



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Análisis de la morosidad de los créditos a las micro y pequeñas empresas en las Cajas
Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Br. Boulanger Núñez Karla Fabiola

ASESOR:

Dr. Vélez Ubillús Luis Felipe

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

PIURA – PERÚ

2018

El Jurado en cargo de evaluar la tesis presentada por don (a)
.....Karla Fabiola Boulanger Norón.....

cuyo título es: "Análisis de la morosidad de los créditos a los micro y
pequeños negocios en las Cajas Municipales de la Región Piura,
periodo 2011- 2015"
.....
.....

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante,
otorgándole el calificativo de:17..... (número)diecisiete..... (letras).


Piura, 17 de abril..... Del 2018.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a Dios, quien me dio salud, fuerza y paciencia para seguir adelante, a mis padres quienes me apoyaron en todo este camino y creyeron en mí, en mis ganas y esfuerzo por crecer profesionalmente y superarme día a día.

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi profesor metodólogo Luis Felipe Vélez Ubillús, por su dedicación, apoyo y consejos brindados durante este proceso.

Al gerente, supervisor y analistas de las instituciones seleccionadas, por colaborar en esta investigación a través de sus testimonios, experiencias y conocimientos.

Quiero expresar también mi sincero agradecimiento a mi familia, por motivarme siempre a lograr mis metas e ir más allá, brindarme su apoyo y contribuir emocionalmente en esta etapa.

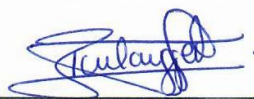
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, BOULANGGER NÚÑEZ, KARLA FABIOLA con DNI N° 48260832, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 12 de Diciembre 2016



BOULANGGER NÚÑEZ, KARLA FABIOLA

DNI: 48260832

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4 Formulación del problema.....	14
1.4.1 Pregunta General:.....	14
1.4.2 Pregunta Específicos:.....	15
1.5 Justificación.....	15
1.6 Hipótesis.....	16
1.6.1 Hipótesis General.....	16
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	16
1.7 Objetivos.....	16
1.7.1 Objetivo General.....	16
1.7.2 Objetivos Específicos.....	17
II. METODOLOGÍA.....	18
2.1 Diseño.....	18
2.2 Variables, operacionalización.....	18
2.2.1 Variables.....	18
2.2.2 Operacionalización de variables.....	19
2.3 Población y muestra.....	20
2.3.1 Población.....	20
2.3.2 Muestra.....	20
2.3.3 Muestreo.....	21

2.3.4 Criterios de Selección.....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
2.4.1 Técnicas.....	22
2.4.2 Instrumentos.....	22
2.4.3 Validez.....	23
2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos.....	23
2.5 Métodos de análisis de datos.....	23
2.6 Aspectos éticos.....	24
III RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	49
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.....	49
Anexo N° 02: Encuesta.....	52
Anexo N° 03: Entrevista.....	54
Anexo N° 04: Guías de análisis documental.....	55
Anexo N° 05: Gráficos de los resultados.....	57
Anexo N° 06: Validación de instrumentos.....	66
Anexo N° 07: Reporte del Turnitin.....	72
Anexo N° 08: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....	73
Anexo N° 09: Autorización de Publicación de Tesis.....	74
Anexo N° 10: Autorización de la Versión Final de Tesis del Trabajo de Investigación.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Lineamientos del Crédito.....	26
Tabla 2 Factores determinantes de la Morosidad.	28
Tabla 3 Ratio de morosidad y Variación de índice de morosidad de las Cajas Municipales.	32
Tabla 4 Medidas de Control de la Morosidad.....	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Lineamientos del Crédito	57
Gráfico 2 Factores determinantes de la Morosidad.....	58
Gráfico 3 Situación de los Créditos a Pequeñas y Microempresas.	59
Gráfico 4 Variación del Índice de Morosidad.....	63
Gráfico 5 Medidas de control de la Morosidad	65

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo analizar la morosidad de los créditos a la micro y pequeña empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura; la investigación pretende identificar los lineamientos del crédito, señalar los factores determinantes de la morosidad, determinar el índice de variación de la morosidad y describir las medidas de control de la morosidad aplicadas por las Cajas Municipales en el periodo 2011-2015.

La población de la investigación está conformada por la totalidad de MYPE's que cuenten con uno o más créditos morosos en las Cajas Municipales de la Región Piura y por 04 funcionarios del área de créditos de cada Caja Municipal. Se aplicaron como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario, la guía de entrevista y el análisis documental. El estudio se condujo bajo un enfoque mixto, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo. Dentro de las principales conclusiones menciona que, los índices de variación de la morosidad, en el sector micro y pequeña empresa, presentaron aumentos por parte de Caja Paita y Caja Trujillo. No obstante, hubo entidades, tales como Caja Piura y Caja Sullana, que registraron disminución en el nivel de morosidad, como consecuencia de cambios realizados en su personal de créditos, mayor monitoreo de los lugares donde operan y el posicionamiento en diferentes departamentos del Perú.

Palabras claves: Morosidad, MYPE, Cajas Municipales, Microfinancieras.

ABSTRACT

The research aims to analyze the delinquency of loans to micro and small enterprises of the municipal boxes of the Piura region. The research aims to identify the credit guidelines, point out the determinants of late, determine the rate of variation of the delinquency and describe the delinquency control measures applied by municipal boxes for the period 2011-2015. The population of the research consists of the entirety of micro and small enterprises with one or more non-performing loans in the local cases of the Piura region and 04 officials from the credits of each municipal housing area. Be applied as instruments of collection of data, the questionnaire, the guide's interview and the analysis documentary, the studio is led under an approach mixed with a design not experimental of type descriptive. Within the main conclusions mentioned the indexes of variation of delinquencies, in the micro and small enterprise sector, presented increases in this index by Caja Paita and Caja Trujillo. Nevertheless, there were entities, such as Caja Piura and Caja Sullana, which registered a decrease in the level of delinquency, as a result of changes in their credit staff, greater monitoring of the places where they operate and positioning in different departments of Peru.

Keywords: Delinquency, Municipal Funds, Microfinance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Conforme al SAB Macro valores sudamericanos, la cartera vigente de créditos experimentó un acelerado crecimiento expandiéndose más de cuatro veces entre el periodo 1993 y 1998, sin embargo, esta evolución tuvo un descenso ocasionado por la crisis de 1998, causando un fuerte deterioro de las carteras. De acuerdo a cifras de la SBS, el ratio de morosidad se situaba en 5% en 1997, llegando a 10,3% en junio de 1999 y 8,9% en octubre del mismo año. Para explicar el origen de esta situación, suele mencionarse la crisis internacional de 1998 y 1999 además, el fenómeno del niño, no obstante, de acuerdo a varios profesionales, el problema se generó también a causa de las políticas crediticias poco formales y en algunos casos hasta imprudente por parte de varias instituciones financieras.

En lo que respecta al “Fenómeno del Niño”, sus consecuencias fueron nefastas para la economía del país, dejó cuantiosas pérdidas materiales y diversos daños en la infraestructura de la mayoría de sectores. Según estimación de INEI, el sector económico tuvo una pérdida de 1200 millones de dólares; el Sector Pesca fue el más afectado, las exportaciones disminuyeron un 76.5% y en Chimbote 70 empresas con 700 embarcaciones industriales fueron afectadas. En el caso del Sector Minería, 30 centrales hidroeléctricas fueron dañadas, el Sector Transporte y Comunicaciones se vio afectado por los 248 puentes destruidos, 884 km de carretera destruida y 6395 km de carretera afectada, por último, el Sector Agricultura, tuvo como consecuencia 73000 Ha de cultivo destruidas, 131000 Ha afectadas, pérdidas en ganado y daños en los valles de Piura, que alcanzaron los 40 millones de dólares.

Después de ésta situación, la Reforma del Sistema Financiero buscó principalmente hacer más eficiente el sistema; es así que entre los años 2004 y 2008, de acuerdo a información del Instituto Peruano de Economía,

el Perú experimentó gran estabilidad y crecimiento económico, la financiación de la micro y pequeña empresa tuvo mayor importancia, incrementándose así el número de Instituciones Microfinancieras que aparecieron a fines de la década de los 90, entre ellas Cajas Municipales, Edpymes y Cajas Rurales.

Las Cajas Municipales, se originaron en provincias como una opción financiera, dirigida a ayudar a los sectores de menos recursos, atender sus necesidades, y otorgar financiamiento principalmente a la micro y pequeña empresa (MYPE). De acuerdo a un informe del año 2015 publicado por la SBS sobre la evolución del Sector Financiero, el 39,2% de la cartera de créditos de las Instituciones Microfinancieras No Bancarias, estuvo conformada por créditos a pequeñas empresas y el 22,7% por créditos a microempresas. Este incremento está relacionado con el nivel de morosidad que presentan éstas instituciones, la cual es definida en el art. 2 de la Ley de Morosidad, “como el incumplimiento de pago en los plazos acordados” (p.12), y en el Sistema Microfinanciero, “como el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos concedidos, hasta la fecha de su vencimiento” (p.5).

A pesar de que la mayoría de Cajas Municipales vienen reduciendo el nivel de morosidad, quienes presentan un índice mayor son: Caja del Santa, Caja Paita y Caja Tacna. Siendo la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Paita una de las principales instituciones objeto de investigación en el presente estudio, llama la atención su situación actual, puesto que recientemente la clasificadora de riesgo PCR ratificó su clasificación en categoría D. Esta decisión fue sustentada por la Pacific Credit Rating (PCR) como consecuencia de la tendencia decreciente de las colocaciones, lo que evidentemente afecta la condición de su cartera, y consecuentemente produce menores ingresos financieros, así como el debilitamiento de las provisiones y el deterioro de la calidad de sus colocaciones, que originaron un ratio de capital global ajustado, lo cual limitó su crecimiento.

En general, tanto para la Caja Paita como para las demás Cajas Municipales e instituciones del Sector Financiero, diligenciar y controlar la morosidad son actividades de gran importancia dentro de dichas empresas.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 A Nivel Internacional:

Parrales (2013), en su tesis *“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”*, (Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil – Ecuador). La investigación fue de tipo descriptiva y no experimental, ya que buscó describir el comportamiento del índice de morosidad de una institución financiera. La población estuvo conformada por el total de beneficiarios de crédito del IECE-Guayaquil, con 1, 2 o 3 cuotas vencidas, y para la muestra se seleccionaron 236 beneficiarios de crédito del IECE – Guayaquil. El objetivo principal fue identificar las causas que originaban el atraso en el cumplimiento de pago de las cuotas del crédito por parte de los beneficiarios educativos.

Al término de esta investigación se encontraron debilidades en la gestión de cobranzas, debido al reducido número de personal en dicha área, falta de capacitación permanente, inexistente actualización sobre los datos de los clientes, y escasa apertura para el cobro por medio de otras instituciones. Este estudio se ha tomado en cuenta debido a que contiene información relevante acerca de los factores determinantes de la morosidad, como también herramientas de control en el proceso de cobranza y medidas efectivas para asegurar el pago de los créditos, aspectos importantes en relación a los de la presente investigación.

Ortiz y Pillco (2015) en su investigación *“Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA y el riesgo de morosidad de sus socios”*, (Tesis para obtener el Título de Contador Público en la Universidad de Cuenca – Ecuador); tuvo como objetivo general conocer cómo se utilizan las provisiones y como se prevé el

riesgo de morosidad en la Cooperativa, para ello se realizó un análisis de los Estados Financieros del periodo 2011- 2013, con el propósito de observar de mejor manera la posición de la Cooperativa mediante la revisión de Indicadores Financieros, donde se especifica la provisión y morosidad en la Cartera de Crédito.

Los autores después de haber analizado los indicadores de morosidad, llegaron a la conclusión de que un elevado índice de morosidad (14%) afectaba sin duda la situación financiera de la Cooperativa. Determinaron también que la institución mostraba carencias en el área de prevención de riesgo, puesto que las provisiones para créditos incobrables eran menores respecto a las de la morosidad que eran más altas, lo cual afectaba los resultados. Este estudio se tomó en cuenta porque menciona las políticas que aplica la empresa para prever el riesgo de morosidad, dichas políticas constituyen medidas de control, las cuales son tema de investigación en este trabajo.

1.2.2 A Nivel Nacional:

Aguilar y Camargo (2003), en su informe técnico de investigación *“Análisis de la morosidad de las Entidades Microfinancieras (IMF) en el Perú”*, que tuvo como objetivo identificar las variables que afectan la morosidad de las IMF peruanas, analizando la calidad de la cartera de las IMF, señalando la relevancia de distintas variables tanto macro como microeconómicas e identificando las tecnologías crediticias aplicadas por dichas instituciones, así como las características económicas de sus clientes morosos y no morosos.

Esta investigación concluyó mencionando los factores determinantes de la morosidad, entre los cuales se hallan: la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativa de la entidad y su nivel de solvencia. Otra de las conclusiones fueron las diferencias en las características de los clientes morosos y los clientes puntuales, donde los primeros tienen menores ingresos, pero mayores deudas, a comparación de los clientes puntuales. Este estudio se ha tomado en cuenta porque los autores lograron identificar los factores

determinantes específicos de la morosidad, para ello evaluaron diversos indicadores financieros, analizaron el estado de la cartera de créditos de diferentes microfinancieras y compararon las políticas crediticias seguidas entre una y otra institución financiera del Perú, puntos que ayudarán a direccionar el desarrollo de mi investigación.

Murrugarra y Ebentreich (2002), en su estudio *“Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: evidencia de las EDPYMES”*, analizan los factores determinantes de los niveles de morosidad para las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME). El estudio utilizó técnicas de información panel, que incluían 15 agencias de las 6 EDPYMES en funcionamiento, siendo el periodo de investigación a partir de enero de 1998 hasta junio de 2002.

Ambos autores coincidieron en señalar en sus conclusiones que, si la institución desde el inicio de sus actividades realiza una eficiente gestión y ésta se mantiene hasta que la empresa se haya consolidado, la gestión de créditos será exitosa; explica también que los clientes de las EDPYMES se ven en algunas ocasiones perjudicados por la morosidad que existe dentro del sistema financiero, debido a las condiciones poco favorables del mercado.

1.2.3 A Nivel Local:

Mendoza (2010) en su investigación *“Análisis econométrico de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano enero 2004 - julio 2009”*, (Tesis para obtener el Título de Licenciada en Economía en la Universidad de Piura); con el objetivo general de identificar variables tanto internas como del entorno que perjudican la tasa de morosidad en las Instituciones Financieras Bancarias y Microfinancieras. La investigación fue de tipo explicativa, con un diseño de corte transversal no experimental, la muestra fue definida por 09 bancos del total y 13 Cajas Municipales, empleando un modelo econométrico para cada institución, para un periodo de tiempo determinado (60 meses).

Culminada la investigación la autora concluyó señalando que, la morosidad sigue siendo un riesgo que debe ser tomado en cuenta por las empresas involucradas y su ente regulador, para poder controlarlo y evitar la morosidad creciente. Respondiendo a su objetivo principal, informó que la morosidad depende en gran parte de las decisiones tomadas por los directivos de la empresa y de las políticas establecidas por la institución. Este estudio se ha tomado en cuenta porque muestra resultados, que evidencian que la morosidad es un problema determinado por factores tanto internos como del entorno de la empresa y también establece políticas de crédito que buscan reducir los niveles de impago.

Temoche (2012), en su tesis *“Factores que influyen en la morosidad de los clientes de la banca de consumo del Banco de Crédito del Perú, sucursal Piura”*, (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Economía de trabajo la Universidad Nacional de Piura); esta investigación fue de tipo descriptiva – correlacional, debido a que identificó los problemas que se muestran y la relación existente entre las variables. Asimismo, en la investigación se realizó un diseño transversal, puesto que solo abarcó un periodo específico.

La población la conformó el total de la cartera morosa de colocaciones del Banco de Crédito del Perú sucursal Piura, que asciende a un total de 322 clientes morosos al 31 de mayo del año 2012 y la muestra se trabajó con la fórmula de población finita, considerando un margen de error de 5% y el valor en p de 0.5 y en q de 0.5, obteniendo una muestra de 175 clientes morosos. Al culminar la investigación, se llegó a la conclusión de que los clientes morosos presentan las siguientes características: el 99% de los clientes no tiene suficiente conocimiento sobre las condiciones generales del crédito, el 51% considera un problema la cuota inicial exigida por el banco para refinanciar la deuda, el 56% de los clientes se encuentran sobre endeudados, ya que continúan teniendo deudas con otras entidades financieras y esto genera que la suma de sus cuotas mensuales superen en algunos casos el 35% de sus ingresos brutos mensuales.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Yunus (2010), en su libro titulado “El Banquero de los pobres: Los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo” establece que, “el microcrédito aparte de ser una actividad bancaria, es también una herramienta de desarrollo económico y social” (p.9), en su libro buscó desarrollar nuevas teorías que se adapten a la situación económica de la población con menores ingresos en relación al resto de la sociedad, incorporando un sistema de microcréditos para que así la población con mayores necesidades pudiese realizar actividades de forma independiente y creativa, con el deseo de combatir la pobreza y el hambre.

Freixas & Rochet (1998) señalan que, “las actividades que realizan las entidades microfinancieras engloban por lo menos tres tipos de riesgos: 1) el riesgo crediticio, o riesgo de incumplimiento de pago de los créditos que otorga, 2) el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y 3) el riesgo de mercado que afecta a la cartera de activos y pasivos” (p.54).

El microcrédito es una de las operaciones más desarrollada por las entidades microfinancieras como las Cajas Municipales, el cual presenta rasgos diferentes a los créditos comerciales; como por ejemplo su pequeño tamaño y gran número, gran concentración regional y sectorial.

Un informe elaborado por la SBS, señala que los créditos directos otorgados por las Instituciones Microfinancieras no bancarias (IMFNB) reportaron una tasa de crecimiento de 5,0% entre los meses de junio 2014 a 2015, con una participación mayor por parte de las CM (85,6%) quienes incrementaron sus colocaciones en 8,8%.

Al término del segundo trimestre de 2015, de la totalidad de créditos de las IMFNB, estuvo constituido en 39,2% por créditos a pequeñas empresas y el 22,7% por créditos a microempresas, siendo estos dos tipos de créditos los más sobresalientes.

De acuerdo a Gamboa (2014), director general de “Buró de Crédito”, refiere que, “durante el proceso para determinar si un crédito debe ser otorgado existen puntos indispensables que deben ser tomados en cuenta por los intermediarios financieros, dichos puntos son pilares o lineamientos, conocidos comúnmente como las cinco C’s del crédito” (p.57)

El carácter constituye el primer aspecto a evaluar en el cliente, Almonte (2014), Gerente de Crédito de Grupo Herdez, expresa que “son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el acreditado para responder a un crédito”. Asimismo, indica que, “la evaluación del carácter o solvencia debe partir de analizar elementos contundentes, medibles y verificables tales como: Referencias Financieras con quienes tenga crédito el cliente, reporte de Sociedades de Información Crediticia y verificación de demandas judiciales” (p.82).

En el ámbito internacional, en un párrafo extraído de un informe presentado por “Credit Karma”, una compañía estadounidense que ofrece diversos servicios, entre ellos la elaboración de informes en relación al crédito, señala que, “atrasarse o no cumplir con el pago de un crédito, es un hábito peligroso que trae consigo consecuencias dañinas, ya que la morosidad es reportada a una central con un informe de crédito, e incluso puede permanecer en la central hasta 7 años, afectando gravemente su historial crediticio” (p.28).

La capacidad, para Pérez (2014) Socio de operaciones de “Price Waterhouse Coopers” empresa de consultoría financiera, “tiene que ver con la habilidad y experiencia en relación a la administración y resultados concretos que tiene la empresa, tomando en cuenta en la evaluación del crédito, otros indicadores como la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados y sucursales” (p.37). Esta información define si el cliente posee la capacidad para asumir y realizar los pagos del crédito cuando corresponda.

El capital del cliente solicitante, Gamboa (2014), al igual que otros autores, afirma que “el capital hace referencia a los valores invertidos en el negocio, así

como a sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas; para su evaluación se requiere del análisis de la situación financiera” (p.53).

El pilar conocido como colateral, es otro de los lineamientos del crédito y de acuerdo a Quijano (2014), este pilar “hace referencia a una especie de garantía por parte del solicitante con la entidad financiera, basándose en los recursos financieros, el valor económico y la calidad de éstos, incluyendo el efectivo, los inventarios, activos fijos, margen de utilidad, entre otros, de forma que en caso de atraso o incumplimiento de pago, el solicitante podría cubrir la deuda del crédito con los recursos que posea” (p.61).

Pérez (2014) nos dice que, “existen factores externos que tienen la posibilidad de afectar el rumbo de un negocio, es decir factores sobre los cuales no tiene control la empresa, y que consecuentemente pueden alterar el cumplimiento de pago de sus obligaciones financieras” (p.69), estos factores en conjunto se denominan condiciones, y es otro de los lineamientos que las instituciones consideran para determinar si se otorga el crédito. Entre los principales ejemplos se encuentran las modificaciones políticas y económicas, el entorno natural, la ubicación y condiciones del inmueble.

Indica también que, si bien estos factores no pueden ser manejados ni evitados, una buena evaluación permite reconocer los posibles efectos y tenerlos en cuenta para tomar decisiones más acertadas con respecto al crédito.

Los créditos concedidos por las empresas microfinancieras, han presentado en los últimos años aumentos en la tasa de morosidad, conforme a datos de la SBS durante el año 2014 se observó un incremento en este indicador para el sector financiero, especialmente por parte de los créditos minoristas.

De acuerdo a un informe técnico de la PCR, la mayor competencia entre empresas del sector microfinanciero provocó un relajamiento en las políticas crediticias, extendiendo los plazos de financiamiento y otorgando montos elevados de crédito a clientes, sin una evaluación adecuada acerca de su capacidad de endeudamiento; sumado a ello el menor crecimiento económico,

originó que, en estas entidades se evidenciaran problemas con respecto al pago de los préstamos otorgados.

Ante dicha situación las empresas bancarias y microfinancieras vienen tomando medidas para reforzar la evaluación crediticia y el área de cobranzas, con la ayuda de las centrales de riesgo como Equifax; además la SBS por medio de una normativa, y como medida cautelar exige a las entidades financieras realizar seguimiento de cerca a los clientes del sector minorista, ayudando a calificar al cliente correctamente, y a través de ello, contribuir al crecimiento de los créditos MYPE.

Según estudios realizados, sobre factores determinantes de la morosidad, Westley y Shaffer (1997) refieren, “se incluye, la política crediticia de la entidad, la tecnología crediticia, los sistemas de incentivos, y factores en relación con las dinámicas locales de los mercados donde éstas instituciones desarrollan sus operaciones” (p.93).

La política crediticia es un factor de gran relevancia en la determinación de la morosidad, pues de acuerdo a Clair (1992); Solttila y Vihriala (1994); Saurina (1998), “una política crediticia expansiva, puede disminuir los niveles de exigencia a los clientes” (p.83), atrayendo a clientes que en realidad no califican para un crédito, el intento de estas instituciones por incrementar de forma rápida su participación en el mercado hace que muchas veces, el personal encargado realice colocaciones de créditos sin hacer la evaluación crediticia como corresponde.

Por otro lado, Wadhvani (1984) señala, “un factor determinante de la morosidad, es la liquidez limitada que podrían afrontar las empresas, lo cual genera problemas en la capacidad de pago, es decir que cuando menos liquidez posean las empresas se incrementará la posibilidad de incumplimiento de pago” (p.13)

Otro punto que resulta de gran importancia a tomar en cuenta, es el monto del crédito el cual debe estar relacionado a la capacidad de endeudamiento del cliente, y además el propósito al que estará destinado el crédito debe estar

ligado al giro del negocio, con respecto a ello, según la definición de Créditos a micro y pequeñas empresas, de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 11356, establece que, “los créditos están orientados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios” (p.12).

Entre los factores determinantes de la morosidad, también es necesario mencionar el conocimiento o información sobre crédito MYPE, en el caso de la microempresa, según la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 11356, “son aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. (p.11).

Para la pequeña empresa, la ley señala que, “son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses. Estas disposiciones deberían ser conocidas por los solicitantes, para saber realmente a qué tipo de crédito pueden acceder, y no por el hecho de obtener una mayor cantidad de dinero, solicitar otro tipo de crédito que involucra intereses más elevados, lo que resultaría perjudicial tanto para el empresario como para la entidad financiera, además, las instituciones financieras deberían realizar seguimientos de cerca para conocer la situación económica actual y real del solicitante, asegurándose que la clasificación del crédito a otorgar sea la correspondiente y la que mejor se adapte a sus posibilidades de pago.

Cabe destacar, que la actual competencia ha provocado que las diferentes Cajas Municipales, reduzcan la cantidad y complejidad de sus requisitos para otorgar créditos, y a pesar de que éstos ya se encuentran establecidos, existen analistas financieros que pasan por alto muchos de estos requisitos, lo que ocasiona que no se califique como se debe al cliente y se otorgue el crédito sin una evaluación exhaustiva.

A propósito, el Instituto de Formación Bancaria, explica en un informe que la morosidad es un problema que aqueja a la mayoría de Cajas municipales, constituido generalmente por microempresas, seguidamente por las pequeñas y medianas empresas, y aunque en grandes empresas también se presenta cierto índice de cartera vencida, el problema empeora en el caso de la microempresa, puesto que no tienen el amparo económico necesario para solucionar de forma rápida la falta de liquidez.

Para determinar los índices de variación de la morosidad, se toman en cuenta ciertos indicadores financieros, los cuales proporcionan información sobre la totalidad créditos directos, el tipo y situación en la que se encuentran, éstos indicadores conocidos también como ratios financieros, son herramientas que sirven para analizar el estado de la empresa, en relación al desempeño de sus actividades durante dos o más periodos diferentes y también en comparación a la competencia.

Conforme a la Superintendencia de Banca y Seguros; el Glosario SBS, (2012), indica que, “es necesario considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio: 1. Indicador de cartera Atrasada: Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos. 2. Indicador de cartera de Alto Riesgo: Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos. 3. Indicador de cartera Pesada: Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales” (p.5). Es necesario especificar que, en el caso de los créditos a las microempresas, esta clasificación se efectúa en función de los días de morosidad.

Conforme a la Resolución 518–2004, “en la cartera vigente también se registran los créditos o financiamientos directos, en sus distintas modalidades, en los que se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. También se considera un crédito como refinanciado cuando se produzcan los supuestos de

novación, conforme con lo establecido en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. Los deudores con créditos refinanciados deberán ser clasificados según las pautas que haya determinado esta Superintendencia en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones” (p.5).

Las cuatro empresas de la Región Piura, seleccionadas para esta investigación presentan la siguiente información respecto a la morosidad en créditos otorgados a las MYPE.

Para el año 2015, la Caja Paita registró un índice de morosidad de 17,20% en créditos a pequeñas empresas y 13,70% en créditos a microempresas.

La Caja Piura reportó un índice de morosidad de 6,14% en créditos a pequeñas empresas y 3,83% en créditos a microempresas.

La Caja Sullana registró un índice de morosidad de 6,58% en créditos a pequeñas empresas y 4,96 % en créditos a microempresas.

Por último, la Caja Trujillo registró un índice de morosidad de 10,62% en créditos a pequeñas empresas y 7,01 % en créditos a microempresas.

Por otro lado, con el fin de controlar el riesgo crediticio y contrarrestar la morosidad en la empresa, las Cajas Municipales aplican políticas de cobranza, que establecen procedimientos para gestionar el cobro de los créditos que han caído en las primeras etapas de morosidad.

Por ello, un sistema de cobranza establecido por la empresa, contribuye a mantener una gestión de cobro mucho más eficiente, puesto que facilita la identificación de las cuentas vencidas, para luego clasificarlas de acuerdo a los días de atraso y a la calificación del deudor. A continuación, se explican los procedimientos aplicados en un sistema de cobranza.

Cobranza Preventiva, es una medida que busca mantener persuadido al cliente que ha recibido un crédito por parte de la institución financiera, sobre la responsabilidad que mantiene en el pago puntual de sus obligaciones. Para

Gitman (2003), “la notificación por escrito constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas, llevándose a cabo los días siguientes al vencimiento del crédito” (p.15).

La Cobranza Operativa se efectúa cuando la cuota de un crédito ha caído en las etapas iniciales de mora y se podrá realizar a través de llamadas telefónicas o visitas domiciliarias. Gitman (2003) expresa que, “las visitas personales suelen ser más eficaces y representan la tercera medida, comprometiéndolo al deudor a realizar los pagos correspondientes, tal y como se pactó al principio con la institución financiera” (p.15)

Finalmente, la cobranza legal o judicial suele ser la medida más drástica y atemorizante, al respecto “Euler Hermes” (2014), empresa mundial especializada en cobranza de deudas, explica en una entrevista, que esta medida representa una alternativa bastante extremista y muchas veces puede no resultar rentable, ya que se le asigna la gestión del cobro a una empresa dedicada a dicha tarea, a la cual se le retribuye dinerariamente por sus servicios, que generalmente suelen ser muy costosos y no garantiza el pago de las deudas.

Las instituciones que realizan el rol de intermediario financiero, pueden asignar gestores jurídicos, o transferir la responsabilidad de cobranzas a una empresa dedicada a esa actividad. Esta es una medida desfavorable para cualquier empresa, debido a sus altos costos, sin embargo, es necesario aplicarla con el fin de controlar y disminuir la morosidad.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Pregunta General

¿Cuál es el nivel de morosidad de los créditos a la micro y pequeña empresa de las Cajas Municipales de la Región de Piura, periodo 2011-2015?

1.4.2 Preguntas Específicas

¿Cuáles son los lineamientos del crédito adoptados por las Cajas Municipales de la Región Piura?

¿Cuáles son los factores determinantes de la morosidad de los créditos MYPE?

¿Cuál es el índice de variación de la morosidad de los créditos MYPE durante el periodo 2011-2015?

¿Cuáles son las medidas de control de la morosidad de los Créditos MYPE aplicadas en las Cajas Municipales?

1.5. Justificación del estudio

La investigación se justifica de manera práctica, debido a que buscó analizar los elementos de la morosidad de los créditos MYPE en las Cajas Municipales de la Región de Piura, periodo 2011-2015, considerando los lineamientos para otorgar un crédito, los factores determinantes de la morosidad, así como la variación de la morosidad durante el periodo seleccionado y las medidas de control de la morosidad aplicadas por las Cajas Municipales.

La investigación se justifica teóricamente, ya que se han revisado y considerado teorías de diversos autores en relación a la variable de estudio (Morosidad), además se han considerado antecedentes de investigación a nivel internacional, nacional y local para dar sustento a la investigación.

El recojo de información se realizó mediante un cuestionario que fue aplicado a las MYPES de Piura para conocer cuáles son los factores determinantes de la morosidad de los créditos MYPE y mediante la guía documental para determinar los índices de morosidad en comparación a otros tipos de créditos.

El estudio pretende brindar información a los interesados; sobre los factores determinantes de la morosidad de las Micro y Pequeñas Empresas. Con respecto a las Cajas Municipales, también servirá para conocer la variación de la morosidad de los créditos MYPE, que conlleve a un mejor control en las

políticas crediticias, realizando una evaluación exigente a los clientes que desean obtener un crédito.

Además, esta investigación será un complemento para próximas investigaciones en relación al tema de estudio sobre la morosidad de los créditos MYPE en las Cajas municipales de la región de Piura.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

El nivel de morosidad de los créditos a la micro y pequeña empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, se incrementó en 1.5% durante el periodo 2011-2015.

1.6.2 Hipótesis Específicas

Los lineamientos del crédito seguidos correctamente permiten realizar una buena evaluación antes de ser otorgado y disminuir así el riesgo crediticio.

Uno de los factores determinantes de la morosidad de los créditos MYPE es el sobre endeudamiento por parte de los clientes.

Durante el periodo 2011-2015 el índice de variación de la morosidad de los créditos MYPE se ha incrementado 2,5% en promedio.

Las Cajas Municipales aplican políticas de cobranza como medidas de control de la morosidad para la recuperación de créditos.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Analizar la morosidad de los créditos a la micro y pequeña empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.

1.7.2 Objetivos Específicos

Identificar los lineamientos del crédito seguidos por las Cajas Municipales de la Región Piura, para realizar una evaluación crediticia.

Señalar los factores determinantes de la morosidad de los créditos MYPE en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.

Determinar el índice de variación de la morosidad en el periodo 2011-2015.

Describir las medidas de control de la morosidad de los Créditos MYPE aplicadas en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.

II. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental, debido a que no se manipularon los resultados obtenidos a través de los diferentes instrumentos. Según Hernández (2003, p. 116) “el diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

La investigación presenta un enfoque mixto, ya que para el análisis cuantitativo se utilizaron técnicas estadísticas, y el análisis cualitativo se evaluó a través de una guía de entrevista y una guía documental.

El tipo de investigación fue descriptiva puesto que se pretende analizar la morosidad de los créditos MYPE en las cajas municipales de la Región de Piura. Como señala (Vara, 2012) “se habla de una investigación descriptiva cuando los diseños están hechos para describir con mayor precisión y fidelidad posible una realidad empresarial o un mercado”.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variable: Morosidad

Se entiende por morosidad al incumplimiento de la obligación de pago. Para el caso de las entidades financieras comúnmente se expresa como el cociente entre el importe de créditos con morosidad y el total de préstamos otorgados.

2.2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad	La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los Créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como el cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.	Operacionalmente la morosidad se medirá a través de la morosidad por crédito MYPE, los factores determinantes de la morosidad, los índices de variación de la morosidad y las medidas de control de la morosidad; mediante la aplicación de instrumentos como el cuestionario para los representantes de las MYPES; la entrevista a los funcionarios de las cuatro cajas municipales y la guía documental para determinar los índices de variación de la morosidad del periodo 2011-2015.	Lineamientos del Crédito	Carácter Capacidad Capital Colateral Condiciones	Nominal/Ordinal
			Factores Determinantes de la Morosidad de los créditos MYPE	Variación del tipo de cambio Política Crediticia Accesibilidad al crédito El grado de liquidez Monto y destino del crédito Conocimiento sobre el crédito Requisitos del crédito	Ordinal
			Índices de variación de la morosidad 2011-2015	Cartera Vigente Cartera Refinanciada y Reestructurada Cartera Atrasada Indicador de Morosidad	Razón
			Medidas de control de la morosidad	Cobranza Preventiva Cobranza Operativa Cobranza Prejudicial Cobranza Judicial y Legal	Nominal

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población:

La población de la investigación estuvo conformada por la totalidad de MYPES con uno o más créditos morosos en las Cajas Municipales de la Región Piura, siendo un total de 322,875 créditos morosos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana y Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito	Créditos Morosos
CMAC Paita	17 706
CMAC Piura	113 580
CMAC Sullana	111 522
CMAC Trujillo	80 067
TOTAL	322 875

Fuente: Página de la Superintendencia de Banca y Seguros (Año 2015).

Además, se consideró a un funcionario del área de créditos de cada Caja Municipal, haciendo un total de 4 funcionarios.

CMAC	N° de Funcionarios
CMAC Paita	1
CMAC Piura	1
CMAC Sullana	1
CMAC Trujillo	1
TOTAL	4

Muestra:

Para determinar la muestra de la investigación se empleará la siguiente

fórmula estadística, considerando que es una población infinita.

La muestra de clientes se calculará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

Z^2 = Grado de confiabilidad (1.96)

e = Margen de error (5.0%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Por lo que el tamaño de la muestra será:

$$n = 384 \text{ clientes.}$$

Muestreo

El tipo de muestreo fue probabilístico estratificado, ya que cualquiera de las MYPE con créditos vencidos, puede ser elegida considerando, la estratificación muestral según la caja municipal.

CMAC	Cartera Morosa	%	Muestra
CMAC Paita	17 706	5,48%	21
CMAC Piura	113 580	35,18%	135
CMAC Sullana	111 522	34,54%	133
CMAC Trujillo	80 067	24,8%	95
TOTAL	322 875	100%	384

2.3.4 Criterios de Selección

Se incluyó solo a las Micro y Pequeñas Empresas con créditos atrasados a partir de 30 días de vencimiento a más.

Se excluyó a las Micro y Pequeñas Empresas que hayan refinanciado su deuda recientemente.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron para la obtención de información sobre la morosidad de las Cajas Municipales, son las siguientes.

Encuesta: Se elaboró un cuestionario en base a las dimensiones e indicadores de la variable morosidad, para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

Entrevista: Se elaboró una serie de preguntas relacionadas a los indicadores de la variable para sustentar la investigación desde un enfoque cualitativo.

Análisis documental: Se revisaron los documentos para determinar los índices de variación de la morosidad.

2.4.2 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para la obtención de información sobre la morosidad serán:

Cuestionario: Es un instrumento que fue aplicado a la muestra de 384 Micro y pequeñas empresas con créditos en situación de morosidad, teniendo en cuenta la estratificación del muestreo, para recabar la información sobre los lineamientos del crédito, los factores determinantes y las medidas de control

de la morosidad.

Guía de entrevista: Se aplicó el instrumento a los funcionarios y/o jefes de área de crédito para fundamentar los resultados obtenidos en cuanto a la variable de estudio.

Guía de análisis documental: Se revisaron los indicadores de cartera vigente, créditos reestructurados y refinanciados, cartera atrasada y ratio de morosidad; mediante los datos y registros del periodo 2011 – 2015.

2.4.3 Validez de los instrumentos

Los instrumentos de recojo de información deben contar con validez de contenido, por personas expertas en los temas de estudio, indicando coherencia entre las preguntas, los indicadores y los objetivos de la investigación. Cada uno de los instrumentos se aplicó de manera profesional y ético, validando los resultados por tres (03) Contadores Públicos de la ciudad de Piura.

2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos

Mediante certificación de un estadístico se realizó la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, para obtener un coeficiente que permitió indicar la confiabilidad del instrumento cuestionario y guía de entrevista; para el instrumento guía documental no es necesario contar con confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se realizó mediante un análisis estadístico de tipo descriptivo, mediante el paquete estadístico SPSS versión 22, asimismo a través del programa Excel para Windows, se presentaron mediante tablas y gráficos los resultados en un orden en el cual se proponen los objetivos específicos y el objetivo general de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación, se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Respetar las directrices de la American Psychological Association (APA).
- El uso de la información de la empresa se realizó de manera confidencial y exclusivamente para fines académicos.
- Reconocer la autoría intelectual de las teorías y cada una de las fuentes de información, citadas parcial o totalmente en el marco teórico de la investigación.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo, se muestran los resultados del cuestionario aplicado a los representantes legales de la micro y pequeña empresa con créditos morosos, así mismo los resultados de la guía de entrevista, dirigida a los funcionarios del área de créditos de las diferentes Entidades de estudio, como también los resultados de las guías documentales por Caja Municipal. Dichos instrumentos responden a los objetivos planteados en la investigación, para analizar la morosidad de los créditos MYPE.

Actualmente la Región Piura cuenta con la presencia de 4 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, tales como Caja Paita, Caja Piura, Caja Sullana y Caja Trujillo. La Caja Paita es una entidad financiera con experiencia en microfinanzas, inició sus operaciones en el año 1986, las cuales estuvieron orientadas al mercado financiero en todo el norte, principalmente en la Región Piura; actualmente cuenta con 73 agencias en 13 Regiones del país. Por su parte, Caja Piura inició sus actividades en el año 1982, otorgando créditos principalmente a la micro y pequeña empresa, contribuyendo al desarrollo de las mismas; actualmente cuenta con 112 agencias distribuidas estratégicamente en 23 de las 26 Regiones del Perú. La Caja Sullana, es una institución pública, que cuenta con presencia en la costa y sur del país, aperturó sus actividades en 1986, con el propósito de fomentar el ahorro y el acceso a créditos; para el año 2016 cuenta con 75 agencias en 13 Regiones del Perú. Finalmente, Caja Trujillo, se fundó en el año 1982; esta institución pública opera principalmente en las zonas norte y centro del país.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta, guía de entrevista y guía documental, según los objetivos planteados.

Objetivo 1. Identificar los lineamientos del crédito seguidos por las Cajas Municipales de la Región Piura, para realizar una evaluación crediticia.

En la siguiente tabla, se presentan los resultados del cuestionario y guía de

entrevista, respecto a la dimensión Lineamientos del Crédito, teniendo en cuenta los indicadores tales como carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones del cliente y su empresa.

Tabla 1. Lineamientos del Crédito

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 ¿Cuenta con buen historial crediticio en el Sector Financiero?	0	0.0%	41	10.7%	69	18.0%	171	44.5%	103	26.8%
2 ¿Usted ha sido notificado o registrado en alguna central de riesgo?	38	9.9%	139	36.2%	207	53.9%	0	0.0%	0	0.0%
3 ¿Considera que su situación financiera le permite cumplir con el pago de las cuotas del crédito en las fechas programadas?	0	0.0%	31	8.1%	104	27.1%	187	48.7%	62	16.1%
4 ¿Se atrasa reiteradas veces en el pago de las cuotas del crédito?	0	0.0%	168	43.8%	172	44.8%	44	11.5%	0	0.0%
5 ¿Usted considera que debe ser disciplinado en el manejo de los recursos del crédito?	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	150	39.1%	234	60.9%
6 En caso de incumplimiento de pago del crédito, ¿sus activos le permitirían cubrir la deuda?	0	0.0%	72	18.8%	105	27.3%	86	22.4%	121	31.5%
7 ¿Calificaría como buena la situación empresarial de su empresa?	0	0.0%	0	0.0%	193	50.3%	177	46.1%	14	3.6%
8 ¿Considera que la variación en el tipo de cambio, afecta directamente el pago del crédito?	8	2.1%	0	0.0%	57	14.8%	170	44.3%	149	38.8%

Fuente: Encuesta aplicada a la cartera de clientes de créditos MYPE en las cajas municipales de la región Piura.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta, para poder identificar los lineamientos del crédito; el 44,5% respondió que casi siempre cuenta con buen historial crediticio en el Sector Financiero, el 26,8% siempre, el 18% a veces y el 10,7% nunca. Esto significa que, a pesar de contar con un crédito moroso, su calificación en el Sector financiero sigue siendo buena, y aún les permite tener acceso a otros créditos, o puede indicar también, que las Cajas

Municipales otorgan créditos a clientes que no siempre cuentan con un buen historial crediticio.

Por otra parte, el 53% de encuestados, indicó que a veces han sido registrados en alguna central de riesgo, el 36,2% casi nunca y el 9,9% nunca. Lo cual quiere decir que la mayoría en alguna ocasión ha sido registrado en la central de riesgo, por mantener una o más deudas en diferentes instituciones, a pesar de ello, esto no sería un impedimento para que las Cajas Municipales les permitan acceder a un crédito.

El 48,7% considera que casi siempre su situación financiera les permite estar al día con el pago de las cuotas del crédito en las fechas programadas, el 27,1% a veces, el 16,%1 siempre y el 8,1% casi nunca; de lo cual se deduce que a pesar de contar con los recursos dinerarios para realizar el pago oportuno del crédito y sus cuotas, no lo hacen; tal vez porque priorizan otras deudas y/o gastos o porque cuando ya se ha obtenido el crédito le restan importancia al pago, y el compromiso con la institución.

Además, el 44,8% respondió que a veces no cumple con el pago de las cuotas del crédito según la programación establecida por la institución, el 43,8% casi nunca y el 11,5% casi siempre; lo cual en relación con lo anterior, nos lleva a pensar que muchas veces se cuenta con los medios para cancelar las deudas, sin embargo por un tema de moral o cultura, la gente opta por utilizarlos para otras cosas y no para cumplir con sus obligaciones financieras.

Por otro lado, el 60,9% considera que siempre se debe ser disciplinado en el uso del dinero obtenido por el crédito y el 39,1% casi siempre; es decir la mayoría de clientes encuestados, cree que el dinero otorgado debe utilizarse únicamente para fines en beneficio de la empresa, ya que de no ser así estarían destinando el dinero para otro tipo de actividades que no tienen que ver nada con la empresa, y que además no generan ingresos

El 31,5% afirmó que en caso de incumplimiento de pago sus activos siempre les permitirían cubrir la deuda, el 27,3% a veces, el 22,4% casi siempre y el 18,8% casi nunca; es decir que en caso de que la Caja Municipal tomase

como medida de cobranza, el embargo de bienes, los propietarios tendrían que responder obligatoriamente con los activos de su empresa, y de esta forma se estaría cubriendo la deuda que se tiene con la entidad.

También, el 50,3% a veces calificaría como buena, la situación empresarial de su empresa, el 46,1% casi siempre y el 3,6% siempre; es decir que de acuerdo a la actividad a la que se dedican estas empresas, tendrían ciertos periodos en los que generan ingresos mayores a los que suelen lograr, lo que les permite afirmar que su empresa pasa por una buena situación en ciertas épocas.

Por último, el 44,3% consideró que la variación en el tipo de cambio, casi siempre afecta directamente el pago del crédito, el 38,8% siempre, el 14,8% a veces y el 2,1% nunca. La mayoría de clientes encuestados, afirmó que la variación en el tipo de cambio aumenta la posición deudora, en el caso de que se contara con un crédito en moneda extranjera.

Objetivo 2. Señalar los factores determinantes de la morosidad de los créditos MYPE en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.

En la siguiente tabla, se presentan los resultados del cuestionario y la guía de entrevista, sobre la dimensión Factores Determinantes de la Morosidad de los créditos MYPE, teniendo en cuenta los indicadores tales como Política Crediticia, accesibilidad al crédito, grado de liquidez, monto y destino del crédito, conocimiento sobre el crédito y requisitos.

Tabla 2. Factores determinantes de la Morosidad.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
9 ¿Cree que la evaluación crediticia realizada en las Cajas Municipales es exigente?	0	0.0%	62	16.1%	184	47.9%	41	10.7%	97	25.3%
10 ¿Cree que la accesibilidad al crédito es factible en las Cajas Municipales?	0	0.0%	0	0.0%	224	58.3%	99	25.8%	61	15.9%
11 ¿Cuenta con más de un crédito en diferentes Cajas Municipales?	28	7.3%	130	33.9%	127	33.1%	99	25.8%	0	0.0%

12 ¿El grado de liquidez que posee su empresa le permite afrontar sus obligaciones de pago oportunamente?	0	0.0%	31	8.1%	181	47.1%	130	33.9%	42	10.9%
13 ¿Considera que el monto del crédito obtenido, le permite satisfacer sus necesidades de inversión o gasto?	0	0.0%	3	.8%	134	34.9%	146	38.0%	101	26.3%
14 ¿El dinero del crédito es destinado a los fines referidos a la Caja Municipal?	0	0.0%	11	2.9%	54	14.1%	173	45.1%	146	38.0%
15 ¿Conoce las disposiciones establecidas por la SBS y AFP sobre los créditos otorgados a la micro y pequeña empresa?	69	18.0%	55	14.3%	124	32.3%	101	26.3%	35	9.1%
16 ¿Considera accesibles los requisitos exigidos por las Cajas Municipales para otorgar un crédito?	0	0.0%	0	0.0%	12	3.1%	108	28.1%	264	68.8%

Fuente: Encuesta aplicada a la cartera de clientes de créditos MYPE en las cajas municipales de la región Piura.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta, para señalar los factores determinantes de la morosidad, el 47,9% cree que la evaluación crediticia realizada en las Cajas Municipales es a veces exigente, el 25,3% siempre, el 16,1% casi nunca y el 10,7% casi siempre; lo cual indica que según sus experiencias, los clientes piensan que en algunos casos la evaluación que se realiza previamente es deficiente o poco rigurosa, o en algunas ocasiones la institución ha sido menos exigente, en comparación a otras.

El 58,3% cree que la accesibilidad al crédito en las Cajas Municipales es a veces factible, el 25,8% casi siempre y el 15,9% siempre. Más de la mitad de encuestados respondió que solo a veces es factible, de lo cual se deduce que para algunos clientes el que exista gran accesibilidad al crédito en las instituciones microfinancieras de la Región, tiene ventajas como por ejemplo el gran apoyo que se les brinda a los negocios, y a los empresarios, y desventajas, que la accesibilidad genera que muchas veces no se realice una evaluación crediticia apropiada y se otorguen créditos deliberadamente.

Además, el 33,9% respondió que casi nunca cuenta con más de un crédito en diferentes Cajas Municipales, el 33,1% a veces, el 25,8% casi siempre y el 7,3% nunca. De lo cual se podría decir que las causas de atraso, se debe

a que el monto del crédito es elevado, y por ende, el número e importe de la cuota mensual también; o que el cliente cuenta con más de un crédito en la misma entidad y ello dificulta que puedan cumplir con el pago que debe realizarse mensualmente.

El 47,1% indicó que el grado de liquidez que posee su empresa le permite a veces afrontar sus obligaciones de pago oportunamente, el 33,9% casi siempre, el 10,9% siempre y el 8,1% casi nunca. Aproximadamente la mitad de clientes encuestados, por la actividad de su empresa, no disponen siempre de efectivo, puede deberse en el caso de las empresas comerciales, por el exceso de ventas al crédito que brindan, lo cual produce cierto desequilibrio, que les impide contar con los recursos dinerarios para cubrir sus pasivos, entre ellos el pago de obligaciones financieras.

Por otro lado, el 38% considera que el monto del crédito obtenido, casi siempre les permite satisfacer sus necesidades de inversión o gasto, el 34,9% a veces, el 26,5% siempre y el 0,8% casi nunca. Se deduce que la situación de la empresa es óptima, por lo cual se ha logrado obtener a través del análisis de sus estados financieros, un crédito que cubra los gastos previstos por los empresarios.

El 45,1% respondió que casi siempre el dinero del crédito es destinado a los fines referidos a la Caja Municipal, el 38% siempre, el 14,1% a veces y el 2,9% casi nunca. Es decir, mayormente los clientes si utilizan el crédito para realizar actividades en beneficio de la empresa, entre ellas, compras de maquinaria y equipos, actividades de inversión, entre otras que les permita generar ingresos y aumentar la rentabilidad de la misma.

El 32,3% mencionó que se informa a veces sobre las disposiciones establecidas por la SBS y AFP sobre los créditos concedidos a las MYPE, el 26,3% casi siempre, el 18% nunca, el 14,3% casi nunca y el 9,1% siempre. De lo cual se infiere que los empresarios antes de solicitar un crédito conocen muy poco acerca del tema, es decir no se encuentran del todo

informados ni actualizados, sobre el monto, gastos, compromisos y demás compromisos que origina un crédito.

Finalmente el 68,8% consideró que siempre son accesibles los requisitos exigidos por las Cajas Municipales para otorgar un crédito, el 28,1% casi siempre y el 3,1% a veces; es decir que más de la mitad de encuestados coinciden en afirmar que no se les dificulta cumplir dichos requisitos, ya que actualmente estas instituciones han reducido la exigencia en ese aspecto, por lo cual todos en general podrían tener acceso al crédito, debido a la sobre oferta por parte de las Cajas Municipales de la región Piura.

Objetivo 3. Determinar el índice de variación de la morosidad de los Créditos MYPE en las Cajas Municipales de la Región Piura en el periodo 2011-2015

En la primera tabla, se muestran datos porcentuales y se presentan los resultados de la guía documental por Caja Municipal respecto a la dimensión: Índices de variación de la morosidad, teniendo en cuenta los indicadores tales como, créditos vigentes, refinanciados, reestructurados y atrasados del Sector MYPE, así como los ratios de morosidad.

Tabla 3. Ratio de morosidad y Variación de índice de morosidad de las Cajas Municipales.

CAJA PAITA	2011	2012	Var.	2013	Var.	2014	Var.	2015	Var.
Créditos Pequeña empresas	11.69	12.91	1.22	10.98	-1.94	12.68	1.71	17.20	4.52
Créditos Microempresas	10.87	13.39	2.52	16.14	2.75	12.06	-4.08	13.70	1.64
TOTAL CRÉDITOS DIRECTOS	7.88	9.96		10.95		11.26		16.12	
CAJA PIURA	2011	2012	Var.	2013	Var.	2014	Var.	2015	Var.
Créditos Pequeñas empresas	6.43	5.57	-0.87	6.93	1.36	8.03	1.10	6.14	-1.88
Créditos Microempresas	5.05	4.21	-0.84	4.71	0.50	5.53	0.81	3.83	-1.69
TOTAL CRÉDITOS DIRECTOS	5.32	4.79		5.36		6.11		6.46	
CAJA SULLANA	2011	2012	Var.	2013	Var.	2014	Var.	2015	Var.
Créditos Pequeñas Empresas	6.69	8.23	(1.54)	9.00	0.77	6.66	-2.34	6.58	-0.08
Créditos Microempresas	4.63	5.82	1.19	5.41	-0.41	3.40	-2.01	4.96	1.56
TOTAL CRÉDITOS DIRECTOS	4.42	5.17		5.26		3.87		4.31	
CAJA TRUJILLO	2011	2012	Var.	2013	Var.	2014	Var.	2015	Var.
Créditos Pequeñas Empresas	8.05	8.37	0.32	7.67	-0.70	9.03	1.36	10.62	1.60
Créditos Microempresas	6.24	6.51	0.27	5.47	-1.04	6.63	1.16	7.01	0.38
TOTAL CRÉDITOS DIRECTOS	7.15	7.10		5.51		6.08		7.69	

Fuente: *Página Web SBS*

Interpretación:

CAJA PAITA

El gráfico muestra que el nivel de morosidad en este tipo de créditos, ha aumentado considerablemente de 11.69% a 17.20% durante el periodo 2011-2015, a causa del debilitamiento en las labores de seguimiento y control de créditos por parte de la institución. El mismo incremento en la morosidad, lo experimentaron los créditos a microempresas, de 10.87% a 13.70%, entre dichos años, debido a la mala gestión de su cartera y a problemas en actividades del sector pesca de los distritos de Paita y Sechura, donde Caja Paita tiene mayor presencia.

CAJA PIURA

En el caso de la Caja Piura, se observa que la morosidad ha disminuido ligeramente, este resultado se sustenta en las mejoras y adecuaciones en las políticas de riesgo crediticio de ésta institución, además de tareas de supervisión que se realizaron en los lugares donde opera. El nivel de morosidad se mantuvo estable durante el periodo 2011-2015 a comparación de periodos anteriores, gracias a la adecuada gestión crediticia y operativa de Caja Piura.

CAJA SULLANA

Como se observa, el nivel de morosidad, disminuyó levemente de 6.69% a 6.58%, en el caso de los créditos a microempresas aumentó de 4.63% a 4.96% sin gran relevancia. Caja Sullana ha logrado obtener estos resultados gracias a los cambios realizados en su estructura organizacional lo cual ha permitido formar y al mismo tiempo fortalecer al equipo de negocios, incorporando unidades de soporte a la institución. De acuerdo a la Clasificadora de Riesgos Equilibrium, una de las fortalezas de Caja Sullana es la estabilidad de la Plana Gerencial, y el posicionamiento en el norte del país que ha logrado actualmente, lo que le permite cumplir con los objetivos estratégicos establecidos, como lo es el control de la morosidad, entre otros.

CAJA TRUJILLO

Se observa que la morosidad de los créditos a las pequeñas empresas aumentó de 8.05% a 10.62% entre los años 2011 a 2015, en el caso de los créditos a microempresas ocurrió lo mismo, el nivel de morosidad aumentó de 6.24% a 7.01%, este comportamiento se debe principalmente por malas colocaciones realizadas durante dicho periodo, como también por fraudes descubiertos en el año 2015, según informe de la Clasificadora Equilibrium S.A. como consecuencia de dichos resultados, Caja Trujillo se ha propuesto actualmente incrementar el número de colocaciones con el fin de expandir sus servicios y de la misma forma, reducir sus niveles de morosidad en todos los tipos de créditos.

Objetivo 4. Describir las medidas de control de la morosidad de los Créditos MYPE aplicadas por las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.

En la siguiente tabla, se presentan los resultados del cuestionario y la guía de entrevista, respecto a la dimensión Medidas de Control de la morosidad, teniendo en cuenta los indicadores tales como, Cobranza Preventiva, Cobranza Operativa, Cobranza Prejudicial y Cobranza Judicial y Legal.

Tabla 4. Medidas de Control de la Morosidad

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
17 Cuando usted se atrasa en los pagos de sus cuotas, ¿recibe alguna notificación o aviso por parte de la Caja Municipal?	16	4.2%	0	0.0%	30	7.8%	65	16.9%	273	71.1%
18 ¿Considera que debe existir algún tipo de negociación, para evitar llegar a recibir notificaciones prejudiciales?	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	61	15.9%	323	84.1%
19 ¿Para usted, las notificaciones judiciales son medidas de control que influyen en los clientes morosos?	0	0.0%	0	0.0%	37	9.6%	88	22.9%	259	67.4%

Fuente: Encuesta aplicada a la cartera de clientes de créditos MYPE en las cajas municipales de la región Piura.

Interpretación:

En los resultados de la cartera correspondiente a las medidas de control, el 71.1% afirmó que en caso de atraso en los pagos siempre recibe alguna notificación por parte de la caja municipal; por otro lado, el 84.1% considera que siempre debe existir algún tipo de negociación para evitar recibir notificaciones perjudiciales; por último, el 67.4% cree que las notificaciones judiciales son medidas de control que influyen siempre en los clientes morosos.

El 71,1% indicó que cuando de atrasa en los pagos de sus cuotas, siempre recibe alguna notificación o aviso por parte de la Caja Municipal, lo cual evidencia que la mayoría de microfinancieras aplican esta medida de control cuando los créditos caen en mora y según el tiempo de atraso.

El 84,1% considera que siempre debe existir algún tipo de negociación, para evitar llegar a recibir notificaciones perjudiciales, gran parte de los encuestados, sugiere que las Cajas Municipales deberían coordinar visitas con el fin de llegar un acuerdo con el cliente respecto a la deuda pendiente, lo cual sería una medida que les convendría a ambas partes.

Y el 67,4% cree que las notificaciones judiciales son medidas de control que siempre influyen en los clientes morosos, con esta cifra se comprueba que este tipo de medidas son las más efectivas aplicadas por las Cajas Municipales, podría deberse a que el ámbito legal, suele tener mejores resultados cuando se pretende presionar a los clientes con el pago del crédito en este tipo de situación.

3.1 Informe de entrevista

Lineamientos de crédito

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los funcionarios de crédito, el Gerente de la Caja Piura, Sr. Eliezer Morey, encargado de monitorear, supervisar y controlar la parte operativa, crediticia y la gestión de cada una de las 22 agencias de la región Piura, 11 oficinas especiales y 18 oficinas informativas, afirmó respecto a las colocaciones de créditos MYPE, que hay una sobre oferta financiera, ya que aproximadamente son 30 instituciones microfinancieras las que brindan créditos a este tipo de negocios en la región

norte. Sobre los lineamientos seguidos por su institución en la evaluación crediticia, mencionó que se basan en dos importantes lineamientos, la parte cualitativa, considerada según él, la más importante, ya que se refiere a la solvencia moral de los propietarios de los negocios; y la parte cuantitativa, es decir el análisis y la evaluación de los Estados Financieros.

Por su parte el Supervisor de créditos de la Caja Sullana, opinó acerca del actual crecimiento de las colocaciones en esta institución, durante los últimos 5 años principalmente en el Sector minorista, que ha logrado ubicar a Caja Sullana en el cuarto lugar de las Cajas Municipales, por el reciente resultado de sus colocaciones brutas, indicó que se debe al crecimiento de las zonas geográficas donde opera, como también del avance tecnológico en la gestión crediticia y de la reestructuración del equipo de negocio, además indicó que los lineamientos presentes durante la evaluación crediticia se basan en modelos y herramientas para el análisis del crédito, no solo antes de ser otorgado, sino durante el tiempo que el cliente mantenga el compromiso con la entidad, el cual se basa en 5 fases, tales como admisión, evaluación, registro, seguimiento y recuperación, llevados a cabo mediante entrevistas personales con el cliente.

Por otro lado, el Asesor de créditos Pyme, Iván Mijahuanga expuso su punto de vista respecto a las colocaciones, mencionando que la idea del otorgamiento de créditos es brindar una solución financiera, en este caso a las pequeñas y microempresas, para la inversión de capital de trabajo o activo fijo, con la finalidad de que sea cubierto de manera puntual con los ingresos personales y del negocio. Señaló que los lineamientos del crédito dependen en gran medida del tipo de crédito, sin embargo, a grandes rasgos la evaluación se basa en la solvencia, los activos; propiedades del deudor potencial y el análisis de sus pasivos a través del estado de situación financiera, para descartar que el cliente se encuentre sobre endeudado.

Factores determinantes de la morosidad

De acuerdo a las entrevistas, el Gerente de la Caja Piura, considera que actualmente los requisitos para un crédito son asequibles, debido a que en los últimos años la competencia que existe entre las instituciones

financieras, las ha presionado para que flexibilicen los requisitos, ahora éstos son muy simples y eso hace que la demanda se haya incrementado. Junto a ello destacó que el fácil acceso permite que los clientes puedan solicitar créditos en otras instituciones, la excesiva oferta financiera produce que los clientes se estén sobre endeudando, restándoles capacidad de pago y haciendo que las entidades microfinancieras sobretodo, tengan problemas de morosidad. Respecto a los factores que pueden afectar el cumplimiento de pago del crédito, destacó entre ellos, el sobre endeudamiento, los problemas de salud de familiares o del cliente, la falta de solvencia moral, y el mal uso del crédito, destinado a actividades diferentes a las referidas, que no generan ingresos como por ejemplo viajes, celebraciones, eventos, etc.

El Supervisor de créditos de Caja Sullana, respecto al fácil acceso de los requisitos del crédito, hizo hincapié en la competencia actual en el sector de microfinanzas, lo cual provoca que haya un relajamiento en las políticas crediticias, pues los requisitos exigidos actualmente son mínimos y el microcrédito en sus diferentes modalidades conlleva a que se apruebe fácilmente y en tiempo real. En relación a la gran accesibilidad al crédito, esto origina que el cliente busque diferentes opciones en diversas entidades, con el fin de satisfacer necesidades empresariales y/o personales, en algunos casos no tienen bien definido lo que verdaderamente se requiere, y se produce sobre endeudamiento por los múltiples créditos que poseen, relacionado a esta situación mencionó, que el factor más común que puede afectar a la empresa para que no cumpla con el compromiso de pago, sería la poca actividad y los bajos ingresos, sin embargo en cuestión de créditos MYPE se debe mayormente al perfil del cliente, la falta de cultura crediticia que produce el desligamiento de obligaciones que tiene el deudor con la entidad, el mal uso del crédito, y la preferencia ante otro tipo de eventos que no tienen relación con el negocio.

Por su parte el analista de crédito de la Caja Trujillo, indicó que la accesibilidad a los requisitos del crédito depende mucho de la institución, puesto que en algunas se solicitan una serie de documentación como requisitos, porque es riesgoso otorgar un número excesivo de créditos, más aún cuando los montos a financiar son altos. Pero existen otras entidades

donde los requerimientos exigidos son mínimos, lo cual los hace muy asequibles. Con respecto a la accesibilidad al crédito destacó que conlleva un gran riesgo porque incluso se han reportado casos de fraude, además el fácil acceso, origina en algunos casos que el cliente que se mostró puntual y responsable en un inicio, pueda terminar sobre endeudado por haber solicitado o aceptado créditos en otras instituciones a causa de un mal asesoramiento por parte de los funcionarios encargados.

En lo referente a factores que incurren en el incumplimiento de pago del crédito, señaló que según su criterio los más importantes son, el sobre endeudamiento, la mala administración de tarjetas de crédito y el mal asesoramiento de los funcionarios de crédito, que por presión y cumplir sus metas, otorgan créditos a personas no calificadas.

Índice de variación de la morosidad

De acuerdo a las entrevistas realizadas, en lo que refiere a la dimensión índice de variación de la morosidad, el Sr. Eliezer Morey, mencionó que la situación actual de la cartera pesada está siendo controlada, sin embargo como toda institución microfinanciera, vienen atacando la morosidad, capacitando a los asesores de finanzas para que tengan un conocimiento alto sobre los negocios y los estados financieros, para así mitigar los riesgos crediticios. Con la mora actual, han intensificado la labor de los recuperadores y de los abogados para cobrar la cartera atrasada y pesada. Así mismo destacó que la morosidad afecta en gran medida a la institución, porque la obliga a realizar provisiones de acuerdo a las exigencias del ente regulador, que es la SBS; la provisión es un gasto que afecta los resultados por la tanto afecta la utilidad, el patrimonio y afecta también el crecimiento de las colocaciones, al disponer de menor capital para coberturar el riesgo crediticio, acotó que la morosidad es un mal que puede hacer quebrar a una institución, por eso en este sentido el trabajo es arduo y responsable, porque lo que se cuida es el dinero del público que lo entrega, es decir los depósitos en sus diferentes modalidades.

En el caso de la Caja Sullana, el Supervisor, explicó que en lo que respecta al año 2015 y 2016, la cartera atrasada se ha incrementado

aproximadamente en 1%, lo que consecuentemente origina que el ratio de mora también aumente, sin embargo se mantiene dentro del promedio de mora del sistema de Cajas Municipales, enfatiza, que éste es un problema que debe ser corregido, pues se encuentra comprometido en gran parte el patrimonio de la institución, por ello se cree conveniente refinanciar la cartera atrasada y realizar los castigos correspondientes. De la mano con este tema, expresó que la morosidad afecta sin duda alguna la rentabilidad de la institución, y tomó como un claro ejemplo la situación que vive Caja Trujillo, donde se ha visto comprometido el patrimonio, teniendo como consecuencia una disminución en las utilidades, debido en gran medida a las provisiones por créditos, por ello el principal objetivo de esta entidad es controlar la calidad de la cartera de colocaciones, y eliminar la exposición patrimonial que posee actualmente la Caja.

Por su parte Caja Trujillo, según el Sr, Iván Mijahuanga, la situación de su cartera atrasada y pesada se encuentra constituida por créditos otorgados a la pequeña empresa y créditos hipotecarios, a partir de los últimos años registró una mora básica de 9.86% que se ubica dentro del promedio de las Cajas Municipales, por ese motivo se vienen realizando mayores castigos, así como la venta de la cartera deteriorada con el fin de controlar y disminuir el nivel de morosidad.

Medidas de Control de la Morosidad

De acuerdo a las entrevistas realizadas, en lo que refiere a la dimensión medidas de control, la gestión de cobranzas de Caja Piura está relacionada con el accionar tanto de los asesores de finanzas, quienes mayormente efectúan la cobranza en el tramo de hasta 30 días de mora, y los recuperadores se encargan de realizar la cobranza a partir de los 31 a 60 días de mora y a partir de 61 – 90 días; de 61 para adelante es judicial a través del área legal, para ello utilizan el sistema automático. La cobranza administrativa se realiza a través de visitas a los clientes, entregas de cartas de cobranza, y la cobranza judicial a través de procesos de ejecuciones de garantías de inmuebles, incautación de vehículos, etc. El gerente expresó que desde su perspectiva, una posible solución para disminuir la morosidad

por parte de las MYPE, sería controlar principalmente el sobre endeudamiento, ya que hay representantes legales, que tienen de 8 a 10 créditos en instituciones financieras diferentes, claro está que son las instituciones las que deben adoptar medidas que le permita crecer sanamente a este sector, con buenas evaluaciones de los créditos, conocimiento del cliente y negocio; y que al mismo tiempo, la SBS controle con mayor rigidez dicho sobre endeudamiento en que vienen incurriendo los clientes.

En Caja Sullana gracias a la estabilidad de gerencia, y mejora del equipo de asesores de negocio, ha sido posible que la recuperación de créditos sea más estricta y efectiva, realizando en la etapa inicial de morosidad, visitas a los deudores, enviando notificaciones al domicilio, y en temas legales informándole al cliente que se procederá al embargo de bienes, siendo ésta última medida la de mejores resultados. En cuanto a una alternativa para combatir la morosidad, el Supervisor de créditos aseguró que la solución se encuentra en realizar una adecuada evaluación por parte del personal de créditos, para lo cual antes de ser otorgado, los asesores asignados deben realizar una exhaustiva evaluación del deudor potencial, un riguroso análisis de la situación de la empresa, pero sobretodo realizar seguimiento constante, ya que no solo es una tarea del área de cobranza, sino de quien tiene a cargo la cartera de clientes por Sector.

En el caso de Caja Trujillo, respecto a las medidas de control de la morosidad, cuenta con gestores de cobranza que realizan la labor de recuperación día a día, sin embargo, el objetivo es analizar, otorgar; proveer, seguir y recuperar el crédito; en una labor conjunta entre el asesor y el gestor. Como alternativa de solución para disminuir la morosidad, el Asesor de créditos planteó la medida de aumentar la cartera vigente puntual, otorgando buenos créditos; realizando seguimientos al cliente, y vender la cartera en pérdida, es decir aquella que ya no se podrá recuperar; de esa manera disminuiría la morosidad.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los objetivos específicos respecto a los lineamientos del crédito seguidos por las Cajas Municipales de la Región Piura; los resultados de la entrevista dirigida a los diferentes funcionarios de cada Caja Municipal, indican que, aquellos que se toman en cuenta al momento de realizar la evaluación crediticia, se basan en dos importantes criterios, el cualitativo y el cuantitativo, el primero se refiere al perfil, cultura y moral del cliente y el segundo se enfoca en la evaluación de los Estados Financieros, la capacidad de pago, el comportamiento en el sistema financiero, el historial crediticio y nivel de endeudamiento. Estos resultados pueden relacionarse con los del informe técnico de investigación de Aguilar G. y Camargo G. (2003), quienes señalaron que, “la evaluación de los créditos se realiza de acuerdo al monto del crédito, (bajo, medio y alto), tomando en cuenta la naturaleza del crédito, información del cliente y la ubicación geográfica y rubro del negocio.

Conforme a los lineamientos del créditos, se planteó la hipótesis específica: Los lineamientos del crédito seguidos correctamente permiten realizar una buena evaluación antes de ser otorgado y disminuir así el riesgo crediticio; la cual se acepta, ya que según el Reporte del BCR, a consecuencia de que las entidades financieras implementaron diversas medidas correctivas en sus políticas de otorgamiento de crédito, han disminuido las colocaciones en el segmento MYPE, como consecuencia de buenas evaluaciones, mucho más exigentes y menos flexibles.

En cuanto a factores determinantes de la morosidad, se cita a Westley y Shaffer (1997) quienes señalan que, “se incluye en dichos factores, la política y tecnología crediticia de la entidad, los sistemas de incentivos y factores en relación con las dinámicas locales de los mercados donde estas instituciones desarrollan sus operaciones”. Los resultados de la entrevista dirigida al Gerente General de Caja Piura, identifican entre dichos factores, el sobre endeudamiento, problemas de salud del cliente o familiares, la cultura y el mal uso del crédito. Del mismo modo el

Supervisor del área de créditos de Caja Sullana indica que la poca actividad y los bajos ingresos del sector MYPE sumada a la excesiva oferta, constituyen factores que influyen en el atraso de pago por parte de los clientes. Estos resultados se confirman con los de Temoche I. (2012), quien determinó que, “entre los factores que influyen en la morosidad destacan, la falta de conocimiento sobre las condiciones generales del crédito, el sobre endeudamiento de los clientes, como consecuencia de contar con deudas en varias instituciones financieras, superando sus ingresos mensuales, la deficiente evaluación y la ineficiencia en las labores de los analistas y recuperadores de crédito”.

En lo referente a factores determinantes de la morosidad, se planteó la hipótesis específica: Uno de los factores determinantes de la morosidad de los créditos MYPE es el sobre endeudamiento por parte de los clientes; la cual se acepta, puesto que se concluye de los resultados que el sobre endeudamiento es uno de los principales factores que influyen en el atraso del pago de las cuotas, de acuerdo a información del Banco Central de Reserva, a marzo de 2015 el 22% de los deudores registra obligaciones con dos o más entidades financieras, cuyo saldo deudor representa el 48,5% del total de los créditos en este segmento. Por ello en la actualidad, las instituciones microfinancieras, donde la participación de colocaciones del sector MYPE es mayor, se han enfocado en mejorar los criterios de selección del cliente y fortalecer la gestión de riesgo crediticio.

En lo que respecta al índice de variación de la morosidad durante el periodo 2011-2015, es necesario en primer lugar determinar cuál es la situación de la cartera de cada institución, los resultados del análisis documental establecen que, existen instituciones en las que la morosidad aumentó durante el periodo 2011-2015, como es el caso de Caja Paita, donde a lo que refiere a los créditos MYPE, el índice de variación fue de 5.51% y 2.83% respectivamente, originado principalmente por el debilitamiento en las actividades de monitoreo de créditos y la mala gestión de su cartera. El mismo comportamiento presentó la tasa de morosidad de Caja Trujillo, con un índice de variación de 2,57% en

créditos a pequeñas empresas y 0.77% en microempresas, como consecuencia de malas colocaciones realizadas durante ese periodo y fraudes descubiertos.

Sin embargo, otra situación muestra Caja Piura y Caja Sullana, ambas instituciones registraron disminuciones en sus niveles de morosidad, la primera evidenció un nivel de variación de -0,29% y -1,22% en créditos a la pequeña y microempresa respectivamente, gracias a las mejoras en las políticas de riesgo crediticio, a las tareas de supervisión implementadas en los lugares donde opera y a la adecuada gestión crediticia y operativa que viene realizando esta institución. Del mismo modo Caja Sullana, obtuvo los siguientes índices de variación; para los créditos a la pequeña empresa, -0,1% y los créditos a microempresas, -0,33%. A pesar de que ha logrado disminuir ligeramente este ratio en el sector minorista, evidencia un avance, el cual se sustenta en los cambios realizados en su estructura organizacional, la estabilidad de su plana gerencial y su actual posicionamiento en el norte del país. Estos resultados se relacionan con la investigación de Mendoza, F. (2010) quien determinó que los aumentos en los índices de morosidad se explican tanto por las políticas de gestión de las instituciones, como por el comportamiento del cliente, ya que cuando éste tiene préstamos en más de una entidad, prioriza el pago en aquellas instituciones donde su línea de crédito es mayor, y las medidas de cobranzas y recuperaciones son más drásticas, mencionó también a la inflación, debido a que ante crisis inflacionarias las personas cubrirían en primera instancia necesidades básicas, pasando a segundo plano el pago de sus deudas, señaló además que las dificultades en el monitoreo de sus clientes y las evaluaciones menos rígidas, constituyen otras causas del aumento en los índices de morosidad de las instituciones microfinancieras.

Los resultados de la entrevista, además indican que la morosidad viene siendo controlada, y se han tomado medidas para mitigar el riesgo crediticio, para controlar la morosidad, capacitando a los asesores de finanzas, intensificando la labor de los recuperadores y abogados del área

de cobranzas, realizando castigos y la venta de su cartera deteriorada, en el caso de algunas instituciones, puesto que la morosidad perjudica en gran medida a las instituciones, debido a que las obliga a realizar provisiones, lo cual afecta directamente la utilidad y el patrimonio de la empresa. Estos resultados se relacionan con los de Aguilar y Camargo (2003) quienes señalan que, “las Cajas Municipales, respecto al índice de morosidad realizan acciones para contrarrestar sus efectos en la entidad, tales como el fortalecimiento de las políticas de cobranza, incentivando tanto a los clientes como a los analistas de créditos, cultivando la cultura de pago puntual, realizando rotaciones de cartera y asignando supervisores de créditos según el tipo y/o modalidad.

En cuanto a las medidas de control de la morosidad, los resultados de la entrevista establecen que, todas las Cajas Municipales aplican medidas de control de la morosidad, siguiendo políticas de cobranza, que buscan principalmente fortalecer la gestión de cobranzas y su equipo encargado, delimitando los tipos de cobranza, según los días de atraso, y centrándose en que la tarea de reducir y controlar el nivel de morosidad no sea solo una función del área de cobranzas, sino de un trabajo en equipo entre el analista y el recuperador desde que el crédito es otorgado. Estos resultados se comparan con los de Parrales, C. (2013), quien señala que “al encontrarse deficiencias en el área de cobranzas, como por ejemplo, escaso personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas, la falta de capacitaciones frecuentes y falta de modificación de la información más reciente del cliente, requiere que se establezcan estrategias y procesos para la recuperación de créditos claramente definidos, con el fin de contar con personal calificado, incrementando el número de personal, utilizando mecanismos de prevención como la firma de acuerdos con instituciones claves, para la validez de la información del cliente y mantener de esa forma la base de datos actualizada, y así optimizar la gestión de cobranza”.

V. CONCLUSIONES

La situación de los créditos otorgados a las micro y pequeñas empresas en las Cajas Municipales de la Región Piura, es favorable ya que las colocaciones han registrado aumentos, sin embargo, el índice de morosidad ha presentado incrementos progresivos en los periodos 2013 al 2015.

Se identificó que, entre los lineamientos del crédito seguidos por las Cajas Municipales de la Región Piura, para realizar la evaluación crediticia, se califica el perfil del cliente, el historial crediticio, además se analiza la situación financiera de la empresa solicitante a través de sus estados financieros, para conocer la capacidad de pago, capacidad de endeudamiento, calidad de activos, liquidez y solvencia. Sin embargo, el creciente dinamismo en las actividades del Sector Microfinanciero y la rivalidad entre una y otra institución, originó mayor competencia y un relajamiento en las políticas crediticias, con lo cual, si bien es cierto, los lineamientos que siguen estas instituciones al momento de evaluar un crédito solicitante se cumplen, pero no con la exigencia debida.

Entre los principales factores determinantes de la morosidad de los créditos MYPE, se determinó la deficiente evaluación crediticia, que en los últimos años se viene realizando producto de la mayor competencia; la reducción en la exigencia de los requisitos, lo cual los vuelve sumamente asequibles; la menor cultura tributaria; el sobre endeudamiento por parte de los clientes, provocado por la excesiva oferta financiera en el mercado, que les permite acceder a varios créditos, sin contar con los ingresos suficientes para pagar sus deudas; y el mal uso del crédito, siendo destinado a actividades personales y no empresariales.

En cuanto a la determinación de los índices de variación de la morosidad, en el sector MYPE, se evidenciaron aumentos por parte de Caja Paita y Caja Trujillo, si bien es cierto el menor crecimiento económico afecta particularmente a estas instituciones, por el menor volumen de ventas que produce menores ingresos, también se involucra la gestión de la empresa,

lo cual constituye un aspecto relevante, ya que depende el éxito o fracaso, depende mucho de la gestión crediticia, operativa, administrativa y de riesgos y de las decisiones que tome la gerencia. No obstante, hubo entidades, tales como Caja Piura y Caja Sullana, que registraron disminución en el nivel de morosidad, como consecuencias de cambios realizados en su personal de créditos, el mayor monitoreo de los lugares donde operan y el posicionamiento en diferentes departamentos del Perú.

Las políticas de cobranza, constituyen medidas para la recuperación de los créditos con cuotas vencidas y control de la morosidad, se describieron aquellas que son aplicadas por la mayoría de Cajas Municipales, tales como la cobranza administrativa, operativa, prejudicial, judicial y legal, las cuales se ejecutan de acuerdo a los días de atraso y la etapa en la que se encuentre el crédito. La gestión de cobranzas suele tener costos elevados y no siempre garantiza la recuperación del dinero, por ello es necesario fortalecer el equipo de trabajo tanto de esta área, como la de créditos para que trabajen conjuntamente, realizando periódicamente seguimiento al cliente.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el área de gerencia, brinde mayor atención al área de créditos y a su equipo de analistas, en el otorgamiento de créditos, para realizar una adecuada evaluación crediticia, a través de un seguimiento más adecuado en el segmento micro y pequeña empresa, que permita definir cuando un cliente tiene una calificación normal y cuando se encuentra potencialmente endeudado y determinar así si se le puede conceder o no el crédito.

Se debe evaluar el equipo de analistas de créditos de cada Caja Municipal, constatando que los profesionales que lo conforman sean capaces de cumplir fielmente las disposiciones legales, reglamentos internos y políticas dadas por gerencia, con el fin de reducir las probabilidades de otorgar créditos que en un futuro se convertirán en morosos.

Actualmente las Cajas Municipales realizan consultas en las centrales de riesgo para determinar el número de deudas y las instituciones donde el cliente las tiene, sin embargo, la información que muestran no es actualizada, en ese caso el analista debería aplicar su criterio para verificar si existen deudas que siguen vigentes o que ya fueron amortizadas, de ese modo sabrá si el cliente tiene la capacidad de asumir otro crédito y pagar las cuotas en las fechas programadas.

Se observó que el número de colocaciones no guarda una relación directa con el índice de morosidad de los créditos MYPE en las Cajas Municipales, ya que a pesar de que el sector comercio es quien lidera en cuanto a colocaciones, no es el sector con mayor morosidad, sin embargo se recomienda que el área de cobranzas de estas entidades realicen un monitoreo frecuente en este sector que es el que cuenta con mayor participación, para así controlar el riesgo crediticio y el índice de morosidad.

REFERENCIAS

- Böhm-Bawerk, E. (1884). *Capital e Interés (History and Critique of Interest Theories)*.
- Bosch, E., Feeney, R., Claro, S., Ureta, I., Matallana, G., Dulanto, G., y otros. (2006). *Crecimiento Económico y Desarrollo Sostenible*. Piura.
- Freixas, X., & Rochet, J.-C. (1998). *Microeconomics of Banking*.
- León, D. (06 de Agosto de 2015). *Las microfinancieras y su rol descentralizador*, pág. 01.
- Mises, L. v. (1934). *La teoría del dinero y de los medios fiduciarios*.
- Padilla, J., & Requejo, A. (2000). *The Costs and Benefits of the strict protection of creditor rights*.
- Petersen, M., & Rajan, R. (1995). *The Effect of Credit Market Competition on Lending Relationships*.
- Sabater, E. & Gallo E. (2004). *Finanzas Bancarias*.
- Yunus, M. (2010). *El Banquero de los pobres: los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo* .

ANEXOS

Anexo N° 01 Matriz de Consistencia

Variable	Dimensiones	Indicadores	Datos	Unidad de análisis	Instrumentos
Morosidad	Lineamientos del Crédito	Carácter Capacidad Capital Colateral Condiciones	1. Cuenta con buen historial crediticio en el Sector Financiero. 2. Usted ha sido notificado o registrado en alguna central de riesgo. 3. Considera que su situación financiera es adecuada para cumplir con el pago del crédito. 4. Usted suele cumplir con sus pagos dentro de la programación de cuotas 5. Su empresa posee solidez económica que le permita no atrasarse en el pago de las cuotas del crédito. 6. Considera usted que al involucrar su capital en su negocio, le sugiere prudencia en cuanto al manejo de los recursos del crédito 7. En caso de incumplimiento de pago del crédito, el total de sus activos le permitiría cubrir la deuda. 8. Calificaría como buena la situación empresarial y comercial de su empresa.	Representante de la Micro y Pequeña Empresa	Cuestionario Guía de Entrevista
			1. ¿Cuál es su función dentro de la institución? 2. ¿Cuál es su opinión sobre las colocaciones de créditos a las MYPE en la Región Piura? 3. ¿Qué lineamientos de crédito cuenta su institución; en la evaluación crediticia?	Funcionario de cada Caja Municipal	

	Factores determinantes de la morosidad	<p>Variación del tipo de cambio</p> <p>Política Crediticia</p> <p>Accesibilidad al crédito</p> <p>El grado de liquidez</p> <p>Monto y destino del crédito</p> <p>Conocimiento sobre el crédito</p> <p>Requisitos del crédito</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera que la variación en el tipo de cambio afectaría directamente el compromiso de pago del crédito 2. Cree que la evaluación crediticia realizada en las Cajas Municipales es exigente. 3. Cree que una gran accesibilidad al crédito es factible para las Cajas Municipales. 4. Cuenta con más de un crédito en diferentes Cajas Municipales. 5. El grado de liquidez que posee su empresa le permite afrontar sus obligaciones de pago a tiempo. 6. Considera que el monto del crédito solicitado le permite satisfacer sus necesidades de inversión o gasto. 7. El dinero del crédito es destinado a los fines referidos a la entidad. 8. Conoce las disposiciones establecidas por la SBS sobre los créditos otorgados a la micro y pequeña empresa. 9. Considera accesibles los requisitos exigidos por la entidad para otorgar un crédito. 	Representante de la Micro y Pequeña Empresa	Cuestionario Guía de Entrevista
			<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Usted considera que los requisitos actuales para el acceso al crédito son más asequibles para los clientes? 2. ¿Para usted el fácil acceso al crédito permite que los clientes, puedan solicitar diferentes créditos en otras instituciones, aumentando el riesgo de cubrir las cuotas correspondientes? 3. ¿Para usted que factores pueden afectar a la MYPE, para que incurran en el pago tardío o a la omisión del pago de sus cuotas? 	Funcionario de cada Caja Municipal	
	Índices de variación de la morosidad 2011-2015	<p>Indicador de Cartera Vigente</p> <p>Indicador de Cartera Refinanciada y Reestructurada</p> <p>Indicador de Cartera Atrasada</p> <p>Indicador de Morosidad</p>	<p>Indicadores Financieros de la Página Web de la SBS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la situación actual de su cartera atrasada y pesada en su institución? 2. ¿Considera que la morosidad de alguna manera afecta la 	Guía Documental	Guía de Análisis Documental

			rentabilidad de la institución?		
	Medidas de Control	Cobranza Preventiva Cobranza Operativa Cobranza Prejudicial Cobranza Judicial y Legal	1. Cuando usted se atrasa en los pagos de sus cuotas del crédito, recibe alguna notificación o aviso por parte de la entidad microfinanciera.	Representante de la Micro y Pequeña Empresa	Cuestionario Guía de Entrevista
			2. Usted recibe alguna comunicación vía telefónica para informarle sobre algún retraso en el pago de sus cuotas		
			3. Usted considera que debe existir algún tipo de negociación para evitar llegar a recibir notificaciones perjudiciales.		
			4. Para usted las notificaciones judiciales son medidas de control que influyen en los clientes en calidad de morosidad.		
			1. ¿Qué medidas de control, realiza la institución en la gestión de cobranza?	Funcionario de cada Caja Municipal	
			2. Desde su perspectiva, ¿Cuál sería una posible alternativa de solución para disminuir la morosidad de las MYPE?		

Anexo N° 02: Encuesta

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La presente guía de preguntas tiene por finalidad recoger información de la Micro y Pequeña Empresa sobre los elementos de la morosidad de los créditos MYPE de las Cajas Municipales de la Región Piura, para el desarrollo de la investigación denominada: **Análisis de la morosidad de los créditos a la Micro y Pequeña Empresa en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.**

Área de trabajo: _____					
Tiempo de trabajo : __ Menos de 01 año __ 01 - 03 años __ 03 - 05 años __ Más de 05 años					
Elementos de la Morosidad de los Créditos MYPE de las Cajas Municipales					
MOROSIDAD	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Lineamientos del Crédito	1	2	3	4	5
1. ¿Cuenta con buen historial crediticio en el Sector Financiero?					
2. ¿Usted ha sido notificado o registrado en alguna central de riesgo?					
3. ¿Considera que su situación financiera le permite cumplir con el pago de las cuotas del crédito en las fechas programadas?					
4. ¿Se atrasa reiteradas veces en el pago de las cuotas del crédito?					
5. ¿Usted considera que debe ser disciplinado en el manejo de los recursos del crédito?					
6. En caso de incumplimiento de pago del crédito, ¿sus activos le permitirían cubrir la deuda?					
7. ¿Calificaría como buena la situación empresarial de su empresa?					
Factores Determinantes de la Morosidad					
8. ¿Considera que la variación en el tipo de cambio, afecta directamente el pago del crédito?					
9. ¿Cree que la evaluación crediticia realizada en las Cajas Municipales es exigente?					

10. ¿Cree que la accesibilidad al crédito es factible en las Cajas Municipales?					
11. ¿Cuenta con más de un crédito en diferentes Cajas Municipales?					
12. ¿El grado de liquidez que posee su empresa le permite afrontar sus obligaciones de pago oportunamente?					
13. ¿Considera que el monto del crédito obtenido, le permite satisfacer sus necesidades de inversión o gasto?					
14. ¿El dinero del crédito es destinado a los fines referidos a la Caja Municipal?					
15. ¿Conoce las disposiciones establecidas por la SBS y AFP sobre los créditos otorgados a la micro y pequeña empresa?					
16. ¿Considera accesibles los requisitos exigidos por las Cajas Municipales para otorgar un crédito?					
Medidas de Control					
17. Cuando usted se atrasa en los pagos de sus cuotas, ¿recibe alguna notificación o aviso por parte de la Caja Municipal?					
18. ¿Considera que debe existir algún tipo de negociación, para evitar llegar a recibir notificaciones prejudiciales?					
19. ¿Para usted, las notificaciones judiciales son medidas de control que influyen en los clientes morosos?					

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La presente guía de preguntas tiene por finalidad recoger información de los funcionarios de las Cajas Municipales designadas, sobre la morosidad de las MYPE en las diferentes modalidades de crédito, para el desarrollo de la investigación denominada: **Análisis de la morosidad de los créditos a la Micro y Pequeña Empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.**

<p>Cargo que desempeña: _____</p> <p>Tiempo en el cargo : ___ Menos de 01 año ___ 01 - 03 años ___ 03 - 05 años ___ Más de 05 años</p>
<p>Morosidad de las MYPE en las Cajas Municipales de la Región Piura.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es su función dentro de la institución? 2. ¿Cuál es su opinión sobre las colocaciones de créditos a las MYPE en la Región Piura? 3. ¿Qué lineamientos de crédito cuenta su institución; en la evaluación crediticia? 4. ¿Usted considera que los requisitos actuales para el acceso al crédito son más asequibles para los clientes? 5. ¿Para usted el fácil acceso al crédito permite que los clientes, puedan solicitar diferentes créditos en otras instituciones, aumentando el riesgo de cubrir las cuotas correspondientes? 6. ¿Para usted que factores pueden afectar a la MYPE, para que incurran en el pago tardío o a la omisión del pago de sus cuotas? 7. ¿Cuál es la situación actual de su cartera atrasada y pesada en su institución? 8. ¿Considera que la morosidad de alguna manera afecta la rentabilidad de la institución? 9. ¿Qué medidas de control, realiza la institución en la gestión de cobranza? 10. Desde su perspectiva, ¿Cuál sería una posible alternativa de solución para disminuir la morosidad de las MYPE?

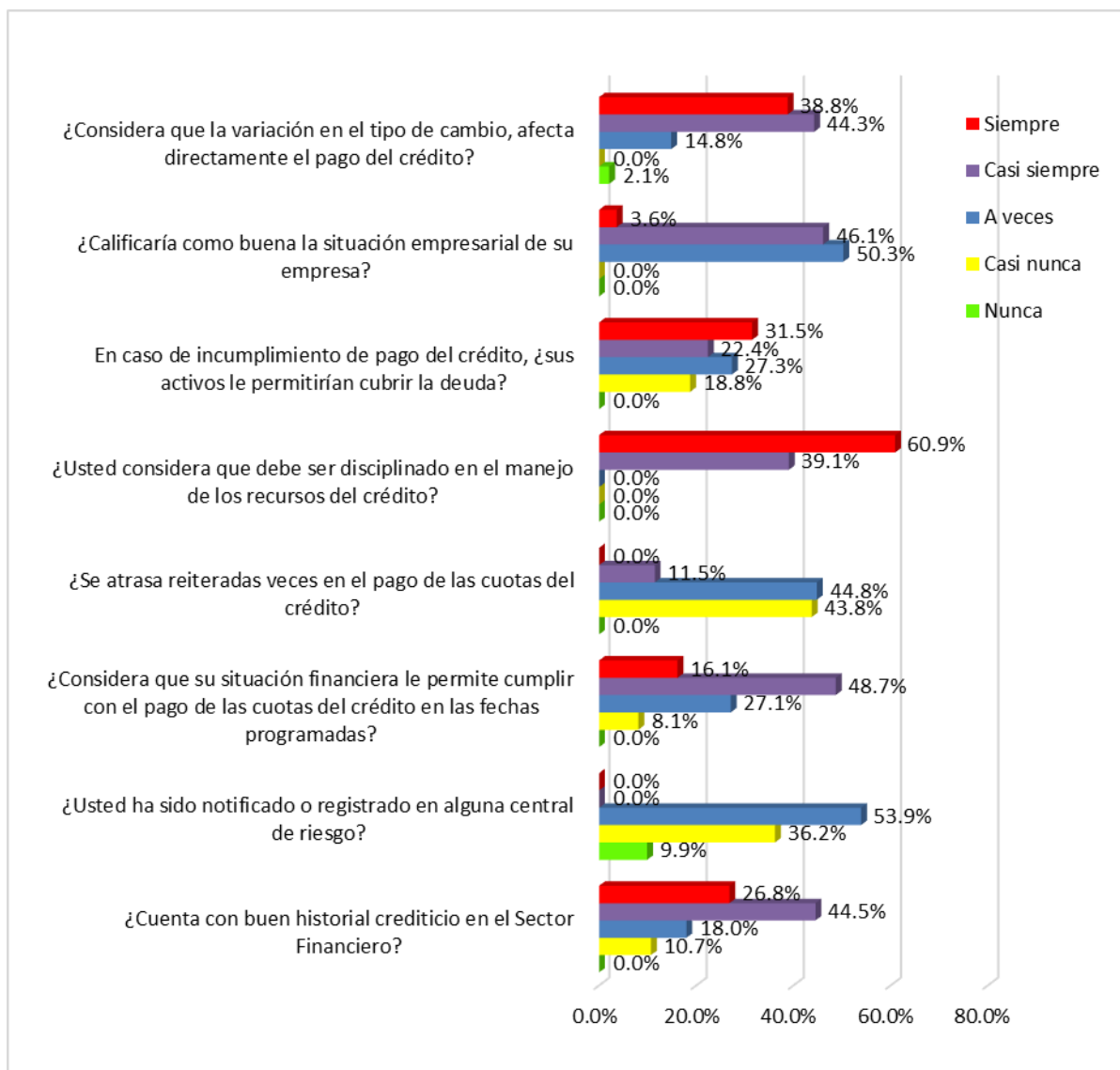
Anexo N° 04: Guías de Análisis Documental

CONCEPTO	CMAC Paita	CMAC Piura	CMAC Sullana	CMAC Trujillo	Total Cajas Municipales
Créditos pequeñas empresas					
Tarjetas de crédito					
Descuentos					
Préstamos					
Factoring					
Arrendamiento financiero y Lease-back					
Comercio exterior					
Otros					
Créditos a microempresas					
Tarjetas de crédito					
Descuentos					
Préstamos					
Factoring					
Arrendamiento financiero y Lease-back					
Comercio exterior					
Otros					

Tipo de crédito	Situación	CMAC PAITA	CMAC PIURA	CMAC SULLANA	CMAC TRUJILLO
Pequeñas Empresas	Vigentes				
	Refinanc. y Reestruct.				
	Atrasados				
Micro Empresas	Vigentes				
	Refinanc. y Reestruct.				
	Atrasados				
Total Créditos Directos					

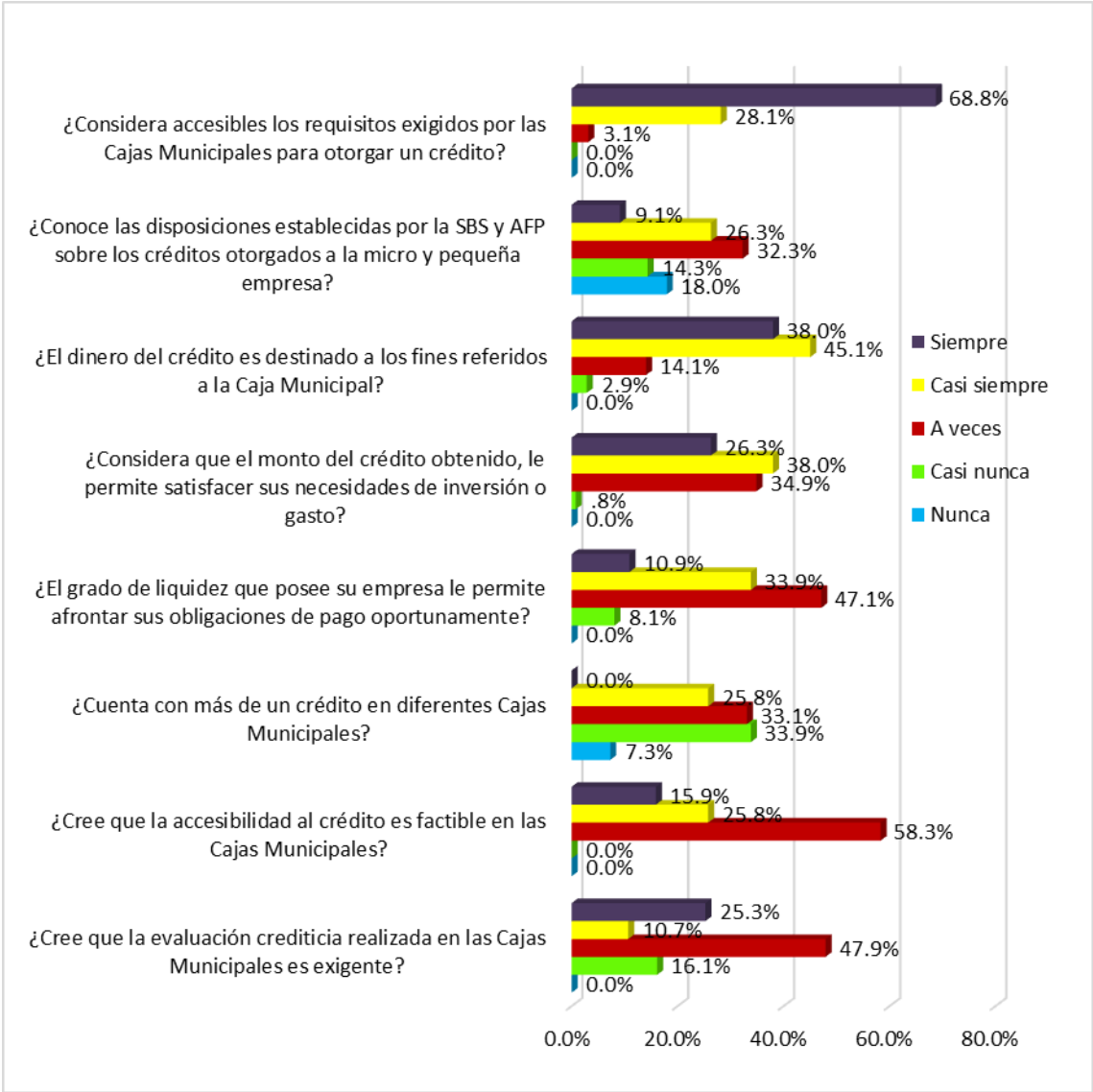
ANEXO N° 05: Gráficos de los Resultados

Gráfico 1. Lineamientos del Crédito



Fuente: Encuesta aplicada a la cartera de clientes de créditos de las micro y pequeñas empresas en las cajas municipales de la región Piura.

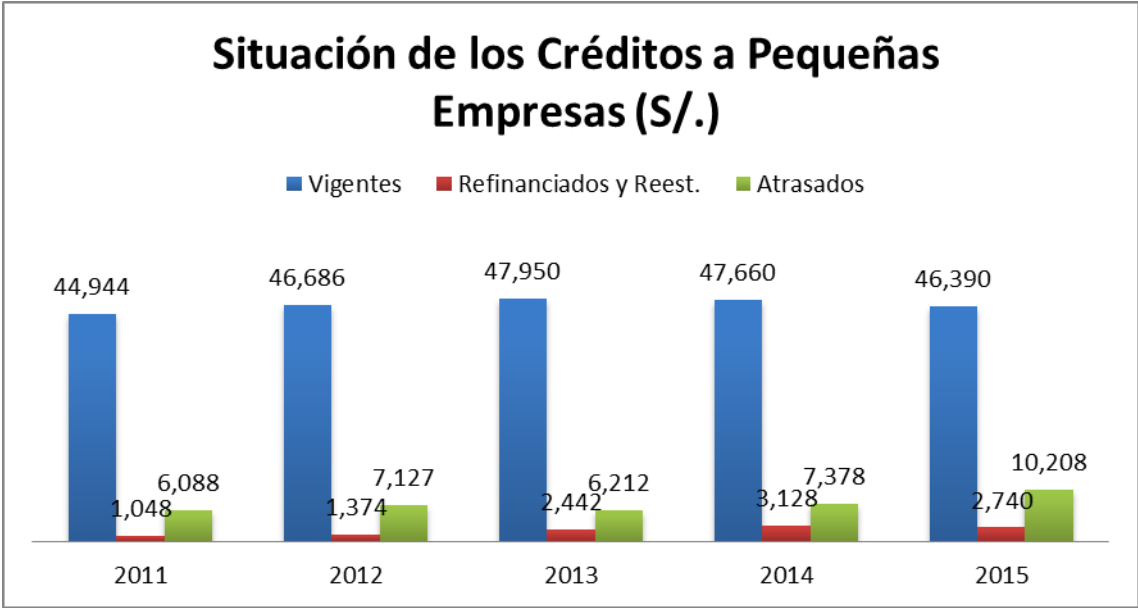
Gráfico 2. Factores determinantes de la Morosidad



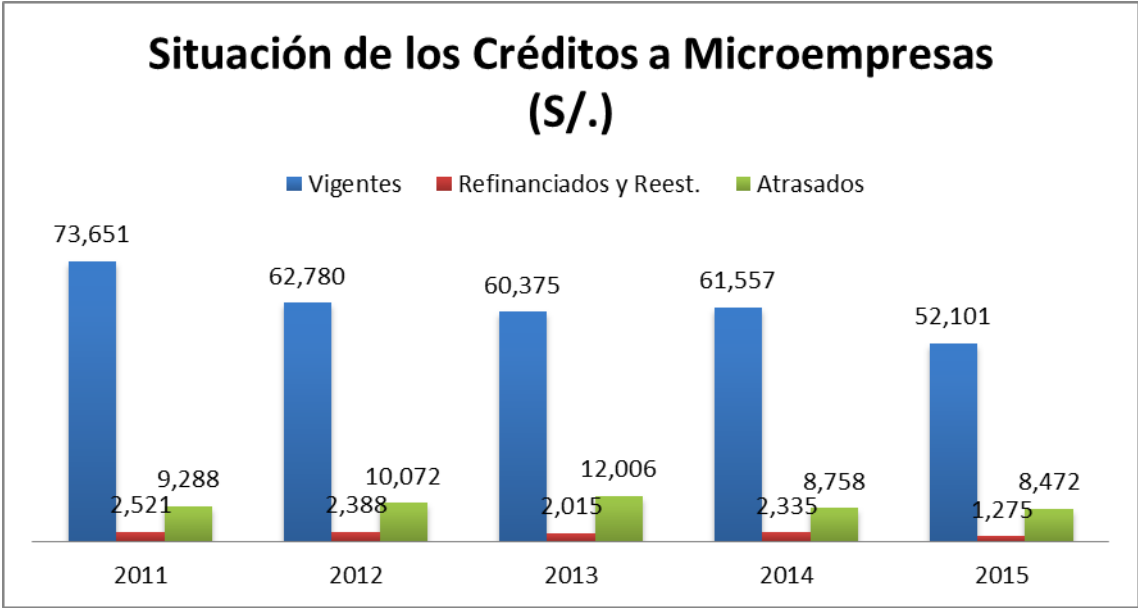
Fuente: Encuesta aplicada a la cartera de clientes de créditos de las micro y pequeñas empresas en las cajas municipales de la región Piura.

Gráfico 3. Situación de los Créditos a Pequeñas y Microempresas

CAJA PAITA

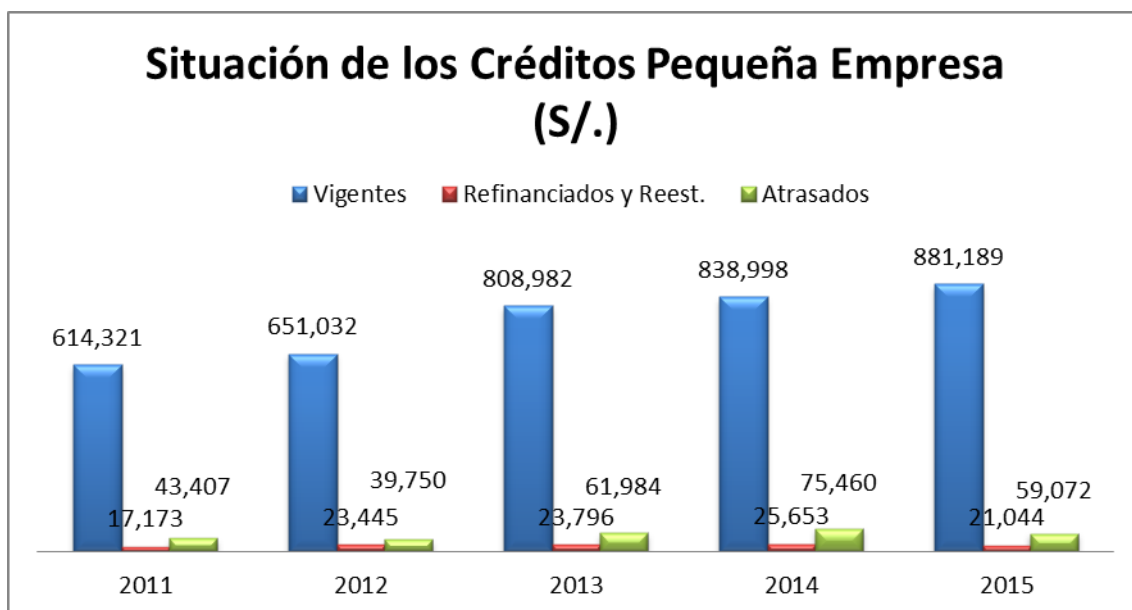


Fuente: Página Web SBS

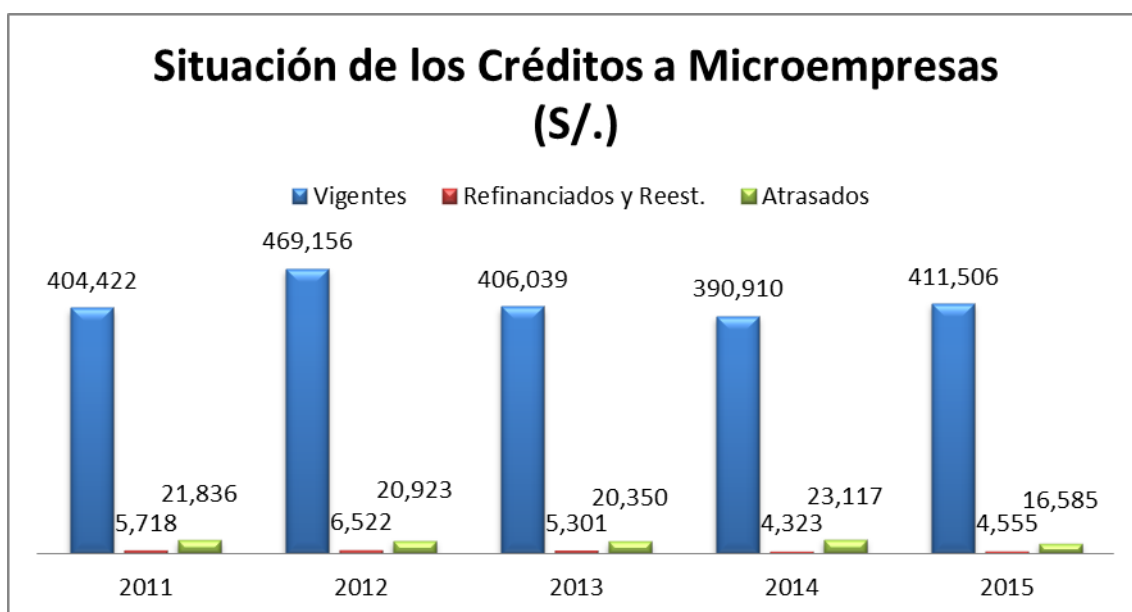


Fuente: Página Web SBS

CAJA PIURA

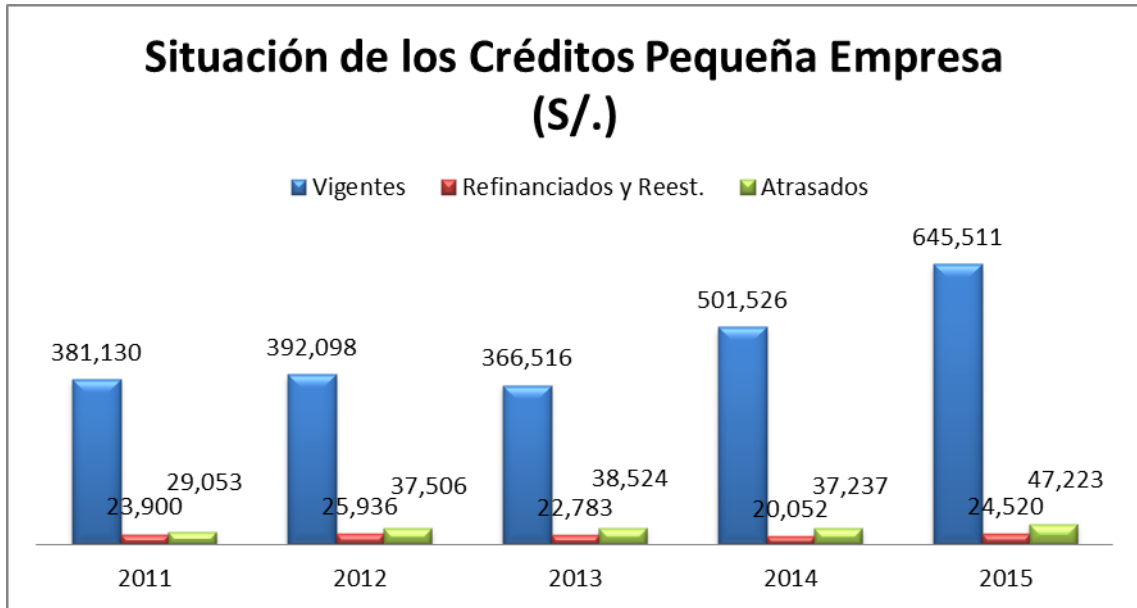


Fuente: Página Web SBS

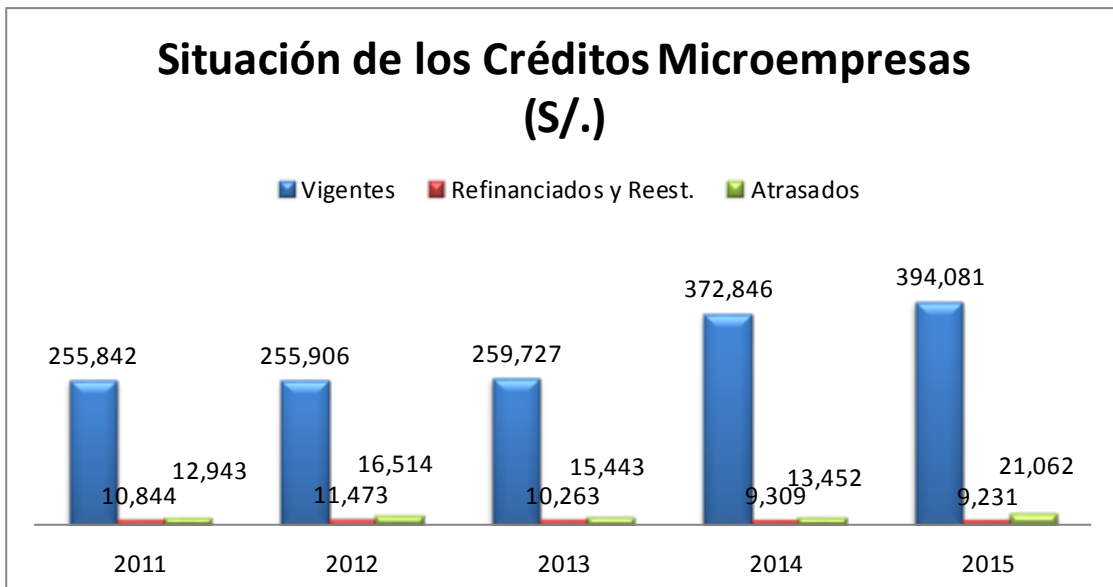


Fuente: Página Web SBS

CAJA SULLANA

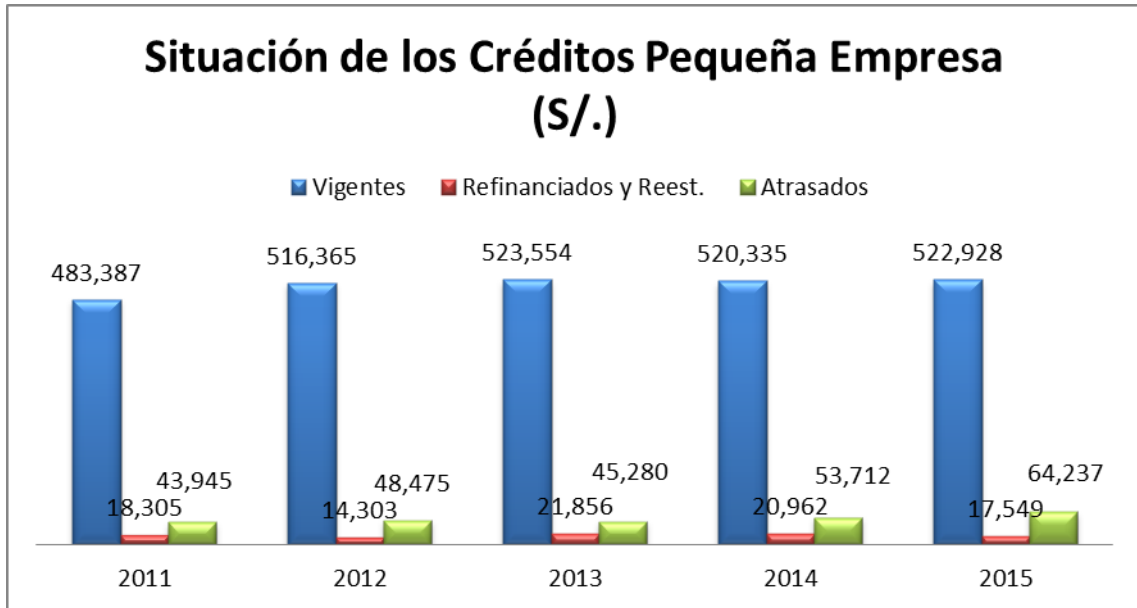


Fuente: Página Web SBS

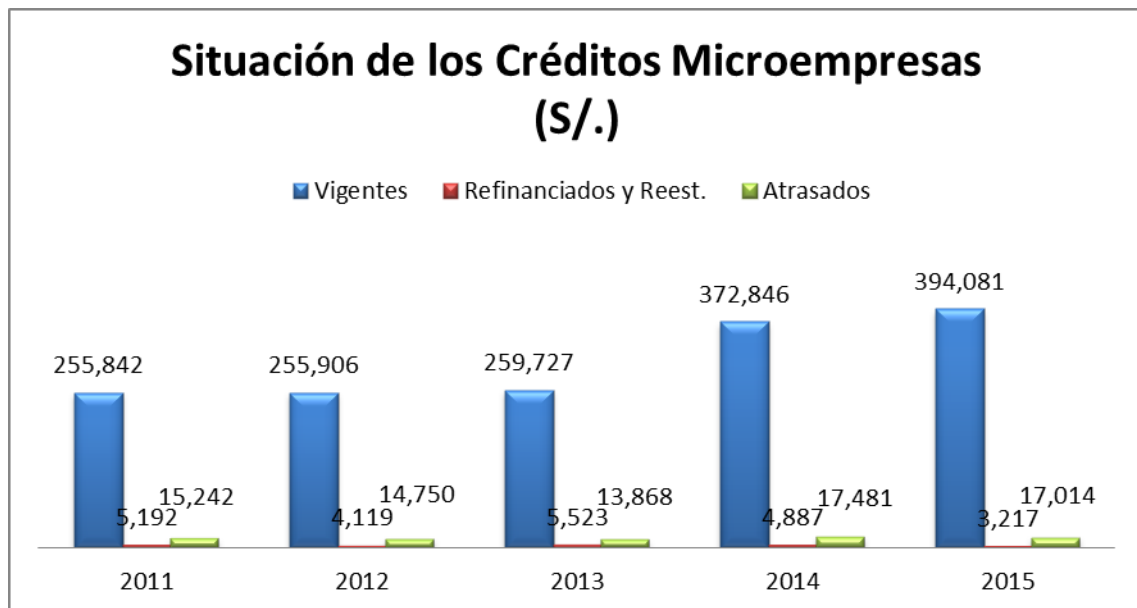


Fuente: Página Web SBS

CAJA TRUJILLO

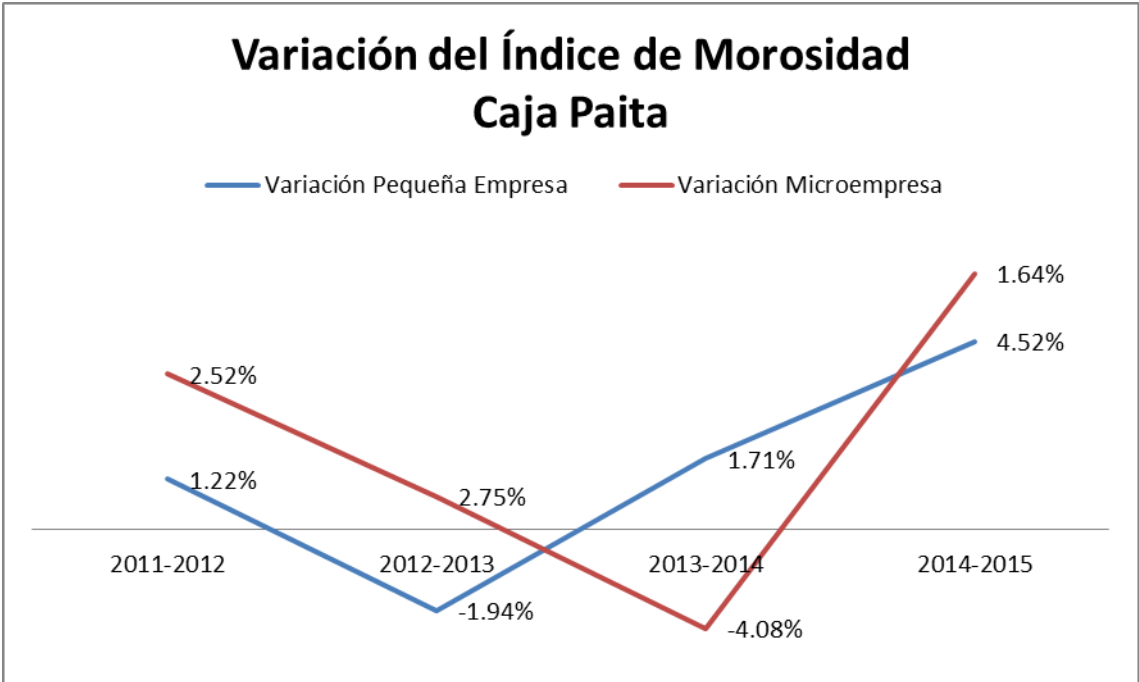


Fuente: Página Web SBS

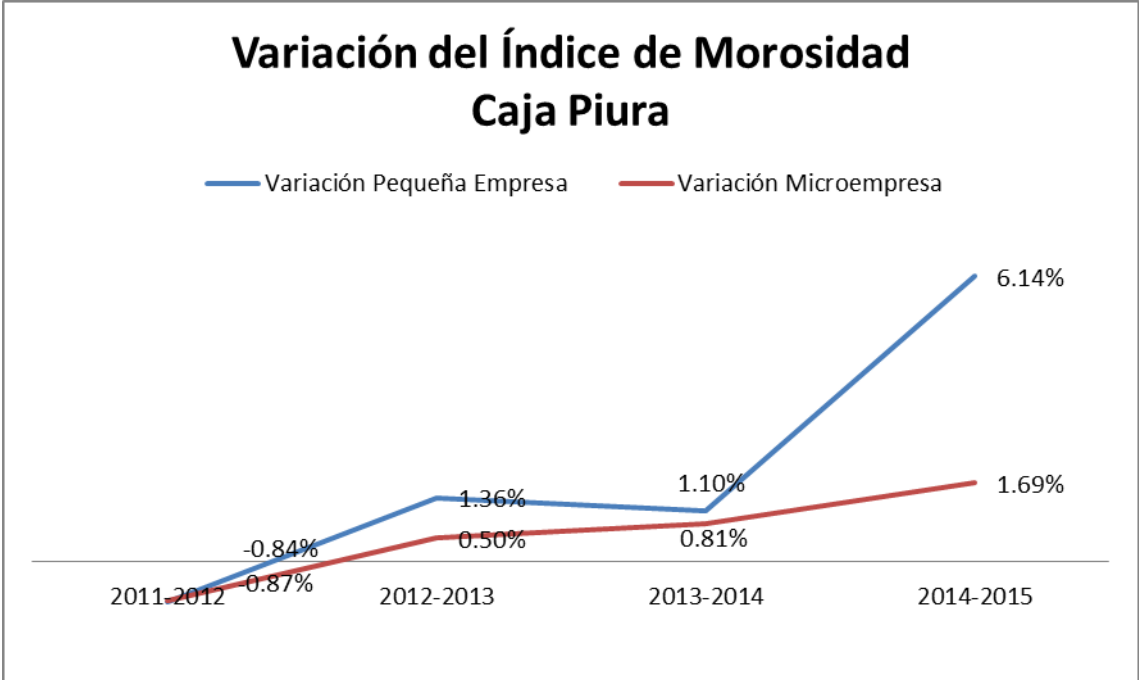


Fuente: Página Web SBS

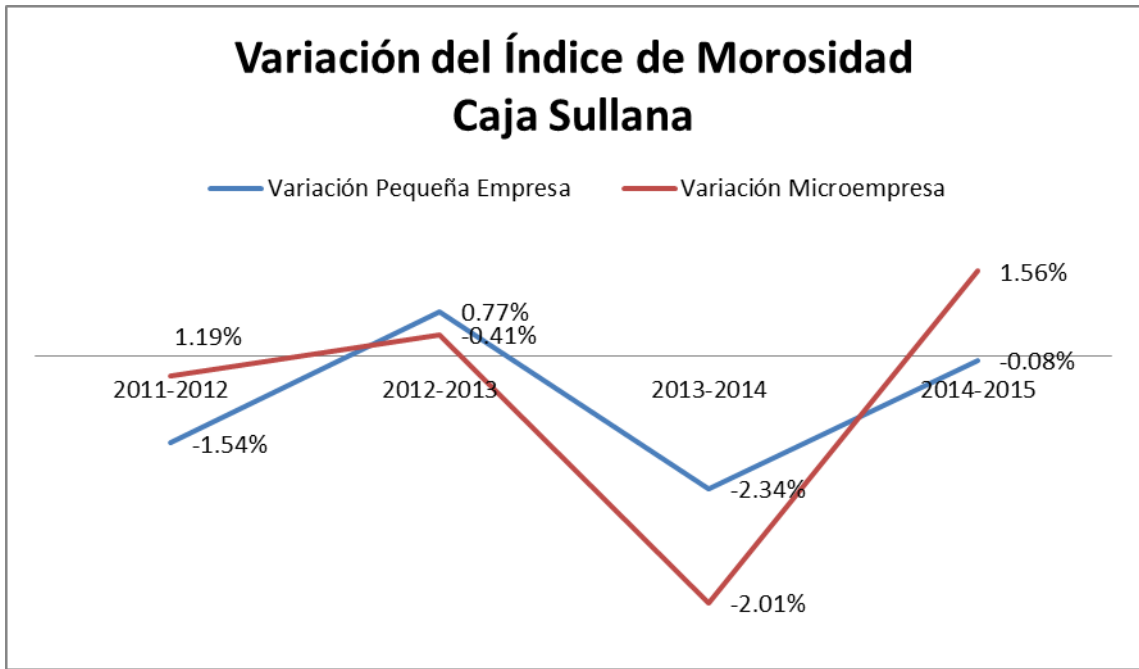
Gráfico 4. Variación del Índice de Morosidad



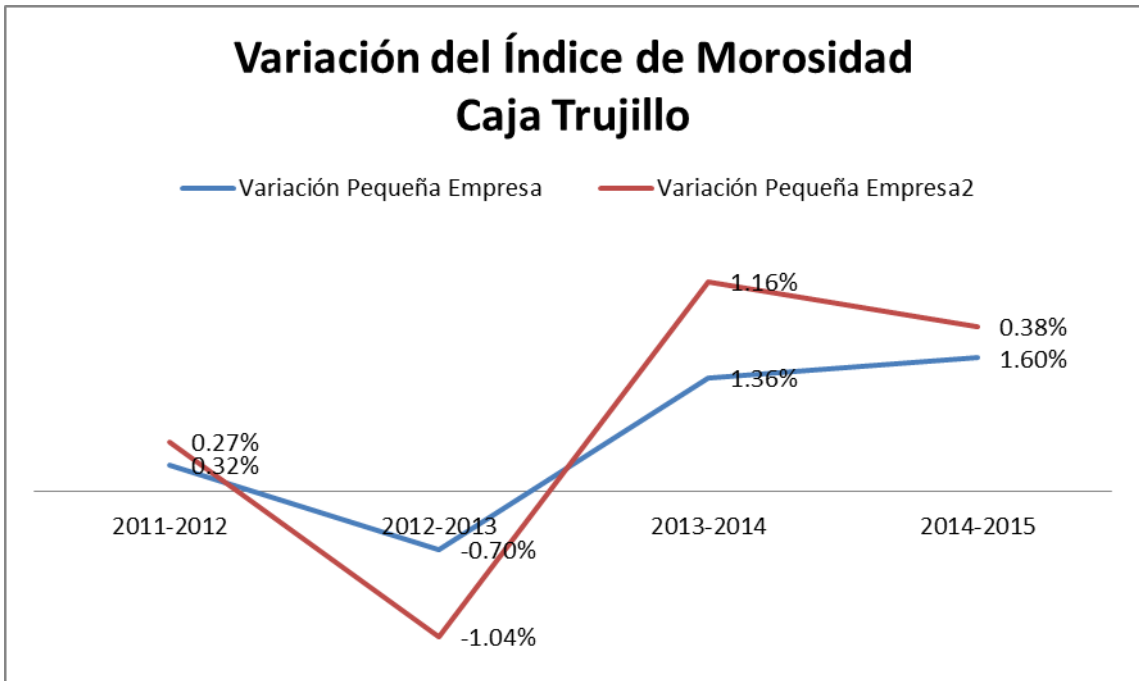
Fuente: Página Web SBS



Fuente: Página Web SBS

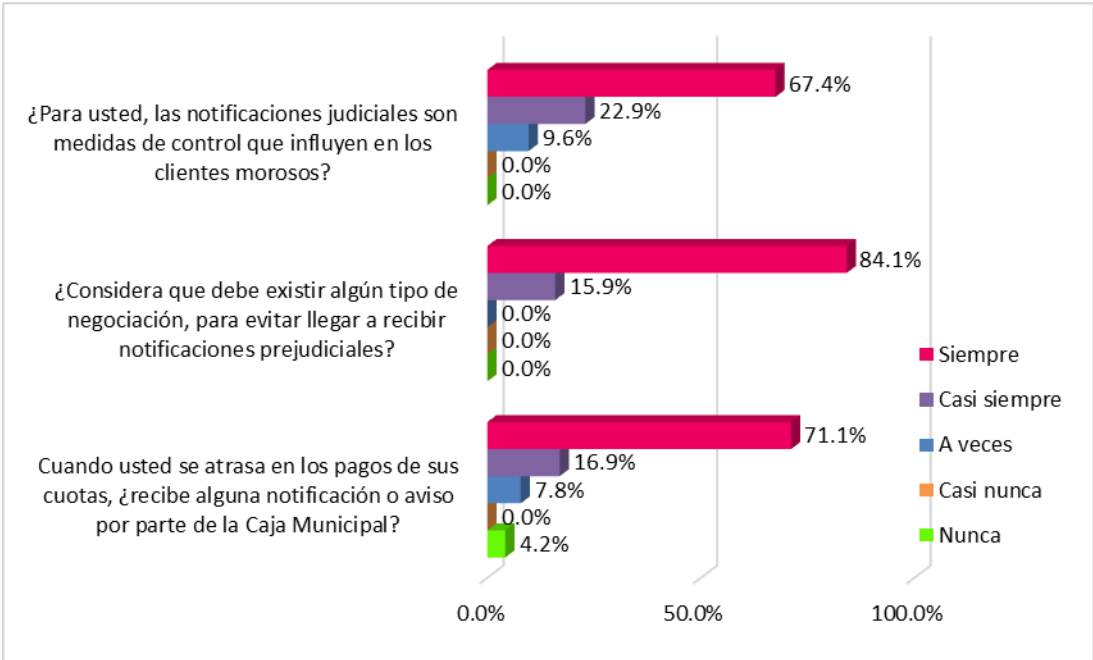


Fuente: Página Web SBS



Fuente: Página Web SBS

Gráfico 5. Medidas de Control de la Morosidad



Anexo N° 06: Validación de Instrumentos

PROCEDIMIENTO PARA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado(a) CPC:

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO**, para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para realizar el **Análisis de la morosidad de los créditos a la Micro y Pequeña Empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015**.

A continuación presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.


Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradezco su cooperación.

ROSAS GARAY LUIS

Sexo : Varón (X) Mujer ()
Edad : 46 Años.
Profesional o especialidad : contador
Años de experiencia laboral : 15



**CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y
FIABILIDAD**

Yo <u>Rosas Garay Luis</u> especialista en
<u>Aseoría contable, tributaria y legal</u> ostento el grado de
<u>CPC</u> y ejerzo la carrera profesional en
<u>Contabilidad de Finanzas</u>VALIDO el Instrumento denominado
<u>Encuesta y entrevista de la morosidad de los</u>
<u>créditos MYPE en las Cajas Municipales</u>
el mismo que consta de el Análisis de la morosidad de los créditos a la Micro y Pequeña Empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.
Fecha <u>15 - 06 - 16</u>
Firma y pos firma 
----- CPC. LUIS R. ROSAS GARAY MAT. 07-2164

**PROCEDIMIENTO PARA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE
EXPERTOS**

Estimado(a) CPC:

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO**, para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para realizar el **Análisis de la morosidad de los créditos a la Micro y Pequeña Empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015**.

A continuación presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradezco su cooperación.

MEZONES QUIROGA LIANA


Sexo : Varón () Mujer (X)
Edad : 47 Años.
Profesional o especialidad : Contadora
Años de experiencia laboral : 17

**CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y
FIABILIDAD**

Yo, Guiraga Mezones Liana especialista en
Asesoría contable, tributaria y financiera ostento el grado de
C.P.C.C y ejerzo la carrera profesional en
Contabilidad y FinanzasVALIDO el instrumento denominado
Encuesta y entrevista de la Morosidad de los
Créditos MYPE en las Cajas Municipales

el mismo que consta de el **Análisis de la morosidad de los créditos a la Micro y Pequeña Empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.**

Fecha 15-06-14

Firma y pos firma 
L.P.C.C. Liana M. Guiraga Mezones
MAT-1411

PROCEDIMIENTO PARA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado(a) CPC:

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO**, para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para realizar el **Análisis de la morosidad de los créditos a la Micro y Pequeña Empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015.**

A continuación presento una lista de afirmaciones (Items) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradezco su cooperación.


VILCHEZ INGA ROMAN

Sexo : Varón (*X*) Mujer ()
Edad : *55* Años.
Profesional o especialidad : *Contabilidad*
Años de experiencia laboral : *25*

CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y
FIABILIDAD

Yo Román Vilchez Inga especialista en
....., ostento el grado de
Dr. en Contabilidad y Finanzas y ejerzo la carrera profesional en
ContabilidadVALIDO el instrumento denominado
Cuantitativo
.....
el mismo que consta de el Análisis de la morosidad de los créditos a la Micro y
Pequeña Empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-
2015.

Fecha R 05/09/2016

Firma y pos firma 

Dr. Román Vilchez Inga
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. 410 RUC. 1002888472

Anexo N° 07: Reporte de Turnitín



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Análisis de la morosidad de los créditos a las micro y pequeñas
empresas en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo
2011-2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Br. Boulangger Núñez Karla Fabiola

ASESOR:

Dr. Vélez Ubillús Luis Felipe

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

PIURA - PERÚ

2018

ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS A LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LAS CAJAS
MUNICIPALES DE LA REGIÓN PIURA, PERIODO 2011-2015

INFORME DE ORIGINALIDAD

26% ÍNDICE DE SIMILITUD	21% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	24% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	dspace.unitr.u.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	www.bcrp.gob.pe Fuente de Internet	<1%



Anexo N° 08: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo,

Luis Felipe Vélez Obillós
 docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y
 Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Piura
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Análisis de la morosidad de los créditos a las micro y pequeñas
 empresas en los Cajas Municipales de la Región Piura, periodo
 2011-2015"

del (de la) estudiante Karla Fabiola Boulanger Norcz
 constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 %
 verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Piura, 13 de agosto del 2019



Firma

Luis Felipe Vélez Obillós
 Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 02620849



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo N° 09: Autorización de Publicación de Tesis

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Karla Fabiola Boulanger Norz identificado con DNI N° 48260832 egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Análisis de la morosidad de los créditos a las micro y pequeñas empresas en las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011 - 2015"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 48260832

FECHA: 25 de abril del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo N° 10: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Luis Felipe Vélez Ubillús

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Karla Fabiola Boulanger Norez

INFORME TITULADO:

"Análisis de la morosidad de los créditos a los micro y pequeños negocios en los Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 17-04-2018

NOTA O MENCIÓN: 17 (Diecisiete)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

