



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Morosidad y Calidad de cartera de créditos en la CMAC- Sullana.
S.A. Chiclayo.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios – MBA**

AUTOR:

Guevara Saavedra, José Ysrael (ORCID: 0000-0002-0340-3476)

ASESOR:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCID: 0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios nuestro Señor, a mi amada esposa y a mis hijos por ser mi soporte y apoyo incondicional.

José Ysrael.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres José Luis y Teófila, a mis hermanos, por estar siempre a mi lado.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Factores y causas que determinan la morosidad en Caja Sullana.	12
Tabla 2. Principales indicadores de calidad de cartera.	13
Tabla 3. Diseño metodológico.	17
Tabla 4. Descripción de participantes de la investigación	20
Tabla 5. Criterios de interpretación del coeficiente de alfa de cronbach	23
Tabla 6. Resumen de causas por parte de los colaboradores	26
Tabla 7. Resumen de causas por parte de los clientes	27
Tabla 8. Modelo de regresión lineal múltiple	28
Tabla 9. Evolución del índice de morosidad, Saldo de Cartera y Saldo Moroso.- Tienda Mercado Balta.	29
Tabla 10. Correlación entre morosidad y calidad de cartera	30

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama del diseño metodológico.	17
---	----

RESUMEN

En el negocio de intermediación financiera, las empresas financieras están expuestas a varios riesgos, entre ellos el riesgo crediticio o riesgo de crédito, que se define como la probabilidad de incumplimiento sobre las obligaciones de los deudores y que es básicamente medido por la morosidad de la cartera de créditos, en ese sentido la morosidad puede ser entendida como la parte de la cartera total de créditos que estaría afectada por los atrasos o incumplimientos de los deudores en sus créditos. De tal manera que el problema de investigación es; ¿Cuál es la relación entre Morosidad y Calidad de Cartera en Caja Sullana- Chiclayo (Tienda Mercado Balta), para el período 2018-2020?, cuyo objetivo general fue, determinar la relación entre la Morosidad y Calidad de Cartera en Caja Sullana- Chiclayo (Tienda Mercado Balta), para el período 2018-2020, teniendo como metodología al enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con población de 10 colaboradores y 45 clientes morosos de la tienda en mención, llegando a la conclusión que los factores identificados como causas de morosidad en Caja Sullana-Chiclayo (Tienda Mercado Balta), se tiene en factores internos a la flexibilidad de políticas, en factores externos al sector económico, y en factor cliente el sobreendeudamiento.

Palabras claves: Calidad de cartera, Caja Sullana, Factores de morosidad, Morosidad.

ABSTRACT

In the financial intermediation business, financial companies are exposed to various risks, including credit risk, which is defined as the probability of default on the obligations of the debtors and that is basically measured by the default of the loan portfolio, In this sense, the default can be understood as the part of the total loan portfolio that would be affected by the arrears or defaults of the debtors on their loans. In such a way that the research problem is: What is the relationship between Default and Portfolio Quality in Caja Sullana-Chiclayo (Mercado Balta Store) for the period 2018-2020?; whose general objective was to determine the relationship between Default and Portfolio Quality in Caja Sullana-Chiclayo (Mercado Balta Store) for the period 2018-2020, having as a methodology the quantitative approach of a correlational type, with a population of 10 collaborators and 45 defaulter customers of the store in question reaching the conclusion that the factors identified as causes of default in Caja Sullana-Chiclayo (Mercado Balta Store) Internal factors include policy flexibility, factors external to the economic sector, and over-indebtedness as a client factor.

Keywords: Credit portfolio quality, Caja Sullana, Determinants of default, default.

I. INTRODUCCIÓN.

En el negocio de intermediación financiera, las empresas financieras están expuestas a varios riesgos, entre ellos el riesgo crediticio o riesgo de crédito, que se define como la probabilidad de incumplimiento sobre las obligaciones de los deudores y que es, básicamente, medido por la morosidad de la cartera de créditos. En ese sentido, la morosidad puede ser entendida como la parte de la cartera total de créditos, que estaría afectada por los atrasos o incumplimientos de los deudores. Según Bobadilla (2019), la morosidad se origina cuando un cliente solicita un crédito e incumple en pagar su obligación en las condiciones y plazos pactados, dicho incumplimiento se puede dar en cualquiera de las cuotas programadas y no necesariamente indica que el deudor no paga finalmente su deuda. Por su parte, Urra (2020), precisa que entre las causas de la morosidad existen dos motivos principales a nivel del cliente: la incapacidad de pago, que puede ser causada por factores externos e internos de la contraparte, y la voluntad de pago del cliente. Asimismo, la morosidad puede ser explicada por otros motivos, como la gestión de la empresa financiera, las condiciones del mercado o externalidades ajenas al deudor y la empresa. En ese marco, la importancia de la morosidad radica en el peligro que representa el impago de las deudas con la materialización del riesgo crediticio; así pues, Auccapuclla y Velásquez (2019), señalaron que la morosidad es una amenaza latente para una empresa financiera, puesto que trae consigo problemas como la insolvencia, liquidez y probablemente ocasionaría la quiebra de la entidad. De igual manera, como indican Abdulai, Ogunsanwo, Adeleke y Olowo (2020), las políticas crediticias y el buen gobierno corporativo que empleen las financieras, serán vitales para mitigar o combatir los problemas de morosidad, y ello es complementado por Abebe (2019). Es importante hacer hincapié en la existencia de dos efectos cuando no se aplica ello, la calidad de cartera en sí, y como se mencionó anteriormente, el incremento de morosidad. Por ese motivo, las empresas financieras realizan una gestión integral sobre los riesgos a los que se encuentran expuestas, a fin de administrar adecuadamente estas amenazas, mediante matrices y modelos de prevención. En ese contexto de exposición, existen varios ejemplos que develan los problemas que acarrea la morosidad.

En primera instancia, a nivel internacional, en México, donde el reciente incremento de la morosidad al 18.68% del Banco del Bienestar ocasionó pérdidas por 250 millones de pesos o su equivalente de US\$ 12.52 millones en el año 2020. Esto evidencia la importancia de la calidad de cartera en la rentabilidad de las empresas financieras, donde, indudablemente, el incremento anormal de la mora tiene un efecto negativo en la rentabilidad (Domínguez, 2021). En términos históricos, el nivel de morosidad de la crisis financiera en México del 2018, llevó al indicador de mora a niveles del 14%, en el segmento tarjetas de crédito y en el contexto de la pandemia ha llegado a 15.57%, determinando que existen variables exógenas que pueden afectar el repago de los créditos otorgado por las empresas financieras (Hernández, 2021). En Ecuador, un análisis a las cooperativas de ahorro y crédito, indicó que es de vital importancia monitorear el nivel de morosidad, dado que afecta directamente a la cartera vigente, disminuyendo los ingresos financieros, específicamente en el segmento 4 (agrupa a empresas financieras con activos entre US\$1.00 y US\$5.00 millones), en el que la morosidad llegó a 11.86% en marzo 2020 (Mosquera, 2020).

En el Perú, la reciente intervención de la empresa Financiera TFC por la Superintendencia (S.B.S) el 12 de diciembre 2019, se originó por la reducción de más del 50% de su patrimonio efectivo, debido al incremento de la morosidad y deterioro de su cartera de créditos, especialmente en su cartera de créditos inmobiliarios lo cual generó el incremento de provisiones adicionales que fueron insuficientes para respaldar la cartera en riesgo y terminó generando la insolvencia de la Financiera (Castillo y Maza, 2019). Por otro lado, en el ámbito de la crisis sanitaria internacional, en el país, de los 6 grupos de empresas financieras supervisadas (Banca Múltiple, Financieras, Cajas Rurales, Cajas Municipales y Edpymes) a febrero 2021, las Empresas Financieras y las Cajas Rurales mostraron los índices de mora más altos, con 11.87% y 12.05% respectivamente. Tabla 24, (Anexos), y por su parte el sistema de Cajas Municipales, constituido por 12 Cajas como se indica en la tabla 25 (Anexos), llegó al 5.08%, siendo Caja del Santa la que presentó el mayor índice de mora con 22.17%, Caja Paita con el 13.96 y Caja Sullana con el 11.08%, en contraste con Caja Huancayo que llegó a 2.26%, siendo la empresa con el menor índice de morosidad. En un contexto local, en

Lambayeque, de acuerdo a los Estudios Económicos del BCR, en los últimos cinco años hubo una desaceleración de los créditos (saldo de cartera de créditos), con una reducción de la variación anual del 9.4% en el 2016 a 4.8% en el 2019, como se indica en la tabla 26, (Anexos) a excepción del año 2020, dónde es notable un efecto de los créditos del programa reactiva, promovido por el Estado peruano. No obstante, la morosidad ha incrementado año tras año, resaltando la evolución de las Cajas municipales que pasaron de un índice de mora de 4.9% en 2016 a 13.40% en el 2019. Por su parte, Caja Sullana, en el departamento de Lambayeque, mostró al cierre del 2020 un saldo de cartera de créditos de S/. 231.79 millones, agrupando 7 tiendas: 4 en la provincia de Chiclayo y 3 en la provincia de Lambayeque, como se muestra en la tabla 27 (Anexos). En ese sentido, Caja Sullana ha mostrado un deterioro importante de su calidad de cartera evidenciado en el incremento del índice de la morosidad, superando el promedio del sistema de Cajas Municipales y del sector financiero. En consecuencia, debido a la problemática que se abordó en el presente estudio, se hizo necesario el planteamiento de las siguientes interrogantes: ¿Cuál fue el comportamiento de la morosidad en Caja Sullana, Chiclayo - Tienda Mercado Balta, en el periodo 2018-2020? y ¿Cuáles son las principales causas de la morosidad que afectaron la cartera de créditos de Caja Sullana, Chiclayo- Tienda Mercado Balta, en el periodo 2018-2020? Asimismo, se justificó la investigación en la necesidad de identificar los determinantes principales que originaron el deterioro de la cartera de créditos de Caja Sullana – Chiclayo (Tienda Mercado Balta) para el período 2018-2020. Por lo mencionado anteriormente, se propuso la siguiente hipótesis: existen factores o causas constantes que determinan la morosidad de la cartera de créditos y afectan la calidad de la misma.

Por consiguiente, se tuvo como objetivo general: analizar el nivel de relación entre las variables Morosidad y Calidad de cartera en Caja Sullana- Chiclayo (Tienda Mercado Balta), para el período 2018-2020, y como objetivos específicos: i) determinar las causas de la morosidad de Caja Sullana - Chiclayo, ii) diagnosticar la evolución de la calidad de cartera de créditos de Caja Sullana- Chiclayo, Tienda Balta Mercado en el periodo 2018-2020 y iii) analizar el grado de relación entre la Morosidad y la Calidad de la cartera de créditos.

II. MARCO TEÓRICO.

La determinación de causas o determinantes que influyen en la morosidad de la cartera de créditos, resulta de vital importancia para el negocio de las empresas financieras, pues su conocimiento podría ayudar a generar estrategias para reducir el deterioro de la calidad de sus carteras y el impacto de pérdidas financieras.

Entre algunas investigaciones previas, resalta, por ejemplo, la de Rasheed (2020), quien identifica el efecto que tiene el gobierno corporativo y la política crediticia en la gestión de morosidad de las microfinancieras de Nigeria, utilizando un modelo de data panel estático, cuyo resultado arrojó que el incumplimiento de pagos se relacionaba positivamente en 0.723004 con el gobierno corporativo, y con las políticas en un 0.8921, concluyendo que las políticas crediticias (gestión de cobranzas) resultan el instrumento más notable para combatir la morosidad en el país de estudio. También se tiene el artículo de Abebe (2019), en el que, la investigación, está dirigida a analizar dos efectos, por un lado, el de calidad de cartera y por el otro, el de la morosidad; empleando para ello, cuestionarios a clientes y colaboradores de las instituciones, obteniéndose como conclusión, que los efectos antes mencionados tienen una alta correlación.

Njeru (2012), plantea como objetivo principal, identificar los factores internos y externos que afecta el desempeño de la morosidad de préstamos. La metodología adaptada, responde a una investigación aplicada con población de 49 instituciones microfinancieras de Kenia, empleándose como instrumento, un análisis de regresión múltiple, logrando como resultado, evidenciar que existe una relación significativa positiva entre morosidad y factores internos de las microfinancieras, llegando a concluir que, los factores previamente nombrados, sí afectan al desempeño de la cartera.

De acuerdo con Díaz (2009), considera la existencia de determinantes microeconómicos relacionados con las políticas y estrategias de participación de mercado de los bancos. Estas variables pueden dividirse en: crecimiento de créditos, tipos de negocios y política de créditos. En referencia al crecimiento de créditos, este se relaciona a *booms* crediticios, en los que los bancos buscan

incrementar la participación en el mercado. Los tipos de negocios están vinculados a la tipología de los créditos, concentración de cartera, ubicación geográfica, etc. Mientras que la política de créditos, relaciona la búsqueda de mayores utilidades o poder de mercado entre otras. Ahora bien, Escandón (2018), establece los determinantes de forma macroeconómica y microeconómica más relevantes que inciden en la morosidad de la banca privada de Ecuador, hace uso de una metodología correspondiente al análisis cuantitativo tipo explicativo, empleando como muestra un conjunto de datos panel dinámicos, concluyendo que existe una menor incidencia por parte de los determinantes microeconómicos con respecto al nivel de morosidad, en contraste con los de origen macroeconómico, donde un 49% responde al nivel de ingreso de los agentes económicos y un 27% al crecimiento económico del país. De igual forma, Urbina (2017), define los factores del sistema financiero que afectan al nivel de riesgo crediticio de la industria de crédito en Latinoamérica, con un tipo de investigación explicativa, respondiendo a una muestra representativa de 240 bancos de 6 países latinoamericanos, comprobándose que el riesgo de crédito se incrementará con las etapas de recesión o deterioro económico del país, en referencia de la ratio de cartera vencida (morosidad), muestra que en Perú y Chile están los indicadores más bajos, a diferencia de Argentina y Brasil.

Cárdenas y Salazar (2017), evalúan los determinantes más representativos en el comportamiento de la calidad de cartera del sistema financiero colombiano, durante el periodo 2012-2015. Su investigación fue analítica y descriptiva, representada por una muestra de datos de cartera vencido de forma trimestral, se concluye que, las variables de los deudores que inciden de manera significativa es la disminución de ingresos, e incremento de la propensión marginal al consumo. Ainaguano (2020), indica que en las cooperativas es importante tener en cuenta la información relevante del socio en relación a la capacidad de pago, el destino del crédito, y por su parte el personal de la cooperativa debe mejorar la comprensión de las políticas y procedimientos de la empresa, a fin de no generar problemas al área de créditos. En el análisis de Zubiarte (2020), establece que la estimación cualitativa es una variable difícil de controlar y es decisiva en la evaluación al sujeto deudor. El autor realizó una lista de cotejo sobre la evaluación y visitas inopinadas

a los deudores para obtener información sobre las razones de las cuotas impagas, 105 sujetos del año 2014, 96 sujetos del año 2015, 103 sujetos del 2016 y 107 sujetos del 2017. En la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.76 y un p valor (0.231) > 5, para el factor cuantitativo y para el factor cualitativo de -0.958 y un p valor de (0.042) < 5. Asimismo, Oropeza (2019), precisa para su investigación que los factores económicos-demográficos: sexo, edad, y el monto del crédito contribuyen significativamente en los indicadores de morosidad de los préstamos. La investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental y de corte transversal. Se tomó una muestra de 13,286 datos validos analizados mediante el software SPSS en su última versión.

Por otro lado, Libora (2018), concluye que existe relación entre los factores macroeconómicos, normativos y de gestión de cartera, siendo estos los que perturban el retraso de los créditos concedidos, con desconocimiento sobre variables como el PBI, inflación, entre otros. En vista de que la gestión de la cartera no tenía una base de datos de clientes morosos o rechazados, se recomendó el fortalecimiento de las comunicaciones con los clientes para contactarlos cuando se atrasaran en sus pagos. En este estudio la población representativa fue de 20 asesores de negocios y 1,100 clientes, con un modelo de nivel explicativo correlacional, no experimental y de enfoque cualitativo. En el mismo contexto, en la tesis de Tuesta (2018), se precisa mediante dos cuestionarios anónimos (opción múltiple y de Likert), en clientes morosos (73) y no morosos (57) del período 2015-2017, dónde predominaron clientes morosos en cuanto a su actividad económica (56%) de los cuales el 50% tenían negocios de alquileres, 25% restaurantes, el 25% contaban con deudas en 2 entidades financieras. De manera que, en el caso de Mi banco, las variables evaluación crediticia y cultura de pago son las que explican el nivel de morosidad. Para el análisis se aplicó el modelo de regresión $\text{Logit}(X) = X\beta = 14.619 - 2.227*EC - 2.5119*CP$ vs Probit; y a través de la prueba de chi cuadrado en la prueba de significancia global e individual ($p < 0,05$).

En la investigación realizada por Calle (2017), en la tesis “Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la financiera compartamos, Piura-año 2017”, realizó una encuesta teniendo en cuenta 4 dimensiones de la variable: políticas crediticias, accesibilidad al crédito, grado de

liquidez y monto, y el destino del crédito; la población fue de 350 clientes que obtuvieron un crédito en compartamos y la muestra fue 183 clientes en el distrito de Piura (diseño no probabilístico intencional dado que se determinaron mediante una fórmula), los datos de las encuestas realizadas fueron procesadas en el programa SPSS Static23. En la investigación dirigida por Acrota (2017), dispone algunos factores internos que originan la morosidad como la flexibilización de las políticas en los créditos de “campaña”, donde el 50% de los clientes que accedieron a este financiamiento se encontraban en mora. Asimismo, en el tema del proceso crediticio el 58% de los trabajadores encuestados afirmaron que el incumplimiento de los procedimientos se debe, básicamente, a la exigencia de la meta. El 72% de los clientes afirmaron que no hubo un seguimiento posterior el plan de inversión. Por otro lado, el 79% de los clientes encuestados afirman que su actividad es vulnerable a riesgos como: cambio de políticas en el sector, los desastres naturales, la delincuencia, enfermedades, etc.

En este punto, también es importante rescatar los estudios realizados en el ámbito local. Por eso, Chapoñan (2019), establece como objetivo principal el determinar estadísticamente que los factores microeconómicos cualitativos (capacidad de generación de ingresos, poca voluntad de pago, factores exógenos y capacidad de cobranza), representan el 50% de los factores que más influyen en la morosidad, mientras que los factores cuantitativos (capacidad de pago y sobreendeudamiento) representan el 23%, además de los factores relacionados a la empresa y los asesores de crédito con el 18% y 9% respectivamente. Para la determinación de las variables se hizo manejo de dos cuestionarios. En primer lugar, la variable independiente, en la que se encuestó a 160 clientes y la variable dependiente en la que se encuestó a 15 asesores de créditos. De lo mencionado, se concluyó que, estadísticamente los factores microeconómicos y la morosidad tienen una correlación positiva alta de 0.767, esto quiere decir, que, a mayor crecimiento de los factores microeconómicos que se investigaron, mayor será la morosidad. Mientras que Ramírez (2021), señala que se debe contar con estrategias para el control de las evaluaciones de clientes antes de otorgarse el crédito, especialmente en los créditos pymes, en los que se presenta mayor morosidad, y por consecuencia, genera problemas en la recuperación. Otras de las

causas de la mora son la negligencia o deficiencias en las evaluaciones por parte de los funcionarios de créditos. Siendo su investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, no experimental y con la técnica de análisis documental.

En relación al Sistema Financiero, este tiene como responsabilidad agrupar a instituciones, medios y mercados, en los cuales se canalizan los ahorros de unidades económicas ahorradoras hacia los prestatarios, unidades económicas inversoras, que están expuestas al riesgo crediticio, propuesto como la probabilidad que el prestatario no haga frente al pago o amortización de la deuda (Bahilo, Pérez y Ruiz, 2013). Este sistema a nivel mundial, tiene un marco regulatorio por el acuerdo del Comité de supervisión bancaria de Basilea, en relación a la gestión de los riesgos que enfrenta una empresa financiera (Basilea, 2001, como se citó en Sepúlveda, Reyna y Gutiérrez, 2012).

En el Perú el sistema financiero es regulado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de acuerdo a la Ley 26702, promulgada el seis de diciembre del 1996, y sus respectivas modificatorias posteriores. Además, esta establece en su artículo N° 222, que en la evaluación de las operaciones que integran la cartera de créditos, deberá tenerse presente los flujos de caja del deudor, sus ingresos y su capacidad para atender el servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, entre otros, e indicando que el criterio básico es la capacidad de pago del deudor y que las garantías son subsidiarias. Por otro lado, existen otras normativas como la Resolución SBS N° 808-2003, del 28 de mayo del 2003, dónde se aprueba el Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, así también la Resolución SBS 11356 -2008, relacionada al régimen general de provisiones.

En cuanto a las Cajas Municipales de Ahorro y crédito, según Ayma (2018), refiere que estas fueron creadas mediante el Decreto Supremo N° 147-181-EF, en mayo de 1980 y concebidas con el apoyo técnico de la Agencia de Cooperación Técnica Alemana (GTZ), y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (p. 20). Se entiende, pues, que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A fue creada mediante Resolución SBS N° 679-86, e inicia sus operaciones el 19 de diciembre de 1986, y en su estructura accionarial se encuentra la Municipalidad

provincial de Sullana con 97.06% de las acciones y el Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito con el 2.94% (Memoria Anual- Caja Sullana, 2019).

La morosidad se entiende como el incumplimiento parcial o total de las obligaciones de los deudores en condiciones previamente pactadas (Gutiérrez, 2010). En tanto el moroso es la persona natural o jurídica que presenta morosidad y para lo cual debe existir una situación contractual previa, como el cronograma de pagos en un crédito, donde se reflejan las condiciones y fechas de pago. La vulnerabilidad del sistema financiero se correlaciona con la probabilidad de default de los créditos de sus clientes, donde es importante desarrollar modelos de análisis de riesgo crediticio e identificar los determinantes de la morosidad de un deudor, pero se debe complementar con modelos que evalúen los efectos de los cambios en los estados de la economía (Golman y Bejerman, 2017, p.30). La morosidad no necesariamente implica una pérdida definitiva para la institución, pero los atrasos generan una clasificación del crédito y por lo tanto se deberá constituir una provisión contable por la probabilidad de no pago del préstamo, así si se tiene muchos créditos en retraso puede ocasionar mayores provisiones y ocasionar insolvencia, afectando el sostenimiento de la empresa.

El estudio de las causas de la morosidad, ha sido abordado por varias investigaciones, en ejemplificación de esto, para Loyaga (2016), el problema de la morosidad puede ser planteado como un conjunto de variables, factores, condiciones o dimensiones incidentes en los riesgos de otorgar un crédito o como una predicción del comportamiento de la variable dependiente morosidad, frente a cualquiera que fuera la variable independiente sugerida por los modelos de carácter macroeconómico o microeconómico. Berger, Goldmark, y Miller-Sanabria (2006), distinguen tres dimensiones para explicar la morosidad crediticia: 1. Determinantes macroeconómicos, (ciclos económicos, variación real del PBI, salarios, tasa de desempleo, inflación, tipos de interés, etc.), 2. Determinantes microeconómicos (crecimiento de la cartera de colocaciones, política de créditos de la institución financiera, etc.) 3. Aquellas determinantes que incorporan ambos (p.50).

Existen varios estudios que revelan la importancia de las variables macroeconómicas en el comportamiento de la calidad de la cartera de créditos, dado que estas variables influyen en el ciclo económico, afectando la morosidad de

las instituciones financieras. Para Díaz (2010). Estos factores macroeconómicos (tasa real de variación del Producto Bruto Interno, precios de las materias primas, salarios, tasa de desempleo, inflación, tipo de cambio, tipos de interés, ratio de endeudamiento, oferta y demanda) se pueden agrupar en tres grupos: los que afectan el ciclo económico, los que afectan la liquidez o capacidad de pago y los que relacionan los niveles de endeudamiento de los agentes económicos. Otro estudio realizado por Alfaro y Loyaga (2018), alude al cómo las variables macroeconómicas: el Producto Bruto Interno (PBI), tipo de cambio, tasa de Interés, el Índice de Precios al Consumidor (IPC), están relacionadas con la inflación y tasa de desempleo, en las cuales concluye, que repercuten en la ratio de morosidad de acuerdo al Modelo MCD de multicolinealidad. De estos factores el PBI es el más utilizado para explicar las variaciones de la morosidad de la cartera de créditos de las instituciones financieras.

Para conceptualizar, el Instituto Peruano de Economía, define al PBI como el valor de los bienes y servicios finales producidos durante un período de tiempo en un territorio. Solo hace mención de bienes y servicios finales, ya que sus precios incorporan el valor de los bienes intermedios. Guillen y Peñafiel (2018), explican que, la variación del PBI se relaciona directamente con el ciclo económico, puesto que el incremento de los créditos otorgados, impulsa la economía mostrando un comportamiento pro cíclico. No obstante, también muestra una relación negativa respecto a la morosidad, pues cuando hay recesión económica, los ingresos de los hogares y empresas disminuyen, dificultándoles cumplir con sus obligaciones (p. 17).

Adicional a los factores macroeconómicos, los cuales no dependen directamente de la gestión de las instituciones financieras, están los factores microeconómicos que de alguna forma también son influenciados por los efectos macro de la economía del país, pues están asociados a la gestión propia de las empresas financieras, en función de sus políticas y procedimientos, así como sus estrategias de mercado. Para Díaz (2010), existen factores microeconómicos que tienen influencia en la morosidad de la cartera de créditos, estas se relacionan a temas propios de la institución como las políticas y estrategias de participación de mercado, en ese sentido se pueden agrupar en políticas relacionadas al crecimiento

de la cartera la cual es alentada por los booms crediticios, el tipo de negocios, haciendo referencia al tipo de crédito, ubicación geográfica, diversificación del portafolio, colaterales de los créditos, y la política de créditos que se relaciona a la generación de mayores utilidades, resolver problemas de solvencia, poder de mercado, entre otras (p.7).

La política interna de las instituciones financieras modelan el estilo de gestión que asumen en la administración de los activos y pasivos de la empresa, entre ellos el principal activo corresponde a la cartera de créditos, que es responsable de la generación de los ingresos financieros, en tanto su administración se enfoca en una política de créditos y recuperaciones: En la política de créditos se puede encontrar el proceso de calificación y evaluación crediticia, también llamada tecnología crediticia, enmarcándose en tipologías de créditos, evaluación cualitativa, evaluación cuantitativa, el requerimiento de colaterales/garantías, etc. Por otro lado, las políticas de créditos, son tomadas como un elemento importante que cuenta con cierto nivel de influencia en la morosidad. Tal como afirman Agurto y Córdova (2017), la flexibilidad de la evaluación crediticia ocasiona un crecimiento desmedido de las colocaciones y por consecuencia un incremento de la morosidad (p. 42).

López y Fatama (2019), hacen énfasis en la existencia de determinantes socioeconómicos como la actividad económica, tipo de empresa y condición económica que también puede explicar la morosidad (p. 37). Adicionalmente a lo ya mencionado, un riesgo distinto al que ya están expuestas las entidades financieras, es la posibilidad de fraudes en las operaciones crediticias. Complementando, Borrero y Bedoya (2020), aseguran que es importante que las instituciones generen controles que permitan advertir estos riesgos que podrían ser causas de la morosidad y detectar a los clientes con problemas de solvencia antes de otorgarles algún crédito.

Es fundamental contar con una gestión oportuna y conveniente de la cartera atrasada, en la que se aplican políticas y procesos de cobranza o recuperación, siendo estas delimitadas por la Ley de protección al consumidor. En el tema de recuperación, para realizar una adecuada gestión de la cartera en atraso, es vital saber analizar algunas características o comportamientos de los deudores. Por

ejemplo, algunas de estas razones pueden ser asociadas a la voluntad de pago, capacidad de pago, situaciones externas o enfermedades, y estas, son idóneas para agruparse en factores internos o externos.

De acuerdo al reglamento de recuperaciones de Caja Sullana (2019), hace la siguiente categorización sobre los factores y causas que influyen en la morosidad.

Tabla 1

Factores y Causas que determinan la morosidad- Caja Sullana.

Factores	Descripción	Causas- Determinantes
F. Externos	Son ajenos a la voluntad de pago del cliente.	Sector Económico Actividad Económica. Delincuencia, Otros.
F. Internos	Están asociados a situaciones propias de la institución en función a sus normas y procesos, personal, etc.	Fraude Interno. Negligencia en la evaluación. Flexibilidad en las políticas.
F. Clientes	Están en relación a su entorno familiar, a la capacidad de gestión, hábitos y personalidad del deudor.	Problemas familiares Sobreendeudamiento. Mala gestión del negocio. Moroso intencional.

Fuente: Manual de Recuperaciones CMAC Sullana/ Resumen del autor.

En nuestro país, la calidad de cartera de créditos se mide principalmente por el índice de morosidad (cartera vencida + cartera en cobranza judicial entre la cartera total). Para complementar, podemos encontrar otros indicadores como índice de Cartera de Alto Riesgo (CAR), la cual incluye a los créditos refinanciados, la cartera pesada, las provisiones, cobertura sobre la cartera atrasada, etc. Mamani (2019), menciona que el criterio central de la morosidad está en el volumen de créditos morosos sobre el total de los créditos concedidos, reconociendo la frecuencia de retrasos de pago y desde el punto de vista de Aguilar y Camargo (2003) indican que, en el Perú, la calidad de cartera se mide en función a los indicadores de la morosidad, cartera de alto riesgo y cartera pesada, (p. 112). Adicional a los indicadores de calidad de cartera existen otros criterios que pueden ayudar a comprender los factores que pueden poner en riesgo la calidad de los

activos de una empresa financiera, como la concentración de la cartera, flexibilidad de sus políticas crediticias, gestión de cobranza, perfil de sus funcionarios, sector económico, actividad, entre otros. Por lo tanto, la calidad de la cartera no solo se suscribe a un indicador sino también al análisis detallado de sus componentes.

Aparicio y Moreno (2011), plantean la existencia de otros indicadores bancarios que permiten realizar un mejor análisis del riesgo crediticio, donde se pueda tener una visión más adecuada del gasto de provisión. En términos relativos, dividir el gasto de provisiones sobre el total de la cartera crediticia, esta ratio de provisiones, a diferencia de la ratio de morosidad, tiene mayor relación con los ciclos económicos (p.3).

Según MicroRate - BID (2003), en su guía técnica de indicadores de desempeño para las instituciones financieras, se hace una descripción de los principales indicadores de calidad de cartera, adicionales a índice de morosidad, como se describe en la siguiente tabla.

Tabla 2

Principales Indicadores de Calidad de cartera (MicroRate-BID)

Indicador	Formula
Morosidad, Cartera en Riesgos.	$(\text{Saldo Total de Créditos Vencidos + Refinanciados}) / (\text{Saldo total de Cartera}).$
Gasto de Provisión.	$(\text{Gasto de Provisión de Créditos Vencidos}) / (\text{Cartera Bruta Promedio}).$
Cobertura de Riesgo.	$(\text{Provisiones de Créditos Morosos}) / (\text{Saldo de Capital de créditos vencidos y refinanciados}).$
Créditos Castigados.	$(\text{Saldo de Capital de Créditos Castigados}) / (\text{Cartera Bruta promedio}).$

Fuente: MicroRate & BID- 2003. (Resumen del autor)

En contraste de la evaluación básica de la calidad de la cartera de créditos, las clasificadoras de riesgos de instituciones financieras realizan análisis más exhaustivos sobre el portafolio de créditos, MicroRate – Clasificadora de riesgos, refiere que el análisis del riesgo crediticio en una empresa financiera, se hace en función al diseño y aplicación de su metodología crediticia, apetito al riesgo,

contexto económico y financiero que enfrenta, en ese sentido el riesgo crediticio abarca más conceptos que solo el indicador de cartera atrasada o morosidad

La cartera morosa constituida por préstamos directos que no han sido cancelados ni amortizados a la fecha de vencimiento y se encuentran vencidos o en cobranza judicial, se mide por indicadores de morosidad y debe ser analizada con base en los componentes de morosidad generados por la SBS en la Resolución N° 11356- 2018. El tipo de crédito establecido y el crédito que cumple las siguientes condiciones: 1) Crédito corporativo (otorgado a una persona jurídica cuyas ventas hayan superado los S/. 200 millones en los últimos 2 años según los estados financieros auditados del deudor), 2) Préstamos a grandes empresas (según sus estados financieros, otorgados a personas jurídicas con ventas superiores a S / 20 millones, pero no superiores a S / 200 millones en los últimos 2 años), 3) Créditos a empresas medianas (otorgados a personas jurídicas con pasivos totales superiores a S /. 300,000 en el sistema financiero, no se consideran créditos hipotecarios los préstamos para vivienda a personas naturales con pasivos superiores a S /. 300,000 en los últimos 6 meses), 4) Préstamos para pequeñas empresas (otorgados a personas físicas o jurídicas con pasivos superiores a 20.000 pero no superiores a 300.000, hasta 6 meses, excluyendo préstamos hipotecarios para vivienda), 5) Crédito para microempresas (otorgado a personas físicas o jurídicas cuya deuda no exceda de S \$ 20.000 en los últimos 6 meses, excluyendo préstamos hipotecarios para vivienda), 6) Préstamos revolventes al consumo (son préstamos otorgados a personas naturales para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividades comerciales. Si el saldo de la deuda fluctúa por decisión del deudor, se consideran préstamos revolventes al consumo),7) Créditos de consumo No revolvente (la diferencia con el no revolvente es que estos son reembolsables por cuotas y el monto pagado no es reutilizable por el deudor.) y 8) Préstamos hipotecarios (concedidos a particulares para compra, construcción, rehabilitación, transformación, etc., siempre que cuenten con garantías hipotecarias inscritas oficialmente), Por tanto, para préstamos corporativos de grandes y medianas empresas, el saldo total de préstamos con más de 15 días. Los préstamos para pequeñas y microempresas corresponden al saldo total de préstamos vencidos por más de 30 días; los préstamos al consumo, préstamos

hipotecarios para vivienda, arrendamientos financieros y capitalización inmobiliaria corresponden a préstamos pendientes de más de 30 días y menos de 90 días. En el caso de un sobregiro en la cuenta corriente, el día 31 después del sobregiro se considerará un crédito vencido.

Como ya se ha indicado, además de la cartera vencida, también podemos encontrar otra forma de evaluar la calidad de la cartera, la denominada cartera de alto riesgo (CAR), que es la suma de créditos de reestructuración, refinanciamiento, vencidos y cobranza judicial. En la definición, creemos que el crédito vencido es aquel, en el que el deudor no ha cancelado o amortizado en la fecha de vencimiento y se registra como vencido en la contabilidad. Es importante precisar, ejemplificando, que el crédito refinanciado es cualquier forma de crédito o financiamiento directo, y sus términos relativos y / o importe, donde se han modificado las condiciones del contrato original. Además, también se considera la operación de reposición que representa el artículo 1277 del Código Civil, pero la premisa es que la reposición se debe a la dificultad de pago del deudor. El crédito reestructurado es cualquier forma de crédito o financiamiento directo sujeto a reprogramación de pagos aprobada durante el proceso de reestructuración, procedimientos concursales ordinarios o preventivos (de acuerdo al caso) y de conformidad con lo establecido en la Ley N ° 27809 (Régimen concursal de derecho general).

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Toda investigación científica arroja como resultado algún tipo de conocimiento y debe sustentarse en un método, que son acciones técnicas que resuelve los problemas de la investigación científica, distinguiéndose tres tipos: descriptivas, porque describen el comportamiento de las variables; explicativas, que adicional a comportamiento de las variables busca identificar la dependencia entre ellas, e interpretativas que busca la comprensión de los fenómenos que rigen la investigación. Ñaupas, Palacios, Romero, Delgado y Valdivia (2018). (Pp. 39-97). Conforme a Hernández (2018), las investigaciones cuantitativas son aquellas que emplean datos numéricos con procesamiento estadístico para contrastar una hipótesis y el tipo de investigación explicativa se conceptualiza como el fundamento de probar hipótesis, respondiendo el porqué del fenómeno, en otras palabras, se determina la causa y el efecto del fenómeno de investigación.

Por lo expuesto, esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, al procesar información paramétrica como el índice de morosidad, así mismo corresponde al tipo de investigación explicativa correlacional toda vez se asociaron 2 variables con el propósito de ver el grado de relación que existen entre ellas, y en este caso se propuso identificar las principales causas de la morosidad en la cartera de créditos de Caja Sullana- Chiclayo (Tienda Mercado Balta) para el periodo 2018-2020 y su correlación con el índice de morosidad.

La elección del diseño de investigación debe enfocarse en la verificación de la hipótesis del estudio y cierto grado de control de las variables. Ñaupas, Palacios, Romero, Delgado y Valdivia (2018) (p. 349). En esta investigación se utilizó un diseño no experimental – transversal, dado que las variables utilizadas no fueron manipuladas y la recolección de la información se realizó para un momento de tiempo determinado.

Tabla 3

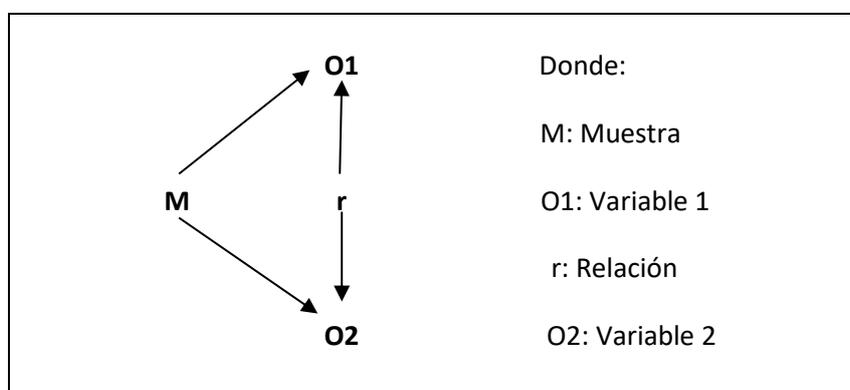
Diseño metodológico.

Enfoque	Diseño	Diseño Simbólico.
Cuantitativa	No experimental	M: Muestra
	Transversal descriptivo	O1: Variable 1
	Correlacional	O2: Variable 2
	Causal	r.: La relación.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1.

Diagrama del diseño metodológico.



3.2.-Variables y operacionalización.

Las investigaciones correlacionales tienen su objetivo en determinar las relaciones de las variables, y si es positiva o negativa, sin identificar la causa ni el efecto (Hernández, 2018, p.269) El análisis de relaciones causales permite explicar los efectos de una variable independiente sobre otra dependiente, según Yuni & Urbano (2014), La variable independiente, es el factor o factores que busca explicar la variación de la variable dependiente. (p. 65)

En la investigación se tomó como variable 1: La morosidad (Factores, determinantes, causas etc.) y como Variable 2: La Calidad de cartera en función al deterioro de la misma y que se describen en el cuadro de operacionalización de variables indicada en el anexo.

Variable 1: Estuvo determinada por la morosidad explicada mediante motivos que originan el retraso de los pagos, pero enfocadas en grupos, si bien existen muchas causas que podrían explicar ello, la presente investigación consideró las siguientes dimensiones que fueron previamente utilizadas en otras investigaciones.

- Dimensiones

Factores Internos: Deficiencia en la evaluación de créditos, recuperación de créditos, fraudes internos, flexibilidad en las políticas. Las dimensiones mencionadas fueron tomadas de la investigación de Chapoñan (2019), Auccapuclla & Velásquez (2019), Ramírez (2021).

Factores Externos: Sector económico, actividad económica, Efectos climatológicos, Problemas sanitarios. Las dimensiones mencionadas fueron tomadas de la investigación de Paredes y Ugarte (2015); Auccapuclla & Velásquez (2019).

Factores del Cliente: Problemas familiares, sobreendeudamiento, y gestión del negocio. Calle (2017)

Variable 2: Estuvo determinada por la calidad de cartera en función al deterioro de la cartera.

- Dimensiones: Cartera atrasada (Mora). Se determinó por el índice de morosidad que relaciona el saldo total de cartera afectado por los deudores que con no cumplen con sus obligaciones, sobre el saldo total de cartera de créditos. En este contexto se analizó los niveles de morosidad mostrados en los períodos en evaluación (2018,2019 y 2020). Así como también la recuperación de saldos en función al crédito inicialmente otorgado, en función del nivel de deuda que se pudo recuperar hasta el cierre del 2020.

3.3.-Población, muestra y muestreo.

La población es el conjunto de casos, personas, documentos que convergen en características. (Hernández, 2018), y una muestra es un fragmento de un universo de unidades de análisis, la cual debe ser representativa con semejanzas formales, estructurales y/o sustanciales. Ñaupas, Palacios, Romero, Delgado y Valdivia (2018), (p.128), según Bernal (2015), la muestra es una parte de la población, la cual debe ser representativa de esta, y que permita la recolección de información.

En esta investigación la población estuvo conformada por los clientes morosos de Caja Sullana, Chiclayo -Tienda Mercado Balta que al cierre del 31 diciembre 2020 mostraban atraso en sus pagos desde 30 días hasta 1080 días y que aún permanecían en la cartera de créditos.

La población de créditos morosos-cartera atrasada fue de 51 créditos y para la investigación también se incluyó a los colaboradores del área de créditos: Asesores de negocios, funcionario de negocios y Gerente de tienda en un total de 10 personas, respecto a la muestra de la cartera morosa estuvo conformada por 45 créditos morosos que representaron a los deudores con créditos morosos, que pudieran ser accesibles y zona del cercado de Chiclayo, dado que en el contexto de pandemia fue restringido el acceso a los clientes y muchos de ellos ya no eran ubicables, y en este caso fue necesario contactar al deudor en su domicilio directamente o mediante vía telefónica para obtener los datos de la investigación. Como criterio de inclusión para la muestra, se tuvo a los clientes de Caja Sullana (Tienda Balta Mercado) con créditos morosos, y como criterio de exclusión, aquellos clientes no morosos y castigados dado que ya no pertenecían al portafolio de créditos y así mismo aquellos que su domicilio o negocio no estuviera disponibles para la investigación.

Tabla 4

Descripción de participantes de la investigación.

Año	Población	Muestra	
Colaboradores	10	10	
Clientes Morosos			Días de atraso.
2018	15	15	De 721 a 1080días
2019	17	15	De 361 a 720días
2020	19	15	Menor a 360días
Totales	51	45	

Elaboración propia.

Como lo señala Hernández (2018), el muestro probabilístico estratificado separa a la muestra en estratos o partes cumpliendo que se tengo homogeneidad, y dentro dicho grupo se selecciona al azar un determinado participante, para posteriormente ser analizado como una sola muestra. (p.347)

Por lo expuesto, la investigación se propuso del tipo probabilístico estratificado, probabilístico porque se seleccionaron al azar a los participantes de la investigación, y estratificado porque se divide en segmentos, es decir, del total clientes, solo se elegirá, a los morosos segmentados por años, y solo a los colaboradores del área de créditos de la tienda, donde el total es seleccionado a conveniencia por el investigador.

El muestro se aplicó en función de la disponibilidad de la información y en ese caso, se seleccionó 15 créditos morosos para cada período de evaluación con la finalidad de que las muestras puedan ser comparadas y homogéneas. Con ello nos permitió realizar la inferencia estadística y pronosticar el modelo de regresión múltiple.

3.4.-Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación a utilizar fueron las siguientes:

Análisis documentario.

Como afirma Hernández (2018), el análisis documental permite la obtención de datos más relevantes de un documento, para la presente investigación se

analizó la base de datos de Caja Sullana- Chiclayo, Tienda Mercado Balta, en relación a la morosidad.

- La encuesta

Para Hernández (2018), son entrevistas, donde los encuestados ya tiene las preguntas prediseñadas con anterioridad, con ello se infiere que esta técnica utiliza el cuestionario, por el cual tiene como fin la obtención de información que servirá en la investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Como lo señala Hernández (2018), los instrumentos de recolección de datos, es cualquier recurso o formato que utilizará y permitirá tanto la obtención como el almacenamiento de información.

En tal sentido, los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes:

- Análisis de contenido

Con este instrumento se procedió analizar la calidad de cartera a nivel de índice de morosidad en los periodos 2018, 2019 y 2020, a través de los datos secundarios de la institución financiera, con la autorización respectiva. De las series estadísticas de la empresa, se revisó el nivel de morosidad expresado en el indicador (%) de la morosidad, además de analizar el porcentaje de recuperación del saldo de los créditos morosos y la participación de los tipos de créditos, sobre la población analizada.

- Cuestionario

Como lo señala Hernández (2018), este integra una determinada cantidad de preguntas. Por consiguiente, en este estudio se aplicó a los clientes morosos de Caja Sullana y colaboradores de la tienda, ambos de Chiclayo- tienda Mercado Balta., cuyas preguntas tendrán como respuesta la escala de Likert. (Método de evaluaciones sumarias)

En este punto se utilizaron dos cuestionarios:

Encuesta para los clientes morosos que presentaron créditos morosos, según la muestra determinada, la cual constó de 10 preguntas, y que se tomaron directamente de los deudores en visitas realizadas a sus domicilios y/o negocio y mediante comunicación telefónica, pues fue necesario explicar a los deudores en significado de la encuesta.

Encuesta para los colaboradores: En este caso se utilizó un cuestionario de 11 preguntas, cuya información fue recopilada mediante un formulario google, toda vez que inicialmente se les pudo explicar directamente el motivo de la encuesta, teniendo la participación de todos los colaboradores.

- Validez y confiabilidad

Como lo señala Hernández (2018), gracias a ello se logrará medir realmente la variable de acuerdo al instrumento empleado.

Respecto a la Validez:

La presente investigación, fue validada por 2 expertos en la materia, Dr. Guerrero Neyra Federico (Catedrático de la Facultad de economía de la Universidad Nacional de Piura) y Mg. Quiroz Huamán Jorge Alfredo (Gerente Zonal de Negocios de Caja Sullana), permitiendo de esta manera que se cumpla los principios de claridad, pertinencia y relevancia necesarios para la investigación.

Respecto a la confiabilidad:

Hernández (2018) indica que, la fiabilidad hace referencia a que se obtiene las mismas respuestas utilizando los instrumentos más de una vez. Lo que manifiesta el autor, es que la fiabilidad de la investigación hace referencia a que se genera resultados consistentes. A continuación el coeficiente utilizado.

Tabla 5

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de CronBach.

Valores	Interpretación
< 0.50	No confiable
0.50 - 0.59	Muy baja
0.60 - 0.69	Baja
0.70 - 0.79	Moderada
0.80 - 0.89	Adecuada
0.90 - 1.00	Muy satisfactoria

Fuente: Córdova en su libro de estadística inferencial.

De acuerdo a este estudio, sí es aplicable el coeficiente de alfa de Cronbach, puesto que, las preguntas son de naturaleza polinómicas, lo cual se adecua al cálculo, y se debe obtener un mínimo de 0.8, en ese sentido se realizó un análisis de confiabilidad de los instrumentos mediante una prueba piloto, inicialmente para el instrumento aplicado a los colaboradores en la cual se encuestó a 11 colaboradores de otras tiendas de zona de Chiclayo en cuyo caso se obtuvo un valor de 0.86, posteriormente se hizo la prueba para el instrumento aplicado a clientes morosos en la cual se encuestó a 10 clientes morosos, y se obtuvo un valor de 0.83., los datos se muestran en anexos.

3.5. Procedimientos.

Para el desarrollo de la investigación inicialmente se solicitó formalmente la autorización a la Gerencia Central de la CMAC- Sullana SA, para utilizar la información sobre los créditos morosos, poder realizar las encuestas, y revisión de información interna de la empresa, manteniendo la confidencialidad respectiva, que se formalizó mediante un Convenio de confidencialidad suscrito, el cual fue aprobado por la Gerencia de Negocios, como se detalla en los anexos.

Como lo indica Hernández (2018), el procesamiento y análisis de datos conlleva, a la recolección, limpieza y modelación de los datos con el fin de descubrir las informaciones relevantes y trascendentes para la investigación. Yuni y Urbano

(2014) indican, el procesamiento de datos es la aplicación sistémica de una serie de operaciones sobre un conjunto de datos, buscan analizar la información que representan. (p.37)

La presente investigación empleó la estadística descriptiva a través de las tablas y figuras que fueron interpretados respectivamente para el desarrollo de la investigación. Asimismo, el programa utilizado fue el SPSS versión 25.

3.6. Métodos de análisis de datos.

El análisis de datos está relacionado a los objetivos de la investigación, mediante recursos matemáticos sencillos para el análisis. Yuni y Urbano (2014). Desde el punto de vista lógico el análisis de datos va desde nivel descriptivo, relacional y explicativo. (p.42).

El método de análisis de datos correspondió al análisis de regresión múltiple, para los datos que dispone Caja Sullana- Chiclayo, tienda Mercado Balta, con el objetivo de identificar las causas de la morosidad y poder medir la incidencia de cada indicador. La regresión múltiple se utiliza para estudiar una posible relación entre variables predictores o explicativas y otra variable de criterio, explicada o respuesta. Así mismo, se hizo uso de la estadística descriptiva al interpretar tablas y figuras del cuestionario.

3.7. Aspectos éticos.

Al respecto, Yo como investigador, presenté una declaración jurada de la forma como se realizó el trabajo de investigación, siguiendo la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo y respetando la propiedad intelectual de otros investigadores, habiéndolos citándolos según las normas APA 7ma edición. Así mismo se consideraron los siguientes principios básicos éticos, que están referidos a la justificación de los preceptos éticos y valoraciones particulares de las acciones humanas y los siguientes principios del Belmont (1987); 1.-Respeto a las personas, dicho principio hace referencia a que los participantes de la investigación deben ser

tratados como seres con autonomía, en el cual los mismos pueden elegir si participar o no. Asimismo, se deben garantizar la protección para aquellos que no pueden ser capaces de decidir por sí mismo, además de la aplicación del criterio del consentimiento informado; Para la presente investigación se aplicará el principio al momento de realizar la encuesta, dando la opción si desean participar, y también serán debidamente informados el porqué de la misma. 2.- Beneficencia, El presente principio hace referencia a que los participantes de la investigación no recibirán daño alguno por pertenecer a la misma, por lo cual se debe realizar un análisis de riesgos y beneficios. Para la presente investigación no se realizó daño alguno, dado que la encuesta será realizada de forma digital e impresa.

Adicionalmente se consideró, los principios incluidos en la Ley N° 29733: Ley de Protección de datos personales, Principio de confidencialidad, toda vez que no se utilizó ni divulgó ninguna información personal de los clientes (Nombres, DOI, Dirección, etc.), pues la muestra estará asignada por un código para cada deudor. Así mismo se tuvo en referencia la Ley N° 29571, Ley de Protección al consumidor, Art. 62, en función al derecho al honor y buena reputación de toda persona, dado que no se publicará, información de deudas, ni información personal, como resultado de esta investigación.

Todo lo mencionado fue aplicado en la investigación.

IV. RESULTADOS.

Cuestionario aplicado a los colaboradores

Tabla 6

Resumen de causas por parte de los colaboradores

Indicadores	2020
	%
Deficiencia en la evaluación de créditos	20%
Recuperación de créditos	24%
Fraudes internos	7%
Flexibilidad de las políticas	49%
Factores internos	27%
Sector económico	20%
Actividad económica	33%
Efectos climatológicos	8%
Problemas sanitarios	39%
Factores externos	41%
Problemas familiares.	28%
Sobre endeudamiento	48%
Fraudes	2%
Gestión del negocio	22%
Factores del cliente	32%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del cuestionario.

De acuerdo a la tabla 6, se muestra que, según los colaboradores de la Tienda Mercado Balta encuestados, el factor externo es aquel que los colaboradores identifican con mayor causa de la morosidad, al tener un porcentaje de 41%, no obstante este valor es ambiguo, pues puede verse afectado por el estado atípico de la economía, asimismo, dentro del factor, el indicador problemas sanitarios representa el mayor incidente, al tener un porcentaje de 39%, seguido del sector y actividad económica con 20% y 33% respectivamente, el factor cliente tiene un porcentaje de 32%, sobresaliendo el sobreendeudamiento con un 48% , el factor interno solo representó el 27%, teniendo la flexibilidad de políticas de 49% y recuperación de créditos con 24% .

Cuestionario aplicado a los clientes morosos

Tabla 7

Resumen de causas por parte de los clientes morosos

Indicadores	Años		
	2018	2019	2020
		%	
Deficiencia en la evaluación de créditos	29%	23%	22%
Recuperación de créditos	37%	28%	26%
Flexibilidad de las políticas	34%	49%	52%
Factores internos	30%	37%	27%
Sector económico	40%	40%	20%
Actividad económica	36%	35%	33%
Efectos climatológicos	12%	14%	10%
Problemas sanitarios	12%	11%	37%
Factores externos	29%	25%	41%
Problemas familiares.	31%	21%	30%
Sobre endeudamiento	40%	48%	47%
Gestión del negocio	29%	31%	23%
Factores del cliente	41%	38%	32%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del cuestionario.

De acuerdo a la tabla 7, se aprecia que, según los clientes morosos encuestados para el periodo 2018, las causas que mayor explica la morosidad se atribuyen a los factores del cliente con una participación del 41%, y como indicador más resaltante el sobreendeudamiento con el 40%, seguido de la gestión del negocio con un 29%, lo mismo sucedió con respecto al 2019, al tener 38% el mismo factor, e indicador con un 48%, mientras que para el 2020, los factores externos tienen una incidencia del 45%, destacando a mayor medida los problemas sanitarios con un 37%, debido a los efectos de la pandemia del covid-19.

El 2018, los indicadores más relevantes observados son el sobreendeudamiento, Sector económico y la recuperación de créditos cuyos valores son 40%,40 %y 37% respectivamente, para el 2019 son el sobreendeudamiento con el 48%, Sector económico con el 40% y la flexibilidad de las políticas con 49% de participación en sus respectivas dimensiones, y para el

periodo 2020, resaltan nuevamente el sobreendeudamiento con el 47%, los problemas sanitarios con 37% y la flexibilidad de las políticas con 52%.

Tabla 8

Modelo de Regresión Lineal Múltiple

Año	Variabes	Coficiente	Correlación
2018	Deficiencia en la evaluación de créditos	0.35	
	Recuperación de créditos	0.4	
	Fraudes internos	0.19	
	Flexibilidad de las políticas	0.73	
	Factores internos	1.67	0.56
	Sector económico	0.41	
	Actividad económica	0.39	
	Efectos climatológicos	0.12	
	Problemas sanitarios	0.1	
	Factores externos	1.02	0.4
	Problemas familiares.	0.45	
	Sobre endeudamiento	0.86	
	Fraudes.	0.19	
	Gestión del negocio	0.39	
Factores del cliente	1.89	0.69	
2019	Deficiencia en la evaluación de créditos	0.33	
	Recuperación de créditos	0.41	
	Fraudes internos	0.16	
	Flexibilidad de las políticas	0.69	
	Factores internos	1.59	0.54
	Sector económico	0.4	
	Actividad económica	0.41	
	Efectos climatológicos	0.13	
	Problemas sanitarios	0.1	
	Factores externos	1.04	0.39
	Problemas familiares.	0.43	
	Sobre endeudamiento	0.87	
	Fraudes.	0.15	
	Gestión del negocio	0.41	
Factores del cliente	1.86	0.65	
2020	Deficiencia en la evaluación de créditos	0.33	
	Recuperación de créditos	0.42	
	Fraudes internos	0.13	
	Flexibilidad de las políticas	0.87	
	Factores internos	1.75	0.50
	Sector económico	0.45	
	Actividad económica	0.46	
	Efectos climatológicos	0.15	
	Problemas sanitarios	0.78	
	Factores externos	1.84	0.72
Problemas familiares.	0.47		

Fraudes.	0.12	
Gestión del negocio	0.16	
Factores del cliente	0.75	0.51

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario.

Para el año 2018, se unió ambos cuestionarios, permitiendo obtener una regresión general, por lo cual el factor cliente es aquel con mayor coeficiente e incidencia en la morosidad de dicho año, con un valor de 1.89.

Para el 2019, se unió ambos cuestionarios, permitiendo obtener una regresión general, por lo cual el factor cliente es aquel con mayor coeficiente e incidencia en la morosidad de dicho año, con un valor de 1.85.

Para el 2020, se unió ambos cuestionarios, permitiendo obtener una regresión general, por lo cual el factor externo es aquel con mayor coeficiente e incidencia en la morosidad de dicho año, con un valor de 1.84.

Tabla 9

Evolución del índice de morosidad, Saldo de Cartera y Saldo Moroso.- Tienda Mercado Balta.

PERÍODO	2018	2019	2020
Índice de morosidad.	24.33%	32.32%	21.19%
Saldo de cartera créditos S/.	16,171,652	17,935,374	22,376,732
Saldo moroso S/.	3,933,807	5,796,756	4,742,632

Fuente: Caja Sullana, Estadísticas institucionales (Resumen propio)

Como se evidencia en la tabla 9, el índice de morosidad que representa el indicador de calidad de cartera, tiene un crecimiento constante, pero disminuyendo en el 2020, debido al crecimiento de la Cartera de créditos por la colocación de créditos reactiva, aunque hubo una disminución del saldo moroso, explicada en parte por el castigo de créditos y las facilidades otorgadas en el marco de la pandemia.

Se explica también que la correlación corresponde a su relación con la calidad de cartera, y aplicando la fórmula de Pearson, se obtiene lo siguiente:

Tabla 10

Correlación entre morosidad y calidad de cartera

	Morosidad	Calidad de cartera
Morosidad	1	0.87
Calidad de cartera	0.87	1

Fuente: Elaboración propia

En ese sentido, se aprecia que existe una relación positiva entre morosidad y calidad de cartera, cuyo valor es significativo; 0.87.

V. DISCUSIÓN.

Según la tabla 6, para el año 2020, según los colaboradores de la caja Sullana, el factor externo es aquel que tiene mayor responsabilidad como causa de morosidad, teniendo como principal indicador los problemas sanitarios con un 39% y la actividad económica con un 33%, ello de acuerdo a la investigación de Espinoza (2020) en su investigación denominada “La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID-19”, al indicar que como consecuencia de las medidas impuestas para hacer frente a los problemas sanitarios que trajo consigo el COVID-19, se suspendieron muchas actividades económicas, acarreando así demoras e incumplimientos en los compromisos de pago. Así mismo, los resultados encontrados son consistentes con lo manifestado por Alfaro y Loyaga (2018) en su tesis titulada “Factores macroeconómicos que afectan la morosidad de las entidades financieras peruanas”, en dicho estudio el autor manifiesta que la morosidad depende significativamente de la actividad económica, encontrando que las variables más relevantes que influyen en la morosidad son el PBI, tipo de cambio y tasa de desempleo, por ejemplo, la liquidez de los clientes puede verse perjudicada por cambios negativos en el PBI del país, o por una elevada tasa de inflación.

Después del factor externo, se tiene los factores del cliente, donde los indicadores más resaltantes son, el sobre endeudamiento con un 48%, los problemas familiares un 28% y la gestión del negocio 22%, lo cual es consistente con lo argumentado por Morales (2018) en su investigación denominada “El sobre endeudamiento y su impacto en la situación económica de los consumidores de créditos”, en el cual encuentra que, estadísticamente, el sobreendeudamiento incide significativamente en la morosidad, ya que el sobre endeudamiento afecta la situación económica de los clientes, ocasionando que estos sean insolventes en sus pagos, teniendo de esa manera un impacto en la morosidad. En esa misma línea, los resultados son coherentes con lo señalado por Gonzales (2016) en su investigación denominada “Morosidad en las entidades financieras”, en el que menciona que, cuando los consumidores recurren a múltiples préstamos, sus pagos se vuelven inestables, por lo que se incrementa la probabilidad que estos sean insolventes en sus pagos, incrementando así la morosidad.

Por último, pero no menos importante, se tienen los factores internos, en el cual el indicador que más resalta es la flexibilidad de las políticas con 49%, ello es contrastado con la investigación de Rasheed (2020), que indica que la morosidad es explicada por las políticas de gobierno corporativo, es decir, las políticas internas. Así mismo, los resultados van en línea con lo planteado por Díaz (2009) al considerar que la existencia de determinantes microeconómicos relacionados con las políticas y estrategias de participación de mercado de los bancos son los responsables de la mora.

Con respecto a la tabla 7, causas de la morosidad según los clientes morosos, de acuerdo al periodo 2018, se tiene al factor cliente, con mayor incidencia el sobreendeudamiento con un 40%, seguido de los problemas familiares con 31%, otro factor relevante son los internos, donde se señaló que la recuperación de créditos es la principal causa con un 37%, en segundo lugar se tiene la flexibilidad de políticas con un 34%, mientras que en factores externos los indicadores más resaltantes son el sector y actividad económica con 40% y 36% respectivamente.

Para el 2019, el factor cliente es relevante al tener 38% como la principal causa, en donde se señaló que el sobreendeudamiento es el indicador más relacionado con la morosidad al tener un porcentaje de 48%, como segundo factor el interno, siendo representado por un 37%, el indicado resaltante es la flexibilidad de políticas, al estar representados en 49%, y como último factor se tiene los factores externos, al ser representado por un 40% la actividad económica, ello también se evidencia en la investigación de Escandón (2018), donde señaló que los factores macroeconómicos tienen relevancia en la morosidad, pues si bien el factor externo no fue muy relevante para los clientes, la actividad económica sí lo fue.

Entonces, según la tabla 7, es evidente que el factor más resaltante para los clientes será el que los involucre, al tener una participación, según el cuestionario, 41%, 38% y 32%, para el 2018, 2019 y 2020 respectivamente, sobresaliendo el indicador de sobreendeudamiento, teniendo valores de, 38%, 47% y 47% para el mismo periodo y respectivamente, indicando que la gestión de negocios tuvo gran impacto solo en el 2019, es decir, que designaron sus inversiones en otra fuentes

que no responden al negocio, ello asciende a 30%, convergiendo con la investigación de Escandón (2018), al indicar que los factores microeconómicos, son relevantes para entender la morosidad, explicando que al indicar microeconómicos, se refiere a la vista del consumidor.

Asimismo, en la misma tabla, los factores externos tienen un ascenso de 29%, 25% a 41% ello debido a la pandemia, igual converge con Escandón (2018), al indicar que los factores macroeconómicos, afecta de manera positiva a la morosidad.

Los clientes morosos mencionan que la evaluación de créditos y la flexibilidad de políticas también son indicadores de morosidad, revelando para el caso de evaluación de créditos, 25%, 19% y 20%, para la flexibilidad de políticas, 29%, 43%, y 49%, en el periodo de estudio, ello siguiendo la línea de lo argumentado por Ainaguano (2020), al indicar que en las Cooperativas es importante tener en cuenta la información relevante del socio en relación a la capacidad de pago, el destino del crédito, y por su parte el personal de la Cooperativa debe mejorar su comprensión de las políticas y procedimientos de la empresa a fin de no generar problemas al área de créditos, lo mismo con Oropeza (2019), que es importante gestionar la evaluación de cobranza.

Según la tabla 8, el modelo de regresión lineal múltiple, que para el año 2018, se unió ambos cuestionarios, permitiendo obtener una regresión general, por lo cual el factor cliente es aquel con mayor coeficiente e incidencia en la morosidad de dicho año, con un valor de 1.89, seguido por los factores internos, cuyo valor del coeficiente es de 1.67, como mayor indicador a la flexibilidad de políticas, ello tiene relación con la investigación de Tuesta (2018), que en clientes morosos (73) y no morosos (57) del período 2015-2017, donde predominaron clientes morosos en cuanto a su actividad económica (56%) de los cuales el 50% tenían negocios de alquileres, 25% restaurantes, el 25% contaban con deudas en 2 entidades financieras y concluye que el caso de Mi banco las variables evaluación crediticia y cultura de pago son las que explican el nivel de morosidad.

Para el 2019, el factor cliente es aquel con mayor coeficiente e incidencia en la morosidad de dicho año, con un valor de 1.85, el indicador corresponde al

sobreendeudamiento, representado con un valor de 0.87, la gestión de negocios con 0.41, mientras que el segundo factor es representado por los factores internos, cuyo valor del coeficiente es de 1.59, el mayor indicador es la flexibilidad de políticas con 0.69, ello en la línea de la investigación de Calle (2017), que en dicho caso fue en la financiera compartamos, indicando que gran parte de la morosidad es debido al sobreendeudamiento y la flexibilidad que brindaba la financiera, indicando que también empleó el método de regresión lineal múltiple, ello se complementa con la investigación de Oropeza (2019), donde precisa que los factores económicos-demográficos: sexo, edad, y el monto del crédito contribuyen significativamente en los indicadores de morosidad de los préstamos.

Para el 2020, el factor externo es aquel con mayor coeficiente e incidencia en la morosidad de dicho año, con un valor de 1.84, ello es debido al shock exógeno de la pandemia afectando la senda de crecimiento de todos los países, más las políticas de gobierno, aunado las flexibilidades dadas por la Caja Sullana, se indica que, el mayor indicador para este periodo es el de problemas sanitarios, con un valor de coeficiente de 0.78, seguido por la flexibilidad, cuyo valor del coeficiente asciende a 0.87, indicando que por parte de los factores del cliente, el sobreendeudamiento representó según el modelo 0.87, y con baja incidencia la gestión del negocio, tan solo 0.16, lo cual sigue lo dispuesto por Chapoñan (2019), al mencionar que, que los factores microeconómicos Cualitativos: (Capacidad de generación de ingresos, poca voluntad de pago, factores exógenos y capacidad de cobranza), representan el 50% de los factores que más influyen en la morosidad, los factores Cuantitativos (Capacidad de pago y sobreendeudamiento) representan el 23% y los factores relacionados a la empresa y los asesores de crédito con el 18% y 9% respectivamente.

Lo mencionado está en la línea de Libora (2018), donde concluyó que existe relación entre los factores macroeconómicos, normativos y de gestión de cartera, siendo estos los que perturban el retraso de los créditos concedidos, con desconocimiento sobre variables como el PBI, inflación, entre otros, y en vista de que la gestión de la cartera no tenía una base de datos de clientes morosos o rechazados, se recomendó el fortalecimiento de las comunicaciones con los clientes para contactarlos cuando se atrasaran en sus pagos

Con respecto a la tabla 10, la correlación entre morosidad y calidad de cartera es negativa, es decir, la morosidad disminuye la calidad de cartera, y ello se relaciona con el análisis de Zubiate (2020), empleando 105 sujetos del año 2014, 96 sujetos del año 2015, 103 sujetos del 2016 y 107 sujetos del 2017. En la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.76 y un p valor (0.231) > 5, para el factor cuantitativo y para el factor cualitativo de -0.958 y un p valor de (0.042) < 5.

VI. CONCLUSIONES.

1. La relación entre morosidad y calidad de cartera en Caja Sullana-Chiclayo (Tienda Mercado Balta), es positiva, es decir, entre mayor morosidad, mayor será el efecto en la calidad de cartera, y viceversa.
2. Los factores identificados como causas de la morosidad cartera de créditos en Caja Sullana-Chiclayo (Tienda Mercado Balta), se tiene principalmente en factores internos relacionados a la flexibilidad de políticas, en factores externos al sector económico, y en factor cliente el sobreendeudamiento.
3. El diagnóstico de la calidad de cartera medida por el índice de morosidad tiene una evolución creciente, ello debido a que en el saldo de cartera ha tenido crecimiento constante, periodo a periodo, no obstante, se evidencia un decrecimiento del índice de 2019 a 2020, pues el saldo moroso disminuye, ello es producto de las políticas flexibles brindadas por la caja, y que no refleja necesariamente el cumplimiento de sus deudas.
4. El grado de relación entre morosidad y calidad de cartera de créditos es significativa positiva, al tener una correlación de 0.87, en otras palabras, existen relación alta entre ambas variables.

VII. RECOMEDACIONES.

1. A la Gerencia Central de Negocios, requerir a las áreas de negocios y recuperación una gestión conjunta para mejorar la calidad de cartera de tienda Mercado Balta, generando acciones que agilicen la solución de clientes en mora, según la situación particular de la tienda, no obstante orientar la colocación de créditos de menor riesgo, teniendo en cuenta la correlación encontrada entre la morosidad y la calidad de cartera.
2. A la gerencia de negocios de Caja Sullana, mejorar aplicación de las políticas de créditos para la tienda Mercado Balta, considerando el fortalecimiento necesario de la calidad de cartera, en especial en la admisión de créditos de mayor riesgo teniendo en cuenta las condiciones de flexibilidad de la política de créditos, que han conllevado al incremento del índice de morosidad. Así mismo promover la capacitación de los niveles de aprobación en la determinación de riesgos asociados al sector económico y sobreendeudamiento, toda vez que han sido las causas determinantes de la morosidad.
3. Al Gerente de tienda, realizar actividades de seguimiento y control sobre los índices de morosidad a nivel de asesor de negocios, a fin de aplicar acciones correctivas sobre el crecimiento de la morosidad de la tienda, para lo cual debe coordinar con el área de Inteligencia de Negocios para los reportes necesarios. Así también coordinar con el área de Gestión de desarrollo humano, capacitaciones en la evaluación y gestión de riesgos para los asesores y niveles de aprobación.
4. Al comité de créditos, quien en su calidad de aprobador, debe evaluar las solicitudes y propuestas de créditos en función al nivel de riesgo que se está asumiendo, para lo cual debe solicitar a los asesores de negocios evaluar la exigencia de colaterales para mitigar el riesgo.

REFERENCIAS

- Abebe, A. (2019). *Loan portfolio and effect of delinquency: (Case of Wisdom Micro finance institution, Soddo Branch)*. Journal of poverty: Investment and Development, 29-36. <https://core.ac.uk/reader/234695960>
- Abdulai, R. A., Ogunsanwo, O. F., Adeleke, K. O. y Olowo, S. O. (2020). Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(5), 166-190. https://iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf
- Acrota, V. V. (2017). *Análisis de los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados a la Micro y Pequeña Empresa de Caja Arequipa - Agencia Socabaya - periodo 2016*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en gestión, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio Institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6420>
- Ainaguano, M. D. (2020). *Estudio de factores que inciden en la morosidad en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit. Ecuador, Ambato*. [Tesis para obtener el título de ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] Repositorio Institucional, <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2995>
- Alfaro, C. A. y Loyaga, E. K. (2018). *Factores macroeconómicos que afectan la morosidad de las entidades financieras peruanas en el periodo 2010-2016*. [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio Institucional. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624932>
- Aguilar, A. y Camargo, C. (2003). *Análisis de la Morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. IEP. Instituto de Estudios Peruano, documento de trabajo N° 133, serie económica. Editorial Laberintos SAC. <http://biblioteca.clacso.org/Peru/iep/20190802040639/aguilar.pdf>

- Agurto, H. J. y Córdova S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú- Un estudio para el periodo 2001-2016*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio Institucional. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2719>
- Aparicio, C. y Moreno, H. (2011). *Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto de provisiones bancarias en el Perú (2001-2011)*. Documentos de trabajo SBS. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2011/3_Aparicio_y_Moreno_2011.pdf
- Auccapuella, M. y Velásquez, I. (2019). *Morosidad: Un alarmante problema financiero* [Tesis obtener el grado de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria, Universidad Peruana Unión] Repositorio Institucional. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2479>
- Ayma, F. D. (2018). *Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y su cuestionamiento por ser sociedades anónimas de derecho público o de derecho privado en el Perú*. [Tesis para obtener el grado de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13067>
- Bahilo, E., Pérez, C. y Escribano, G. (2013). *El sistema financiero español. In Administración y Gestión. Gestión financiera* (pp. [1]-12). Paraninfo. <https://link.gale.com/apps/doc/CX7062500008/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=cc25d15e>
- BCR (2016-2019), *Síntesis de Actividad económica –Departamento de estudios económicos Sucursal Piura*. Portal de Banco central de Reserva del Perú. [Consultado el 20 de abril de 2020] <https://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/informacionregional/piura/lambayeque.html>

BCR (2020-2021), *Síntesis de Actividad económica –Departamento de estudios económicos Sucursal Piura*. Portal de Banco central de Reserva del Perú. [Consultado el 20 de abril de 2020] <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/2021/sintesis-lambayeque-01-2021.pdf>

Berger, M., Goldmark, L., y Miller-Sanabria, T. (Eds.) (2006). *Boom de las microfinanzas: El modelo latinoamericano visto desde adentro*. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>

Bobadilla, E (2019, 25 de marzo) Artículo, *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Diario Gestión pública. <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>

Borrero, T y Bedoya, L (2020). *Predicción del riesgo crediticio en Colombia usando técnicas de inteligencia artificial*. (Revistas UIS Ingenierías- Volumen 19, paginas 37-52.2020) URL <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistausingenierias/article/view/10836/10935>

Calle, J. L. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017*. [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10789>

Castillo y Maza (2019, Diciembre 16), *SBS interviene a financiera TFC ¿Qué dicen los especialistas sobre el accionar del regulador?* [Artículo Diario el Comercio] consultado el 20 de Junio 2021. <https://elcomercio.pe/economia/mercados/sbs-interviene-a-financiera-tfc-que-dicen-los-especialistas-sobre-el-accionar-del-regulador-noticia/?ref=ecr>

CMAC Sullana (2019). Memoria Anual-2019. (Consultado el 20 marzo 2021)
<https://www.cajasullana.pe/memoria-anual/>

Cárdenas y Salazar (2017). *Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia*. [Tesis para obtener el grado de Magister, Colegio de Estudios Superiores en Administración] Repositorio Institucional.
<https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/1565>

Chapoñán, B. L. (2019). *Factores microeconómicos y la morosidad en la Caja Sipán SA. Agencia Chiclayo 2018*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7425>

Congreso de la República del Perú (2013.). *Ley de protección de datos personales – Ley N° 29773*. Normas Legales, Editora Perú.
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0036/ley-proteccion-datos-personales.pdf>

Congreso de la República del Perú (2010). *Código de protección y defensa del consumidor*. Ley N° 29571. Normas legales. Diario el Peruano.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1351847/LEY%2029571.pdf.pdf>

Congreso de la República del Perú (1996). *Ley General del Sistema Financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Ley N° 26702. Normas legales. Diario el Peruano.
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26702.pdf>

Contreras, S. (2017). *Política de crédito y calidad de cartera en la institución financiera Mí banco, de la localidad de Ventanilla*. [Tesis para obtener el título

profesional de contador público, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15770>

Díaz, O. (2010). *Determinantes del ratio de morosidad en el sistema financiero boliviano*. Serie de Documentos de Trabajo N° 001/2009 - Banco Central de Bolivia.

<https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2015/11/51/3.%20Determinantes%20del%20ratio%20de%20morosidad%20en%20el%20sistema%20financiero%20boliviano.pdf>

Domínguez, C. (2021, abril 26). Tiene mayor morosidad el Banco del Bienestar. El Norte <https://search.proquest.com/newspapers/tiene-mayor-morosidad-el-banco-del-bienestar/docview/2518071146/se-2?accountid=37408>

Escandón, D (2018). *Morosidad y sus determinantes en el sistema bancario privado del Ecuador en el periodo 2005-2016*, [Tesis para obtener el título profesional de economista, Universidad de Cuenca] Repositorio Institucional. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/29686>

Espinoza (2020). *La morosidad, factores motivaciones de los responsables financieros, en el contexto del Covid-19*. http://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395

Golman y Bekerman (2018). *¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar, Problemas del Desarrollo*. Revista Latinoamericana de Economía: Vol. 49 Núm. 195 (2018) <https://www.probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/62527>

Gonzales (2016). *Morosidad en las entidades financieras*. <https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>

- Guillen y Peñafiel (2018). *Modelos predictor de la morosidad con variables Macroeconómicas*. Revista Ciencia UNEMI Vol. 11, N° 26, Enero-Abril 2018, pp. 13 – 24. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/336>
- Gutiérrez, R. J. (2010). *Un Análisis De Riesgo De Crédito De Las Empresas Del Sector Real Y Sus Determinantes*. *Outlier*, 6, 29–64. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=61017437&lang=es&site=eds-live>
- Hernández, M. (2021, Abril 12). *Tienen tarjetas deudas récord: Supera morosidad nivel de crisis del 2008. Alertan analistas riesgos para bancos y que todavía no se tocaría fondo*. *Reforma*. <https://search.proquest.com/newspapers/tienen-tarjetas-deudas-récord/docview/2511110011/se-2?accountid=37408>
- Hernández- Sampieri, Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Ruta cualitativa, cuantitativa y Mixta*. Ciudad de México, McGraw Hill. Año de edición: 2018.
- Libora, F. E. (2018). *Factores que se relacionan en la morosidad de los créditos otorgados por compartamos financiera, Tacna 2015*. [Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann] Repositorio Institucional <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3222>
- López, G. y Fatama, L. (2020). *Determinantes Socioeconómicos de la Morosidad en Créditos Otorgados por una Agencia de Microfinanzas Región Ucayali 2019*. [Tesis para obtener el grado de licenciado, Universidad Peruana Unión.]. Repositorio Institucional. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3063/Beria_Tesis_L_licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mamani, Q. (2019). *Revisión teórica sobre morosidad en las empresas*. [Tesis para obtener el grado de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2540>
- MlCroRate- BID (2003). *Indicadores de desempeño para Instituciones micro financieras, Guía Técnica Tercera edición*. <http://www.microrate.com/media/docs/research/technical-guide-3rd-edition-spanish.pdf>
- Morales (2018). *El sobreendeudamiento y su impacto en la situación económica de los consumidores de créditos en la caja Huánuco*. Repositorio Unheval. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3664>
- Mosquera (2020). *El Riesgo De Liquidez en Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Ecuatorianas Del Segmento 4 Y 5 en El Año 2019*. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10(4), 953–969.
- Njeru, B. (2012). *Factors affecting loan delinquency in microfinance in Kenya*. *International Journal of management sciences and business research*, 12-25.
- Ñaupas, H., Palacios, J. J., Romero, H. E., Valdivia, M. R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la URL. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Oropeza, E. M. (2019). *Factores económico - demográficos y su relación con la morosidad en créditos desembolsados: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco en la Región Sur del Perú, 2015 - 2017*. [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio Institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9772>

Portal web MicroRate. Clasificadora de Riesgos. [Consultado el 20, abril de 2020]
<http://www.microrate.com/es/>

Portal del Instituto Peruano de Economía. Consultado el 24 de marzo 2021.
<https://www.ipe.org.pe/portal/producto-bruto-interno/>

Portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (SBS), Información Estadísticas de Cajas municipales/ Ratios de morosidad según días de incumplimiento y Alcance y participación de mercado. [Consultado el 25 Marzo de 2020]
https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

Ramírez, O. (2021). *Morosidad en la caja Piura agencia Motupe, Lambayeque*. [Trabajo de Investigación para optar el grado de Bachiller, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7836>

Sepúlveda, C., Reina, W. y Gutiérrez J. (2012). *Estimación del riesgo de crédito en empresas del sector real en Colombia*. Estudios Gerenciales, 28(124), 169+.
<https://link.gale.com/apps/doc/A332379539/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xid=df12c618>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008). *Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*. Resolución SBS N° 11356-2008.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf

Tuesta, P (2018) *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, Agencia Tingo María, periodo 2015-2017*. [Tesis

de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva] Repositorio Institucional.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAS_91dde5328d940491506cdf6da4f2adbb/Details

Vásquez, J. A. (2019). *La morosidad: causas y consecuencias*. [Tesis para obtener el grado de Bachiller en Administración y Marketing, Universidad de Lambayeque] Repositorio Institucional
<http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/268>

Urbina, M. A. (2017). *Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica*. [Tesis para obtener el grado de Magister, Universidad de Chile] Repositorio Institucional
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149796>

Urra (2020). Artículo *Las nuevas tecnologías y su impacto en la financiación al consumo*., Boletín de Estudios Económicos ISSN 0006-6249, Vol. 75, Nº 230, 2020. URL <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7566172>

Yuni, J. A., y Urbano, C. A. (2014). *Técnicas para investigar : análisis de datos y redacción científica*. Editorial Brujas.
URL. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=847672&lang=es&site=ehost-live>.

Zapata, M. A. (2019). *La Calidad de cartera del analista de créditos de las entidades Micro financieras de la Región Lambayeque*. [Tesis para obtener el grado académico de Magister, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Repositorio Institucional.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5962>

Zubiate, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan- Rioja San Martín 2014-2017*. [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Nacional Agraria de la Selva] Repositorio Institucional.
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1871>

ANEXOS

ANEXO 1. Modelo de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Variable 1: Morosidad	<p>Variable (1) Morosidad. La morosidad está definida como el impago de las obligaciones por los deudores, los cuales pueden enfocarse en factores: Internos, externos, del cliente. Estas causas pueden ser constantes e identificables.</p>	<p>Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización.</p>	<p>D1. Factores internos</p> <p>D2. Factores externos</p> <p>D3. Factores del cliente</p>	<p>1. Deficiencia en la evaluación de créditos</p> <p>2. Recuperación de créditos</p> <p>3. Fraudes internos</p> <p>4. Flexibilidad de las políticas</p> <p>1. Sector económico</p> <p>2. Actividad económica</p> <p>3. Efectos climatológicos</p> <p>4. Problemas sanitarios</p> <p>1. Problemas familiares.</p> <p>2. Sobre endeudamiento</p> <p>3. Gestión del negocio</p>	Nominal	Cuestionario
Variable 2: Cartera de Créditos	<p>Variable (2) Calidad de Cartera. Se determina como el nivel de morosidad generado por el incumplimiento de pago que genera pérdidas financieras.</p>	<p>Aplicación de un conjunto de factores que se van a proporcionar un sistema adecuado de desarrollo del desempeño de los individuos dentro de la organización, cuyo objetivo será de conocer de la manera más precisa posible como está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente</p>	D1. Cartera atrasada	1. Índice de cartera atrasada-Mora	Razón	Análisis documentario

ANEXO 2

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MOROSIDAD Y LA CALIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN LA CMAC SULLANA. S.A. – CHICLAYO, 2018-2020.

CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional. Esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba. Donde todo lo obtenido será utilizado para la investigación respetando los criterios de confidencialidad.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)	EN DESACUERDO (D)	NO OPINA (NO)	DE ACUERDO (A)	TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)

ÍTEM	Indicador	TD	D	NO	A	TA
Dimensión Factores internos						
1.- ¿Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es una causa de morosidad?	Deficiencia en la evaluación de créditos					
2.- ¿Considera usted que la recuperación de créditos es una causa de morosidad?	Recuperación de créditos					
3.- ¿Considera usted que la flexibilidad de las políticas internas son una causa de morosidad?	Flexibilidad de las políticas					
4.- ¿Considera usted que los factores internos de Caja Sullana son una causa de morosidad?	Flexibilidad de las políticas					
Dimensión Factores externos						
5.- ¿Considera usted que el sector y actividad económica son causas de morosidad?	Sector económico y actividad económica					
6.- ¿Considera usted que los efectos climatológicos y problemas sanitarios son causas de morosidad?	Efectos climatológicos y problemas sanitarios					
Dimensión Factores del cliente						
7.- ¿Considera usted que los problemas familiares son una causa de morosidad?	Problemas familiares					
8.- ¿Considera usted que el sobreendeudamiento son una causa de morosidad?	Sobreendeudamiento					

9.- ¿Considera usted que los fraudes tanto para el cliente como el de la caja son una causa de morosidad?	Fraudes					
10.- ¿Considera usted que la gestión de negocio son una causa de morosidad?	Gestión de negocio					
11.- ¿Considera usted que la morosidad tiene relación directa con la calidad de cartera?						

FICHA TÉCNICA N° 1	
Identificación	
Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado a Colaboradores, sobre Morosidad y Calidad de Cartera.
Autor	José Ysrael Guevara Saavedra.
Año	2021
Propósito	
Objetivos	Proporcionar un instrumento que permita la determinación de las Causas que determinan la morosidad y su relación con la calidad de cartera.
Estructura	Cuestionario compuesto por 11 ítems, y con 3 dimensiones que se procede a explicar. Dimensión factores internos 1-4, factores externos 5-6, factores cliente 7-11.
Sujetos de aplicación	10 Colaboradores del área de créditos, Gerente (1), Funcionario (1) y Asesores de negocios (8).
Administración	
Forma de aplicación	Individual.
Duración	10min por persona.
Recursos (Materiales)	Formulario WEB- Google.
Descripción de administración	Este instrumento consta de 11 ítems
Protocolo de administración	El cuestionario consta de 11 ítems y se divide en 4 dimensiones, para determinar los indicadores de análisis.
Protocolo de análisis de resultados	Se determinará el porcentaje de participación en cada uno de los indicadores según respuesta de los encuestados.
Puntuación de la escala de Evaluación	Rango o Nivel: TD: Totalmente en desacuerdo (1) D : En desacuerdo (2) O : No Opina (3) A : De acuerdo (4) TA: Totalmente de acuerdo (5)
Nivel de Fiabilidad	Alfa de Cron Bach 0.8333



MOROSIDAD Y LA CALIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN LA CMAC SULLANA. S.A. – CHICLAYO, 2018-2020.

CUESTIONARIO APLICADO A LOS CLIENTES MOROSOS

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional. Esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba. Donde todo lo obtenido será utilizado para la investigación respetando los criterios de confidencialidad.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)	EN DESACUERDO (D)	NO OPINA (NO)	DE ACUERDO (A)	TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)

ÍTEM	Indicador	TD	D	NO	A	TA
Dimensión Factores internos						
1.- ¿Considera usted que le solicitaron sustentos adecuados de su negocio al momento de solicitar el Crédito?	Deficiencia en la evaluación de créditos					
2.- ¿Considera usted que de otorgarle soluciones oportunas podría cumplir normalmente con el pago de su crédito?	Recuperación de créditos					
3.-¿Considera usted que como cliente debe tener casa propia para que se le otorgue crédito y poder ubicarle cuando se ha incumplido con el pago de su crédito?	Flexibilidad de Políticas					
4.- ¿Considera usted que para obtener un crédito debe presentar un aval y así evitar no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	Flexibilidad de políticas					
Dimensión de Factores externos						
5.- ¿Considera usted que los problemas en el sector económico o su actividad económica son una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	Sector económico y Actividad económica					
6.- ¿Considera usted que los factores climatológicos y problemas sanitarios o de salud, son una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	Efectos climatológicos y Problemas sanitarios					
Dimensión del cliente						
7.- ¿Considera usted que la carga familiar es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	Problemas familiares					

8.- ¿Considera usted que los problemas familiares es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	Problemas familiares					
9.- ¿Considera usted que realizar una inversión diferente a su negocio del crédito otorgado es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	Gestión del negocio					
10.- ¿Considera usted que el incrementar su endeudamiento es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	Sobreendeudamiento					

FICHA TÉCNICA N° 2	
Identificación	
Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado a Colaboradores, sobre Morosidad y Calidad de Cartera.
Autor	José Ysrael Guevara Saavedra.
Año	2021
Propósito	
Objetivos	Proporcionar un instrumento que permita la determinación de las Causas que determinan la morosidad y su relación con la calidad de cartera.
Estructura	Cuestionario compuesto por 10 ítems, y con 3 dimensiones que se procede a explicar. Dimensión factores internos 1-4, factores externos 5-6, factores cliente 7-10.
Sujetos de aplicación	45 Clientes morosos que mostraron atraso en los periodos 2018,2019 y 2020.
Administración	
Forma de aplicación	Individual.
Duración	10min por persona.
Recursos (Materiales)	Encuestas impresas.
Descripción de administración	Este instrumento consta de 11 ítems
Protocolo de administración	El cuestionario consta de 11 ítems y se divide en 4 dimensiones, para determinar los indicadores de análisis.
Protocolo de análisis de resultados	Se determinará el porcentaje de participación en cada uno de los indicadores.
Puntuación de la escala de Evaluación	Rango o Nivel: TD: Totalmente en desacuerdo (1) D : En desacuerdo (2) O : No Opina (3) A : De acuerdo (4) TA: Totalmente de acuerdo (5)
Nivel de Fiabilidad	Alfa de Cron Bach 0.8465

ANEXO 03

Cálculo del tamaño de la muestra.

1. Muestra para los clientes

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza

E: Margen de error

P: Probabilidad de éxito

Q: Probabilidad de fracaso

N: Tamaño de la población

$$n = \frac{51 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{(51 - 1) * 0.0025 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 45$

2. Muestra para los colaboradores

En este caso, se encuestó al total de la población de los colaboradores de Caja Sullana, Chiclayo (Tienda Mercado Balta)

ANEXO 4

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Validación de expertos:

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Morosidad y la calidad de cartera de créditos en la CMAC SULLANA SA. – Chiclayo, 2018-2020.
- II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Analizar el comportamiento de la morosidad y sus principales causas en Caja Sullana- Chiclayo (Tienda Mercado Baíta), en el periodo 2018-2020
- III. TESISISTA: Ing. José Ysrael Guevara Saavedra.
- IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. (Esto lo redacta en experto en función a LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN con sus conocimiento teórico, experiencia profesional, y aplicabilidad, construyendo un escenario en función a la trilogía de teoría, práctica y resultados)

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Piura, 05 de junio del 2021

Mg. Jorge Alfredo Quiroz Huamán

Código de registro de Sunedu: A01364414

Centro de labores: CMAC SULLANA SA.

N° de celular: 967997818

Firma

DNI: 62885316

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para Analizar el comportamiento de la morosidad y sus causas en Caja Sullana- Chiclayo (Tienda Mercado Balta), en el período 2018-2020

2. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V1 Morosidad	Dimensión 1 (d1) Factores internos	Indicador 1 d1 Deficiencia en la evaluación de créditos Indicador 2 d1 Recuperación de créditos Indicador 3 d1 Fraudes Indicador 4 d1 Flexibilidad de políticas	
	Dimensión 2 (d2) Factores externos	Indicador 1 d2 Sector económico Indicador 2 d2 Actividad económica Indicador 3 d2 Efectos climatológicos Indicador 4 d2 Problemas sanitarios	
	Dimensión 3 (d3) Factores del cliente	Indicador 1 d3 Problemas familiares Indicador 2 d3 Sobreendeudamiento Indicador 3 d3 Gestión del negocio	
V2 Calidad de cartera de créditos	Dimensión 4 (d4) Cartera atrasada	Indicador 1 d4 Índice de cartera atrasada-Mora	

Validación:

Grado y Nombre del Experto: Mg. Jorge Alfredo Quiroz Huamán (A01354414)

Firma:



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Morosidad y la calidad de cartera de créditos en la CMAC SULLANA SA. – Chiclayo, 2018-2020.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Analizar el comportamiento de la morosidad y sus principales causas en Caja Sullana- Chiclayo (Tienda Mercado Balta), en el período 2018-2020

III. TESISTA: Ing. José Ysrael Guevara Saavedra.

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. (Esto lo redacta en experto en función a LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN con sus conocimientos teórico, experiencia profesional, y aplicabilidad, construyendo un escenario en función a la trilogía de teoría, práctica y resultados)

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI NO

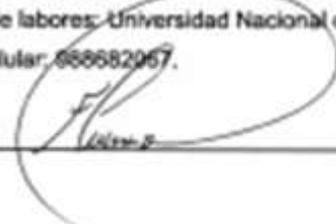
Piura, 05 de junio del 2021

Dr. Federico Guerrero Neyra.

Código de registro de Sunedu: A1130285

Centro de labores: Universidad Nacional de Piura.

N° de celular: 988682067.

Firma 

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para Analizar el comportamiento de la morosidad y sus causas en Caja Sullana- Chiclayo (Tienda Mercado Balta), en el periodo 2018-2020

2. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran

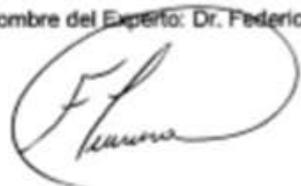
Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V1 Morosidad	Dimensión 1 (d1) Factores internos	Indicador 1 d1 Deficiencia en la evaluación de créditos Indicador 2 d1 Recuperación de créditos Indicador 3 d1 Fraudes Indicador 4 d1 Flexibilidad de políticas	
	Dimensión 2 (d2) Factores externos	Indicador 1 d2 Sector económico Indicador 2 d2 Actividad económica Indicador 3 d2 Efectos climatológicos Indicador 4 d2 Problemas sanitarios	
	Dimensión 3 (d3) Factores del cliente	Indicador 1 d3 Problemas familiares Indicador 2 d3 Sobreendeudamiento Indicador 3 d3 Gestión del negocio	
V2 Calidad de cartera de créditos	Dimensión 4 (d4) Cartera atrasada	Indicador 1 d4 Índice de cartera atrasada-Mcra	

Validación:

Grado y Nombre del Experto: Dr. Federico Guerrero Neyra (A1130285)

Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: MOROSIDAD Y LA CALIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN LA CMAC SULLANA. S.A. – CHICLAYO

	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Morosidad		Deficiencia en la evaluación de créditos	1. ¿Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es una causa de morosidad?	X		X		X		X		NINGUNA
			2. ¿Considera usted que le solicitaron sustentos adecuados de su negocio al momento de solicitar el Crédito?	X		X		X		X		
	Recuperación de créditos	3. ¿Considera usted que la recuperación de créditos es una causa de morosidad?	X		X		X		X			
		4. ¿Considera usted que de otorgarle soluciones oportunas podría cumplir normalmente con el pago de su crédito?	X		X		X		X			
	Flexibilidad de políticas	5. ¿Considera usted que se realiza una adecuada cobranza, cuando se ha incumplido con el pago de su crédito?	X		X		X		X			
		6. ¿Considera usted que la flexibilidad de las políticas internas son una causa de morosidad?	X		X		X		X			
		7. ¿Considera usted que como cliente debe tener casa propia para que se le otorgue crédito y poder ubicarle cuando se ha incumplido con el pago de su crédito?	X		X		X		X			
		8. ¿Considera usted que para obtener un crédito debe presentar un aval y así evitar no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	X		X		X		X			

Dimensión de Factores externos	Sector económico y Actividad económica	9. ¿Considera usted que el sector y actividad económica son causas de morosidad?	X		X		X		X			
		10. ¿Considera usted que los problemas en el sector económico o su actividad económica son una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	X		X		X		X			
	Efectos climatológicos y Problemas sanitarios	11. ¿Considera usted que los efectos climatológicos y problemas sanitarios son causas de morosidad?	X		X		X		X			
		12. ¿Considera usted que los factores climatológicos y problemas sanitarios son una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	X		X		X		X			
	Dimensión del cliente	Problemas familiares	13. ¿Considera usted que los problemas familiares son una causa de morosidad?	X		X		X		X		
			14. ¿Considera usted que la carga familiar es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	X		X		X		X		
			15. ¿Considera usted que los problemas familiares es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	X		X		X		X		
		Gestión del negocio	16. ¿Considera usted que la gestión de negocio son una causa de morosidad? 17. ¿Considera usted que realizar una inversión diferente a su negocio del crédito otorgado es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	X		X		X		X		
		Sobreendeudamiento	18. ¿Considera usted que el sobre endeudamiento es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito? 19. ¿Considera usted que el incrementar su endeudamiento es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?	X		X		X		X		
		Fraudes	20. ¿Considera usted que los fraudes tanto para el cliente como el de la caja son una causa de morosidad?	X		X		X		X		
		21. ¿Considera usted que la morosidad tiene relación directa con la calidad de cartera?	X		X		X		X			

ANEXO 5.

Confiabilidad de instrumentos.

Tabla 11

Resultados de confiabilidad de instrumentos - Alfa de cronbach

VARIABLES	CUESTIONARIO Colaboradores	CUESTIONARIO Clientes
$\sum k^2$	10	10
s^2	10	15
	40	63
A	0.8333333333	0.8465608466

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12.

Resultados de confiabilidad aplicadas en las pruebas piloto.

VARIABLES	CUESTIONARIO Colaboradores	CUESTIONARIO Clientes
$\sum k^2$	10	10
s^2	11	12
	49	48
A	0.8616780045	0.8333333333

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6. Matriz de consistencia.

PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICAORES	ÍTEMS	ESCALA
<p>¿Cuál fue el comportamiento de la morosidad en Caja Sullana, Chiclayo - Tienda Mercado Balta, en el periodo 2018-2020?</p> <p>¿Cuáles son las principales causas de la morosidad que afectaron la cartera de créditos de Caja Sullana, Chiclayo- Tienda Mercado Balta, en el periodo 2018-2020?</p>	<p><u>Objetivo general:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar el nivel de relación entre las variables Morosidad y Calidad de cartera en Caja Sullana-Chiclayo (Tienda Mercado Balta), para el período 2018-2020. <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las causas de la morosidad de Caja Sullana - Chiclayo. Diagnosticar la evolución de la calidad de cartera de créditos de Caja Sullana-Chiclayo, Tienda Balta Mercado en el periodo 2018-2020. Analizar el grado de relación entre las Morosidad y la Calidad de la cartera de créditos 	<p>Existen factores o causas constantes que determinan la morosidad de la cartera de créditos y afectan la calidad de la misma.</p>	<p>V1. MOROSIDAD</p>	d1	Deficiencia en la evaluación de créditos.	(1)	
				FACTORES INTERNOS	Recuperación de créditos	(2)	
					Fraudes internos	(3)	
					Flexibilidad de las políticas		
				d2	Sector económico	(4)	
				FACTORES EXTERNOS	Actividad económica	(5)	
					Efectos climatológicos	(6)	
					Problemas sanitarios	(7)	
				d3	Problemas familiares.	(8)	
				FACTORES DEL CLIENTE	Sobre endeudamiento	(9)	
					Gestión del negocio	(10)	
			V2. CALIDAD DE CARTERA	d1	Índice de cartera atrasada- Mora	(11)	(%)
				CARTERA ATRASADA			

ANEXO 7

Autorización del desarrollo de la investigación.



CONVENIO DE AUSPICIO

Consta por el presente documento, el Convenio de auspicio que celebra la **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE SULLANA S.A.**, con RUC N° 20102981347, con domicilio en Plaza de Armas N° 138 - Sullana, representada por su Gerente de Negocios, el Sr. **OSCAR ACURRE NOLE**, identificado con DNI N° 03891362, según aparece inscrito en la partida registral N° 21000420 del Registro de Personas Jurídicas de Sullana, a quien le suscribió se le denominará **LA CAJA** y de otra parte el Sr. **JOSE YSRAEL GUEVARA SAAVEDRA**, identificado con DNI N° 03883762, con domicilio real en Urbanización Las Dunas No 8 lote 5 distrito, provincia y departamento de Lambayeque, a quien en el suscribo se le denominará **EL AUSPICADO**, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: DE LAS PARTES:

EL AUSPICADO, es colaborador de **LA CAJA**, con código de colaborador N° 0389 que actualmente desempeña el cargo de Coroner Zonal de Negocios Zona A, el mismo que se encuentra elaborando su tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Negocios en la Universidad Cesar Vallejo (En adelante la UCJV), la misma que cursa en Modalidad y Calidad de Carrera en la OMAC SULLANA, Chiclayo.

LA CAJA es una institución dedicada a las microfinanzas, cuya principal labor es la intermediación financiera a través de los Servicios de Ahorro y Crédito, con la Misión de ofertar de manera oportuna, sencilla, de calidad y con profundo sentido de responsabilidad social.

SEGUNDA: OBJETO:

Por medio del presente convenio, **LA CAJA**, conviene aceptar la propuesta de la investigación propuesta para cumplir con sus objetivos académicos de **EL AUSPICADO** y permitir desarrollarla para identificar las determinantes más importantes de la mora en el mercado Bata de **LA CAJA**, lo cual permitirá complementar y analizar el grado de relación entre la morosidad y la calidad de la cartera de créditos que actualmente tiene **LA CAJA**.

TERCERA: VIGENCIA:

La vigencia del presente convenio se computará a partir de la suscripción del mismo, hasta la finalización, aprobación y presentación de la investigación mencionada en la cláusula anterior, la misma que no excederá de dos (2) meses.

CUARTA: ALCANCE DE LA EXCLUSIVIDAD:

El presente convenio otorga a **EL AUSPICADO** a no firmar algún otro acuerdo y otro documento relacionado con el objeto del presente convenio, así como legar la exclusividad, declarando adicionalmente que el presente convenio es un documento que refleja el entendimiento de las partes en llevar a cabo actividades conjuntas de cooperación a fin de poder lograr el propósito señalado en la cláusula Segunda.



QUINTA: SIGNOS DISTINTIVOS E IMAGEN

- 5.1. **EL AUSPICIADO** no podrá hacer uso de los nombres comerciales, marcas, logotipos e isotipos de **LA CAJA**, sin su aprobación previa y expresa.
- 5.2. Del mismo modo, **EL AUSPICIADO** se abstendrá de realizar cualquier acto que directa o indirectamente pueda deteriorar o perjudicar la reputación, imagen, signos distintivos, marcas o suah nombre comercial de **LA CAJA**.

SEXTA: DE LA CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

EL AUSPICIADO guardará confidencialidad sobre la información que le facilite **LA CAJA** en o para la ejecución del convenio o que por su propia naturaleza debe ser tratado como tal. Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por **LA CAJA** aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente. En todo caso, deberá ser nombrada aún con posterioridad a la finalización del convenio.

En el caso de que la investigación académica suponga la necesidad de acceder a datos personales, **EL AUSPICIADO**, como encargado del tratamiento, queda obligado al cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29723) y su Reglamento (D.S. N° 003-2013-JUS), procurando en todo momento promover o fiscalizar los mismos.

A los efectos de la mencionada ley, **EL AUSPICIADO** únicamente revelará los datos personales a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de **LA CAJA** y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que **EL AUSPICIADO** desocure los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente convenio, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido personalmente.

EL AUSPICIADO debe mantener y guardar en estricta reserva y absoluta confidencialidad todos los documentos e informaciones que sean proporcionados por **LA CAJA** o por cualquier persona que actúe en nombre y representación de **LA CAJA**. **EL AUSPICIADO** no podrá divulgar tales documentos e informaciones, sean en forma directa o indirecta, total o parcial.

Se considera información confidencial aquella relacionada directa o indirectamente con el negocio de **LA CAJA** a la que haya podido tener acceso **EL AUSPICIADO** directamente (mediante la entrega hecha por **LA CAJA**) o indirectamente de forma oral, escrita, en cualquier soporte o por cualquier medio.

SÉTIMA: OBLIGACIONES DEL AUSPICIADO.

- a) Realizar el estudio de Morosidad y Cobertura de Cartera en la CMAC SULLANA, Chiclayo
- Analizar el nivel de relación entre las variables Morosidad y Cobertura de Cartera en Caja Sullana, Chiclayo (Tierra Morada Buña) para el periodo 2018-2020.
 - Determinar las causas de la morosidad de Caja Sullana, Chiclayo.
 - Diagnosticar la evolución de la calidad de Cartera de créditos de Caja Sullana, Chiclayo, Tierra Morada Buña en el periodo 2018-2020.
 - Analizar el grado de relación entre la Morosidad y la Cobertura de la Cartera de créditos.



- b) Respetar la confidencialidad mencionada en la cláusula anterior, durante el periodo de planeación, ejecución y presentación de investigación para obtener el grado de Magister en Administración de Negocios en la UCV.
- c) Otorgar la autorización correspondiente para el uso de la imagen y el tratamiento de los datos personales por parte de EL AUSPICIADO para relacionarlo con los signos distintivos de LA CAJA en las posibles actividades publicitarias que considere esta última, durante el periodo de planeación, ejecución y presentación de resultados de su investigación
- d) Difundir los resultados académicos de su investigación utilizando el nombre comercial de LA CAJA, participando de ser el caso, en los actos publicitarios y promocionales que celebre LA CAJA: sesiones de fotos, apariciones en eventos, anuncios, etc.

OCTAVA: OBLIGACIONES DE LA CAJA:

- a) Permitir desarrollar la investigación mencionada en la cláusula segunda, usando datos de créditos y fuentes de desarrollo de LA CAJA.

NOVENA: CAUSALES DE RESOLUCIÓN:

Constituirán causales de resolución del presente convenio las siguientes:

- 9.1. El acuerdo mutuo de ambas partes.
- 9.2. Decisión unilateral y sin expresión de causa por parte de LA CAJA, bastando al efecto su comunicación a la otra parte, para lo cual LA CAJA deberá cursar comunicación a EL AUSPICIADO mediante carta simple con dos (02) días calendario de anticipación. La resolución unilateral entrará en vigor en la fecha de recepción de la comunicación, salvo que en ésta se mencione una fecha posterior.
- 9.3. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de una de las partes contenidas en el presente convenio.

DÉCIMA: APLICACIÓN SUPLETORIA:

En todo lo no previsto en el presente Convenio se aplicará supletoriamente los artículos pertinentes del Código Civil y las normas pertinentes que existan sobre la materia.

DECIMO PRIMERA: SOLUCION DE CONTROVERSIAS:

En el improbable negado de que se susciten controversias entre las partes sobre los alcances o interpretación del presente contrato, las partes se comprometen a poner el mejor esfuerzo con el fin de lograr una solución armoniosa a sus diferencias.

En caso subsista la controversia, las partes se someten a la jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad de Sullana, renunciando al fuero que por sus domicilios pudiera corresponderles.

DECIMO SEGUNDA: DOMICILIO

Las partes señalan como su domicilio contractual los que aparecen en la introducción del presente convenio. Todas las comunicaciones se dirigirán válidamente a dichos domicilios, salvo que medio pre-aviso comunicado por escrito con cinco (5) días de anticipación, indicando la variación del domicilio, en cuyo caso las comunicaciones y/o notificaciones deberán hacerse al nuevo domicilio.



Firmado en señal de conformidad del presente documento por duplicado a los 30 días del mes de junio del 2021.



Sr. Oscar Aguirre Nolasco
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE

SULLANA S.A. S.R.L.
Caja Sullana
C.A. Oscar Aguirre Nolasco
Notario Público



Sr. José Ysrael Guevara Saavedra
EL AJUSPICIADO

ANEXO 8. Resultados

Análisis SPPS25

Tabla 13

Deficiencia de evaluación de créditos como causa de morosidad

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	5	50%
De acuerdo	3	30%
No opina	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Tabla 14

Recuperación de créditos como causa de morosidad

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	4	40%
No opina	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Tabla 15

Flexibilidad de políticas internas como causa de morosidad

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	5	50%
No opina	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Tabla 16*Factores internos de Caja Sullana como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	6	60%
No opina	1	10%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

*Fuente: Aplicación del cuestionario***Tabla 17***Sector y actividad económica como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	5	50%
No opina	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

*Fuente: Aplicación del cuestionario***Tabla 18***Factores climatológicos y problemas sanitarios como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	7	70%
No opina	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Tabla 19*Problemas familiares como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	5	50%
No opina	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

*Fuente: Aplicación del cuestionario***Tabla 20***Sobreendeudamiento como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	6	60%
De acuerdo	3	30%
No opina	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

*Fuente: Aplicación del cuestionario***Tabla 21***Fraudes tanto para el cliente como el de la caja son causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	4	40%
No opina	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Tabla 22*Gestión de negocio como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	4	40%
No opina	3	30%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Tabla 23*Relación entre la morosidad y la calidad de cartera*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	4	40%
No opina	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Anexo 9.

Estadísticas del Sistema Financiero.

Tabla 24.

Estructura y participación de mercado del Sistema Financiero Peruano. (Febrero 2021)

GRUPOS	N° IFIS	Activos miles S/.	Créditos Miles S/.	Depósitos Miles de S/.	Morosidad (%)
Banca Múltiple	16	527,022	321,883	335,852	3.84
Empresas Financieras	10	15,128	12,610	8,293	11.87
Cajas Municipales (CMAC)	12	34,623	26,497	25,133	5.66
Cajas Rurales (CRAC)	7	2,198	2,284	1,742	12.05
Ed pymes	9	2,863	2,557		5.64

Fuente: S.B.S. (*Alcance y participación de mercado*).

Tabla 25

Créditos, depósitos, patrimonio e índice de Mora - CMACs (diciembre 2020)

Empresas	Créditos	Depósitos	Patrimonio	Índice Mora
CMAC Arequipa	5,655,818	5,095,203	816,216	3.20
CMAC Huancayo	5,039,946	4,421,266	658,438	2.26
CMAC Piura	4,173,728	5,112,510	580,231	7.02
CMAC Cusco	4,120,109	3,333,843	557,192	2.29
CMAC Sullana	2,687,247	2,529,085	277,686	11.08
CMAC Trujillo	1,739,806	1,947,788	490,551	6.57
CMAC Ica	1,271,335	1,157,517	226,082	4.34
CMAC Tacna	742,878	858,343	136,911	10.94
CMAC Maynas	433,794	375,934	85,027	5.07
CMCP Lima	364,883	356,325	93,273	13.93
CMAC Paita	121,974	121,617	30,342	13.96
CMAC Del Santa	103,055	143,400	23,137	22.17
Total	26,454,575	25,452,829	3,975,086	5.08

Fuente: S.B.S.

Tabla 26

Evolución anual de los créditos y tasa de morosidad (%), de sistema financiero en la Región Lambayeque. (2016-2020)

Períodos	2016	2017	2018	2019	2020
Créditos (Millones)	5,081	6,120	6,512	6,850	7,677
Variación Anual (%)	9.40	5.70	6.40	4.80	23.20
Tasa de Morosidad	5.00	5.70	6.00	6.90	8.40
Cajas Municipales	3.90	4.80	9.50	13.40	12.00
Cajas Rurales	4.50	4.50	5.30	8.30	9.20
Edpymes	4.10	4.00	3.90	3.80	4.70
Financieras	4.90	5.40	5.20	4.60	13.90
Banca Múltiple	5.30	6.10	5.50	6.70	7.50

Fuente: BCRP (Síntesis de Actividad económica-Lambayeque)

Tabla 27

Participación por oficinas de Caja Sullana en Lambayeque, créditos, depósitos, mora. (Diciembre 2020) (Expresado en miles de soles)

Distritos	Código Oficina	Créditos	Part.	Depósitos	Part.	Mora (%)
Chiclayo	14	73,200.97	32%	38,893.15	37%	35.50
	50	22,376.73	10%	8,589.64	8%	21.19
	51	29,977.32	13%	32,689.43	31%	17.82
Jose Leonardo Ortiz	15	49,643.48	21%	13,499.45	13%	13.76
Lambayeque	58	28,395.63	12%	5,468.80	5%	8.72
Olmos	71	15,841.57	7%	1,008.06	1%	3.83
Motupe	59	12,354.45	5%	4,293.29	4%	7.91
Totales		231,790.16		104,441.82		

Fuente: S.B.S. y Caja Sullana. (Resumen del autor)