



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS EMPRESARIALES  
Y PEDAGOGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

## **T E S I S**

**ESTRATEGIAS PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA  
AREQUIPA – AGENCIA MOQUEGUA DEL PERIODO 2015 -2016.**

**PRESENTADO POR**

**Bach. Daniel Alarcón Arpasi**

**ASESOR**

**CPCC. Yamir Cabana Salas**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2016**

## RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el objetivo de Determinar Las Estrategias Para Reducir El Nivel De Morosidad De La Caja Arequipa - Agencia Moquegua Del Periodo 2015 – 21016; se ha realizado en la ciudad de Moquegua durante los meses de mayo, junio, Julio y agosto del año 2016. La metodología fue de tipo descriptivo porque busca hacer una caracterización de hechos o situaciones por los cuales se identifica el problema de investigación y es de tipo correlacional porque propone evaluar la relación que existe entre las variables de políticas de crédito e índice de morosidad. Los métodos utilizados Para la presente investigación se han seleccionado la Técnica del Análisis de Documentos y Encuesta. Con el fin de efectuar la recolección de datos se ha elaborado un cuestionario de 15 preguntas dirigida a clientes morosos y 10 preguntas dirigidas a los analistas de créditos. El análisis y la interpretación de la información se ha realizado sobre la base de medios informáticos, en este caso se ha utilizado Microsoft Excel para el manejo de técnicas estadísticas, con la finalidad de elaborar una adecuada: Clasificación registro y codificación de datos, la tabulación y ordenamiento de la información. Elaboración de técnicas analíticas tanto lógicas como estadísticas que se utilizarán para comprobar la hipótesis a fin de obtener las conclusiones. Así mismo se evalúa el cumplimiento de la hipótesis general **Una óptima evaluación económica y financiera a los clientes determinara los factores que influyen en los índices de morosidad a la Caja Arequipa - Agencia Moquegua**, teniendo como resultado de las encuestadas aplicadas en la pregunta N° 13 nos muestra que el 20.30% no ha realizado su pago a razón que tiene problemas familiares, esto nos muestra que el analista de créditos no hizo una buena evaluación al cliente, antes de otorgarle el crédito correspondiente. Además, según lo comprueba las encuestas en la pregunta N°14 nos muestra que el 6.1% de los clientes que se encuentra en mora no muestran la voluntad de cancelar su deuda.

**PALABRAS CLAVES:** Morosidad, reducir, estrategias, clientes.

## ABSTRACT

The present work was carried out with the aim of identifying strategies to reduce the level of NPLs of the box Arequipa - Moquegua Agency period, 21016 - 2015, has been held in the city of Moquegua during the months of May, June, July and August of 2016. The methodology was descriptive because it seeks to make a characterization of facts or situations for which the problem is identified and research is correlational because it proposes to assess the relationship between the variables of credit policies and delinquency rate. The methods used for this investigation have been selected Technical Document Analysis and Survey. In order to perform data collection has developed a questionnaire of 15 questions addressed to delinquent customers and 10 questions addressed to credit analysts. Analysis and interpretation of information has been made based on computer media in this case has been used Microsoft Excel for handling statistical techniques in order to develop an appropriate: Classification data recording and coding, tabulation and ordering information. Development of analytical techniques both logical and statistics to be used to test the hypothesis in order to draw conclusions. Likewise, compliance with the general hypothesis an optimal economic and financial evaluation customers determine the factors that influence delinquency rates to the Arequipa Box - Agency Moquegua, resulting of respondents applied in Question No. 13 is evaluated shows that 20.3% has not reason your payment has family problems, this shows us that credit analyst not a good customer evaluation, before granting credit for. In addition, as polls checks in question No. 14 shows that 6.1% of customers who are delinquent show no willingness to repay its debt.

**KEYWORDS:** Delinquency, reduce, strategies, customers.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>PÁGINA DE JURADO .....</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Definición del problema .....	2
1.3. Objetivo de la investigación .....	3
1.4. Justificación e importancia de la investigación .....	3
1.5. Variables .....	5
1.6. Hipótesis De La Investigación.....	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas.....	11
2.3. Marco conceptual.....	17
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO .....</b>	<b>20</b>
3.1. Tipo de investigación.....	20
3.2. Diseño de investigación .....	20
3.3. Población y muestra.....	21

<b>CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS ..</b>	<b>26</b>
4.1. Presentación de resultados .....	26
4.2. Contratación de hipótesis .....	38
4.3. Discusión de resultados .....	42
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
5.1. Conclusiones.....	43
5.2. Recomendaciones .....	44
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>47</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de clientes morosos por cada comité .....	21
Tabla 2 Muestreo de clientes morosos por cada comité .....	22
Tabla 3 Cantidad de analistas de crédito por cada comité .....	23
Tabla 4 Muestreo de analistas de crédito por cada comité.....	24
Tabla 5 Porcentaje de clientes morosos según el sexo.....	27
Tabla 6 Porcentaje de clientes morosos según su rango de edad actual .....	27
Tabla 7 Porcentaje de clientes morosos según su escala socioeconómica.....	27
Tabla 8 Porcentaje de clientes morosos según escala tiempo que viene trabajando con Caja Arequipa- Agencia Moquegua.....	28
Tabla 9 Porcentaje de clientes morosos según evaluación del trabajo que viene realizando con Caja Arequipa- Agencia Moquegua .....	28
Tabla 10 Porcentaje de clientes morosos según la interrogante :¿Cuando usted realiza su pago en ventanilla lo atienden con amabilidad? .....	28
Tabla 11 Porcentaje de clientes morosos según tiempo de trabajo con su actual analista.....	29
Tabla 12 Porcentaje de clientes morosos según evaluación del trabajo que viene realizando con su actual analista de créditos.....	29
Tabla 13 Porcentaje de clientes morosos según la interrogante ¿Su analista le ha notificado indicando que usted se encuentra en mora?.....	29
Tabla 14 Porcentaje de clientes morosos con motivo de mora incurrida por la relación que lleva con su analista.....	29
Tabla 15 Porcentaje de clientes morosos, Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Le gustaría cambiar de analista de créditos? .....	30

Tabla 16 Porcentaje de clientes morosos con motivo de mora incurrida por la relación que lleva con su analista.....	30
Tabla 17 Porcentaje de clientes morosos por motivo de agresión física o verbal por parte de algún personal de caja Arequipa-agencia Moquegua .....	30
Tabla 18 Porcentaje de clientes morosos según los problemas que ocasionan el retraso del pago de su crédito.....	31
Tabla 19 Porcentaje de clientes morosos con voluntad de poder cancelar la deuda que tiene con caja Arequipa - agencia Moquegua .....	31
Tabla 20 Usted considera factible una reprogramación de su cronograma de pagos para obtener una facilidad de pago .....	31
Tabla 21 Porcentaje de probabilidad-para analistas según sexo .....	33
Tabla 22 Porcentaje de probabilidad-para analistas según su rango de edad .....	33
Tabla 23 Porcentaje de probabilidad-para analistas según su nivel de estudios culminados .....	33
Tabla 24 Porcentaje de probabilidad-para analistas según su tipo.....	34
Tabla 25 Porcentaje de analistas según su opinión ¿Caja Arequipa cumple con los objetivos por los que fue creada? .....	34
Tabla 26 Porcentaje de probabilidad-para analistas según el tiempo que viene desempeñando el cargo que ocupa en la caja Arequipa.....	34
Tabla 27 Porcentaje de probabilidad-para analistas según la interrogante ¿Se ha incrementado la morosidad de clientes en la caja Arequipa? .....	34
Tabla 28 Porcentaje de probabilidad-para analistas según ¿Caja Arequipa cuenta con un software idóneo que permita un adecuado control de los clientes morosos? .....	35

Tabla 29 Porcentaje de probabilidad-para analistas según la interrogante ¿La recuperación de la cartera morosa de la entidad es adecuada? .....	35
Tabla 30 Porcentaje de probabilidad-para analistas según los créditos refinanciados que son recuperados.....	35
Tabla 31 Porcentaje de probabilidad-para analistas según el registro de mora con el que cierra el mes de trabajo.....	36
Tabla 32 Porcentaje de probabilidad-para analistas según frecuencia en que se notifica a sus clientes en mora .....	36
Tabla 34 Cuadro de crecimiento de porcentaje de morosidad .....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: N° de Clientes morosos por comité .....	21
Figura 2: Estadística de Trabajo Realizado del Analista de créditos Fuente: Elaboración propia .....	32
Figura 3: Estadística de Problema de pago del cliente Fuente: Elaboración propia .....	32
Figura 4: Estadística de Incremento de Morosidad Fuente: Elaboración propia ..	36
Figura 4: Estadística de Porcentaje de Mora de cada Analista Fuente: Elaboración propia.....	37
Figura 6: Estadística de Crecimiento de morosidad Fuente: Elaboración propia .	40

## INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas que se afronta en las micro finanzas y las cajas municipales de ahorro y crédito del país es el índice de morosidad, esto se ve reflejado en el trabajo diario que realizan con la finalidad de disminuir su índice de porcentaje (%) al cierre de cada mes, considerando este problema es que realizo el presente trabajo de investigación titulado Estrategias Para Reducir El Nivel De Morosidad De La Caja Arequipa - Agencia Moquegua Del Periodo 2015 - 21016. El desarrollo del presente estudio en la Caja Arequipa – Agencia Moquegua, se presenta en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se plantea el problema, objetivos, justificación e importancia de la investigación, las variables y las hipótesis de la investigación.

En el capítulo II se abordan los antecedentes de investigación, bases teóricas para tener un mayor conocimiento acerca del vocabulario del sistema financiero, la base legal en la cual se sustenta el presente trabajo de investigación y el marco conceptual.

En el capítulo III se habla acerca del tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV se conocen los resultados, contrastación de hipótesis y la discusión e resultados.

En el capítulo V se muestra las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegaron después de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación. Las fuentes bibliográficas utilizadas para realizar el presente trabajo de investigación se mencionan al término del informe, seguido de los anexos donde se muestran tablas de información con las cuales se trabajó.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La morosidad es un gravante que tiene que enfrentar cualquier institución financiera llámese cooperativas de ahorro y crédito, cajas rurales, cajas municipales, Ed pymes, financiera e entidades bancarias. Un elevado número de créditos se encuentran en condición de retraso (no pagan las cuotas de sus créditos) constituyen una de las principales causas de la insolvencia y descapitalización de las instituciones financieras lo que finalmente atenta contra la solidez y sostenimiento de la Institución en el largo plazo. Se entiende que desde la aparición de las instituciones de microfinanzas han sido un aporte valioso para los micro y pequeños negocios ya que mediante el financiamiento de créditos se a promovido su desarrollo a lo largo del tiempo; esto a permitido tener mayor dinamismo económico y generación de la formalidad. La morosidad no ha sido un problema ajeno en las microfinanzas ya que se financia en su mayoría negocios informales (Aguilar Andía & Cardenas Camargo, 2003).

La morosidad es ocasionada por diferentes factores y en forma aleatoria influyen en la gestión y provocan incrementos en la morosidad. Los factores que se toman en cuenta son tres, los cuales son descritos a continuación:

#### **1.1.1. Factores externos**

Son problemas ajenos a la voluntad de pago del cliente y pueden tener un alto impacto en la cartera de créditos, algunos factores externos son el problema en la economía del país, desastres naturales, efectos climáticos, delincuencia, conflictos sociales, etc.

### **1.1.2. Factores internos**

Son aquellos que tienen que ver con el proceso y tecnología crediticia de la caja Arequipa, en cuanto al cumplimiento de las políticas de créditos, competencia del personal de créditos, fraude interno, etc.

### **1.1.3. Factor del cliente**

Están referidas al entorno familiar del cliente, la capacidad de como maneja el negocio, su forma de ser, estos pueden ser: problemas en la salud, problemas en el entorno familiar, sobreendeudamiento del cliente, fraude crediticio externo, moroso que no tiene voluntad de pago, irresponsable, etc.

En el caso de Caja Arequipa - Agencia Moquegua se ha analizado los factores internos relacionados a sus clientes.

La morosidad en la Caja Arequipa Agencia Moquegua afecta su rentabilidad y por ende a la empresa, el nivel de morosidad de la agencia Moquegua afecta en forma significativa a la caja Arequipa al ser una de las agencias más grandes, con un saldo de capital de S/. 67'731,860.00 Soles al 30 de abril del 2016.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

La pregunta general sería la siguiente:

- ¿La aplicación de un plan estratégico, permitirá reducir el índice de morosidad de la Caja Arequipa- Agencia Moquegua?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

Las preguntas específicas son las siguientes:

- ¿Qué procedimientos nos permitirá conocer los Factores que hacen que las pymes incurran en morosidad en la Caja Arequipa - Agencia Moquegua?

- ¿Cuáles son las políticas eficaces en los procesos de otorgamiento, recuperación oportuna y cobranza judicial que posibiliten la disminución de los índices de morosidad en los créditos otorgados por la Caja Arequipa – Agencia Moquegua?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Diseñar un plan de estratégico, que permita reducir o aplacar el índice de morosidad de la Caja Arequipa - Agencia Moquegua.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar cuáles son los Factores que hacen que los clientes incurran en morosidad en la Caja Arequipa- Agencia Moquegua.
- Definir cuáles son las políticas eficaces en los procesos de otorgamiento, recuperación oportuna y cobranza judicial que posibiliten la disminución de los índices de morosidad en los créditos otorgados por la Caja Arequipa - Agencia Moquegua.

### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

Se estima que el sector de pequeñas y microempresas (Pymes) es responsable del 42% del PBI, y otorga empleo al 75% de la PEA del país, quiere decir que este sector es muy importante para la economía del país. Este sector mencionado representa un estrato en constante movimiento de la actividad productiva del país que se caracteriza por las actividades de corto plazo, rápida entrada y salida del mercado de las unidades productivas y la generación de diversos eslabonamientos en la cadena productiva. (Aguilar Andía & Cardenas Camargo, 2003)

Uno de los problemas mas serios y resaltantes que enfrenta las PYMES (pequeñas y medianas empresas) es el ilimitado acceso a productos financieros adecuado a su requerimiento lo cual limita el aprovechamiento de oportunidades de negocio en este dinamico sector lo cual a sido señalado que la banca comercial carece de la tecnologia credetisia y los productos financieros adecuados para atender las

necesidades del sector PYME.- Las PYMES tienen un acceso limitado a los productos financieros llámese créditos por parte de algunas instituciones financieras que ven en ellas un peligro de morosidad latente por el grado de informalidad en el cual se manejan; por otro lado la cartera de créditos PYME de las instituciones financieras que conforman el sistema financiero es muy reducida, se estima que solo alcanza el 0.8% de sus colocaciones totales no obstante las características del sector PYME, durante la expansión que se dio del sistema financiero a mediados del año 1990, la banca comercial (llamados así a los bancos) comenzó a interesarse por este sector sin embargo esta tendencia se revirtió por las crisis financieras internacionales a fines del año 1990. (YENI, 2012)

Hoy en día los Bancos las instituciones financieras más grandes del país han visto como un buen nicho de negocio a este sector informal a través de las adquisiciones de edpymes y financieras para atender a este sector, al ser un sector informal y de alto riesgo se les tiende a cobrar las tasas más altas del sistema financiero por lo cual han comprado para formar parte de su grupo económico a instituciones financieras dedicadas a las microfinanzas ya que les generan grandes ganancias un claro ejemplo son los siguientes bancos:

- Grupo Scotiabank tiene en el sector de las microfinanzas a Financiera Crdiscozia
- Grupo BBVA Continental tiene en el sector de las microfinanzas a Financiera Confianza
- Grupo Banco de Crédito tiene en el sector de las microfinanzas a Mi Banco

La Caja Arequipa Agencia Moquegua, inició sus operaciones en la ciudad de Moquegua el 26 de noviembre del año 1996, ubicada en la calle Moquegua, y a partir del año 1998 se dio a relucir el índice de morosidad con un porcentaje de 0.80%, incrementándose al año 2000 en un 1.80%, porque a la actualidad, El índice de morosidad de una cartera de créditos refleja la relación que existe entre la cartera que se encuentra en mora, con respecto al total de la cartera de créditos. Con corte a diciembre 2015, el índice de la cartera de mora de Caja Arequipa -

Agencia Moquegua fue de 4.24%, con respecto al corte a mayo 2016 la mora fue del 4.82%; es decir 0.58% superior al promedio de cierre del año 2015 (Gerente de Agencia).

### 1.5. Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE
INDEPENDIENTE	POLITICA DE CREDITO	❖ Política monetaria	○ Oferta monetaria
		❖ Tasa de interés	○ Créditos vigentes
		❖ Inflación	○ Créditos refinanciados
		❖ Administración	○ Gastos de Administración
		❖ Eficiencia y gestión	○ Ingresos financieros
DEPENDIENTE	INDICE DE MOROSIDAD	❖ Calidad de activos	○ Cartera atrasada.
		❖ Rentabilidad	○ Utilidad Neta ○ Utilidad neta sobre el activo
		❖ Gastos Financieros	○ Interés y comisión

Fuente: Elaboración propia

## **1.6. Hipótesis De La Investigación**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Una óptima evaluación económica y financiera a los clientes determinara los factores que influyen en los índices de morosidad de la Caja Arequipa - agencia Moquegua.

### **1.6.2. Hipótesis Especificas**

- Factores que hacen que los clientes incurran en morosidad en la Caja Arequipa - Agencia Moquegua.
- Las políticas eficaces en los procesos de otorgamiento, recuperación oportuna y cobranza judicial que posibiliten la disminución de los índices de morosidad en los créditos otorgados por la Caja Arequipa - Agencia Moquegua.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Las investigaciones que tienen relación con nuestra tesis en lo que respecta en la parte del Planteamiento de nuestro trabajo son los siguientes a los que paso a citar: (Ramírez Osorio, 2014) En su tesis; “Análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las cajas municipales de ahorro y crédito del norte del Perú, período 2008 – 2010”. Llega a las siguientes conclusiones:

Las CMAC del Norte del Perú cumplen moderadamente los objetivos por las que fueron creadas, debido a que la gestión se ve desfavorablemente afectada por la deficiencia en las políticas y procedimientos de las actividades de control gerencial, controles administrativos y los controles de procesamiento de información, los que afectan desfavorablemente la gestión de las Cajas Municipales del Norte del Perú. Se entiende que las CMAC del norte han tenido una gestión desfavorable debido a que cumplen moderadamente los objetivos para los cuales fueron creados esto se traduce en una deficiencia gestión en la colocación de créditos y los pocos controles administrativos por parte de la gerencia. (Ramírez Osorio, 2014)

La rotación elevada de las Gerencias por injerencia política, no del gobierno municipal de turno no permiten una adecuada planeación estratégica y sostenible a largo plazo, tampoco permite una adecuada planificación y ejecución presupuestal, situación que dificulta su desarrollo, se entiende de que una causa de la rotación Constante de la Gerencia Mancomunada en estas CMAC no permite

un planeamiento adecuado a largo plazo de hacia dónde quiere llegar cada CMAC del norte por lo que no tiene un horizonte definido. (Ramírez Osorio, 2014)

En la tesis denominada análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú, Llega a las siguientes conclusiones: Entre los factores agregados con mayor importancia al momento de determinar la tasa de morosidad en las carteras de créditos se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes, se entiende que para determinar la tasa de interés las instituciones financieras las determinan dependiendo del sector y el grado de informalidad que estas presentan a mayor riesgo de recuperar el crédito otorgado mayor será la tasa de interés. (Aguilar Andía & Cardenas Camargo, 2003)

Por otro lado, la calidad de las carteras de crédito de una institución financiera será función directa de la política de colocaciones establecidas por ellos mismos. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen financiero, el monto colocado por el analista de créditos, el nivel de endeudamiento alcanzado por los clientes, la gestión y eficiencia operativas de cada institución financiera, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos, a criterio personal se entiende por calidad de cartera a la correcta aplicación de las políticas crediticias, capacitación constante del personal que se dedica al otorgamiento del crédito llámese analista de créditos, una correcta evaluación, tecnología y un adecuado comité de créditos con los filtros necesarios evitara un deterioro de la cartera de créditos. (Aguilar Andía & Cardenas Camargo, 2003)

En la tesis; Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones micro financieras y del sistema bancario peruano, enero 2004-julio 2009, se llegó a las siguientes conclusiones. La calidad de cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años. la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el ente regulador y las instituciones involucradas, dado que su contexto de tendencia creciente la morosidad experimentará resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de las entidades en momentos de tasas de morosidad crecientes; se entiende que con el

pasar de los años las instituciones financieras han creado sistemas de medición de riesgos poniendo áreas o jefaturas en cada institución que se encarguen de mitigar el riesgo crediticio por lo que el nivel de cartera crediticia ha ido mejorando aunque en algunas entidades no se ve este mismo contexto. (Coral Mendoza, 2010)

El indicador de morosidad depende, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo. No obstante, también el entorno económico influye en su determinación. Al respecto, el objetivo principal de este estudio es identificar las variables internas y del entorno que influyen en la calidad de cartera de créditos. Investigaciones anteriores que han tomado en cuenta la importancia de factores agregados y específicos, abordan el tema en forma empírica. El resultado de la morosidad de cada institución dedicada a otorgar créditos en las micro finanzas o en las grandes empresas solo es la consecuencia de una mala aplicación de las políticas crediticias, o simplemente son las malas decisiones otorgadas por las gerencias que dirigen a la entidad en busca de un crecimiento otorgando demasiadas facilidades y obviando algunos documentos necesarios para otorgar un crédito de forma correcta. (Coral Mendoza, 2010)

En los resultados de las estimaciones podemos observar que todos los parámetros tienen el signo esperado y son significativos.

En la tesis; Planeamiento estratégico del sector micro financiero de cajas municipales en Arequipa, se ha llegado a las siguientes conclusiones: El talento humano que tienen las Cajas Municipales es uno de los factores de éxito que ha ayudado a su posicionamiento. Cada CMAC ha creado su propia escuela de analistas, cuyo objetivo es transferir el conocimiento y su propia tecnología crediticia; reforzando de este modo la cultura organizacional; se entiende que cada caja municipal con el transcurso del tiempo han ido mejorando y aplicando todo lo aprendido a lo largo de los años creando sus propias escuelas de analistas de créditos donde imparten todo lo aprendido para mejorar el nivel de colocación de créditos. (Benavides Corro, Chávez Gutiérrez, Ramos LunaMaria, & Yauri Corahua, 2003)

Para realizar el presente PEA se planteó el futuro deseado y formulo el negocio actual de las CMAC considerando los valores que servirán de guía. La visión establecida para alcanzar en el lapso de 10 años es “Ser líderes en soluciones financieras de Arequipa, en el año 2022, generando valor, desarrollo, y bienestar a los empresarios de la micro y pequeña empresa; a sus colaboradores, y accionistas”; la cual será medida a través de los reportes de la SBS. La misión es: “Brindar soluciones financieras confiables y eficientes, para los microempresarios de Arequipa, con un equipo humano orientado hacia la excelencia en la calidad de servicio, contribuyendo al desarrollo económico y social de Arequipa”. Para el correcto desempeño de las CMAC se han planteado pilares basados en valores como compromiso, honestidad, trabajo en equipo, respeto, y optimismo. También se han formulado cinco pilares éticos. (Benavides Corro, Chávez Gutiérrez, Ramos LunaMaria, & Yauri Corahua, 2003)

Del análisis PESTE se ha obtenido la matriz EFE, la cual presenta amenazas y oportunidades. Las amenazas de la CMAC, producto del presente, PEA son: (a) ingreso agresivo de nuevas entidades financieras, (b) incremento en el nivel de morosidad del sistema financiero, (c) microempresarios están arraigados a la informalidad, (d) sobreendeudamiento financiero, y (e) la banca tradicional cuenta con canales de atención más eficientes y con mayor cobertura. Las oportunidades de las CMAC en Arequipa obtenidas en el presente PEA son: (a) crecimiento económico sostenido en la región Arequipa, (b) crecimiento sostenido del PBI en el Perú, (c) incremento en el nacimiento y crecimiento de Pymes y Mypes en la región Arequipa, (d) Perú es considerado país atractivo para las micro finanzas, (f) leyes adecuadas que facilitan la formalización y bancarización de los microempresarios, (g) la Ley 29523 - Mejora de competitividad de las CMAC del Perú, (h) la tendencia de inclusión social en las actividades económicas del país, y (i) la gran mayoría de microempresarios aún son regionalistas. (Benavides Corro, Chávez Gutiérrez, Ramos LunaMaria, & Yauri Corahua, 2003)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Administración Financiera**

Toman decisiones con relación a la expansión, tipos de valores que se deben emitir para financiar la expansión, deciden los términos de crédito sobre los cuales los clientes podrán hacer sus compras, la cantidad de inventarios que deberán mantener, el efectivo que debe estar disponible, análisis de fusiones, utilidades para reinvertir en lugar de pagarse como dividendos, etc.

La Administración Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. (Antezana, 2009)

Ramón Tamemes establece que: "las instituciones de crédito y el mercado de emisiones componen lo que se ha dado llamar el Sistema Financiero", se entiende que todas las instituciones ya sean de crédito y el mercado donde se mueven componen el sistema financiero que se conoce hoy en día.

Radica en la maximización de las utilidades, pues bien, en la práctica es mucho más que eso, y lo es dado que pese a la importancia de la utilidad, existen factores tales como la sostenibilidad y el crecimiento, que hacen que el objetivo básico financiero trascienda el corto plazo. (Lopez Salazar, 2017)

Entendemos por administración financiera al ente que regula o la encargada principalmente del sistema financiero, la que centraliza y organiza a las instituciones que componen el sistema financiero.

### **2.2.2. Objetivo**

Los objetivos del sistema financiero según lo mencionado por Carlos R. Bello, en su libro la Gran Transformación son:

### **A. De vista general**

- Discriminación y atomización del mercado (banca minorista),
- Segmentación del mercado especificando los grupos-meta sobre los cuales se debe actuar.
- Estudio e investigación del mercado.
- Reciclaje de los fondos a través del embolo crédito-ahorro que permite un funcionamiento fluido de la economía financiera de las empresas. (Bello, 2016)

### **B. Desde el punto de vista de la empresa**

- Supervivencia y crecimiento.
- Mantenimiento de una imagen empresarial.
- Maximización de utilidades.
- Aumento de exportaciones ayudando a conquistar mercados a quienes no tienen por si solos, la posibilidad de encarar la exportación de sus productos.
- Abaratamiento y mejores condiciones de pago para los insumos a través de la Central de Compras.
- Salvataje de empresas en dificultades mejorando las condiciones de los mercados, interno, externo y del empleo.
- Mejoramiento de la economía en general a través de una política sostenida de promoción empresarial que permita, por sectores, la recuperación de los niveles de actividad deseados. (Bello, 2016)

#### **2.2.3. Funciones**

- Según Alfonso Ortega Castro, señalo que las funciones financieras clave son:
- La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización.
- Los fondos son obtenidos de fuentes externas e internas de financiamiento y asignados a diferentes aplicaciones.

- Para las fuentes de financiamiento, los beneficios asumen la forma de rendimientos reembolsos, productos y servicios.
- Por lo tanto, las principales funciones de la administración financiera son planear, obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa, lo cual implica varias actividades importantes.
- Una buena Administración Financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores.”

#### **2.2.4. Principios**

Los principios generales, que rigen para las autoridades, empresas y agentes participantes en el sistema financiero peruano y lo establecido en la ley del sistema financiero son los siguientes:

- La inversión extranjera en las empresas del sistema financiero tiene igual tratamiento que el capital nacional con sujeción en su caso, a los contratos internacionales sobre la materia.
- De ser pertinente la superintendencia podrá tomar en cuenta el principio de reciprocidad, cuando se vea afectado el interés público.
- Las disposiciones de carácter general dictadas por la Superintendencia de Banca y Seguros o el Banco Central de Reserva no pueden discriminar entre:

#### **2.2.5. Clasificación**

Le N° 26702, publicada en el año 1996 Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Nos indica que el sistema financiero peruano se divide en:

- Sistema Financiero Bancario
- Sistema Financiero No Bancario

### **2.2.6. Entes reguladores y de control**

Ley N° 26702 publicado en el año 1996. General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Establece los entes reguladores y de control los siguientes:

#### ***Banco Central de Reserva Del Perú***

Es una organización autónoma del Perú, que tiene la finalidad de preservar la estabilidad monetaria del país y tiene como funciones la regulación de la moneda, el tipo de cambio en las distintas monedas y el crédito del sistema financiero (Solo la banca supervisada), la administración de las reservas internacionales y nacionales a su cargo, la emisión de billetes y monedas e informar en forma anual al país sobre las finanzas nacionales y todo lo que engloba al sistema financiero.

#### ***Superintendencia de Banca y Seguros – AFPs***

Es un organismo de control del sistema financiero nacional llámese cajas municipales, rurales, Ed pymes, financieras, a excepción de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras y de seguros; con el fin de prevenir y detectar el lavado de activos proveniente de las actividades ilegales y el financiamiento del terrorismo, preservando los intereses de los usuarios.

#### ***Superintendencia del Mercado de Valores***

Es un organización pública vinculado al Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, cuyo fin es la de promover el mercado de valores (Bolsa de valores), velar por el adecuado y correcto manejo de las empresas junto con sus acciones y normar la contabilidad de las mismas para una mayor confianza al momento de que sean cotizados en la bolsa de valores.

### **2.2.7. Base Legal**

**Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702, 1996).** En la presente ley que hacemos mención dentro de la base legal de nuestra tesis nos indica que es la ley que va regular y supervisar todo el sistema financiero y empresa aseguradoras del país, ley que busca que estos rubros sean confiables para los usuarios de sus servicios y que estas contribuyan al desarrollo del país.

**La Ley N° 26702,** define a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito como aquellas entidades que van a captar el dinero del público, cuya especialidad va consistir en realizar todo tipo de operaciones financieras (créditos, ahorros) de preferencia con las micro empresas y pequeñas empresas; mediante esta ley son autorizadas a constituirse como una Sociedad Anónima.

**Ley de creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Decreto Ley N° 23039, 1980).** El 14 de mayo de 1980 mediante decreto Ley 23039 fueron creados el sistema de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito a lo largo del tiempo fue modificada mediante Decreto Supremo N 157-90 el 28 de mayo de 1990, mediante el cual también se crea la FOCMAC (Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito)

**Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Ley N° 27785, 2002).** Esta ley regula y designa la Contraloría General de la República como institución que va regular al Sistema de Cajas Municipales.

### **2.2.8. Caja Municipal de Ahorro y Crédito**

En internet página de micro finanzas global.com, se señala que las cajas municipales de ahorro y crédito Son instituciones micro financieras descentralizadas enfocadas en la atención de aquellos sectores de la población no atendidos por la banca formal, que fueron creadas por la ley 23029 autorizando la creación de las CMAC en las municipalidades provinciales.

### **2.2.9. Regulación y Operación**

Las cajas son reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS) y se encuentran afiliadas al Fondo de Seguros de Depósitos (FSD), además pueden operar en cualquier región y capital de Perú

### **2.2.10. Propietarios**

Los propietarios exclusivos de estas entidades son las municipalidades provinciales, contando con autonomía financiera, económica y administrativa.

### **2.2.11. Alcance Legal**

La ley n° 30607 permite:

- Incrementar el capital mínimo a 7 millones y medio de soles que se requiere para la capitalización de las cajas.
- La incorporación de nuevos accionistas privados al capital social de las cajas.
- Emitir tarjetas de crédito con previa autorización de la SBS. Prohíbe la participación de alcaldes y regidores en el directorio de las CMAC.

### 2.3. Marco conceptual

**Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702, 1996).** En su glosario establece los conceptos de los siguientes términos:

**Análisis** Se considera como el procedimiento de separación de elementos un todo, hasta llegar a conocer sus principios o elementos para examinar o evaluar adecuadamente, lo que supone una reflexión sobre el estado vigente de las cosas, que permita deducir un conocimiento sobre la relación causa-efecto.

**Amortización** Reembolso gradual de una deuda. Se entiende por amortización al pago parcial que se realiza por una deuda obtenida en una institución financiera.

**Cartera vencida;** Se entiende por cartera vencida a los créditos que no se están realizando el pago respectivo de la cuota del crédito en las fechas establecidas en su contrato de crédito con una determinada institución financiera.

**Central de riesgo** Se entiende por centrales de riesgo que es aquel sistema en el cual las instituciones financieras pueden consultar acerca del comportamiento de pago y el historial crediticio de cada uno de sus potenciales clientes.

**Colocaciones** Las colocaciones son los préstamos o créditos concedidos en diversas formas y previo ciertos requisitos, tales como, solvencia moral de los solicitantes, determinado por su seriedad y cumplimiento de sus actividades industriales o comerciales que pueden además estar respaldadas por ciertas garantías específicas en resguardo de dinero ajeno que el banco está tomando para prestarlo a esas personas que lo van a trabajar

**Crédito** Se entiende por crédito a toda operación económica en la cual existe una promesa de pago a cambio de algún bien, servicio o dinero que se otorga. El crédito parte de la confianza en que doy una suma de dinero con la esperanza de que sea devuelta con el interés correspondiente.

**Créditos castigados** Incluye el total de créditos castigados comparado con la cartera promedio de créditos vigentes. Esta ratio suele considerarse apropiado

cuando se encuentre en un rango de 1% al 2% de cartera promedio de créditos vigentes.

**Créditos vencidos:** Créditos que han dejado de ser cancelados por un plazo mayor a los estipulados por las normas legales del sistema financiero. Por lo cual es necesario trasladarlos a cuentas en suspenso hasta su cancelación, en caso contrario pasarán a créditos en cobranza judicial.

**Evaluación:** Se entiende por evaluación a la recolección de información cuantitativa y cualitativa que nos vaya a permitir determinar si es que le otorgamos o no un crédito y su capacidad real de pago.

**Financiación:** Acción por la cual una persona, sociedad u organismo consigue capi tal para su creación o funcionamiento.

**Garantía:** El cumplimiento de una obligación se puede garantizar por otra persona (garantía personal) distinta del deudor, en todo caso estaremos ante un contrato de fianza, o bien afectando especialmente ciertos bienes (garantía real) al cumplimiento de la obligación constituyendo sobre ellos un derecho real accesorio de la obligación principal que aseguran, estando en tal caso ante un contrato de prenda o hipoteca.

**Interés:** Se entiende por interés al dinero que va ganar la entidad financiera por la utilización del dinero.

**Política de crédito:** Son normas de actuación dictada por la dirección y la gerencia de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida para un correcto otorgamiento del crédito, son establecidas para minimizar el riesgo crediticio.

**Índice de morosidad:** En el sector financiero se define al índice de morosidad como aquel que mide el volumen de créditos de nuestra cartera que son considerados como morosos sobre el total de las carteras de créditos que se ha concedido por una entidad financiera.

**Créditos vigentes:** Cantidad de dinero vigente administrada en una cartera de créditos que se le debe a una entidad financiera y que debe de ser cancelado en un plazo establecido.

**Rentabilidad:** Se entiende por rentabilidad al dinero que gana una entidad sobre una determinada inversión que realiza, llámese capacidad de generar renta; por lo que está asociada a la obtención de ganancias.

**Interés:** Se entiende por interés que es la cantidad de dinero que se va recibir en una transacción ya sea comercial o financiera; que estará representado por un porcentaje que se determinara sobre el total de la transacción.

## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación a realizar es de tipo descriptivo porque busca hacer una caracterización de hechos o situaciones por los cuales se identifica el problema de investigación, propone evaluar la relación que existe entre las variables de políticas de crédito e índice de morosidad.

### **3.2. Diseño de investigación**

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se entiende por investigación no experimental que es la que se realiza sin manipular ninguna variable, se trata de que se vayan a tomar varios grupos cada uno con distintas realidades en lo que respecta al género, ideología, condición económica, cultural, grado de educación, etc. En los que se va probar una variable sin definir ningún tipo de selección aleatoria o un proceso de pre selección de encuestados. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997)

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población de estudio

El grupo de estudio estará constituido por la cantidad de clientes que incurrieron en morosidad y los analistas de la caja Arequipa-agencia Moquegua. Se muestra en el **Anexo N°01**

Tabla 1

*Cantidad de clientes morosos por cada comité*

N° De Comités	N° De Clientes
Comité N°01	125
Comité N°02	78
Comité N°03	87
Comité N°04	78
<b>Total</b>	<b>368</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura 1: N° de Clientes morosos por comité

Fuente: Elaboración propia.

#### 3.3.2. Tamaño de la muestra

La muestra viene a ser una parte del total de clientes que incurrieron en morosidad, de las cuales se obtendrán conclusiones semejantes a las que lograríamos si estudiáramos la muestra total. El tamaño de la muestra se determinará aplicando la siguiente fórmula:

Estratificación de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n= muestra inicial

z= límite de confianza para generalizar los resultados (1.96)

p q= campo de variabilidad de aciertos y errores (0.4 y 0.4)

E= nivel de precisión para generalizar los resultados (0.05)

N=población

Si aplicamos los importes dados a la fórmula tenemos que el resultado de la

Muestra inicial= **150**

### Selección de muestra:

A efecto de no dirigir las opiniones de los encuestados, el procedimiento para la selección de la muestra será el siguiente:

Tabla 2

*Muestreo de clientes morosos por cada comité*

N° De Comités	N° De Clientes	%	Muestra Representativa	Muestra corregida
Comité N°01	125	34	50.95	51
Comité N°02	78	21	31.79	32
Comité N°03	87	24	35.46	36
Comité N°04	78	21	31.80	31
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>	<b>150.00</b>	<b>150</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3  
*Cantidad de analistas de crédito por cada comité*

<b>N° De Comités</b>	<b>N° De Clientes</b>
Comité N°01	6
Comité N°02	6
Comité N°03	6
Comité N°04	4
<b>Total</b>	<b>22</b>

Fuente: elaboración propia

### **Tamaño de la muestra:**

La muestra viene a ser una parte del total de analistas de créditos que trabajan en la caja Arequipa agencia Moquegua, de las cuales se obtendrán conclusiones parecidas a las que lograríamos si se estudiara la muestra total (cliente es morosidad de caja Arequipa de los 4 comités que tiene caja Arequipa – agencia Moquegua). El tamaño de la muestra se determinará mediante la siguiente fórmula:

Estratificación de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n= muestra inicial

z= límite de confianza para generalizar los resultados (1.96)

p q= campo de variabilidad de aciertos y errores (0.1 y 0.1)

E= nivel de precisión para generalizar los resultados (0.05)

N= Población

Si aplicamos los importes dados a la fórmula tenemos que el resultado de la

Muestra inicial= **09**

### Selección de muestra:

A efecto de que no se dirija las opiniones de los encuestados (Clientes de caja Arequipa en morosidad), el procedimiento para la selección de la muestra será el siguiente:

Tabla 4  
*Muestreo de analistas de crédito por cada comité*

N° De Comités	N° De Clientes	%	Muestra Representativa	Muestra corregida
Comité N°01	125	27	2.45	3
Comité N°02	78	27	2.45	3
Comité N°03	87	27	2.45	3
Comité N°04	78	19	1.65	2
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>	<b>150.00</b>	<b>150</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas

Para la presente investigación se ha seleccionado la Técnica del Análisis de Documentos y Encuesta. Con la finalidad de efectuar la recolección de datos de los clientes y analistas de créditos se procedió a elaborar un cuestionario de 15 preguntas dirigida a clientes morosos y 10 preguntas dirigidas a los analistas de créditos.

La construcción del cuestionario que se aplica a los clientes y los analistas de créditos de caja Arequipa se ha realizado en base al problema que se plantea para el presente trabajo de investigación, lo que nos va permitir demostrar las hipótesis planteadas, enfocando las preguntas hacia la normatividad aplicable, cumplimiento relacionado con la gestión de las carteras de créditos, preguntas que se realizaran sobre la problemática que se ha identificado y por último se plantean

preguntas que se relacionan con las propuestas y alternativas de solución que se cree conveniente. Se muestra en el anexo N° 01.

### **3.4.2. Instrumentos**

Como medios de ayuda para la obtención y la recolección de datos de esta tesis son a través de técnicas.

Se ha empleado una Guía de análisis de documentos. Específicamente, la base de datos de los clientes que incurrieron en morosidad de caja Arequipa-agencia Moquegua en un formato Excel, que nos ha permitido realizar la captación de la información valorativa, y documentos relacionados con la parte administrativa, motivo de investigación, a través de la aplicación de la técnica de análisis de documentos.

Así como se ha aplicado una encuesta en las ciudades de Moquegua.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El análisis de datos del presente trabajo de investigación se realizará utilizando la estadística descriptiva. Se usará el software SPSS y Excel para realizar todos los gráficos y tablas de la información obtenida. Esta prueba nos aportará información sobre el grado, intensidad y relación entre variables. Y se elaborarán las respectivas fichas Técnicas.

## **CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS**

### **4.1. Presentación de resultados**

La interpretación y el análisis de la información obtenida en campo se ha realizado teniendo como base los medios informáticos, para esta investigación de utilizo el programa Microsoft Excel que nos ha permitido un correcto manejo de técnicas estadísticas, con la finalidad de elaborar una adecuada:

- Clasificación registro y codificación de datos, la tabulación y ordenamiento de la información obtenida en campo se ha realizado en primera instancia con procesamientos estadísticos como el número de frecuencia de los datos y porcentaje que corresponden a cada componente de análisis.
- Elaboración de técnicas analíticas tanto lógicas como estadísticas que se utilizarán para comprobar la hipótesis a fin de obtener las conclusiones del problema planteado.

Del análisis realizado a los clientes y de sus respuestas al cuestionario se tiene por parte de los clientes morosos, nos muestra una baja probabilidad para dar solución al planteamiento del problema.

Del análisis realizado a los clientes y de sus respuestas al cuestionario se tiene por parte de los analistas de créditos el cual nos muestra que se tienen un bajo cumplimiento de sus objetivos en lo que respecta a la colocación de créditos y la posterior recuperación de los mismos , esto nos indica que no se ha llevado a cabo una correcta evaluación crediticia tomando en cuenta el aspecto cualitativo y

cuantitativo, la gestión en la cartera de créditos no está siendo llevado eficientemente; es una prioridad que se debe de corregir mediante la implementación del trabajo organizado y pensando en el que se hará en el día en base a una planificación estratégica de sus actividades. Se muestra en el **Anexo N°02 y N°03**.

### ***PORCENTAJE DE PROBABILIDAD-PARA CLIENTES MOROSOS***

Tabla 5  
*Porcentaje de clientes morosos según el sexo*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Hombre	68	45.3%
Mujer	82	54.7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6  
*Porcentaje de clientes morosos según su rango de edad actual*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
18 - 25 Años	18	12.0%
26 - 32 Años	40	26.7%
33 - 40 Años	55	36.7%
41 - 75 Años	37	24.7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7  
*Porcentaje de clientes morosos según su escala socioeconómica*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Alta	14	9.3%
Medio	70	46.7%
Bajo	48	32.0%
Pobre	18	12.0%
Extrema Pobreza	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

*Porcentaje de clientes morosos según escala tiempo que viene trabajando con Caja Arequipa- Agencia Moquegua*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
1 - 5 Años	56	37.3%
6 - 10 Años	62	41.3%
11 - 16 Años	22	14.7%
17 - 20 Años	10	6.7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

*Porcentaje de clientes morosos según evaluación del trabajo que viene realizando con Caja Arequipa- Agencia Moquegua*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Excelente	9	6.0%
Bueno	105	70.0%
Regular	24	16.0%
Malo	12	8.0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

*Porcentaje de clientes morosos según la interrogante :¿ Cuando usted realiza su pago en ventanilla lo atienden con amabilidad?*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Si	101	67.3%
No	49	32.7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11  
*Porcentaje de clientes morosos según tiempo de trabajo con su actual analista.*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
1 Año	16	10.7%
2 Años	38	25.3%
3 Años	55	36.7%
4 Años a mas	41	27.3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12  
*Porcentaje de clientes morosos según evaluación del trabajo que viene realizando con su actual analista de créditos*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Excelente	21	14.0%
Bueno	96	64.0%
Regular	23	15.3%
Malo	10	6.7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13  
*Porcentaje de clientes morosos según la interrogante ¿Su analista le ha notificado indicando que usted se encuentra en mora?*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Si	139	92.7%
No	11	7.3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14  
*Porcentaje de clientes morosos con motivo de mora incurrida por la relación que lleva con su analista*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Si	24	16.0%
No	126	84.0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

*Porcentaje de clientes morosos, Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Le gustaría cambiar de analista de créditos?*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
-	126	84.0%
Si	23	15.3%
No	1	.7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16

*Porcentaje de clientes morosos con motivo de mora incurrida por la relación que lleva con su analista*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Si	24	16.0%
No	126	84.0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

*Porcentaje de clientes morosos por motivo de agresión física o verbal por parte de algún personal de caja Arequipa-agencia Moquegua*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Si	11	7.3%
No	139	92.7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18

*Porcentaje de clientes morosos según los problemas que ocasionan el retraso del pago de su crédito*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Familiares	31	20.7%
Salud	32	21.3%
Laborales	23	15.3%
Robo	13	8.7%
Otros	51	34.0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

*Porcentaje de clientes morosos con voluntad de poder cancelar la deuda que tiene con caja Arequipa - agencia Moquegua*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Si	141	94.0%
No	9	6.0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

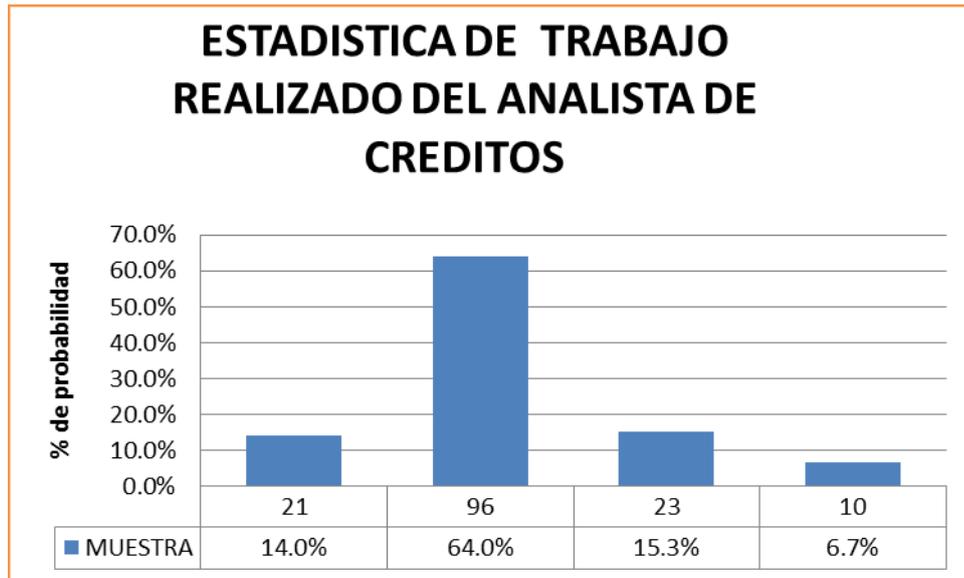
Tabla 20

*Usted considera factible una reprogramación de su cronograma de pagos para obtener una facilidad de pago*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
SI	133	88.7%
No	17	11.3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

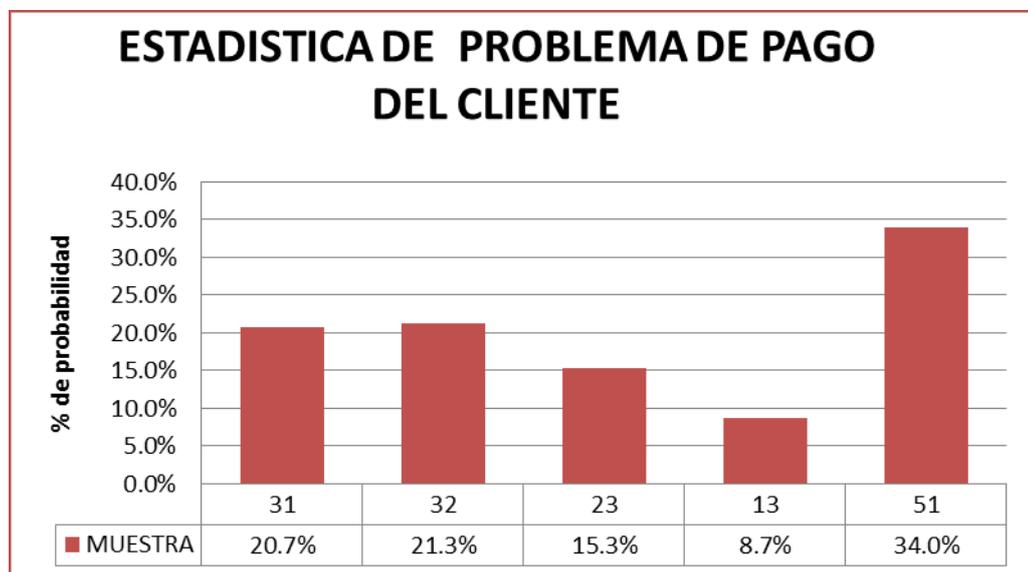
Fuente: Elaboración propia

La siguiente figura estadística precisa de la pregunta N°08 ¿Cómo evalúa usted el trabajo que viene realizando su analista de créditos?



*Figura 2:* Estadística de Trabajo Realizado del Analista de créditos  
Fuente: Elaboración propia

La siguiente figura estadística precisa la pregunta ¿Qué problemas presenta usted por las que no puede realizar a tiempo el pago de su crédito?



*Figura 3:* Estadística de Problema de pago del cliente  
Fuente: Elaboración propia

## PORCENTAJE DE PROBABILIDAD-PARA ANALISTAS DE CREDITOS

Tabla 21

*Porcentaje de probabilidad-para analistas según sexo*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Masculino	9	81.8%
Femenino	2	18.2%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22

*Porcentaje de probabilidad-para analistas según su rango de edad*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
20 - 25 Años	0	0.0%
26 - 32 Años	6	54.5%
33 - 40 Años	4	36.4%
41 - 75 Años	1	9.1%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23

*Porcentaje de probabilidad-para analistas según su nivel de estudios culminados*

<b>Muestra</b>	<b>Recuento</b>	<b>% del N de Tabla</b>
Técnico	0	0.0%
Bachiller	4	36.4%
Titulado - Colegiado	7	63.6%
Maestría	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24  
*Porcentaje de probabilidad-para analistas según su tipo*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Analista de Créditos	9	81.8%
Analista Senior de Créditos	2	18.2%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25  
*Porcentaje de analistas según su opinión ¿Caja Arequipa cumple con los objetivos por los que fue creada?*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Si	11	100.0%
No	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26  
*Porcentaje de probabilidad-para analistas según el tiempo que viene desempeñando el cargo que ocupa en la caja Arequipa*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Entre 5 a 10 Años	5	45.5%
Entre 3 a 4 Años	3	27.3%
Entre 1 a 2 Años	3	27.3%
Menos de 1 Año	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27  
*Porcentaje de probabilidad-para analistas según la interrogante ¿Se ha incrementado la morosidad de clientes en la caja Arequipa?*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Si	11	100.0%
No	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28

*Porcentaje de probabilidad-para analistas según ¿Caja Arequipa cuenta con un software idóneo que permita un adecuado control de los clientes morosos?*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Si	11	100.0%
No	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29

*Porcentaje de probabilidad-para analistas según la interrogante ¿La recuperación de la cartera morosa de la entidad es adecuada?*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Si	10	90.9%
No	1	9.1%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30

*Porcentaje de probabilidad-para analistas según los créditos refinanciados que son recuperados*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Entre 90% y 100%	7	63.6%
Entre 75% y 89%	3	27.3%
Entre 50% y 74%	1	9.1%
Menos del 50%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31

*Porcentaje de probabilidad-para analistas según el registro de mora con el que cierra el mes de trabajo*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
1% - 3%	2	18.2%
4% - 6%	5	45.5%
7% - 9%	4	36.4%
Mayor del 10%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32

*Porcentaje de probabilidad-para analistas según frecuencia en que se notifica a sus clientes en mora*

Muestra	Recuento	% del N de Tabla
Diario	0	0.0%
Inter Diario	2	18.2%
Semanal	9	81.8%
Mensual	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

La siguiente figura estadística se precisa de la pregunta ¿Se ha incrementado la morosidad de clientes en la caja Arequipa?

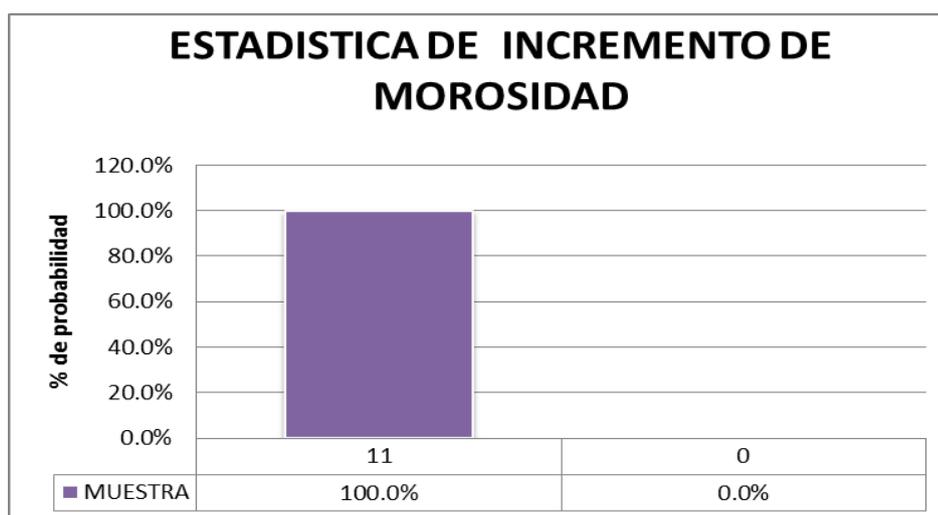
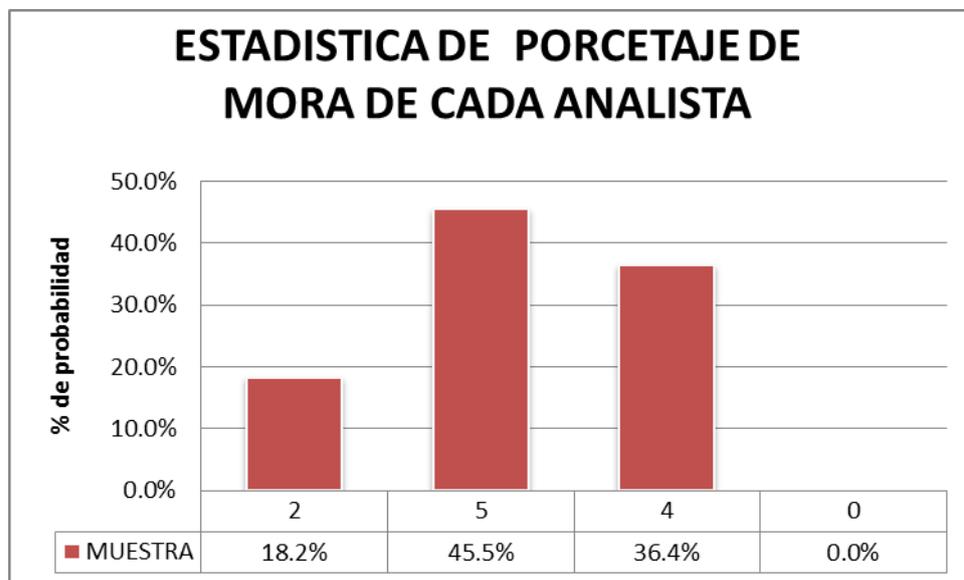


Figura 4: Estadística de Incremento de Morosidad

Fuente: Elaboración propia

El presente cuadro estadístico se precisa de la pregunta ¿Con cuánto de porcentaje de mora cierra usted el mes de trabajo?



*Figura 5:* Estadística de Porcentaje de Mora de cada Analista  
Fuente: Elaboración propia

#### **4.2. Contrastación de hipótesis**

**Una óptima evaluación económica y financiera a los clientes determinara los factores que influyen en los índices de morosidad a la Caja Arequipa-agencia Moquegua.**

Las deficiencias en la evaluación en la parte cualitativa y cuantitativa a los clientes de la Caja Arequipa-Agencia Moquegua, y los procedimientos de las actividades de las áreas de control y gestión de cartera de créditos por parte de los analistas de créditos, así mismo el no utilizar correctamente la tecnología crediticia otorgada por parte de la entidad trae como resultado el debilitamiento de los resultados obtenidos para así reducir el índice de morosidad. El elevado crecimiento de la mora desde el año 2015 al 2016 conlleva a que no se está haciendo una buena evaluación de los clientes que incurren mora y así mismo los diferentes factores que afectan el índice de morosidad, aun cuando por parte de caja Arequipa se tiene las políticas de créditos para el otorgamiento del crédito y los procedimientos para la recuperación del mismo, estas están quedando solo como manuales debido al desinterés de sus trabajadores.

Podemos percibir según las encuestas en la pregunta N°13, realizada a los clientes, nos muestra que el 20.7% no ha realizado su pago a razón que tiene problemas familiares, esto nos muestra que el analista de créditos no hizo una buena evaluación al cliente, antes de otorgarle el crédito correspondiente.

Además, según lo comprueba las encuestas en la pregunta N°14 nos muestra que el 6.0% de los clientes que se encuentra en mora no muestran la voluntad de cancelar su deuda adquirida.

**Identificación de los factores que hacen que los clientes incurran en morosidad en la caja Arequipa- agencia Moquegua.**

De acuerdo a las respuestas de la encuesta según la pregunta N°09 el 7.3% nos dice que el analista de créditos ha realizado la notificación correspondiente al cliente, según la pregunta N°10 el 16% nos dice que tiene problemas con su analista de créditos según la pregunta N°13 el 21.3 % de clientes tiene problemas

de salud o problemas familiares que nos muestra una cifra de 20.7 %, estas cifras evidencian uno de los tantos factores que hacen que el cliente incurra en morosidad

**Identificar políticas eficaces en los procesos otorgamiento de crédito por parte de los analistas de créditos, recuperación oportuna y cobranza judicial que nos permitan disminuir los índices de morosidad en la cartera de créditos en los créditos otorgados por la Caja Arequipa -Agencia Moquegua.**

El principal factor de riesgo crediticio en caja Arequipa – Agencia Moquegua es la calidad de la cartera al haber sufrido un incremento en la cartera morosa en los últimos tres meses por lo que se puede indicar de que es el problema más importante de caja Arequipa agencia Moquegua, debido a las fallas en el control de colocaciones de créditos por parte de los comités de créditos encargados de su resolución, es decir una mala evaluación de los créditos otorgados. La política de recuperación de la cartera morosa sumada a la mala evaluación y deficiente gestión de cobranza no es la adecuada, razón por la que se ha incrementado los indicadores de morosidad.

En la caja Arequipa agencia Moquegua observamos que la cartera morosa ha sufrido un incremento con respecto al año 2015 a 2016. El estropicio de la cartera de créditos administrativa por los analistas de créditos se puede apreciar por el incremento que se viene realizando de la provisión de las malas colocaciones realizadas por parte de ellos, lo que **nos indica que hay fallas en el control de riesgos de los créditos por parte de los comités de créditos correspondiente. La recuperación crediticia no es la adecuada e idónea. Se muestra en el anexo n°04**

Tabla 33

Cuadro de crecimiento de porcentaje de morosidad

Tiempo	% Morosidad
Dic-15	4.24
Ene-16	4.07
Feb-16	4.43
Mar-16	4.21
Abr-16	4.14
May-16	4.82

Fuente: caja Arequipa-agencia Moquegua

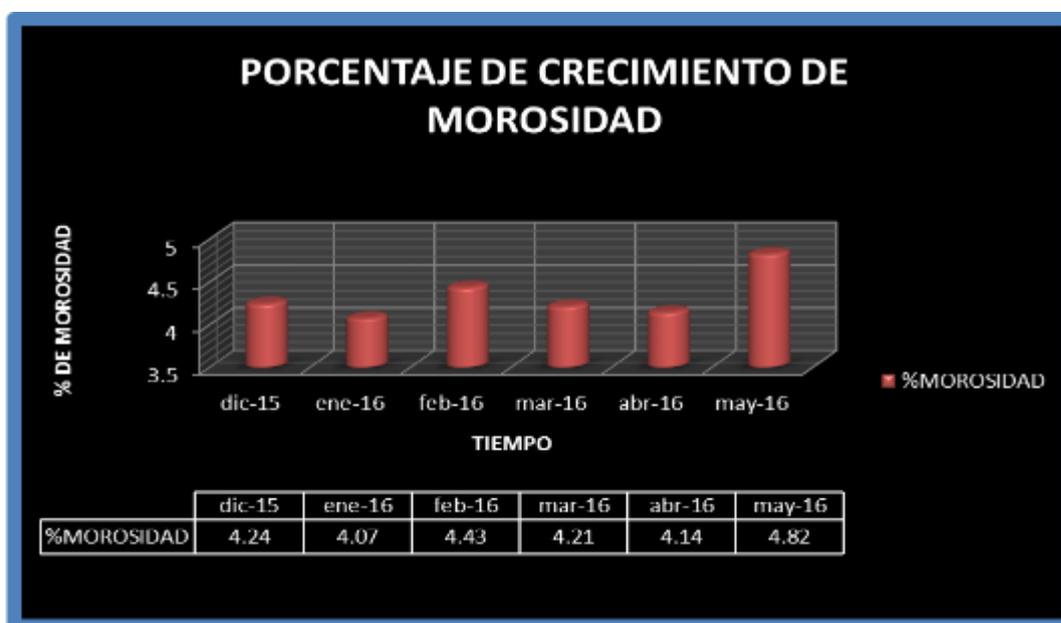


Figura 6: Estadística de Crecimiento de morosidad

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de la morosidad de caja Arequipa agencia Moquegua, representan un bajo nivel de eficiencia por parte de los analistas de créditos y en la administración de la cartera morosa, se observa una tendencia creciente en los indicadores de la cartera morosa, son elevados con respecto al año anterior: 4.24 % a Diciembre del 2015 y 4.82 % a mayo del 2016, estos altos indicadores de morosidad mantienen una participación alta con respecto a los ingresos financieros presentados en estos dos periodos que se comparan, lo que refleja la

persistencia de inoperante operativas para la recuperación del crédito en estado de morosidad.

**Según las encuestas aplicadas a los analistas tenemos como resultado las siguientes respuestas:**

- Según la pregunta N° 07, muestra que el 100 % confirma en aumento de morosidad en la caja Arequipa agencia Moquegua.
- Según la pregunta N°9 tenemos el 9.1 % que nos indica que la recuperación de la cartera morosa no es adecuada.
- Según la pregunta N°10 nos muestra que el 63.6 % de los créditos refinanciados son recuperados y el 36.4% no son recuperados.
- Según la pregunta N° 11, no muestra que el 45.5% cierran el mes con un rango de 4-6% de índice de morosidad lo que nos indica que no se está haciendo una buena evaluación, así mismo podemos verificar que tampoco se está haciendo una debida notificación a los clientes que incurrieron en morosidad.

La cartera morosa (que incluye créditos en estado PJ, PJM, refinanciados y cobranza judicial) han mostrado poco avance en la gestión de cobranza dándonos unos indicadores de 4.24% del mes de diciembre 2015 y 4.82% a mayo del 2016.

En consecuencia, se puede apreciar de que no se está realizando una correcta gestión de cobranza por parte del personal responsable en las distintas etapas de cobranza; es por esta razón que la cartera morosa se ha incrementado de un periodo a otro lo cual se visualiza en los informes que ha realizado caja Arequipa agencia Moquegua en los años 2015 y 2016, como se muestra en el **grafico N°06**, por ende los controles que deben aplicar los analistas de créditos no se están cumpliendo de una forma adecuada.

### 4.3. Discusión de resultados

Las actividades administrativas por parte de los analistas de créditos se visualizan deficiencias en aspectos como es en el acrecentamiento de morosidad de los clientes. Las colocaciones bien hechas con una correcta evaluación con el apoyo de la tecnología crediticia es un divisor crítico de éxito y significa un área clave para una adecuada fiscalización en donde los Analistas Sénior y los Gerentes de Agencia de caja Arequipa – Agencia Moquegua deben de realizar una adecuada revisión de las carteras de crédito de los analistas de créditos por cada comité en donde se vea que se esté incrementando la cartera morosa realizando los comités de mora, relacionando con los resultados obtenidos, y la manera en la cual se realizaron la evaluación del crédito en el aspecto cualitativo y cuantitativo.

El debilitamiento del comité de créditos y sus integrantes es ocasionado por las debilidades que existen en los controles de las evaluaciones como: imperfección en los legajos de créditos (Referencias, Cruces de información, documentación del cliente, etc. ) y de recuperaciones (Cartas entregado a los clientes, cobranzas en horario fuera de lo establecido, métodos abusivos de cobranza, etc.); imperfección en el registro de algunas garantías, marcan aspectos importantes de las actividades de fiscalización crediticia que no se vienen ejecutando, todos estos aspectos mencionados con anterioridad se ve que no se están realizando por los analistas de créditos y los niveles de supervisión correspondiente.

Por otro lado, se me hace necesario mencionar los factores que hacen que el índice de morosidad aumente en la cartera de créditos administrada por el analista de créditos, que, si bien es cierto, se basa tanto en el cliente como en sus propios analistas de créditos; asegurando que haya transparencia, ética profesional, correcto uso de la tecnología crediticia y una guía estratégica en la gestión (Manuales por parte de caja Arequipa) y agrega un valor adicional a la entidad.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- Contribuir con un plan teórico descriptivo ya que en el presente trabajo nos facilitan tener una idea más clara del trabajo que desempeñan los Analistas de Créditos dentro de una institución, desde nuestro puesto de trabajo y la forma correcta en la que se debe llevar a cabo evaluaciones que permitan disminuir el riesgo crediticio; Generando una cartera de cliente confiables a quienes prestarles mayor atención y seguimiento en cuanto a la calidad en el servicio que se brinda.
  
- Se ha realizado las visitas in-situ Para Realizar Las Encuestas A Los Clientes De La Caja Arequipa agencia Moquegua, con la finalidad de determinar los factores y así establecer el estado de cada crédito otorgado, los cuales están golpeando la cartera de créditos, con el fin de identificar cuál de ellos son catalogados como recuperables y cuales no; los motivos por los que los clientes no han podido realizar sus pagos en el tiempo establecido.
  
- De acuerdo a las encuestas realizadas a los analista de crédito de la Caja Arequipa Agencia Moquegua y al anexo N°08 que define la propuesta planteada para reducir el índice de morosidad en la Caja Arequipa, hemos llegado a la conclusión que se debe salvaguardar los intereses de la entidad y su propio prestigio ganado, de continuar insistente y firmemente en sus

- gestiones de cobranza en la cartera morosa, aun cuando se haya iniciado la etapa de cobranza judicial, realizando un seguimiento a cada una de las instancias correspondientes y así se llegue al objetivo final que es la recuperación del crédito otorgado y reducir el índice de morosidad.

## **5.2. Recomendaciones**

- Contribuir con un plan de propuesta para la aplicación en el ámbito laboral, así lograr la reducción de morosidad, para la buena evaluación de un crédito, seguimiento del crédito financiado y la gestión de cobranza, realizada por la Caja Arequipa – Agencia Moquegua.
- Realizar un adecuado seguimiento posterior al desembolso de los créditos y un control estricto de la morosidad, lograr la interrelación del analista de créditos con el cliente dependerá mucho para conocer con la debida anticipación las inquietudes, necesidades y los problemas del cliente.
- Se debe realizar mayor importancia a la capacitación y actualización en lo que se refiere a la tecnología crediticia, el analista de crédito permanecía con la misma plantilla de evaluación, trabajando en forma robotizada, mecanizado, sumergido y creyendo en su amplia experiencia de años de trabajo; así mismo la ética del analista de créditos cual se debe identificar si hay falseo de datos en la evaluación de un crédito, capacidad real de pago para qué se pueda realizar el debido cumplimiento en el pago de crédito del cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, Y., Barrezueta, R., Borja, L., Carapas, A., Jimenez, I., & Vaca, P. (2014). *Estado de Cambios en el Patrimonio*. Trabajo de Investigación, Univeresidad Central del ecuador, Ciencias Administrativas, Ecuador.  
Obtenido de [http://www.academia.edu/10035824/ESTADO\\_DE\\_CAMBIOS\\_EN\\_EL\\_PATRIMONIO](http://www.academia.edu/10035824/ESTADO_DE_CAMBIOS_EN_EL_PATRIMONIO)
- Aguilar Andía, G., & Cardenas Camargo, G. (2003). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú*. Lima.
- Antezana, J. (29 de enero de 2009). *Finanzas*. Obtenido de <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/definicion-de-administracion-financiera.html>
- Bello, c. r. (s.f.). *eumed*. Obtenido de eumed: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/crb-lgt/63.htm>
- Benavides Corro, A., Chávez Gutiérrez, I. K., Ramos LunaMaria, C. M., & Yauri Corahua, S. (2003). *Planeamiento estratégico del sector micro financiero de cajas municipales en Arequipa*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco.
- Blog finanzas. (2016). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/estados-financieros/balance-de-situacion.htm>
- Coral Mendoza, f. Y. (2010). *Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones micro financieras y del sistema bancario peruano, enero 2004-julio 2009*. Piura.
- Debitoor. (s.f.). *Glosario de Contabilidad*. Obtenido de Debitoor.es: <https://debitoor.es/glosario/definicion-estados-financieros>

Gaceta Juridica S.A. . (2016). *Pioner Contable*. Lima: Imprenta Iditorial El Buho EIRL.

Gestion. pe. (2013). *Gestion.pe*. Obtenido de <http://gestion.pe/tendencias/estado-resultado-integral-2077431>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (1997). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Lopez Salazar, B. (2017). *ABC FINANZAS*. Obtenido de ABC FINANZAS: <https://www.abcfinanzas.com/administracion-financiera/que-es-administracion-financiera>

Ministerio de economía y Finanzas - Perú. (2004). *Norma Internacional de Contabilidad N° 7*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/NIC07\\_04.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/NIC07_04.pdf)

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). *Balance General*. Obtenido de <https://definicion.de/balance-general/>

Ramírez Osorio, A. E. (2014). *Análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las cajas municipales de ahorro y crédito del norte del Perú, período 2008 – 2010*”.