

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**FACTORES QUE SE RELACIONAN EN LA MOROSIDAD DE
LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR COMPARTAMOS
FINANCIERA, TACNA 2015**

TESIS

Presentada por:

Bach. Félix Emilio Joel Libora Martínez

Para optar al Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tacna – Perú

2018




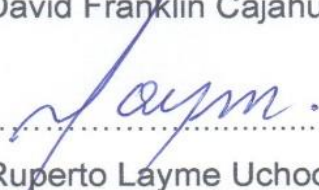
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**FACTORES QUE SE RELACIONAN EN LA MOROSIDAD DE
LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR COMPARTAMOS
FINANCIERA, TACNA 2015**

Tesis sustentada y aprobada el.....de.....del 20....; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE	:	
		Mgr. Gerónimo Victor Damián Lopez
SECRETARIO	:	
		Mgr. Miguel Francisco Torres Rebaza
VOCAL	:	
		Mgr. David Franklin Cajahuanca Giraldez
VOCAL	:	
		Mgr. Ruperto Layme Uchochoque

DEDICATORIA

A Díos por haberme dado fortaleza y salud para cumplir mis objetivos de vida.

A mi familia por todo el cariño y apoyo incondicional que siempre me han demostrado.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento al Sr. Dr. Oscar Alfredo Begazo Portugal por el asesoramiento en la elaboración de la presente tesis.

A todas aquellas personas que colaboraron, mediante sus valiosas opiniones, en el desarrollo de trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	7
1.4.1. Hipótesis general	7

1.4.2. Hipótesis específicas	7
1.5. VARIABLES E INDICADORES	7
1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1.1. Antecedentes internacionales	11
2.1.2. Antecedentes nacionales	15
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1. Factores macroeconómicos	22
2.2.1.1. Factores macroeconómicos:	23
2.2.1.2. Factores normativos	38
2.2.1.3. Gestión de cartera	39
2.2.2. Morosidad de los créditos	44
2.2.2.1. Historial crediticio:	44
2.2.2.2. Refinanciamiento:	46
2.2.2.3. Cobranza - Notificaciones:	47
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	54
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	54

3.1.1. Tipo de investigación	54
3.1.2. Diseño de la investigación	54
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	55
3.2.1. Población	55
3.2.2. Muestra	55
3.3. FUENTES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	57
3.4.1. Procesamiento de datos	57
3.4.2. Análisis de datos	59
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	62
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	62
4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	64
4.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	92
4.4.1. Contraste de las hipótesis general	92
4.4.2. Hipótesis específicas	93
4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	104

ANEXO N° 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA	105
ANEXO N° 2 - CUESTIONARIO VAR. INDEPENDIENTE	106
ANEXO N° 3 - CUESTIONARIO VAR. DEPENDIENTE	107
ANEXO N° 4 - VALIDACIÓN DE EXPERTOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	8
Tabla 2: Sus clientes conocen el nivel del PBI de este año	64
Tabla 3: Si aumenta la inflación su empresa será más rentable	65
Tabla 4: Los clientes se atrasan porque tienen otros compromisos	66
Tabla 5: Clientes sin liquidez piden crédito	67
Tabla 6: Clientes cuentan con información sobre las tasas de interés	69
Tabla 7: La institución indica a sus clientes sobre su endeudamiento.	70
Tabla 8: Los clientes cuentan con medios para saber el estado de cred.	71
Tabla 9: Sabe de todos los créditos solicitados por sus clientes	72
Tabla 10: El trabajador supervisa, la situación del negocio del cliente	73
Tabla 11: Los clientes informan, el por qué el atraso de sus cuotas	75
Tabla 12: Las visitas a los clientes disminuyen la morosidad	76
Tabla 13: Conoce usted sus antecedentes crediticios.	78
Tabla 14: Tiene usted deuda con otra entidad financiera	80
Tabla 15: Considera que cuenta con un buen historial crediticio.	81
Tabla 16: Considera que sus ventas se mantienen constantes.	82
Tabla 17: Ha efectuado usted, un refinanciamiento de deuda.	83

Tabla 18: Considera que se ha atrasado en el pago de sus deudas.	84
Tabla 19: Le han llamado para hacerle acuerdo de su deuda.	85
Tabla 20: Considera que ha dejado de pagar su deuda por olvido.	86
Tabla 21: La entidad financiera aplica buenas técnicas de cobro	87
Tabla 22: Ha cancelado usted, la deuda antes del tiempo pactado.	88
Tabla 23: Notificaciones por las deudas pendientes.	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura orgánica	20
Figura 2: Indicadores financieros	21
Figura 3: Sistema financiero peruano	30
Figura 4: Sus clientes conocen el nivel del PBI de este año	64
Figura 5: Si aumenta la inflación su empresa será más rentable	65
Figura 6: Los clientes se atrasan porque tienen otros compromisos	66
Figura 7: Clientes sin liquidez piden crédito	67
Figura 8: Clientes cuentan con información sobre las tasas de interés	69
Figura 9: La institución indica a sus clientes sobre su endeudamiento.	70
Figura 10: Los clientes saben el estado de cred.	71
Figura 11: Sabe de todos los creds solicitados por sus clientes	72
Figura 12: El trabajador supervisa la situación del negocio del cliente	73
Figura 13: Los clientes informan el por qué el atraso de sus cuotas	75
Figura 14: Las visitas a los clientes disminuyen la morosidad.	76
Figura 15: Conoce usted, sus antecedentes crediticios	78
Figura 16: Tiene usted, deuda con otra entidad financiera	80
Figura 17: Considera que cuenta con un buen historial crediticio.	81

Figura 18: Considera que sus ventas se mantienen constantes.	82
Figura 19: Ha efectuado usted, un refinanciamiento de deuda.	83
Figura 20: Considera que se ha atrasado en el pago de sus deudas.	84
Figura 21: Le han llamado para hacerle acuerdo de su deuda.	85
Figura 22: Considera que ha dejado de pagar su deuda por olvido.	86
Figura 23: La entidad financiera aplica buenas técnicas de cobro	87
Figura 24: Ha cancelado usted, la deuda antes del tiempo pactado.	88
Figura 25: Notificaciones por las deudas pendientes.	90

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera los factores macroeconómicos que se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015; donde el tipo de investigación fue básico de nivel explicativo y correlacional, el diseño fue no experimental, de enfoque cualitativo, y la población representativa fue de 20 analistas de crédito y 1100 clientes de la entidad financiera. Se encontró que existe relación entre los factores (macroeconómicos, normativos y de gestión de cartera) sobre la morosidad de los créditos otorgados por la entidad. De forma específica, se encontró que existe desconocimiento de la situación actual del PBI, inflación, otros, pues la mayoría de los clientes nunca han tenido ningún tipo de experiencia en el sistema financiero, la entidad no cuenta con una base de datos de clientes morosos o de créditos rechazados. Finalmente, se encontró que se debe fortalecer el nivel de comunicación con el cliente, cuando se atrasan en sus cuotas por la baja rentabilidad de su negocio.

Palabras clave: Factor, morosidad, macroeconomía, gestión.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine in what way the macroeconomic factors that relate to the delinquency of the loans granted by Compartamos Financiera, Tacna 2015; where the type of research was basic at an explanatory and correlational level, the design was non-experimental, with a qualitative approach, and the representative population was 20 credit analysts and 1100 clients of the financial institution. It was found that there is a relationship of the factors (macroeconomic, regulatory and portfolio management) on the delinquency of the loans granted by the entity. Specifically, it was found that there is ignorance of the current situation of GDP, inflation, others, so that most of the clients have never had any kind of experience in the financial system, the entity does not have a database of delinquent clients or rejected credits. Finally, one thought that it is necessary to strengthen the level of communication with the client when they are slow in his quotas for the low profitability of his business.

Keywords: Factor, delinquency, macroeconomics, management.

INTRODUCCIÓN

Se observa que Tacna es una ciudad netamente comercial y cada vez más existen necesidades de préstamos financieros, tanto a persona naturales como jurídicas, por diferente modalidad de crédito. La morosidad se ha constituido en la principal dificultad que compromete la viabilidad de la institución financiera a largo plazo. En su mayoría, las referidas entidades financieras tienen un gran problema medular como es tener una cartera pesada. Esto debido a que no se desarrolla una adecuada gestión de cobranzas, es así que es necesario implementar los procedimientos necesarios que permitan disminuir el índice de morosidad mejorando sus políticas, procedimientos y técnicas de cobranza.

El presente trabajo de investigación, se ha dividido en cuatro capítulos, en el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos e hipótesis de la investigación, se indica la justificación; en el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos; en el Capítulo III se desarrolla la Metodología, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento; procesamiento de datos; en el Capítulo IV se desarrolla los resultados y su discusión, contrastación de

la hipótesis y la discusión de resultados; finalmente se desarrollan las conclusiones y recomendaciones; dentro de la conclusión final se tiene que los factores macroeconómicos, se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La morosidad se ha constituido en la principal dificultad que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Por ello, la existencia de una elevada cartera morosa se convierte en el problema principal que compromete la viabilidad de la institución a largo plazo.

Aunque día a día, las instituciones financieras han encontrados diversas dificultades, la causa principal de los problemas bancarios serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil administración de riesgo de cartera y falta de atención a los cambios circunstanciales de la economía. Cabe resaltar, que la manera más simple para definir el riesgo de crédito es la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados.

Es necesario mencionar, que el área de créditos es el encargado de otorgar créditos de distinta naturaleza, por lo cual utiliza diversas herramientas y procedimientos que permiten determinar los niveles de riesgo a cada uno de los créditos, en la recuperación de los fondos otorgados en calidad de financiamiento, no se aplican buenas políticas adecuadas y procedimientos efectivos para el cobro y recuperación de los fondos otorgados.

En base a mi experiencia laboral en Compartamos Financiera S.A. y a la revisión de información publicada por la Clasificadora de Riesgo Class & Asociados (2015), se tiene que existen algunos eventos que están afectando al sector financiero, y de forma específica a la entidad, que se detallan a continuación: El creciente nivel de competencia y la situación de sobreendeudamiento que enfrentan parte de los clientes, afectando la calidad de cartera crediticia. El mayor requerimiento de castigos de cartera vencida, necesarios para mejorar la calidad de cartera. El importante proceso de expansión que determina los costos operativos con tendencia creciente, que afectan el nivel de eficiencia operativa de la entidad. El menor ritmo de crecimiento de las colocaciones en el

año 2015, y el esperado para mediano plazo, debido a la actual coyuntura del mercado.

Por tanto, como se puede apreciar existe un nivel preocupante de sobreendeudamiento que enfrentan algunos clientes, afectando la calidad de cartera crediticia, puesto que generan morosidad, que es la problemática que se está investigando.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera los factores macroeconómicos, se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿En qué medida los factores macroeconómicos, se relacionan con la gestión de cartera de Compartamos Financiera, Tacna 2015?

- b) ¿En qué medida la Morosidad de los créditos, se relaciona con el historial crediticio de los clientes de Compartamos Financiera, Tacna 2015?

1.3.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera los factores macroeconómicos, normativos y gestión de cartera se relacionan en la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar en qué medida los factores macroeconómicos, se relacionan en la gestión de cartera de Compartamos Financiera, Tacna 2015.
- b) Determinar en qué medida la morosidad de los créditos, se relacionan con el historial crediticio de los clientes de Compartamos Financiera, Tacna 2015.

1.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Hipótesis general

Los factores macroeconómicos, se relacionan significativamente con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a. Los factores macroeconómicos, se relacionan significativamente con la gestión de cartera de Compartamos Financiera, Tacna 2015.

- b. La morosidad de los créditos, se relaciona significativamente con el historial crediticio de los Clientes de Compartamos Financiera, Tacna 2015.

1.5. VARIABLES E INDICADORES

En la siguiente tabla, se presenta las variables de la investigación, las cuales son cualitativas y por ello no se efectuó ninguna prueba de normalidad y homocedasticidad, se tiene:

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente: Factores Macroeconómicos	Son aquellos elementos que pueden condicionar una situación volviéndose los causantes de transformación de los hechos (Rodríguez, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Macroeconómicos. - Factores Normativos - Gestión de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento sobre: Desempleo, PBI, renta per cápita, inflación. - Deudas con otras entidades financieras, situación del negocio. 	CATEGORICA NOMINAL
Variable Dependiente: Morosidad de los créditos	Se define como la tardanza en el cumplimiento de una obligación; retraso en el pago de una cantidad de dinero líquida y vencida (Elizondo, 2003)	<ul style="list-style-type: none"> - Historial crediticio. - Refinanciamiento. - Cobranza-Notificaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Calificación crediticia, deudas anteriores. - Seguimiento. - Recuperación efectiva. - Efectividad de la gestión telefónica. - Efectividad de la notificación 	

FUENTE: Elaboración Propia

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La morosidad en el otorgamiento de créditos, actualmente está aumentando, la selección de crédito que se realiza presenta algunas ineficiencias en la aplicación de técnicas para determinar si un cliente puede ser considerado sujeto de crédito, a veces este proceso es ineficiente o inconcluso. Es por ello, que se necesita conocer los diversos factores que influyen en la morosidad, para

que nos permita obtener propuestas de soluciones para disminuir el nivel de morosidad de los beneficiarios de créditos otorgados en Compartamos Financiera, Tacna.

La presente investigación, se centró en el área de créditos, ya que es el encargado de otorgar créditos de distinta naturaleza, por lo cual utiliza una serie de procedimientos y herramientas que permite determinar los niveles de riesgos crediticios.

De forma específica se pretende abarcar los siguientes aspectos, que se resumen en:

Relevancia científico - social,

Porque se analizó los diversos factores que logran afectar la existencia de morosidad en la cartera crediticia, que permita afrontar dicha situación de forma más eficiente.

Relevancia académica,

Porque los resultados de la investigación servirán para otros investigadores, que estén interesados en profundizar y/o complementar la temática abordada.

Relevancia práctico - institucional,

Porque el trabajo de investigación permitió valorar en los directivos de la entidad, la importancia de fortalecer la gestión crediticia que permita mejorar los niveles de competitividad en el sector financiero.

1.7.LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Sobre las limitaciones encontradas en el desarrollo del presente trabajo de investigación, se tiene:

El trabajo de campo consideró a los analistas de crédito de la entidad y a 1100 clientes de la entidad, y conforme con el desarrollo del trabajo de estudio, abarcó un mayor tiempo del programado, debido a la demora en dar las respuestas por parte del personal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En base a la revisión bibliográfica, se detallan los siguientes trabajos de investigación afines que sirven de pauta para esta tesis:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Parrales (2013), desarrolló una investigación denominada “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y propuestas de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”; tesis para optar al grado de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador); de tipo básico y de diseño no experimental; siendo su principal conclusión:

Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE - Guayaquil, son las siguientes: No cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. El proceso de cobranzas

presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

Existe evidencia estadística para concluir que las siguientes variables, afectan al “número de cuotas vencidas” que presenta un crédito educativo: Información recibida durante la firma del contrato, Información recibida durante etapa de estudios, problemas presentados con el pago de los intereses de desembolso y gracia, forma de notificación de cuotas vencidas, percepción de la agilidad de gestión de cobranzas, causas de cuotas vencidas y conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de la cuota.

Monje (2013), desarrolló una investigación denominada “Factores financieros que inciden en el desarrollo de las micro financieras que integran ASOMIF”; tesis para optar al grado de Licenciado en Gerencia y Finanzas, de la Universidad Thomas More (Nicaragua); siendo el objetivo principal del estudio, el analizar cuáles son los

factores que inciden en la rentabilidad de las micro financieras asociadas a ASOMIF de la ciudad de Managua, tomando como variables los siguientes indicadores: préstamos promedios por cliente, cartera en mora, cartera total de créditos, fondeo, provisión e intereses. Para esto se ejecutó un modelo de regresión lineal bajo el Modelo de Mínimos Cuadrados Ordinarios para analizar la dependencia de las variables independientes con relación a la variable dependiente. Se encontró que la variable que tiene incidencia sobre la rentabilidad es la cartera en mora, la cual si aumenta en un 1% disminuye la rentabilidad 3,32%; además las variables: préstamos promedios por cliente, cartera vencida, fondeo, provisión e intereses no tienen incidencia estadísticamente significativa en la rentabilidad de las micro financieras asociadas a ASOMIF.

Chacón & González (2008), desarrollaron un trabajo de investigación denominado “Análisis de los factores que inciden en las variaciones de la tasa de morosidad de las socias de la Red de Entidades Financieras Equitativas (REFSE) de la provincia de Loja”; el presente estudio trató de determinar los factores: sociales, económicos, financieros que inciden de forma directa para que

existan variaciones en la tasa de morosidad de los socios/as de la REFSE, además se elaboró una propuesta para minimizar los riesgos de la entrega de créditos y elaborar parámetros de control financiero, con la finalidad de monitorear la evolución de la cartera de crédito; encontrándose las siguientes conclusiones:

Estas instituciones tienen algunas falencias, en cuanto a los créditos, la CAC “Sociedad Ecológica” tiene un alto porcentaje de cartera vencida y este va creciendo mes a mes, ya que no cuenta con un plan de recuperación de cartera, tiene establecidos algunos pasos para la recuperación de los mismos, pero no los sigue por completo, además de que proporciona demasiadas facilidades al momento de la aprobación y otorgamiento de los préstamos.

Los socios no cuentan con la solvencia necesaria para cubrir sus montos de deuda adquirida y en el tiempo establecido, debido a que la producción agrícola es rentable en ciertas temporadas del año siendo esta está su única fuente de ingresos para cubrir sus obligaciones.

La institución antes mencionada no cuenta con el total del personal capacitado adecuadamente lo que imposibilita un eficiente desempeño de los cargos que se les han impuesto y por esta razón

existen algunos problemas de orden administrativo que no permiten el buen funcionamiento de la CAC.

Se pudo comprobar, que debido a que no se realizan reuniones o asambleas frecuentes, el personal tanto directivo como administrativo, no tiene conocimiento de lo que sucede en la institución, también se observa que el plan estratégico solo se cumple en un 25% esto según los datos arrojados por las encuestas, por lo tanto todo lo propuesto para el periodo de trabajo no se cumple a cabalidad, debido a la inexperiencia por parte de su personal y la falta de difusión hacia todos los miembros de la institución.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Vela (2012), desarrolló la investigación denominada “Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonia peruana en el periodo 2008 – 2011”, tesis para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque; siendo el tipo de investigación básica y el diseño no experimental; siendo la principal conclusión: La calidad de la

cartera está explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico relacionados con el ciclo del producto y microeconómico tales como: el nivel de solvencia de las entidades, la eficiencia y gestión de sus costos operativos, la tasa de crecimiento de los de los activos rentables. La relevancia global está corroborada con el coeficiente de determinación significativo encontrado en el modelo, sin embargo, la prueba de hipótesis “t” demuestra que se deben incluir más variables en la especificación del modelo.

Rosales & Madrid (2011), desarrollaron una investigación denominada “Análisis e identificación de los factores que inciden en los niveles de morosidad en las cajas Municipales de la Región de Piura, en el año 2011”, tesis para optar al título de economista de la Universidad Nacional de Piura; donde la investigación fue de tipo básico y de diseño no experimental; siendo su principal conclusión: A pesar que, para los autores, los factores que afectan a la morosidad de las EDPYMES son principalmente microeconómicos incorporan en la estimación a tasa de morosidad observada en el mercado crediticio local. Reconocen que, si bien las características de las agencias y de la entidad determinan la tasa de morosidad

por agencia, las condiciones de mercado también pueden afectar a este resultado, es decir que las características regionales tienen impacto en la capacidad de los agentes de pagar sus créditos en el plazo acordado. En el caso de la estimación de efectos fijos encuentran que un incremento de 1% en la morosidad del departamento donde se ubica la EDPYMES hace que esta vea afectada su morosidad en un 0,02% mientras que en el caso del modelo tobit el efecto es de 0,25% en este sentido la estructura del balance y de la cartera de activos crediticios reflejan el riesgo que quiere asumir cada entidad. Niveles mayores de riesgo crediticio suelen estar asociados a ciertos sectores Keeton & Morris (1987), encuentran mayores niveles de riesgo crediticio en el sector agrícola.

Guillén (2002), desarrolló una investigación denominada “Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana”; artículo del Banco Central de Reserva del Perú; siendo 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; siendo la hipótesis que: La morosidad

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

La cartera atrasada bancaria no sólo se ve afectada por factores macroeconómicos, sino también por microeconómicos. Para el caso peruano, se observa que la sensibilidad de la morosidad a estos factores depende del tamaño de la institución.

De esta manera, los bancos más grandes dependen más de determinantes externos que internos, debido probablemente al mejor aprovechamiento de economías a escala en recursos e información destinados a la evaluación y manejo del riesgo crediticio. Por otro lado, los bancos medianos y pequeños dependen de factores externos e internos.

Características de la empresa:

- Inició operaciones en agosto del 2009, luego que la SBS otorgara la autorización para la conversión de Edpyme a

Financiera, iniciando formalmente operaciones bajo esa estructura de negocios en septiembre de ese mismo año.

- La institución operó como EDPYME desde noviembre desde 1997 y se originó sobre la base de las operaciones de la ONG Habitat Arequipa siglo XXI.

Genera S.A.B. de C.V. (antes Compartamos S.A.B. de C.V.) es un holding que tiene como objetivo administrar todo tipos de compañías nacionales e internacionales. Su principal activo es el Banco Compartamos. En el 2011, el grupo inicia la expansión en Latinoamérica, con la adquisición de una participación mayoritaria de la Financiera Créditos Arequipa S.A en el Perú y la apertura de la subsidiaria Compartamos S.A. en Guatemala para replicar las operaciones que desarrolla en México. Es una institución de servicios financieros. Otorga créditos a pequeños empresarios para atender las necesidades de capital de trabajo, de inversión y consumo, bajo las metodologías de crédito individual y grupal. Además, ofrece servicios de ahorro y seguros como oferta complementaria a sus clientes.

A continuación, se presenta la estructura orgánica, con el nombre de los principales directivos de la entidad:

Administración	
Gerente General:	Ralph Guerra Pérez
Gerencia Central de Negocios:	Jesús Ferreyra Fernández
Gerencia Central de Administración y Operaciones:	José Alocilla Barrios
Gerencia Central de Tecnología de la Información:	Maytee Marcilla Truyenue
Gerencia Central de Recursos Humanos:	Pierre Ramírez Llanos
Gerencia de Modelo de Negocios:	Vanessa Cuba Peralta
Gerencia de Producto:	José Francisco Cornejo Aragón
Gerencia de Finanzas:	Herbert Ríos Pauca
Gerencia de Filosofía:	Eduardo Vargas García
Gerente de Riesgos:	Jeffrey Martínez Veit
Auditor Interno:	José Luis Conde Vásquez

Figura 1: Estructura orgánica
Fuente: Compartamos Financiera
Elaboración: Class & Asociados S.A.

Cuenta con infraestructura propia que soporta las operaciones de sus clientes. Sus clientes son principalmente empresarios que comúnmente, se inician con actividades vinculadas al comercio al por menor y comienzas un largo proceso de asimilación e incorporación en las actividades económicas y sociales de la ciudad. En la siguiente figura se presentan algunos indicadores financieros de la entidad:

(Miles de soles, diciembre 2015)

	Dic. 2013	Dic.2014	Dic.2015
Total Activos (incluido contingentes)	963,891	1,043,601	1,057,563
Cartera Bruta	879,834	968,556	1,014,316
Activos Improductivos	47,677	74,631	61,213
Pasivos exigibles	836,632	905,314	800,826
Capital y reservas	96,197	114,500	234,714
Resultado Operac. Bruto	179,386	241,221	271,085
Gastos de apoyo y deprec.	108,347	139,792	170,345
Provisiones por colocac.	41,226	68,032	69,366
Resultado neto	19,961	23,703	21,925
Cart.Atrasada / Colocaciones brutas	4.95%	6.82%	5.38%
Cart.Atrasada+ref.-prov./Patrim.	-9.63%	-7.49%	-8.51%
Ratio de capital global	13.87%	14.83%	22.44%
Liquidez Corto Plazo/Pasivos	1.02	0.91	1.14
Posición cambiaria	-0.36	-0.43	-0.07
Resul. operac. Neto/Activos prod.	10.48%	12.74%	12.15%
Resul.neto/Activos prod.	2.95%	2.98%	2.64%
ROE	17.18%	17.15%	8.54%
Gastos de apoyo/Act.prod.	15.99%	17.56%	20.55%
Nº de agencias	42	56	60
Nº de empleados	1,673	2,057	2,379

Figura 2: Indicadores financieros
Fuente: Compartamos Financiera
Elaboración: Class & Asociados S.A.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Factores macroeconómicos

Morris (2011, p. 35) precisa que “El sistema financiero se encuentra comprendido por el conjunto de instituciones, intermediario y mercado donde se canaliza el ahorro hacia la deuda (o inversiones)”; con este objetivo existe dos mecanismos para cumplir con el traslado de recursos: las finanzas indirectas y directas. Las finanzas indirectas requieren, la existencia de un intermediario financiero el cual transforma los activos denominados primarios, en activos financieros indirectos más acordes a la preferencia de los ahorradores. Por ejemplo, los bancos comerciales y los fondos mutuos. Por otro lado, las finanzas directas no requieren la presencia de un intermediario financiero y las transacciones se realizan en los mismos mercados financieros de bonos, acciones y otros instrumentos financieros.

El mercado de capitales corresponde al segmento del mercado financiero, en él se negocian valores con vencimientos de largo plazo, es decir, mayores de un año. Por su lado, los valores con un vencimiento de corto plazo se transan en el mercado de dinero. Además de los agentes e intermediarios financieros, el

funcionamiento de los mercados financieros requiere la existencia de instituciones que regulen, supervisen y sirvan de estructura de operaciones (*Seguros, 2012, p. 4*).

Un sistema financiero eficiente es aquel capaz de captar ahorro en condiciones adecuadas de remuneraciones, liquidez y seguridad, al objeto de prestar a los demandantes de fondos los recursos así obtenidos en razonables condiciones de precio, cantidad y plazo. Un sistema financiero comprende a los agentes que intervienen en el (prestatarios, prestamistas e intermediarios financieros), los mercados en los que se intercambia activos financieros y se fijan precios y la legislación e instituciones que regulan su funcionamiento (*Guía informativa editada por la CNMV, 2002, p. 8*).

2.2.1.1. Factores macroeconómicos:

Desempleo: En relación al desempleo se debe destacar los conceptos de:

- ✓ Ocupados: son las personas que han realizado trabajo remunerado, así como las que tienen empleo, pero están ausentes por enfermedad, huelgas o vacaciones.

- ✓ Tasa de desempleo: es el número de desempleados dividido por la población activa.
- ✓ Inactivos: esta categoría comprende el porcentaje de la población adulta que está estudiando, realizan tareas domésticas, jubiladas, o personas que no están buscando empleo.
- ✓ Activa: comprenden las personas que están ocupadas y las desempleadas.

Índices de precios: La media ponderada de los precios de un conjunto de bienes, en el que cada bien se valora según su importancia en el conjunto de bienes de referencia. En ese sentido encontramos el índice de precios al consumo (IPC) definido a su vez como la media ponderada de los precios de los bienes y servicios de finales. Se usa como ponderación una cesta de consumo representativa de una familia media, también refleja el encarecimiento de la vida, ya que indica el dinero necesario para mantener el nivel de vida anterior.

PBI: Otro de los factores que influyen directamente en el endeudamiento desmesurado que deriva en morosidad es el producto bruto interno que definimos como el valor total de los

bienes y servicios finales producidos en el periodo por los factores pertenecientes al país, dentro o fuera de las fronteras nacionales.

Renta per cápita: La renta per cápita o PBI es la relación que hay entre el PBI de un país y su cantidad de habitantes, para conseguirlo, hay que dividir el PIB de un país por la población de este. Es un indicador comúnmente usado para estimar la riqueza económica de un país. Numerosas evidencias muestran que la renta per cápita está positivamente correlacionada con la calidad de vida de los habitantes de un país.

Inflación: En economía la inflación es el aumento sostenido y generalizado del nivel de precios de bienes y servicios, medido frente a un poder adquisitivo estable. Se define también como la caída en el valor de mercado o del poder adquisitivo de una moneda en una economía en particular, lo que se diferencia de la devaluación, dado que esta última se refiere a la caída en el valor de la moneda de un país en relación con otra moneda cotizada en los mercados internacionales, como el dólar estadounidense, el Euro o el Yen.

Índice de inflación: La existencia de inflación durante un periodo implica un aumento sostenido del precio de los bienes en general. Para poder medir ese aumento, se crean diferentes índices que miden el crecimiento medio porcentual de una cesta de bienes ponderada en función de lo que se quiera medir.

Riesgo crediticio: La gerencia de gestión de riesgos, enfoca sus esfuerzos en una gestión del riesgo crediticio a nivel de portafolio, considerando estas la manera más eficaz para generar valor a la institución desde sus funciones:

Desarrollo e implementación de modelos predictivos: Se han desarrollado por primera vez modelos de Scoring, tanto de aceptación como comportamiento para la cartera micro y pequeña empresa el mismo que se encuentran vigentes y operativos en los sistemas de admisión de crédito de la empresa y su aplicación es parte de la política de créditos.

Profundización y mejoramiento de los sistemas de información.

Créditos de negocio: Todo un portafolio de diferentes servicios de crédito especializados para hacer crecer tu negocio y potenciar todas tus capacidades productivas por medio de un crédito.

Créditos para negocio en cuotas: Préstamos en cuotas fijas y con pagos mensuales que te permite atender las necesidades financieras de capital de trabajo.

Crédito para vivienda: Crédito destinado para financiar la compra, construcción o remodelación de locales comerciales, talleres o viviendas (Capital de inversión).

Crédito personal: Crédito de consumo para trabajadores dependientes o independientes con ingresos de 4º y/o 5º Categoría Formal. También se consideran trabajadores informales (Empleadas de Hogar, mayores de 25 años; chóferes y cobradores, trabajadores de nuestros clientes, trabajadores agrícolas).

Crédito grupal: Se tiene 14 años de experiencia ayudando a fortalecer los negocios de microempresarias. Queremos brindarles nuestro apoyo e impulsarlas para que tengan mayores oportunidades de desarrollo tanto para ustedes como para sus familias.

Crédito súper mujer: Es el único crédito grupal que ofrece grandes beneficios.

El sistema financiero en la economía peruana

Según Morris (2011, p. 45), las características del Perú son: Sistema financiero ha sido clave en el desempeño de la economía peruana debido a que la permitido canalizar fondos excedentarios (depósitos) hacia individuos deficitarios (prestamos) y así formar parte del ciclo virtuoso de la economía. La estabilidad macroeconómica, los resultados favorables de indicadores económicos y la consecuente reducción del riesgo país han generado reducciones en las tasas de interés, impulsando el crecimiento de los puntos de atención en las regiones y acercando a más personas, mayores servicios financieros.

Adicionalmente, la mayor cantidad de productos financieros especializados puede ser explicada por el mayor conocimiento respecto a la demanda a través del acercamiento público.

Estructura del sistema financiero peruano

De acuerdo al Instituto de Formación Bancaria, la estructura se presenta de la siguiente manera: (*Financiera, 2012, p. 6*)

El Perú tiene un sistema financiero muy especial, encontramos una diversificación de empresas que desarrollan la actividad de intermediación basado también en la diversidad de regiones, clientes y usuarios de los servicios que estas instituciones brindan. El sistema financiero está conformado por el conjunto de empresas que debidamente autorizadas por los organismos correspondientes, operan como intermediarios financieros, es decir pueden canalizar la oferta y la demanda de fondos. De acuerdo al establecido en la legislación vigente se incluye a las empresas denominadas subsidiarias, empresas de seguros y empresas de servicios complementarios que requieran autorización de la SBS para constituirse (*AFP, 2014, p. 25*).

En el caso peruano la intermediación financiera está regida, por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero de Seguros y Orgánica de la SBS, vigente a partir de diciembre de 1996 y por sus modificatorias como las leyes N° 27102, N° 27008 y posteriores.

Según Superintendencia de Banca y Seguros y AFP las empresas que componen el Sistema Financiero Nacional, autorizadas por la

mencionada ley, están mencionadas en el Título I, Capítulo I, artículos 16º y 17º definidas en el Título IV, Capítulo I, artículo 282º y las operaciones que están autorizadas a realizarse en los artículos del 283º al 289º, de la siguiente manera:



Figura 3: Sistema financiero peruano
Fuente: COFIDE
Elaboración: Carlos Eduardo Sánchez Rubio

Empresas de operaciones múltiples: Son aquellas que pueden desarrollarse y efectuarse diversas operaciones relacionadas con la intermediación financiera, estas podrán efectuarse en el corto y largo plazo y atender diversos sectores de la actividad económica

del país, el número y tipo de operaciones que pueden desarrollar esta esencialmente relacionado con el capital aportado por los accionistas, el riesgo que representan para los depositantes evaluado a través de una nota otorgada por las clasificadoras de riesgo, los controles internos y personal capacitado para desarrollar las diversas operaciones. Las empresas de operaciones múltiples son: empresas bancarias, empresas financieras, Cajas rurales de ahorro y Crédito (CRAC), Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), empresas de desarrollo de la Pequeña y Micro empresa (EDPYMES), Caja Municipal de Crédito Popular (CMCP) y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Empresa bancaria: Aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad establecida a través de un contrato y en utilizar ese dinero, el capital aportado por los accionistas y el que obtenga de otra fuente de financiación para dar créditos en las diversas modalidades o para aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. Se, por tanto, que las empresas bancarias desarrollan una función principal que está relacionada con la intermediación financiera, reciben o captan depósitos principalmente del público y

además de otras operaciones que la legislación vigente le autoriza a realizar y ese dinero es trasladado a las personas naturales o jurídicas que lo necesitan, ya sea para adquirir un bien o servicio o para implementar o ampliar su negocio actual a través de las operaciones de crédito o colocación.

Empresa financiera: Aquella que capta recursos del público y cuya especialidad, según la ley del sistema financiero consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero, pero que en la práctica puede desarrollar similares operaciones que un banco con la restricción básicamente del manejo de la cuenta corriente para el otorgamiento de los créditos llamados sobregiros.

Caja rural de ahorro y crédito: Su función es captar recursos del público a través de depósitos y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento de preferencia a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural.

Caja municipal de ahorro y crédito (CMAC): Aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas. Siendo un aporte muy pequeño del sistema financiero, entre el 4 % y 5 % de depósitos del sistema financiero y alrededor del 7 % de los créditos, sin embargo, dentro de las instituciones micro financieras no bancarias, son las más dinámicas en el otorgamiento de créditos y servicios financieros para los agentes económicos que no son atendidos en el sistema financiero normal. Son instituciones financieras, creadas con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización y democratización del crédito, dentro del ámbito municipal de su competencia, este objetivo se ha visto ampliado a microempresas urbanas y en algunos casos rurales.

Caja municipal de crédito popular: Aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, y también autorizada para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos concejos provinciales y distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

Empresas de desarrollo de la pequeña y micro empresa (EDPYME): Aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento de preferencia a los empresarios de la pequeña y micro empresa; no capta recursos del público y más bien utiliza otro mecanismo que es el de obtener préstamos de otras instituciones financieras locales o del ámbito internacional.

Cooperación de ahorro y crédito: Autorizada a captar recursos del público a que se refiere el artículo 289º de la Ley. Estas cooperativas pueden operar con recursos del público, entendiéndose por tal a las personas ajenas a sus accionistas, si adoptan la forma jurídica de sociedades cooperativas de ahorro y crédito que cuentan con asociados que están bajo la supervisión de la Federación Nacional de Cooperativas.

Empresas especializadas: Como el nombre lo señala, estas son empresas que se dedican y especializan a una sola actividad dentro de la intermediación financiera, generalmente esta actividad estará relacionada con los servicios y el préstamo para poder generar ingresos esencialmente a la empresa.

Empresas de arrendamiento financiero o leasing: Cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de compra dichos bienes por un valor determinado. La función esencial de estas empresas es desarrollar el producto arrendamiento financiero, la cual es una herramienta financiera que permite, sobre todo, a las empresas adquirir bienes de capital – maquinarias, equipos, inmuebles, mediante el pago de cuotas cada cierto tiempo y ejercer una opción de compra final al término de pagos. Se formaliza mediante la firma de un contrato en el que el cliente deja constancia de la elección de bienes, el proveedor y la forma de pago.

Empresas de factoring: Cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos – valores y en general cualquier valor mobiliario representativo de deuda. Estas empresas se dedican a la adquisición de facturas y letras antes de su vencimiento, con lo cual las empresas podrán contar con liquidez antes de tiempo. Así las empresas que tienen facturas por cobrar

de otras compañías podrán obtener un mecanismo adicional de liquidez, vendiendo estas facturas por cobrar con un descuento.

Este mercado beneficia principalmente a las pequeñas y medianas empresas que son los proveedores de las grandes compañías, estas últimas reconocidas por su solidez comercial y financiera y, sobre todo, como buenas pagadoras de sus obligaciones. Por ello, esas facturas serán más fáciles de comercializar en el mercado y en medida que este se desarrolle, se irá ampliando la aceptación de facturas de otras empresas.

Empresas afianzadoras y de garantías: Cuya especialidad consiste en otorgar afianzamientos para garantizar a personas naturales o jurídicas ante otras empresas del sistema financiero o ante empresas del extranjero, en operaciones vinculadas con el comercio exterior.

Empresa de seguros: Su objetivo es celebrar contratos mediante los cuales se obligan, dentro de ciertos límites y a cambio de una prima, a indemnizar un determinado daño o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas, en el caso de ocurrir un determinado suceso futuro e incierto.

Empresa de seguro de riesgos generales: Cubre todo tipo de riesgo, como muerte natural o accidental, invalidez total o permanente, cáncer, emergencias accidentales entre otros.

Empresa de seguros de vida: Tiene cobertura para muerte natural y accidental.

Empresa de seguro de riesgos generales y vida: Contempla los seguros anotados en los dos puntos anteriores.

Empresa reaseguros: Otorga cobertura de seguros o patrimonios autónomos de seguros por los riesgos asumidos, en los casos en que se encuentren capitales importantes, o así convenga a estos últimos por razón de sus límites operacionales.

Sistema privado de pensiones: El sistema privado de pensiones es un régimen de capitalización individual, donde los aportes que realiza el trabajador se registran en su cuenta personal denominada cuenta individual de capitalización, la misma que se incrementa mes a mes con los nuevos aportes y la rentabilidad generada por las inversiones del fondo acumulado. El sistema

previsional se sustenta en la libertad y la responsabilidad individual, siendo sus características principales: libertad de elección, la participación activa del trabajador, la transparencia en la información, la libre competencia y la fiscalización.

2.2.1.2. Factores normativos

De acuerdo al Instituto de Formación Bancaria la Superintendencia de Banca y Seguros y APF (SBS) es el organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, de seguros y a partir del 25 de julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones. Su objetivo principal es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

Como la entidad encargada de la regulación cumple una función esencial de establecer las leyes y normas necesarias para cuidar los intereses de los depositantes en el sistema financiero, pero a su vez también cumple una función de controlar que esas reglas establecidas se estén cumpliendo en el desarrollo de las operaciones que las entidades financieras desarrollan día a día.

La Superintendencia de Bancas Seguros y AFP es una institución de derecho público cuya autonomía funcional esta reconocidos por la constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en el Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Organiza de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

2.2.1.3. Gestión de cartera

De acuerdo al planteamiento de (*McConnell y Brue, 1997, p. 40*) la colocación de créditos es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con estos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero, llamada intereses, la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.

A través de estas dos actividades (captaciones y colocación), los bancos y otras instituciones financieras obtienen sus ganancias. Los intereses de colocación, en la mayoría de los países son más

altos que los intereses de captación; es decir, los bancos cobran más por dar recursos que lo que pagan por captarlos.

Créditos: Se refiere a la suma de los créditos directos más indirectos:

- ✓ **Créditos directos:** Representan los financiamientos que, bajo cualquier modalidad las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes originando a cargo estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones de créditos o deudas existentes.

- ✓ **Créditos indirectos o créditos contingentes:** Representan a los avales, las cartas fianzas, las aceptaciones bancarias, la carta de créditos, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero.

- ✓ **Créditos a pequeñas empresas:** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a

personas naturales o jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es mayor a s/. 20 000 y menor a s/. 300,000.

- ✓ **Créditos a microempresas:** Son aquellos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestaciones de servicios otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es no mayor a s/ 20 000 en los últimos 6 meses.

Etapas del proceso de otorgamientos de crédito:

a) Identificación de mercado objetivo: Se refiere a que el plan estratégico institucional y sus modificaciones deben identificar el mercado principal hacia el cual se orienten los activos crediticios de la institución. Al identificar el mercado, la institución financiera deberá emitir directrices relativas a los aspectos siguientes: principales actividades económicas hacia que las cuales se canalizarán los activos crediticios, características de los segmentos de mercado a los que desea orientar los activos crediticios. (*Elizondo, 2003, p. 80*).

b) Evaluación de cliente: Es la etapa del proceso crediticio es más conocida como la etapa de análisis de créditos, cuyo fin

último es entregar al comité de créditos una conclusión referente a la capacidad de pago del sujeto de créditos en estudio, basada en los aspectos cualitativos y cuantitativos que sustentan dicha determinación. La selección de crédito supone la aplicación de técnicas para determinar si un cliente puede ser considerado sujeto de crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad de pago del cliente y compararla con las normas de crédito y los requisitos mínimos de la entidad bancaria para aprobar o denegar la solicitud. (*Gitman, 1997, p. 35*)

c) Aprobación del crédito: En esta etapa la institución financiera deberá observar sus políticas establecidas para la aprobación de solicitudes que den lugar a activos crediticios, las prórrogas, las renovaciones o las reestructuraciones, conforme a la estructura y niveles jerárquicos que se han definido. Esta etapa se divide en comité de créditos: decisión y fijación de monto, negociación y paquetes de condiciones. En esta etapa es necesario contar con toda la información necesaria que permita evaluar, tanto cualitativa como cuantitativamente al solicitante o deudor, es decir que la etapa anterior se ha cumplido a cabalidad por lo que el informe

presentado al comité de créditos cuenta con toda la información necesaria para tomar la decisión de aprobar o denegar el crédito basado en información confiable (*Elizondo, 2003, p. 88*).

d) Seguimiento del crédito otorgado: La administración del crédito involucra el seguimiento de la situación del cliente una vez que se le ha otorgado el crédito. La importancia de este punto, radica en que existe la posibilidad de que la situación de la empresa varíe con el correr del tiempo, lo que a su vez altera las características del crédito otorgado por la institución financiera. La entidad bancaria deberá emitir política orientadas a darle seguimiento a los activos crediticios, que contengan procedimientos para detectar oportunamente su deterioro y prevenir una potencial pérdida (*Elizondo, 2003, p. 91*).

e) La recuperación de los fondos otorgados en calidad de financiamiento: La institución financiera deberá emitir políticas que contengan los mecanismos y procedimientos de cobro que consideren adecuados para la recuperación efectiva de los fondos adecuados para la recuperación efectiva de los fondos otorgados en calidad de financiamiento.

Es importante dar seguimiento a las operaciones que realiza el nuevo deudor con el banco. El banco espera que las proyecciones y planes presentados por el solicitante se cumplan, sin embargo, pudiera ocurrir que el cliente cancele el financiamiento poco tiempo después de concedido, en este caso, la institución financiera debe cerciorarse que los fondos provengan de actividades lícitas, como parte de las políticas de prevención y cumplimiento (*Elizondo, 2003, p. 95*).

2.2.2. Morosidad de los créditos

La morosidad se entiende como “La condición de moroso o situación o estado de mora, dilatación, tardanza, lentitud, retraso o falta de puntualidad indolencia o escasa actividad” (*Molina, 2000, p. 45*). Por tanto, se entiende como la tardanza en el cumplimiento de una obligación; en la actualidad, ha aumentado la morosidad, en la cartera de PYMEs, debido quizá al riesgo de incumplimiento y al riesgo de recuperación.

2.2.2.1. Historial crediticio:

Algunos factores que causan la morosidad (*Rodriguez, 2009, p. 36*) son los siguientes: Según el Banco de Crédito del Perú, los

antecedentes crediticios son más importantes de lo que normalmente se cree. El historial de crédito, es la suma de los antecedentes de la persona, son una información relevante sobre su comportamiento comercial y es sumamente utilizado, incluso aunque usted no lo conozca. Un historial de crédito es un perfil financiero. Permite a las entidades financieras saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado y los ayuda a decidir si desean hacer un negocio con usted. (*Banco de Crédito del Perú, 2015, p. 5*).

Un uso inadecuado de crédito, también quedará registrado en su historial crediticio, lo que le traerá perjuicios como: menos (o ninguna) capacidad de pedir prestado, peores condiciones de préstamo, menor (o nulo) acceso a una oferta diversa en cuanto a formas de crédito, montos y plazos

Clasificación crediticia: Según la resolución S.B.S. N° 11356-2008, estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

- ✓ **Categoría normal (0):** Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho días calendarios.
- ✓ **Categoría con problemas potenciales (1):** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos con nueve días a 30 días calendario.
- ✓ **Categoría deficiente (2):** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno a sesenta días calendarios.
- ✓ **Categoría dudosa (3):** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno a ciento veinte días calendario.
- ✓ **Categoría perdida (4):** Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte días calendarios.

2.2.2.2. Refinanciamiento:

El refinanciamiento no significa un desembolso de dinero en efectivo, solo modificación de condiciones contractuales de acuerdo a evaluación. El refinanciamiento puede realizarse en el mismo producto otorgado o se realiza como renovación de deuda

de acuerdo a la evaluación. La operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente, en condición de vigente o vencido, en el momento de cambio de las condiciones contractuales en la cual se realiza la operación de refinanciamiento, la clasificación de riesgo de los deudores se mantendrá en sus categorías originales.

2.2.2.3. Cobranza - notificaciones:

En caso que se haya cumplido la fecha de vencimiento de una cuota y no se haya realizado el pago correspondiente, se considera pago tardío y se aplica una tasa de interés moratoria sobre los días de atraso. Se realizará una gestión de cobranza telefónica y se solicitará una promesa de pago que deberá cumplirse dentro de los próximos 7 días calendarios.

Gestor de cobranza de campo: Gestiones y personal de campo que se administran a través de zonas de cobranza y cartera asignada. Profesionales de cobranza calificados que ejecutan estrategias y aplican distintas técnicas para lograr la mayor efectividad de recupero de la cartera.

Envío automatizado y masivo de notificaciones: A través de un aplicativo administrativo de cobranza, se genera y envía correspondencia individual y masiva personalizada de acuerdo al perfil del cliente.

Cobranza judicial: Ante un juez competente y con los documentos que justifican el adeudo, se demanda al deudor el pago y se obtiene orden de embargo cuando son títulos de crédito, mismo que se ejecuta y una vez condenado el deudor mediante sentencia definitiva, si no hace pago, se rematan los bienes y se paga al acreedor.

2.3.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Se destacan los siguientes términos más frecuentes en el presente trabajo de investigación:

Amortización:

Son reducciones en el valor de los activos o pasivos para reflejar en el sistema de contabilidad de cambios en el precio del mercado u otras de valor.

Colocación o crédito

Es un préstamo de dinero que un banco otorga a un 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 periodo que no tuvo ese dinero.

Coyuntura:

Designa a la serie de circunstancias cambiantes que contribuyen a la hora de determinar unas situaciones específicas. La que nos ocupa es una palabra que se emplea en diversos contextos,

aunque sin dudas a instancias de la historia es un concepto que suele aparecer con frecuencia.

Comité de créditos:

Se define como la instancia en la cual se discute, en primer lugar la deseabilidad de la colocación en términos de dar un cumplimiento a la política de créditos y tomando como herramienta el análisis realizado, decide si una empresa solicitante es sujeto de crédito o no, aprobando o denegando la solicitud, y en el caso de que sea aprobada, define el monto del crédito por otorgar y las condiciones mínimas que el ejecutivo bancario a cargo de la operación deberá negociar con el cliente para que esta sea atractiva para el banco.

Control: Es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si la programación y gestión se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados.

Eficacia:

Es el éxito de un programa o de una actividad para el logro de los objetivos y metas predeterminadas en términos de cantidad, calidad, y oportunidad de los bienes y servicios producidos.

Eficiencia:

Es la relación existente entre los recursos y los insumos utilizados frente a los resultados obtenidos al menor costo en igualdad de condiciones de calidad de oportunidad.

Estructura:

A través del término estructura, se pueden referir diversas cuestiones. Por un lado, por estructura se entiende a la distribución y orden de las partes más importantes que componen un todo. Pero, por otro lado, con el mismo término podemos querer decir o hablar de aquel sistema de conceptos que se encuentran enlazados entre si y cuya razón de ser será la de precisar la esencia del objeto de estudio, es decir, tanto la realidad como el lenguaje que se habla tendrá su propia y particular estructura. Pero muchos otros ámbitos, también usan el término estructura para referir su funcionamiento, disposición o materia de estudio, las

ciencias sociales, las ciencias aplicadas, la astronomía, la ingeniería, las matemáticas, entre otras.

Macroeconómico:

Estudia el monto total de bienes y servicios producidos en un determinado territorio, suele ser utilizada como una herramienta para gestión política, ya que permite descubrir como asignar los recursos para potenciar el crecimiento económico y mejorar el bienestar de la población.

Morosidad:

Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que esta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

Organización:

Un grupo de personas juntas en cierto tipo de esfuerzo concentrado o coordinado para alcanzar objetivos.

Personal:

Refiere a aquello perteneciente a la persona o aquello que es propio de ella. Por ejemplo, las cualidades propias de una persona serán lo que haga especial, única e irreplicable en el mundo.

Políticas:

Guías amplias, generales para la acción que deben ayudar en el logro del objetivo.

Riesgo crediticio:

Este hace referencia a la posibilidad de grandes pérdidas, por el hecho que un cliente no cumpla con las obligaciones de crédito a las cuales se comprometió.

Tasa de morosidad:

Es el cociente entre el valor de los créditos dudosos y el valor de la cartera de créditos totales, es un indicador trascendental para la decisión de seguir otorgando créditos a los clientes que lo solicitan.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica – cualitativa, puesto que se buscó aportar al conocimiento (Hernández y otros, 2010, p. 220).

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, puesto que no se alteró ninguna variable de estudio (*Hernández y otros, 2010, p. 225*), de corte transversal, dado que la información se dio en un momento del tiempo; y de nivel correlacional, puesto que se analizó el comportamiento de las variables para luego relacionarlas.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de estudio está conformada por 20 analistas de crédito de Compartamos Financiera S.A., los cuales cuentan con cartera de morosidad, se consideró además a 1 100 clientes de la entidad.

3.2.2. Muestra

Como muestra se considera al 100% de la población (20 analistas) para la primera variable por ser pequeña y en la segunda variable se consideró a 240 clientes.

- Nivel de confiabilidad 95% ($Z = 1.96$).
- Margen de error $\pm 5\%$ (e).
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% (P).
- Tamaño de la población de 1100 (N).

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{1100 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(1100 - 1) * 0.056^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)} = 240$$

3.3. FUENTES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La fuente de información fue primaria, puesto que los datos fueron proporcionados por los analistas de crédito de Compartamos Financiera S.A., y los clientes morosos de la entidad. Con respecto a la técnica aplicada, fue la encuesta; de donde el instrumento utilizado, fue el cuestionario; el mismo fue diseñado por el investigador, en coordinación con el asesor de la tesis, se tiene:

- Cuestionario para determinar los factores que se relacionan con la morosidad de la cartera de cliente de Compartamos Financiera S.A., desde la perspectiva del analista de crédito (22 ítems).

Con respecto a la validación del instrumento, se consideró la aplicación del criterio de juicio de expertos (se anexa); con respecto a la fiabilidad del instrumento, se utilizó el estadístico Alpha de Cronbach:

Variable independiente:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,971	11

Mientras más cerca este & de la unidad es más confiable.

Variable dependiente:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	11

Mientras más cerca este & de la unidad es más confiable.

3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.4.1. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada, con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizarón:

- **El soporte informático SPSS 22 Edition**, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales;

- **Excel, aplicación de Microsoft Office**, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitaron el ordenamiento de datos.

Las acciones específicas en las que se utilizaron, los programas mencionados son las siguientes:

En cuanto al SPSS 22 Edition.

- Elaboración de las tablas de doble entrada que permitió ver el comportamiento conjunto de las variables, según sus categorías y clases.
- Desarrollo de la prueba Chi-cuadrado (X^2) y cálculo de la probabilidad asociada a la prueba.
- Al igual que con Excel, las tablas y los análisis efectuados fueron trasladaron a Word, para su ordenamiento y presentación final.

En lo que respecta a Excel:

- Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjunta al informe.

- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- Las tablas y gráficos elaborados en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

3.4.2. Análisis de datos

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos, según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

En cuanto a la estadística inferencial, se utilizó:

Prueba Chi (χ^2). Esta prueba inferencial, que responde a las pruebas de independencia de criterios, se basa en el principio en que dos variables son independientes entre sí, en el caso de que la probabilidad de que la relación sea producto del azar sea mayor que una probabilidad alfa fijada de antemano como punto crítico o límite para aceptar la validez de la prueba.

Procedimiento:

- a) Obtención y recopilación de datos, tabulación, análisis e interpretación.
- b) Aplicación de encuesta a través de un cuestionario.
- c) Procesamiento y tabulación de datos.
- d) Análisis e interpretación de datos para determinar la correlación entre las variables de estudio, mediante el SPSS y Excel, que permitió obtener rápidamente cuadros y gráficos estadísticos.
- e) La estrategia para probar la hipótesis es la prueba estadística no paramétrica denominada Chi cuadrado para verificar la correlación, a través de la prueba de dependencia, es decir, si están las variables asociadas.

Los datos obtenidos en la investigación por el instrumento diseñado para tal fin se organizaron y procesaron de forma computarizada, a

fin, de obtener resultados más rápidos con menor riesgo que el sistema manual con el propósito de presentar la información de manera ordenada, clara y sencilla.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Este capítulo tiene como propósito presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación, la misma que es: “Factores que se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por compartamos financiera, Tacna 2015”

5.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para la recolección de datos, se hizo previamente la validación y la confiabilidad de la información. En el caso de la validez se construyó un instrumento para la realización de la validez, de contenido, por parte de los expertos, para verificar:

- La claridad del instrumento, si esta formulado con el lenguaje apropiado.
- Objetividad, si esta expresado en conductas observables.
- Actualidad, adecuado al avance de la ciencia y tecnología.

- Organización, existe una organización lógica.
- Suficiencia, comprende los aspectos en cantidad y calidad.
- Intencionalidad, adecuado para valorar estrategias científicas.
- Consistencia, basado en el aspecto teórico científico.
- Coherencia, entre los índices, indicadores y las dimensiones.
- Metodología, la estrategia responde al propósito del diagnóstico.

5.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Variable independiente: Factores macroeconómicos

Tabla 2

Sus clientes conocen el nivel del PBI de este año

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	4	20%
A veces	14	70%
Frecuentemente	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

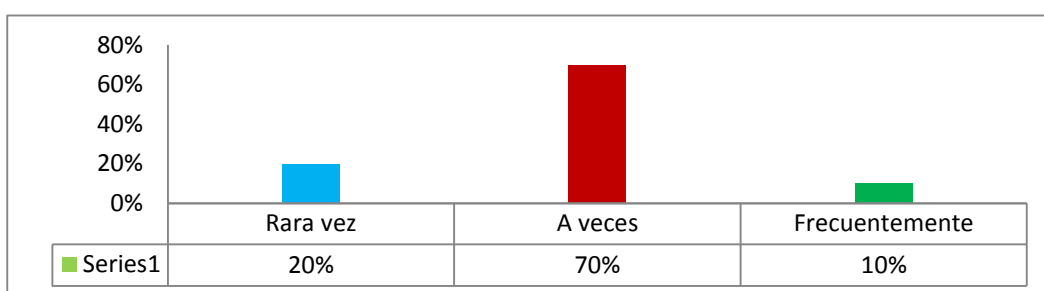


Figura 4: Sus clientes conocen el nivel del PBI de este año

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si los clientes conocen el nivel del PBI de este año; el 70% manifiesta a veces; 20% indica rara vez y el 10% indica frecuentemente.

De lo que se percibe que muchas veces los clientes de la entidad financiera no conocen el nivel del PBI del presente año.

Tabla 3

Sus clientes consideran que si aumenta la inflación su empresa, será más rentable

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	2	10%
A veces	12	60%
Frecuentemente	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

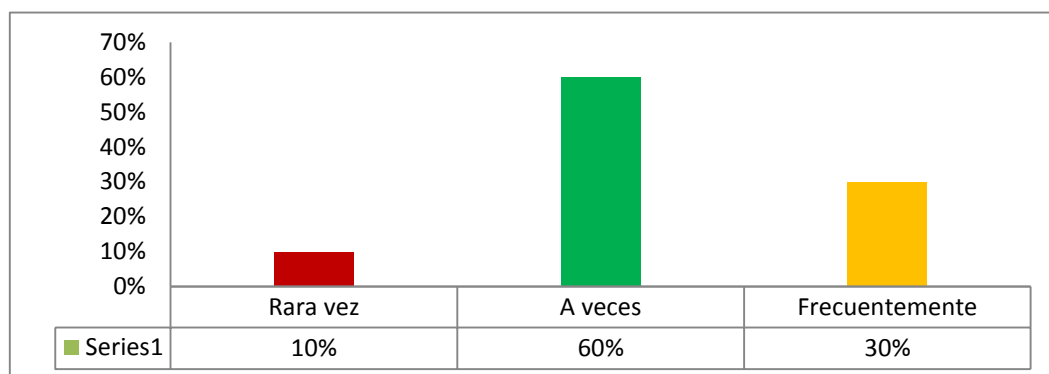


Figura 5: Sus clientes creen que si aumenta la inflación su empresa será más rentable

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En base a la pregunta, si sus clientes creen que si aumenta la inflación su empresa será más rentable; el 60 % manifiesta a veces; el 30% indica frecuentemente y el 10 % indica rara vez.

Se puede concluir, que a veces los clientes creen que si aumenta la inflación su empresa sería más rentable.

Tabla 4

La mayoría de clientes se atrasan porque tienen otros compromisos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	5	25%
A veces	11	55%
Frecuentemente	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

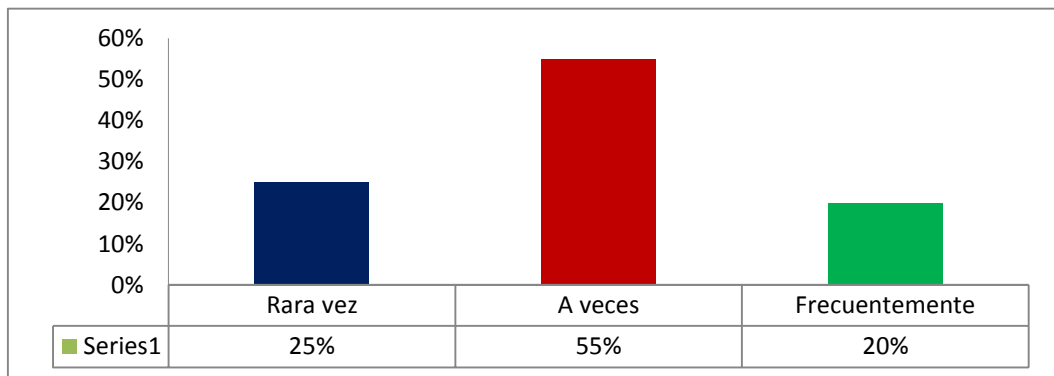


Figura 6: La mayoría de clientes se atrasan porque tienen otros compromisos

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo relacionado, si la mayoría de clientes se atrasan porque tienen otros compromisos; el 55% manifiesta a veces; el 25% indica rara vez y el 20% indica frecuentemente.

De lo que se entiende, es que muchas veces, los clientes se atrasan porque tienen otras obligaciones pendientes de pago, lo que se debe evaluar antes de otorgar los créditos

Tabla 5

A pesar de falta de liquidez de sus clientes, ellos solicitan créditos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Rara vez	3	15%
A veces	10	50%
Frecuentemente	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

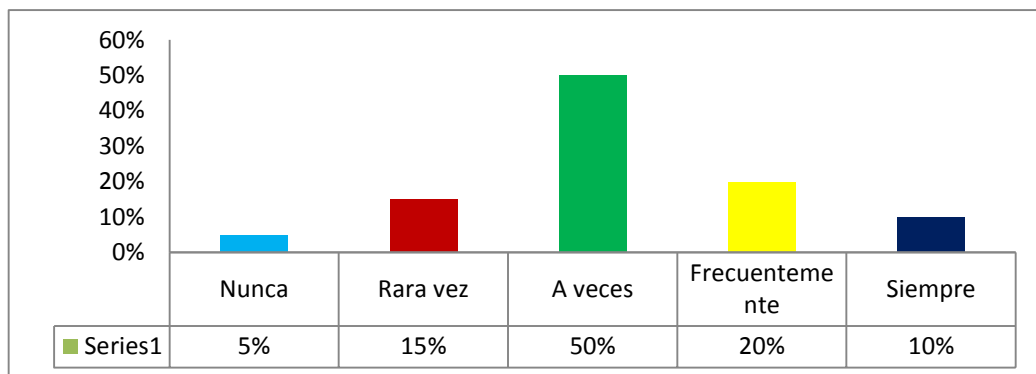


Figura 7: A pesar de falta de liquidez de sus clientes, ellos solicitan créditos

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En la pregunta, si a pesar de falta de liquidez de sus clientes, ellos solicitan créditos; el 50% indica a veces; el 20% manifiesta frecuentemente; el 15% manifiesta rara vez; el 10% indica siempre y el 5% indica nunca.

Al respecto se puede observar, que los clientes a pesar de que se encuentran endeudados aun así solicitan créditos, debiendo efectuar una adecuada evaluación al otorgar los créditos.

Tabla 6

Sus clientes cuentan con información necesaria sobre las tasas de interés

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Rara vez	3	15%
A veces	13	65%
Frecuentemente	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

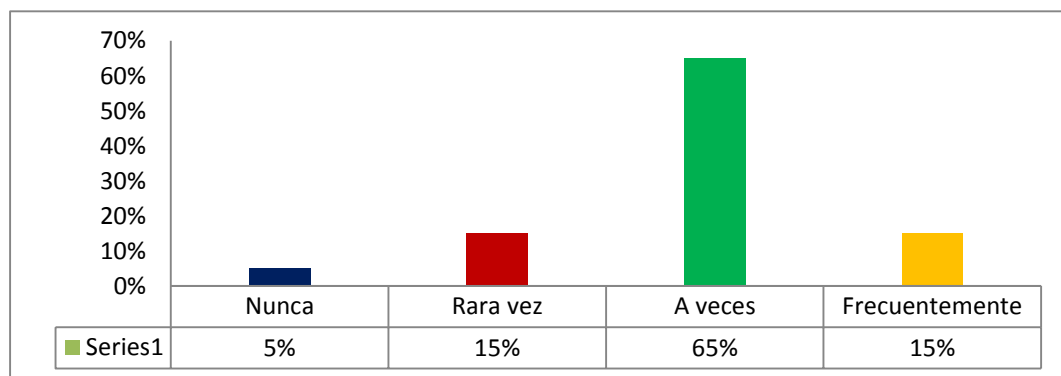


Figura 8: Sus clientes cuentan con información necesaria sobre las tasas de interés

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo relacionado, si sus clientes cuentan con información necesaria sobre las tasas de interés; el 65% indica a veces; el 15% manifiesta rara vez; el 15% manifiesta frecuentemente y el 5% indica nunca.

Por tanto, se puede entender que los clientes, no cuentan con la información necesaria relacionada a las tasas de interés que cobra, la financiera por los créditos otorgados.

Tabla 7

La institución financiera indica a sus clientes sobre su endeudamiento.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Rara vez	5	25%
A veces	10	50%
Frecuentemente	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

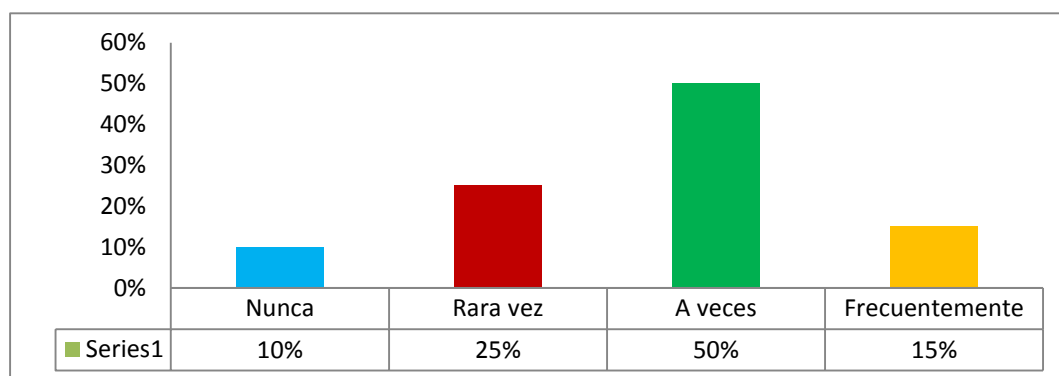


Figura 9: La institución financiera indica a sus clientes sobre su endeudamiento.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si la institución financiera indica a sus clientes sobre su endeudamiento; el 50% indica a veces; el 25% manifiesta rara vez; el 15% manifiesta frecuentemente y el 10% indica que nunca.

Al respecto se puede apreciar, que muchas veces, la entidad financiera no manifiesta a sus clientes sobre su endeudamiento, lo que genera que muchas veces los clientes se encuentre sobre endeudados.

Tabla 8

Los Clientes cuentan con mecanismos para conocer el estado de su crédito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	5	25%
A veces	14	70%
Frecuentemente	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

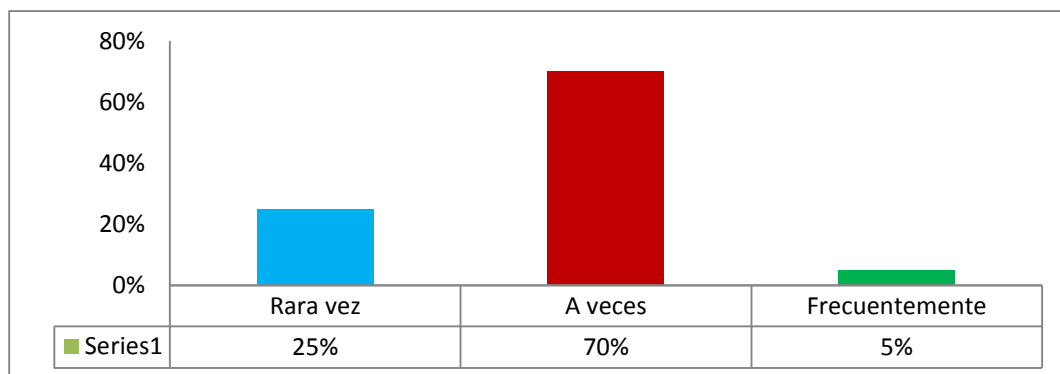


Figura 10. Clientes cuentan con mecanismos para conocer el estado de su crédito

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si los clientes cuentan con mecanismos para conocer el estado de su crédito; el 70% manifiesta a veces; el 25% indica rara vez y el 5% indica frecuentemente.

Al respecto se aprecia, que los clientes de la financiera a veces muchas veces no saben en qué estado se encuentra el crédito obtenido, debiendo efectuar la difusión necesaria para el conocimiento del cliente.

Tabla 9

Tiene conocimiento de todos los créditos solicitados por sus clientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	4	20%
A veces	15	75%
Frecuentemente	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

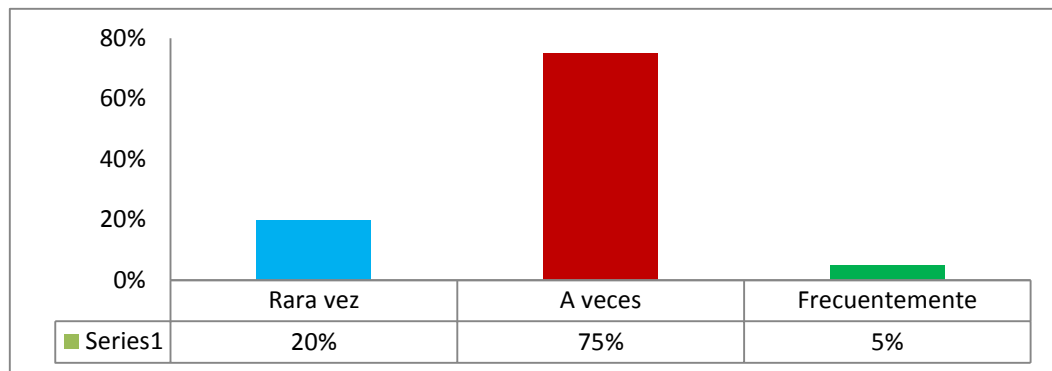


Figura 11: Tiene conocimiento de todos los créditos solicitados por sus clientes

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En la pregunta, si el trabajador tiene conocimiento de todos los créditos solicitados por sus clientes; el 75% manifiesta que a veces; el 20% indica rara vez y el 5% indica frecuentemente.

Se concluye que los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera, a veces tienen conocimiento de todos los créditos solicitados por sus clientes, debiendo implementar los correctivos necesarios.

Tabla 10

El trabajador de la entidad financiera supervisa la situación del negocio del cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Rara vez	3	15%
A veces	14	70%
Frecuentemente	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

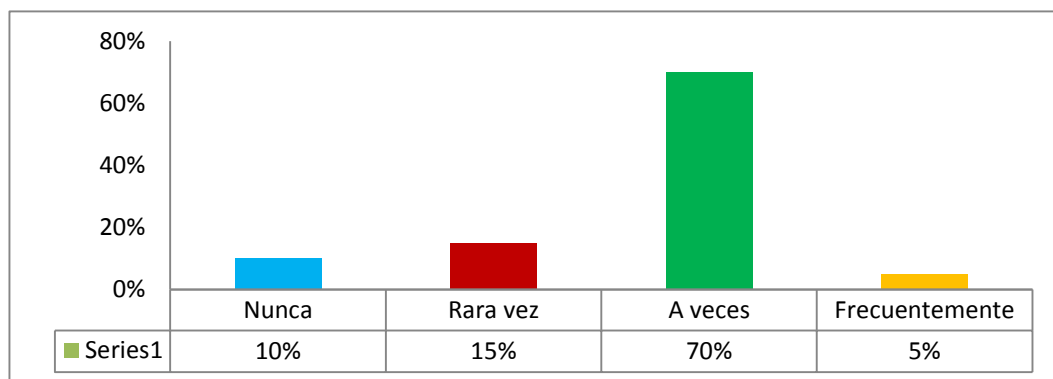


Figura 12: El trabajador de la entidad financiera supervisa la situación del negocio del cliente

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo relacionado, si el trabajador de la entidad financiera supervisa la situación del negocio del cliente; el 70% indica a veces; el 15% manifiesta rara vez; el 10% indica nunca y el 5% manifiesta frecuentemente.

Se concluye que los trabajadores de la Entidad Financiera, a veces supervisa la situación del negocio del cliente, debiendo efectuar los correctivos necesarios a fin de poder dar nuevas alternativas de financiamiento y evitar la morosidad en los pagos.

Tabla 11

Los clientes informan, el por qué el atraso de sus cuotas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	6	30%
A veces	12	60%
Frecuentemente	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

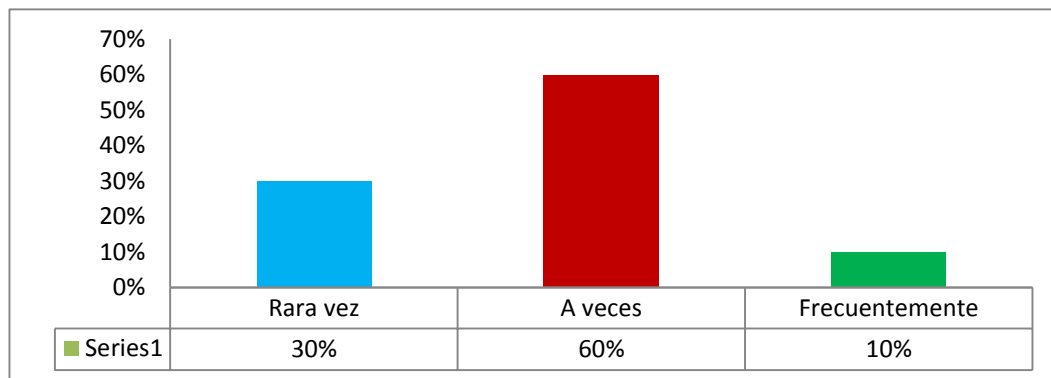


Figura 13: Los clientes informan por qué el atraso de sus cuotas

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si el cliente de la entidad financiera, informa por qué el atraso de sus cuotas; el 60% manifiesta a veces; el 30% indica rara vez y el 10% indica frecuentemente.

Se concluye que los clientes, muchas veces no informan, el por qué se atrasan en el pago de sus cuotas, lo que no permite dar alternativas de financiamiento.

Tabla 12

Las visitas a los negocios de los clientes disminuyen la morosidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Rara vez	2	10%
A veces	11	55%
Frecuentemente	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

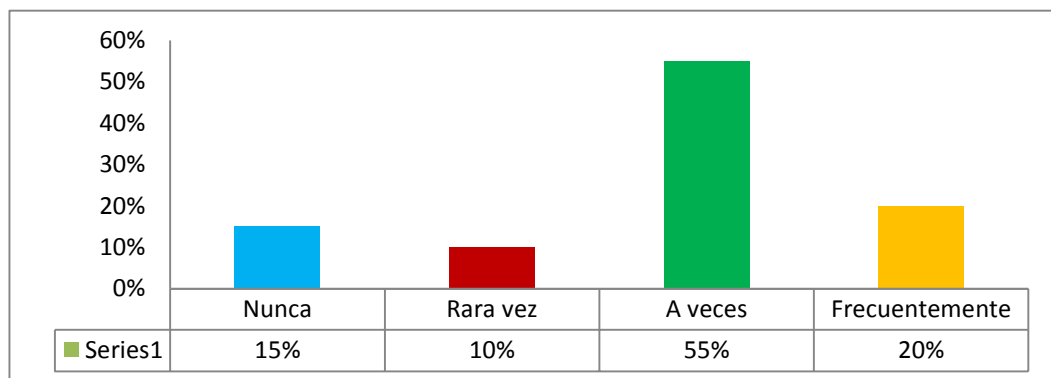


Figura 14: Las visitas a los negocios de los clientes disminuyen la morosidad.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si las visitas a los clientes disminuyen la morosidad; el 55% indica a veces; el 20% manifiesta frecuentemente; el 15% indica nunca y el 10% manifiesta rara vez.

Al respecto se puede apreciar, que los trabajadores de la entidad financiera no vienen efectuando con regularidad, las visitas a los clientes a fin de disminuir la tasa de morosidad.

Variable dependiente: Morosidad de crédito

Tabla 13

Conoce usted sus antecedentes crediticios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	15%
Rara vez	48	20%
A veces	120	50%
Frecuentemente	24	10%
Siempre	12	5%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

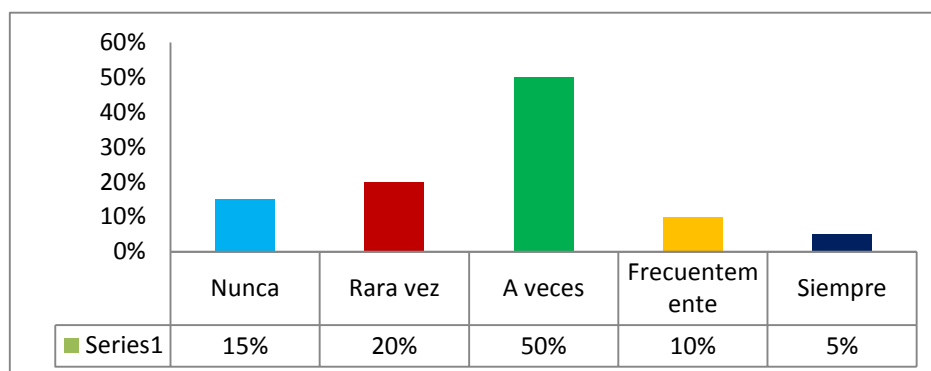


Figura 15: Conoce usted sus antecedentes crediticios

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En la pregunta, si conoce sus antecedentes crediticios; el 50% indica a veces; el 20% manifiesta que rara vez; el 15% indica que nunca; el 10% manifiesta que frecuentemente y el 5% indica siempre.

Por tanto se llega a concluir, que falta informar a los clientes sobre sus antecedentes crediticios a fin de que puedan conocer su situación y tener presente si cuenta con historial crediticio de morosidad.

Tabla 14

Tiene usted deuda con otra entidad financiera

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	120	50%
A veces	108	45%
Frecuentemente	12	5%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

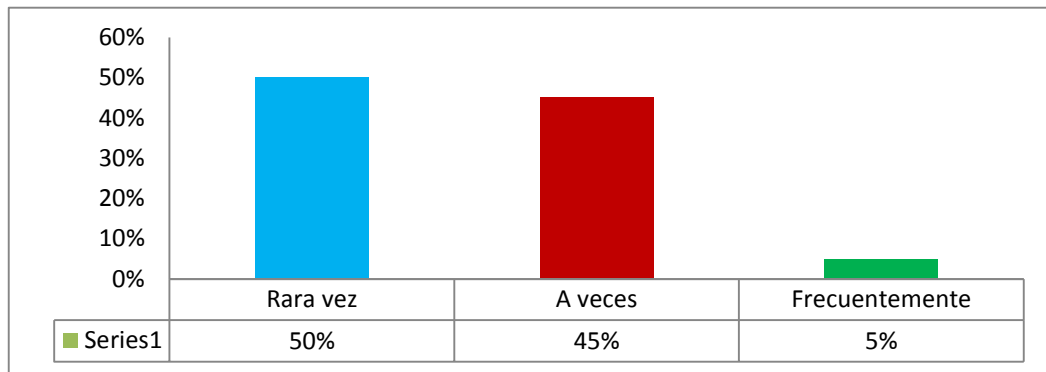


Figura 16: Tiene usted deuda con otra entidad financiera

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si tiene usted deuda con otra entidad financiera, el 50% indica rara vez; el 45% manifiesta a veces y el 5% indica frecuentemente.

Al respecto se aprecia, que muchas veces los clientes que solicitan crédito, cuentan con préstamos otorgados por otras entidades financieras.

Tabla 15
 Considera que cuenta con un buen historial crediticio.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	5%
Rara vez	60	25%
A veces	156	65%
Frecuentemente	12	5%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

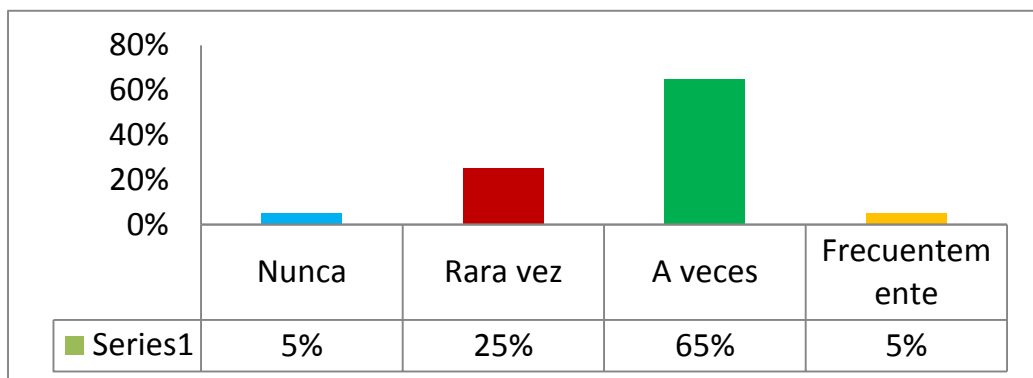


Figura 17: Considera que cuenta con un buen historial crediticio.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si cuenta con un buen historial crediticio; el 65% indica a veces; el 25% manifiesta rara vez; el 5% manifiesta frecuentemente; el 5% indica nunca. Al respecto se concluye, que falta que los clientes mejoren sus pagos para que puedan contar con adecuado historial crediticio.

Tabla 16

Considera que sus ventas se mantienen constantes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	10%
Rara vez	72	30%
A veces	120	50%
Frecuentemente	24	10%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

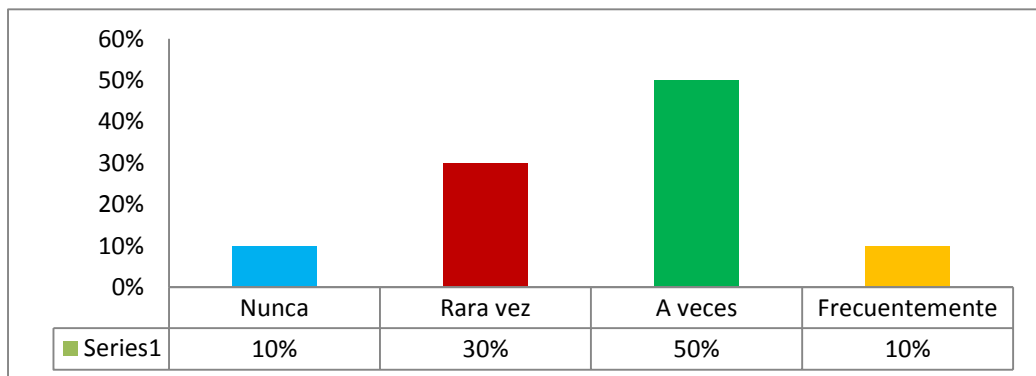


Figura 18: Considera que sus ventas se mantienen constantes.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si sus ventas se mantienen constantes; el 50% indica a veces; el 30% manifiesta rara vez; el 10% manifiesta frecuentemente y el 10% indica nunca.

Al respecto se puede apreciar, que muchas veces sus ventas no son constantes, peligrando el cumplimiento de sus obligaciones.

Tabla 17

Ha efectuado usted un refinanciamiento de deuda.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	12	5%
A veces	48	20%
Frecuentemente	168	70%
Siempre	12	5%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

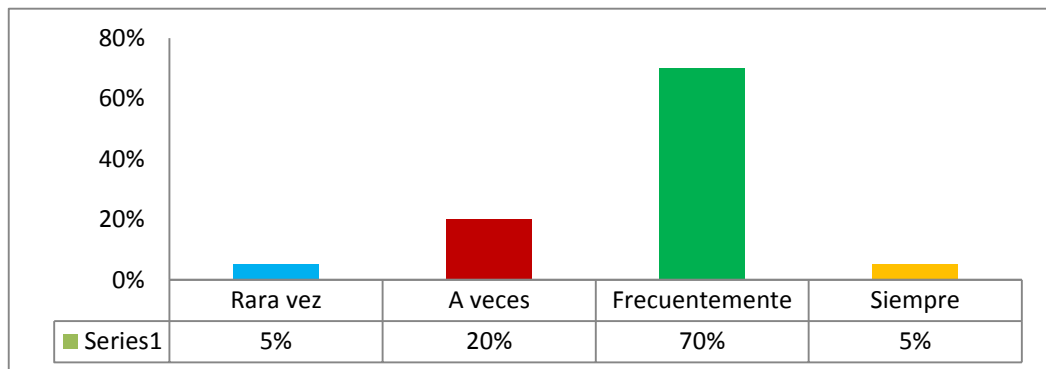


Figura 19: Ha efectuado usted un refinanciamiento de deuda.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si efectuado un refinanciamiento de deuda; el 70% indica frecuentemente; el 20% manifiesta a veces; el 5% manifiesta siempre; el 5% indica rara vez.

Al respecto se puede apreciar, que si se ha efectuado, el refinanciamiento de la deuda en alguna oportunidad, por parte de los clientes.

Tabla 18

Considera que alguna vez se ha atrasado en el pago de sus deudas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	10%
Rara vez	36	15%
A veces	168	70%
Frecuentemente	12	5%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

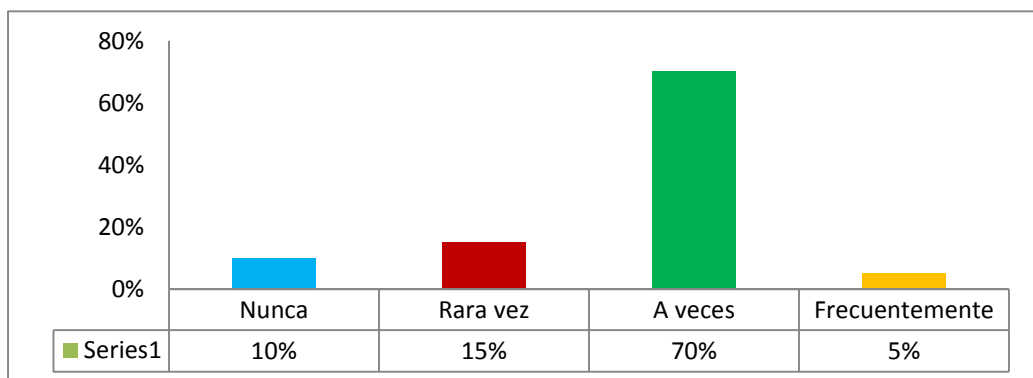


Figura 20: Considera que alguna vez se ha atrasado en el pago de sus deudas.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si considera que alguna vez se ha atrasado en el pago de sus deudas; el 70% indica a veces; el 15% manifiesta rara vez; el 10% indica nunca y el 5% manifiesta frecuentemente.

Al respecto se aprecia, que en gran porcentaje, los clientes se han atrasado alguna vez en el pago de sus obligaciones.

Tabla 19

Le han efectuado llamadas telefónicas para hacerle acuerdo de su deuda.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	36	15%
A veces	144	60%
Frecuentemente	60	25%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

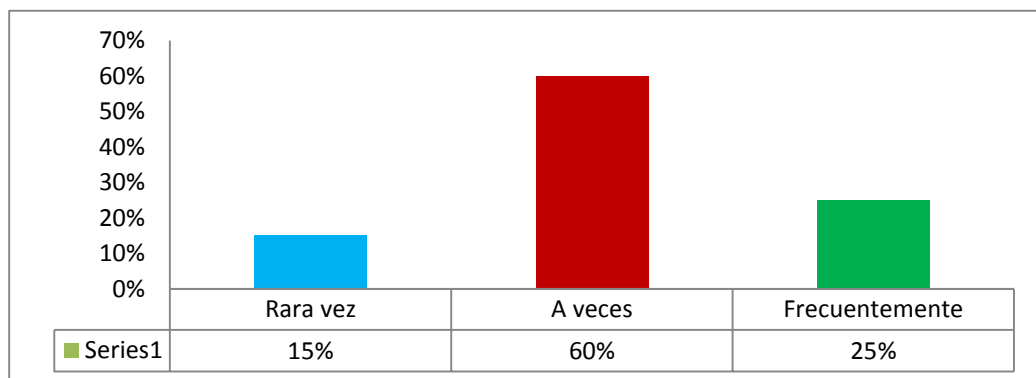


Figura 21: Le han efectuado llamadas telefónicas para hacerle acuerdo de su deuda.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si le han efectuado llamadas telefónicas para hacerle acuerdo de su deuda, el 60% manifiesta a veces; el 25% indica frecuentemente y el 15% indica rara vez.

Se puede apreciar, que si se efectúan las llamadas telefónicas en el cumplimiento de sus pagos, ya que en algún caso se produce por olvido

involuntario.

Tabla 20

Considera que ha dejado de pagar su deuda por olvido involuntario.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	96	40%
A veces	120	50%
Frecuentemente	24	10%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

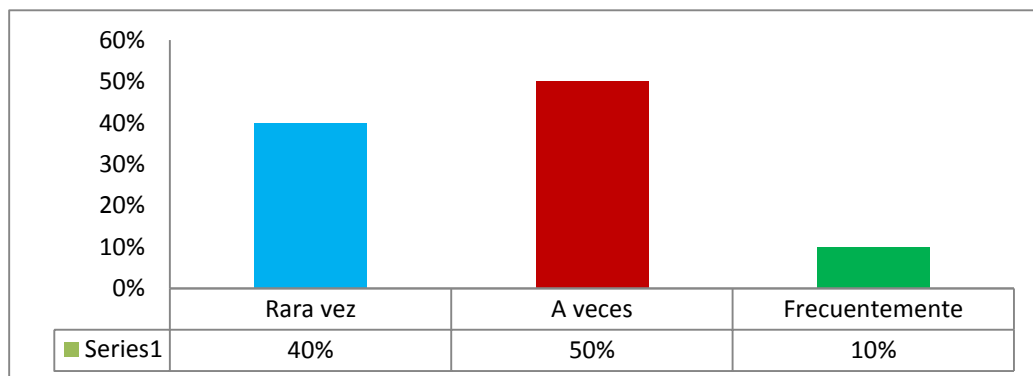


Figura 22: Considera que ha dejado de pagar su deuda por olvido involuntario.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si considera que ha dejado de pagar su deuda por olvido involuntario; el 50% manifiesta a veces; el 10% indica frecuentemente; el 40% indica rara vez

Se concluye que en algunos casos, si se produce el olvido involuntario con respecto al pago de la deuda de manera oportuna.

Tabla 21

Considera que la entidad financiera aplica buenas técnicas de cobranza.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	60	25%
A veces	144	60%
Frecuentemente	36	15%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

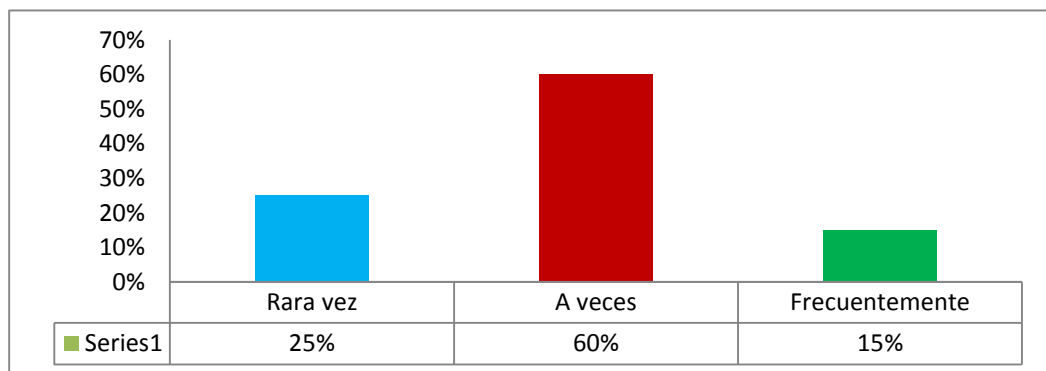


Figura 23: Considera que la entidad financiera aplica buenas técnicas de cobranza.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si la entidad financiera aplica buenas técnicas y estrategias de cobranza; el 60% manifiesta que a veces el 25% indica que rara vez y el 15% indica que frecuentemente.

Se concluye que a la entidad financiera, le falta mejorar sus técnicas y

estrategias de cobranza.

Tabla 22

Ha cancelado usted la deuda antes del tiempo pactado.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	10%
Rara vez	36	15%
A veces	168	70%
Frecuentemente	12	5%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

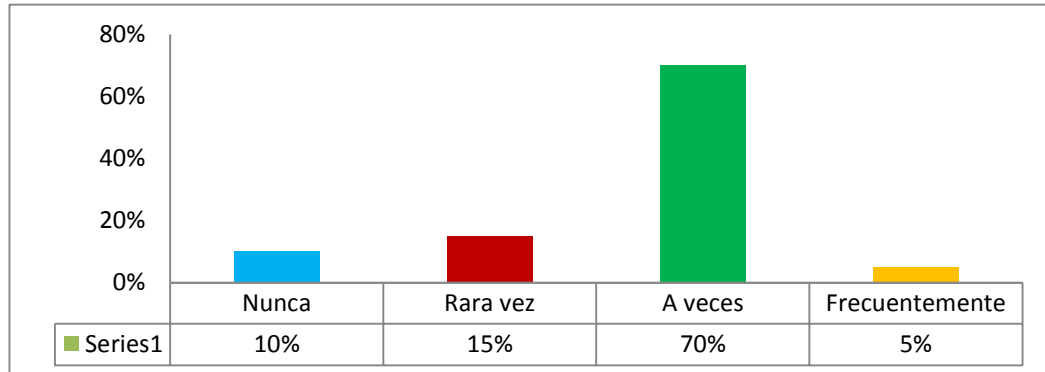


Figura 24: Ha cancelado usted la deuda antes del tiempo pactado.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo referente, si ha cancelado usted la deuda antes del tiempo pactado; el 70% indica a veces; el 15% manifiesta rara vez; el 10% indica nunca y el 5% manifiesta frecuentemente.

Apreciándose que en algunos casos los clientes efectúan, el pago adelantado de su deuda a fin de minimizar los pagos por concepto de intereses.

Tabla 23

Considera adecuada las notificaciones por las deudas pendientes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	15%
Rara vez	48	20%
A veces	144	60%
Frecuentemente	12	5%
Total	240	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

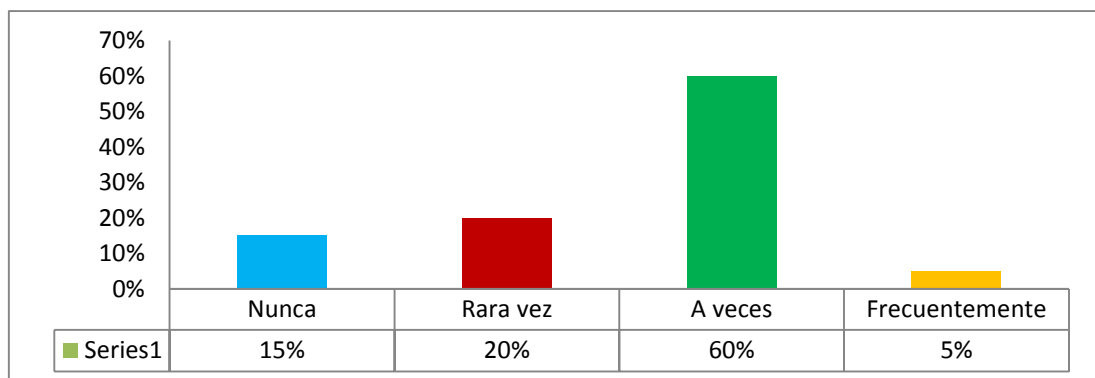


Figura 25: Considera adecuada las notificaciones por las deudas pendientes.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo relacionado, si considera adecuada las notificaciones por las deudas pendientes; el 60% indica a veces; el 20% manifiesta rara vez; el 15% indica nunca y el 5% manifiesta frecuentemente.

Apreciándose que muchas veces las notificaciones, se realizan de acuerdo al perfil del cliente ya que muchas veces, hay clientes puntuales que pueden olvidarse la fecha de pago de sus obligaciones.

5.4.CONTRASTE DE HIPÓTESIS

5.4.1. Contraste de la hipótesis general

H₀: Hipótesis nula

Los factores macroeconómicos, no se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados de Compartamos Financiera, Tacna 2015.

H₁: Hipótesis alterna

Los factores macroeconómicos, se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015.

Nivel de significancia: 0.05

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,118 ^a	2	0,001
Razón de verosimilitud	12,410	2	0,002
Asociación lineal por lineal	9,365	1	0,002
N de casos válidos	20		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Conclusión:

De los resultados se tiene que el valor del chi-cuadrado es de 14,118 y el (valor de $p = 0,001$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que se rechaza la hipótesis nula y se concluye con un nivel de confianza del 95% que los factores macroeconómicos, se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015.

5.4.2. Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1:****H₀: Hipótesis nula**

Los factores macroeconómicos, no se relacionan significativamente con la gestión de cartera de Compartamos Financiera, Tacna 2015.

H₂: Hipótesis alterna

Los factores macroeconómicos, se relacionan significativamente con la gestión de cartera de Compartamos Financiera, Tacna 2015.

Nivel de significancia: 0,05

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,593 ^a	1	0,000
Corrección de continuidad ^b	6,275	1	0,012
Razón de verosimilitud	9,184	1	0,002
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	11,963	1	0,001
N de casos válidos	20		

Conclusión:

De los resultados se tiene que el valor del chi-cuadrado es de 12,593 y el (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que se rechaza H_0 ; la hipótesis nula y se concluye con un nivel de confianza del 95% que los factores macroeconómicos, se relacionan significativamente con la gestión de cartera de Compartamos Financiera, Tacna 2015.

Hipótesis específica 2:

H_0 : hipótesis nula

La morosidad de los créditos, no se relaciona significativamente con el historial crediticio de los clientes de Compartamos Financiera Tacna, 2015.

H₁: Hipótesis alterna

La morosidad de los créditos, se relaciona significativamente con el historial crediticio de los clientes de Compartamos Financiera Tacna, 2015.

Nivel de significancia: 0,05

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,928 ^a	2	0,031
Razón de verosimilitud	6,095	2	0,047
Asociación lineal por lineal	4,338	1	0,037
N de casos válidos	240		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Conclusión: De donde se tiene que el valor del chi-cuadrado es de 6,928 (valor de $p = 0,031$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que se rechaza H_0 ; la hipótesis nula y se puede concluir con un nivel de confianza del 95% que la morosidad de los créditos, se relaciona significativamente con el historial crediticio de los clientes de Compartamos Financiera Tacna, 2015.

5.5.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados analizados, se encontró que los factores macroeconómicos, se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, de donde el valor obtenido del chi-cuadrado fue de 14,118 y el valor de $p = 0,001$; también se encontró que los factores normativos y de gestión de cartera logran incidir en la morosidad de los créditos otorgados, de donde el valor del chi-cuadrado fue de 12,593 y el valor de $p = 0,000$.

En lo que respecta al contraste a la hipótesis general de la investigación, sobre la relación de los factores macroeconómicos, normativos y gestión de cartera sobre la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015; se encontró que efectivamente existe una relación significativa de los factores analizados en el nivel de morosidad que caracteriza a los clientes de la entidad financiera evaluada.

Dichos resultados coinciden con los encontrados por Chacón y González (2008), donde destaca la Incidencia de los factores sociales, económicos y financieros sobre las variaciones en la tasa

de morosidad de los socios/as de la Red de Entidades Financieras Equitativas – REFSE.

De forma similar, existe concordancia con los resultados encontrados por Rosales y Madrid (2011) precisan que, si bien las características de las agencias y de la entidad determinan la tasa de morosidad por agencia, influyen también las condiciones de mercado.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Los factores macroeconómicos, se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015. Asimismo, se observa que los clientes se vienen atrasando debido a que tienen otros compromisos, inclusive y a pesar que tienen falta de liquidez se les viene otorgando nuevos créditos.

SEGUNDA

Los factores macroeconómicos, se relacionan con la gestión de cartera de Compartamos Financiera, también se observa que existe desconocimiento de la situación actual del PBI, inflación, otros; pues la mayoría de los clientes nunca han tenido ningún tipo de experiencia en el sistema financiero ni en términos de economía; además la entidad no cuenta con una base de datos de clientes morosos o de créditos rechazados.

TERCERA

La morosidad de los créditos, se relaciona con el historial crediticio de los clientes de Compartamos Financiera, Tacna 2015; observándose que la financiera no cuenta con un plan de recuperación de cartera, tiene

establecidos algunos pasos para la recuperación de los mismos, pero no los sigue por completo, además de que proporciona demasiadas facilidades al momento de la aprobación y otorgamiento de los préstamos.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda que los analistas de Compartamos Financiera. Evalúen de manera adecuada a los clientes que se encuentren sobre endeudados o tengan créditos en otras entidades financieras de tal manera que se pueda minimizar el riesgo de la cartera morosa, estableciendo los procedimientos que permitan contar con la información fidedigna sobre el nivel de endeudamiento en que se encuentran los clientes.

SEGUNDA

Se recomienda a los directivos de Compartamos Financiera que es necesario fortalecer a través de capacitaciones a los analistas de crédito, para que estén atentos a los movimientos de la economía regional y nacional, reflejada en la evolución del producto bruto interno regional, así como capacitarlos en dicha temática, que permita orientar y asesorar a los clientes sobre la economía actual.

TERCERA

Los directivos de Compartamos Financiera, deberán implementar un mejor análisis crediticio, en donde se obtenga buenas referencias financieras, personales y en el entorno del negocio del cliente, ya que

usando mecanismos flexibles adecuados a cada cliente facilitara las relaciones a largo plazo que le permiten controlar el riesgo que caigan en mora.

BIBLIOGRAFÍA

- AFP, S. d. (2014). *Estructura de sistema financiero peruano*. Lima, Lima, Peru.
- Arbulu, J. (2004). *Características e importancia de la PYME*. La PYME en el Peru, 1-6.
- Banco, d. C. (2015). *Banco de credito del Perú*. Recuperado el 15 de Julio de 2015, de <https://www.viabcp.com/wps/portal/viabcp/pymes>
- Chacón, V. y Gonzáles, A. (2008). *Análisis de los factores que Inciden en las variaciones de la tasa de morosidad de las socias de la Red de Entidades Financieras Equitativas (REFSE) de la provincia de Loja*. Tesis de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Elizondo, A. (2003). *Medicion Integral del riesgo de crédito*. México: Limusa SA.
- Financiera, I. d. (2012). *Instituto de formación financiera*. Recuperado el julio de 2015, de http://app.ifb.edu.pe/servicios-alumnos/doc/Adm_Negocios/Separatas/ciclo/Separata_Sistema-Financiero_y_sus_principales_Productos_y_Servicios_2011-2.pdf
- Gitman, L. J. (1997). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Oxford University Press.

- Guillén, U. J. (2002). *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*. Concurso de investigación para jóvenes economistas, 1-6.
- Hernández, F. (2010). *Metodología de la investigación*. 5 edición.
- McConnell, C. y Brue, S. (1997). *Economía*. Editorial McGraw-Hill.
- Molina, M. (2000). *Contabilidad bancaria*.
- Rodríguez, Z. (2009). *Prevención y cura de la morosidad*. España.
- Rosales, C. y Madrid, A. (2011). *Análisis e identificación de los factores que Inciden en la morosidad de las cajas municipales de la Region Piura en el año 2011*. Piura, Piura, Perú.
- Seguros, S. d. (2012). *Guía informativa de la estructura del sistema financiero*. Lima.
- Vela, M. (2012). *Factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la amazonia peruana en el periodo 2008-2011*. Lambayeque, Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR COMPARTAMOS FINANCIERA, TACNA 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema principal ¿De qué manera los factores macroeconómicos, se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿En qué medida los factores macroeconómicos, se relacionan con la gestión de cartera de Compartamos Financiera, Tacna 2015?</p> <p>b) ¿En qué medida la Morosidad de los créditos, se relaciona con el historial crediticio de los clientes de Compartamos Financiera, Tacna 2015?</p>	<p>Objetivo principal Determinar de qué manera los factores macroeconómicos, normativos y gestión de cartera se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar en qué medida los factores macroeconómicos, se relacionan con la gestión de cartera de Compartamos Financiera, Tacna 2015.</p> <p>b) Determinar en qué medida la morosidad de los créditos, se relacionan con el historial crediticio de los clientes de Compartamos Financiera, Tacna 2015.</p>	<p>Hipótesis principal Los factores macroeconómicos, se relacionan significativamente con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Los factores macroeconómicos, se relacionan significativamente con la gestión de cartera de Compartamos Financiera, Tacna 2015.</p> <p>b. Las morosidades de los créditos, se relacionan significativamente con el historial crediticio de los Clientes Compartamos Financiera, Tacna 2015</p>	<p>Variable Independiente (X): "Factores Macroeconómicos "</p> <p>1. Factores macroeconómicos</p> <p>2. Factores normativos</p> <p>3. Gestión de cartera</p> <p>Variable Dependiente (Y): "Morosidad de los créditos"</p> <p>1. Historial crediticio</p> <p>2. Refinanciamiento</p> <p>3. Cobranza-notificaciones</p>	<p><u>Tipo de investigación</u> Básica</p> <p>2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental Descriptivo</p> <p>3. <u>Nivel de investigación</u> Correlacional</p> <p>4. <u>Población</u> La población estará compuesta por 20 analistas de crédito Y 100 usuarios representativos.</p> <p>5. <u>Muestra</u> Se considera al 100% de la población por ser pequeña: 20 analistas de crédito en la primera variable y en la segunda se consideró a 240 clientes.</p> <p>6. <u>Técnicas</u> Encuesta</p> <p>7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario</p>

ANEXO N° 2 - CUESTIONARIO VAR. INDEPENDIENTE

VARIABLE INDEPENDIENTE – FACTORES MACROECONÓMICOS

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado Factores que relacionan con la morosidad de créditos otorgados por compartamos financiera 2015.

Instrucciones:

A continuación, se presenta 11 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su apreciación. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	RARAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
a) Variable Independiente: Factores macroeconómicos					
Factores Macroeconómicos					
1. Ud. considera que sus clientes conocen el nivel del PBI de este año					
2. Ud. considera que sus clientes creen que aumentar el nivel de inflación hará que sus negocios sean más rentables					
3. La mayoría de sus clientes se atrasan porque tienen otros compromisos que asumir					
Factores Normativos					
4. A pesar de falta de liquidez de los negocios de sus clientes, ellos solicitan créditos.					
5. Sus clientes cuentan con información necesaria acerca de las tasas de intereses.					
6. La institución financiera indica a sus clientes sobre su endeudamiento.					
7. Sus clientes cuentan con mecanismos para conocer el estado de su crédito					
Gestión de cartera					
8. Ud. tiene conocimiento de todos los créditos solicitados por sus clientes.					
9. Ud. como trabajador de la entidad financiera entrevista y visita constantemente para saber sobre la situación del negocio de su cliente					
10. Sus clientes cuando se atrasan en sus cuotas le informan el porqué.					
11. Ud. Considera que hacer visitas periódicamente para tener conocimiento de cómo van los negocios de sus clientes es una forma efectiva de tener conocimiento anticipado de posibles morosos.					

Gracias por su colaboración...

ANEXO N° 3 - CUESTIONARIO VAR. DEPENDIENTE

VARIABLE DEPENDIENTE – MOROSIDAD DE CREDITO (CLIENTES)

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado Factores que relacionan con la morosidad de créditos otorgados por compartamos financiera 2015.

Instrucciones:

A continuación, se presenta 11 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su apreciación. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	RARAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
b) Variable Dependiente: Morosidad de crédito					
Historial crediticio					
12. Conoce usted sus antecedentes crediticios.					
13. Tiene usted deuda con otra entidad financiera					
14. Considera usted que cuenta con buena aceptación crediticia					
Refinanciamiento					
15. Considera que sus ventas se mantienen constantes.					
16. Ha efectuado usted un refinanciamiento de deuda					
17. Considera que alguna vez se ha atrasado en el pago de sus deudas					
Cobranza - Notificaciones					
18. Le han efectuado llamadas telefónicas para hacerle acuerdo de la deuda pendiente.					
19. Ha dejado de pagar su deuda por olvido involuntario.					
20. Considera que la entidad financiera aplica buenas técnicas y estrategias de cobranzas					
21. Ha cancelado usted la deuda antes del tiempo pactado.					
22. Considera adecuada las notificaciones por las deudas pendientes					

Gracias por su colaboración.....

ANEXO N° 4 - VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN: "FACTORES DE MOROSIDAD (CUESTIONARIO
PARA ANALISTAS)"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Leo Rossi, Ernesto*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Director Unidad Post grado NBS*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario a Analistas*
 1.4. Autor del Instrumento: *Felix Emilio Joel Libora Martinez*

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelen: 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALID	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7. CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90%


MBA. Ernesto Leo Rossi
 Coordinador de las Unidades Académica de Postgrado
 Firma del Experto Informante:

DNI: *00499577* Teléfono N° *952659390*

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN: "FACTORES DE MOROSIDAD CUESTIONARIO PARA
ANALISTAS"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ARANIBAR OCOLA JUAN
- 1.2. Cargo e institución donde labora: JAO CONSULTORES E.I.R.L.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO.
- 1.4. Autor del Instrumento: JOSE LEBORA MARTINEZ

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelent 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALID	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

JAO CONSULTORES E.I.R.L.

DR. CPC. JUAN G. ARANIBAR OCOLA

Firma del Experto Informante: GERENTE

DNI: 0040344, Teléfono N° 952 964244

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN: "FACTORES DE MOROSIDAD (CUESTIONARIO
PARA ANALISTAS)"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Cary Hervas Estephani Lia*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Administración de PRONABEC*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario para Analistas*
 1.4. Autor del Instrumento: *Joel Labora Motinez*

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7. CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Aplicabe*

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

Firma del Experto Informante:

[Firma manuscrita]
 Estephani-Lia Cary Hervas
 Licenciada en Administración
 CLAD 06442

DNI: *42867734* Teléfono N° *952393885*

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACION: "CLIENTES**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ARANIBAR OCOLA JUAN
 1.2. Cargo e institución donde labora: GERENTE JAO CONSULTORES E.I.R.L.
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.4. Autor del Instrumento: JOEL LIBORA MARTINEZ

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALID	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7. CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante:

JAO CONSULTORES E.I.R.L.

 DR. CFC. JUAN G. ARANIBAR OCOLA
 GERENTE

DNI: 0040341 | Teléfono N° 952964244

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN: "FACTORES DE MOROSIDAD (CUESTIONARIO A
CLIENTES)"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Cary Hervas Estephani Lia
 1.2. Cargo e institución donde labora: Administradora del PRONABEC
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario a Clientes
 1.4. Autor del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelen 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					95%
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALID	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				80%	
7. CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	

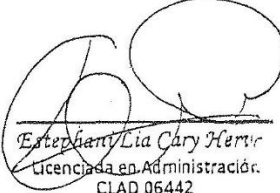
III. OPINION DE APLICABILIDAD:

aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

81.1%

Firma del Experto Informante:



Estephani Lia Cary Hervas
Licenciada en Administración.
CLAD 06442

DNI: 42867341 Teléfono N° 952395885

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN: "FACTORES DE MOROSIDAD (CUESTIONARIO A
CLIENTES)"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Leo Rossi, Ernesto*
- 1.2. Cargo e institución donde labora: *Director de Unidad Post grado NB*
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario de Clientes*
- 1.4. Autor del Instrumento: *Jelixa Emilio José Libera Martínez*

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelen 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90.
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				70%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				75%	
6. INTENCIONALID	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				80%	
7. CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95;
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95,

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 82.7%


 Firma de *Leo Rossi, Ernesto*
Coordinador de las Unidades Académica de Postgrado
NB S.A.C.
 DNI: *00455177* Teléfono N° *952659390*