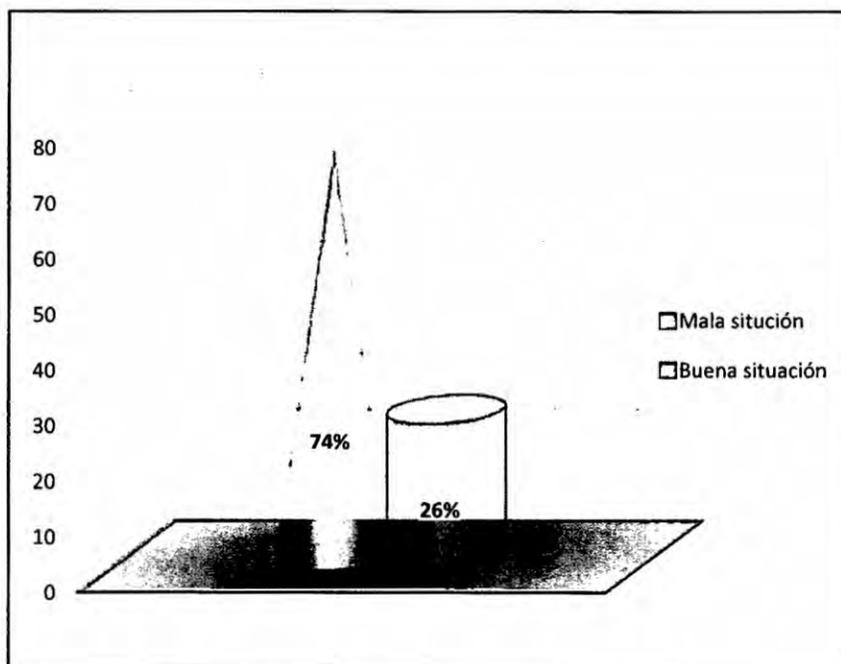


Fuente: Elaboración propia por datos de encuesta

Según el gráfico, se muestra un mayor índice de Morosidad, esto de acuerdo a los resultados de los indicadores: Retraso de pago, bonificación por préstamos y capacidad de pago; entonces, se demuestra que existen índices de morosidad significativos en Las Cajas de Ahorro y Créditos de San Juan de Lurigancho.

GRÁFICO N° 5.7

OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS



Fuente: Elaboración propia por datos de encuesta

En el gráfico se muestra una mala situación en las Cajas de Ahorro y Crédito, esto de acuerdo a los resultados de los indicadores: Evaluación de créditos y calidad de cartera; entonces, se demuestra que en las Cajas de Ahorro y Créditos no se llega a cumplir con los objetivos.

TABLA N°5.7

OPINIÓN DE ASESORES Y/O ANALISTAS DE CRÉDITO SOBRE LA MOROSIDAD Y LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS

		Las Cajas de Ahorro y Créditos		Total
		Mala situación de la caja	Buena situación de la caja	
Morosidad	Mayor índice	21	2	23
	Menor índice	4	7	11
Total		25	9	34

TABLA N° 5.8

RELACIÓN ENTRE EL EFECTO DE LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS MEDIANTE PRUEBA EXACTA DE FISHER

	Sig. exacta (bilateral)
Estadístico exacto de Fisher	.002
N de casos	34

Según el estadístico exacto de Fisher, se puede observar una relación significativa $P = 0.001 < \alpha = 0.05$ entre las Variables, es decir, existe influencia de la morosidad en las Cajas de Ahorro y Créditos.

TABLA N° 5.9

CORRELACIÓN COEFICIENTE V DE CRAMER PARA LA MOROSIDAD Y LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS

	Valor	Sig. aproximada
V de Cramer	-.583	.001
N de casos	34	

La relación entre la variables es del -58.30% siendo una relación inversa considerable, es decir, mayores índices de morosidad conllevan a una mala situación de la Caja de Ahorro y Créditos.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Discusión del resultado con respecto a la hipótesis específica 1

Como se puede observar en la tabla N° 5.3, en la página 74, según el coeficiente de V de Cramer, las variables están relacionadas en un 58.10%; por lo tanto, se cumple la hipótesis específica 1 planteada, pues por los resultados obtenidos demostramos que existe insuficiente control al momento de precisar los incentivos, de acuerdo a las metas trazadas para cada asesor, en consecuencia, los asesores no evalúan rigurosamente al cliente y, en el afán de cumplir sus metas, otorgan préstamos a personas que por distintos motivos no califican.

En relación al otorgamiento de préstamos y la evaluación crediticia, en la tesis de García, José (2014), titulada: “El problema del sobreendeudamiento de la persona física en España”, plantea que el principal problema fue el otorgamiento de créditos a personas poco solventes (mala evaluación) a fin de colocar sus créditos, lo que coincide con el caso de los asesores de créditos, quienes incurren en otorgar préstamos a personas con poca capacidad de dinero, originando los retrasos de pago e incrementando su riesgo de morosidad. Esta situación tiene como base políticas mal aplicadas por parte de la entidad.

En comparación con la estructura financiera que refiere la tesis mencionada anteriormente, nuestro sistema financiero no tiene un sistema cerrado, así, en el caso de las microfinanzas tanto en el Perú, distrito de SJL, como en muchos otros distritos, asumen el gasto incurrido y posibles problemas, mas no llega a afectar drásticamente a la economía.

Respecto al tipo de evaluación que se hace a los clientes, en la tesis de Coral, Francis (2012): “Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004-Julio 2009” el autor cita a Saurina (1998) quien plantea que los incrementos en las colocaciones pueden ir acompañados con reducciones en las exigencias a los solicitantes además de que posiblemente una causa de que la morosidad se eleve es el incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Por su parte, el autor plantea que los gestores de crédito asumen mayor riesgo al momento de elegir a sus clientes, esto debido a que las evaluaciones no son rigurosas, pues se presentan casos en que los nuevos clientes no pueden sustentar sus ingresos o que los antiguos están sobre endeudados y que a pesar de ello, califican a un crédito.

Se concuerda con nuestra hipótesis ya que los asesores están otorgando créditos sin una debida evaluación, teniendo en su cartera a clientes sobre endeudados, pues poseen más de un préstamo con diferentes entidades financieras y con prestamistas informales; por ello el incremento de la

morosidad, lo cual resalta que el monitoreo en las bonificaciones no es el adecuado.

6.2. Discusión del resultado con respecto a la hipótesis específica 2

Como se puede observar en la tabla N° 5.6, en la página 77, según el coeficiente de V de Cramer, las variables están relacionadas en un -55.30%, por lo cual se cumple la hipótesis específica 2 planteada, puesto que por los resultados obtenidos, demostramos que a mayor retraso de pagos se conserva una mala calidad de cartera. Esta situación se suscita debido a que los clientes no cumplen con las fechas de pago, llegando un retraso mayor a 30 días que al mantenerse o superarse evidencia una mala calidad de cartera, lo que eleva los índices de morosidad.

En relación a lo expuesto, el artículo de Andrade y Muñoz (2006) “Morosidad: Microfinancieras versus Bancos”, plantea que esta situación es evidente en México, refiere que el deterioro de la cartera crediticia por falta de pago en el Banco y Microfinancieras en México, son muy diferentes, dado que la última se basa en la confianza al otorgar préstamos a sus clientes, esto se encuentra muy cercano al planteamiento de nuestra problemática e hipótesis, dado que en el distrito de SJL en la actualidad existen diversas cajas que se enfocan en un mismo cliente y les otorgan préstamos con facilidades de pago. Así mismo, plantean que existe un deficiente control de la morosidad que vienen presentando las Microfinancieras.

Entonces, se concluye que la calidad de la cartera es muy importante dado que al llevar una mala gestión, el riesgo de morosidad se incrementará

influyendo significativamente al asumir las pérdidas que se van generando en las entidades Microfinancieras (Cajas de Ahorro y Créditos) en S.J.L.

6.3. Discusión del resultado con respecto a la hipótesis general.

Como se puede observar en la tabla N° 5.9, en la página 80, según el coeficiente de V de Cramer, las variables están relacionadas en un -58.30 %, por lo cual se cumple la hipótesis general planteada, es decir, por los resultados obtenidos demostramos que existe mayores índices de morosidad, como consecuencia de este problema se refleja una mala situación de la Caja de Ahorro y Créditos.

Respecto a las consecuencias de los índices de morosidad y su relación en la situación de las Cajas de Ahorro y crédito en la tesis “La Morosidad Impactó Negativamente en El Cumplimiento de Los Objetivos Estratégicos de La Agencia Real Plaza de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el periodo 2010-2012” plantean que al existir morosidad en la institución no se estaría cumpliendo con el objetivo principal la colocación de créditos sino que al contrario, se invertiría más en la recuperación de estos créditos, esto afecta a sus indicadores, por lo cual se incrementa las provisiones y los constantes castigos, lo cual conlleva a tener menor rentabilidad y se afecta el alcance de los objetivos estratégicos.

Se concuerda con lo planteado en nuestra hipótesis, pues la morosidad influencia en la situación de las Cajas y estas, por la cartera que manejan sus asesores y por el tipo de evaluación de sus clientes, la cartera va a depender

de qué tipo de clientes tienen; en consecuencia, las deudas que tengan en general pueden ser contraídas con el sistema financiero o con prestamistas informales; la evaluación depende de qué tan riguroso se es al momento de elegir al cliente. Entonces, la morosidad afecta negativamente el liderazgo en el mercado, no se cumplen las proyecciones de colocaciones anuales y conlleva a una mala gestión por parte del nivel gerencial de las agencias.

Según las relaciones anteriores entre las variables, estos son factores que determinan la existencia de la morosidad, lo cual ocasiona diferentes situaciones que ponen en riesgo la estabilidad de las Cajas de Ahorro y Créditos de San Juan de Lurigancho.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- A. Las Cajas de Ahorro y Créditos de S. J. L. presentan índice de morosidad significativo producto de la mala evaluación de crédito por parte de los asesores, esto es debido a que existe retrasos de pago de los clientes, quienes no cumplen con sus obligaciones, lo que afecta negativamente a los objetivos de la entidad, pues al no generar suficiente rentabilidad, los negocios no serán sostenibles en el tiempo.
- B. La clasificación de las bonificaciones según las metas asignadas sin el adecuado control está perjudicando de manera directa la forma de evaluación de los asesores, quienes con el fin de colocar créditos y obtener ganancias personales, no están siendo rigurosos, entonces, al haber menor control en la bonificación por préstamos, se evidencia una mala evaluación de créditos.
- C. Los retrasos de pago en las carteras que administran los asesores están afectando considerablemente la calidad de cartera, esto debido a que los asesores mantienen a clientes con créditos por encima de sus capacidades de pago, como consecuencia no se cumple con los cronogramas establecidos, sin embargo los asesores mantienen estos clientes con problemas potenciales afectando a las Cajas de Ahorro y Crédito de San Lurigancho pues sus gastos en provisiones de incumplimiento aumentarían por la subida de la mora del nicho al que se orientan, entonces, un mayor retraso de pago afectará negativamente la calidad de cartera.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- A. Los encargados de cajas de estas entidades deben utilizar mecanismos de prevención de morosidad (voluntad de pago y capacidad de pago) y seguimiento permanente para detectar, oportunamente, los riesgos producto de malas prácticas por parte de los asesores y de los clientes.
- B. Se debería tener un mejor control sobre las bonificaciones, asignando penalidades por otorgamiento de malos créditos. Además, se debería incrementar los sueldos a los asesores y a las personas de cobranzas acorde a sus responsabilidades.
- C. Se debería realizar una planificación de crecimiento de colocación de acuerdo a las proyecciones de crecimiento de la economía; mejorar los procedimientos, reduciendo sus colocaciones para reorientar sus políticas de gestión de riesgo.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADICAE. **El sobreendeudamiento de los consumidores**. Disponible en: http://proyectos.adicae.net/proyectos/autonomicos/comunidad_valenciana/sobreendeudamiento/pdf/capitulo%201.pdf. Consultado el 25 de mayo de 2015.

AGUILAR ANDIA, G., & CAMARGO CÁRDENAS, G. **Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras**. Disponible en: www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred08.pdf. Consultado el 25 de mayo de 2015.

ANDER EGG, EZEQUIEL. **Repensando en La Investigación Acción**. Primera edición 1990. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/185416786/Ander-Egg-Ezequiel-1990-Repensando-en-La-Investigacion-Accion>. Consultado el 7 de julio 2015.

ANDRADE VALLEJO, M. A., & MUÑOZ LOZANO, M. **Morosidad: Microfinanciera VS. Bancos**. En: *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Vol. XI. Universidad Autónoma de Puebla. 2006.

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ENTIDADES DE CRÉDITO PRENDARIO Y SOCIAL. **Crédito Pignoraticio**. Disponible en: http://www.pignus.org/credito_pignoraticio/que_es. Consultado el 30 de mayo de 2015.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ. **Estabilidad Financiera:** Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/reporte-de-estabilidad-financiera.html>. Consultado el 20 de mayo de 2015.

BAUTISTA PÉREZ, N. I. **Grecia: impacto y consecuencias de la crisis de la deuda en la zona euro (2008-2012)**. México. D.F.: Universidad Autónoma de México. Facultad de Economía. 2013.

CONGER, L., INGA, P., & WEBB, R. **Árbol de la Mostaza: Historia de la Microfinancieras en el Perú**. Lima. Universidad de San Martín de Porres. 2009.

CORAL MENDOZA, F. **Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2004-julio 2009**. Tesis Licenciatura. Obtenido en: http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1328/ECO_033.pdf?sequence=1. Consultado el 8 de Mayo del 2015

EQUILIBRIUM. **Clasificadora de Riesgo S.A.** Disponible en: <http://www.equilibrium.com.pe/Credichavin.pdf>. Consultado el 8 de mayo de 2015.

GARCÍA RODRÍGUEZ, J. **El problema del sobre endeudamiento de la persona física en España**. Tesis doctoral. España. Universidad Católica de Murcia. 2014.

GONZALES PASCUAL, J., & GARCÍA REMACHA, C. **La morosidad**. Disponible en: <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf>. Consultado el 14 de julio de 2015.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO. **Metodología de la Investigación.**

Cuarta edición, 2006. Disponible en:

<http://es.slideshare.net/miguelsantiagolopezuleta/metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006>. Consultado el 7 de julio 2015

MARZO, C., WICIJOWSKI, C., & RODRÍGUEZ ZAMORA, L. **Prevención de la morosidad.** Disponible en:

www.idec.upf.edu/documents/mmf/07_03_preencion_morosidad.pdf

Consultado el 05 de mayo de 2015.

MASSONS, J. **Finanzas análisis y estrategias financieras.** Disponible en:

<https://books.google.com.pe>. Consultado el 2 de Mayo de 2015.

NOMBELA, V., & AMAT, O. **Manual de Análisis de Empresas Cotizadas**

Disponible de: <http://books.google.com.pe>. Consultado el 28 de abril de 2015.

PORTACARRERO, F., & BYRNE, G. **Mercado y Gestión del Microcrédito en el Perú.** Lima. CIES. 2004.

ROYO, B. **La Gestión de la morosidad en entidades financieras.**

Disponible en:

http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1076175. Consultado el 01 de octubre de 2015.

REBOLLEDO ABANTO, P. & SOTO CHAVEZ, R. Crédito. Disponible en:

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios->

Economicos/11/Estudios-Economicos-11-4.pdf. Consultado el 12 de Mayo del 2015

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGURO Y AFP. **Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros LEY N° 26702**. Disponible en: http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/ley_general_sistema_financiero/Ley_26702_12-03-2015.pdf. Consultado el 24 de mayo de 2015.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGURA Y AFP. **Resolución S.B.S. N° 808-2003**. Disponible en: http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/sf_csf/0808-2003.doc. Consultado el 28 de mayo de 2015.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGURO Y AFP. **Boletín Estadístico de Cajas Rurales**. Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=4>, Consultado el 20 de mayo de 2015.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. **Carpeta de Información del Sistema Financiero** Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=14#> Consultado el 20 de mayo de 2015.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA MOROSIDAD POR PRÉSTAMOS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué forma la morosidad afecta a las Cajas de Ahorro y Créditos de San Juan de Lurigancho?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Demostrar que la morosidad afecta a las Cajas de Ahorro y Créditos de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La existencia de morosidad afecta directamente en el cumplimiento de los objetivos de las Cajas de Ahorro y Crédito de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE V.I.</p> <p>X : La morosidad</p> <p>X₁ : Retrasos de pago</p> <p>X₂ : Bonificación por préstamos</p> <p>X₃ : Capacidad de pago</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué modo la bonificación por préstamos influye en la evaluación de créditos? • ¿De qué manera los retrasos de pago afecta a la calidad de la cartera? 	<p>OBJETIVO ESPECÍFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué modo el menor control en la bonificación influye en la mala evaluación de créditos. • Determinar de qué manera el retraso de pagos afecta a la calidad de la cartera. 	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>H.1. Si existe un menor control en la bonificación por préstamos, entonces habrá una mala evaluación de créditos.</p> <p>H.2. Si existe mayores retrasos de pago, entonces tendrán un efecto negativo en la calidad de cartera.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE V.D.</p> <p>Y: Las Cajas de Ahorro y Crédito</p> <p>Y₁ : Cartera de asesores de crédito</p> <p>Y₂ : Calidad de cartera</p> <p>Y₃ : Evaluación de créditos</p>

ANEXO II

CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ALFA DE CRONBACH PARA EL CUESTIONARIO

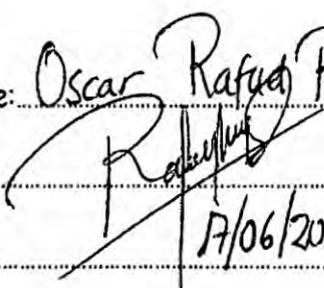
	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Años de la agencia de la caja funcionado en la zona	4,178	,000	,626
Valor en monto de la cartera de la agencia	3,378	,401	,572
Mora de la agencia en la zona	3,378	,401	,572
Valor en monto de la cartera del asesor de créditos	2,933	,739	,492
Cantidad de clientes del asesor de créditos	4,178	,000	,626
Cantidad de clientes con morosidad	4,178	,000	,626
Cantidad de clientes con retrasos a 15 días	3,122	,855	,501
Cantidad de clientes con mora contable	4,178	,000	,626
Cantidad de clientes con retraso mayores a 30 días	4,178	,000	,626
Cantidad de clientes con préstamos en entidades bancarias	2,233	,683	,460
Cantidad de caso de préstamos a nombre de terceros	3,156	,215	,643
Factores que influyen en mora	4,489	-,274	,702

ANEXO III

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Escala de calificación del Juez Experto

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		→ Sentido de la pregunta y Parámetros a Corregir
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		→ Está destinado a Cumplir con el objetivo
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		→ Recoge los aspectos Cuantitativos y Cualitativos
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		→ Es conforme.
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		→ El orden de los Items no es condición x validar.
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		→ Es conforme.
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		→ Recoge la información necesaria.

Nombre: Oscar Rafael Rodríguez Anaya. (Registro n: 1240),
 Firma: 
 Fecha: 17/06/2015.

Escala de calificación del Juez Experto

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		El ítem considerado la 10. evaluación
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Nombre: Manuel Fernando Doz Chaparro

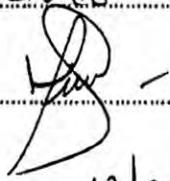
Firma: 

Fecha 15. 6. 2015

Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Nombre: Guido Merma Molina

Firma: 

Fecha: 17/06/2015

Escala de calificación del Juez Experto

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Nombre: ROSA VICTORIA MESIAS RATIO

Firma: 

Fecha: 17. JUNIO. 2015

ANEXO III

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la agencia en la zona de atención?

\leq 2 años Entre 2 y 4 años \geq 5 años

2. ¿Cuántos años laborando en la agencia de la caja tiene usted?

Menos de 1 1 Más de uno

3. ¿Cuánto es el monto de la cartera que usted administra?

Menos de 1 millón
 Entre 1 y 3 millones
 Más de 3 millones

4. ¿Cuántos clientes posee su cartera?

\leq 50 Entre 50 y 100 \geq 100

5. En su cartera de clientes, ¿tiene clientes con préstamos mayores a 15 mil?

¿Cuántos?

Si No N° _____

6. De su cartera de clientes, ¿cuántos incurren en retraso de pagos?

50 100 Más de 100

7. ¿Cuántos de sus clientes presentan atrasos por motivos de enfermedad y/o fallecimiento?

$<$ 20 %
 Entre 20 % y 30%
 $>$ 30 %

8. De su cartera de clientes, ¿cuántos tienen deuda con bancos?
- 50 100 Más de 100
9. ¿Cuántos casos de préstamos a nombre de terceros tiene en su cartera?
- 25 50 Más de 50
10. De los clientes que usted tiene, ¿cuántos tienen deudas con prestamistas informales?
- 25 50 Más de 50
11. ¿Cuántos clientes con retraso entre 8 a 15 días tiene?
- 25 50 Más de 50
12. ¿Cuál es la tasa de mora contable de la cartera que usted administra?
- 1% Entre 2 % y 5% 6%
13. ¿Ha observado una variación nominal de su ratio de mora respecto a los meses anteriores?
- Incremento Disminuyó Se mantiene
14. ¿Cree usted que el principal motivo de morosidad es la falta de capacidad de pago?
- Si No
15. De las visitas a clientes con retraso, ¿existe motivos de capacidad de pago?
- Si No
16. En la evaluación crediticia, ¿analiza el ingreso económico y la carga familiar?
- Si No

17. ¿En qué se basa usted para el otorgamiento de un préstamo?

- Capacidad de pago Historial crediticio
 Solvencia Moral Garantías adecuadas

18. ¿Existen bonos para que los analistas coloquen créditos?

- Sí No

19. ¿Existen incentivos para que las personas encargadas de la recuperación del crédito cumplan con sus objetivos?

- Sí No

20. ¿Existe una penalidad por otorgamiento de malos créditos?

- Sí No No tengo opinión

21. ¿Cree usted que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de retraso de pago es adecuada?

- Sí No A veces

22. De acuerdo a su experiencia, ¿cuál es la causa que determina el comportamiento del deterioro de una cartera?

- Deficiente evaluación Capacidad de gestión
 Referencias crediticias Gestión de cuentas por cobrar

23. De acuerdo con su experiencia, el incumplimiento y/o falta de capacidad de pago impacta

- Negativamente No impacta No tengo opinión

24. ¿Cree usted que la morosidad impacta en los objetivos estratégicos de la agencia?

- Sí No A veces

¿Por qué? _____
