

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE PAGO DE LOS CREDITOS OTORGADOS A LAS PYMES POR PARTE DEL BANCO DE CREDITO, MOQUEGUA, PERIODO: 2013-2014.”**

**Presentado por:**

**BACH. COLANA VEGA, KATHERINE PAMELA**

**Para optar el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**Tacna- Perú**

**2014**







## DEDICATORIA

La elaboración de mi tesis en primer lugar se lo quiero dedicar a Dios, que durante los días de trabajo me estuvo acompañando, iluminando y guiando para la culminación de mis metas.

A mis padres que con su amor, apoyo y comprensión, lograron que en cada momento de fortaleza y debilidad, siguiera adelante con entusiasmo, cumpliendo mis objetivos y deberes.

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como un profesional de bien y preparado para los retos que pone la vida.

Muchísimas Gracias a todos por acompañarme en este camino.

## **RECONOCIMIENTO**

### **A DIOS:**

Por haberme brindado salud, fortaleza, sabiduría, entusiasmo y por haberme acompañado en cada situación que se me presento, habiendo culminado la meta trazada.

### **A MIS PADRES:**

Muchas gracias papá y mamá, que aunque no estuvimos viviendo en la misma ciudad, cada llamado de ustedes era mi mayor motivación para poder continuar cada día sea bueno o malo, siempre estuvieron allí recordándome que todo esfuerzo tiene su recompensa; gracias por su amor, por su comprensión, por sus valores y virtudes que formaron la persona que soy hoy en día, los amo mucho.

### **A MI HERMANO Y MIS SOBRINOS:**

Te doy gracias hermano por haberme escuchado, y aconsejado en los momentos de debilidad; a mis sobrinitos, porque con sus juegos, sus risas y sus abrazos me liberaron de las situaciones tensas que se presentaban.

### **A MI AMIGA:**

Mirelly, porque desde que nos conocimos formamos un duo dinamico, que siempre hemos sabido en estos años de estudio sacarle el lado bueno a todo, te considero una hermana porque tienes muchas cualidades como persona, y eres una excelente amiga.

Muchísimas Gracias a todos por acompañarme en este camino.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad analizar los factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.

El tipo de investigación es básica, cuyo diseño es no experimental, transversal, descriptivo. La población del estudio estuvo constituida por los clientes morosos, cuya muestra es 33 clientes morosos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Asimismo, el análisis documental, cuyo instrumento fue la guía de análisis documental. La contrastación de la hipótesis se realizó mediante la prueba estadística chi cuadrada, confirmándose la hipótesis de la investigación Los factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014, fueron factores coyunturales, estructurales y personales.

El estudio realizado servirá de base para que otros universitarios y no universitarios, continúen profundizando el tema, como fundamento de propuesta para reducir la morosidad de pago de los créditos comerciales otorgados a las PYMEs y, de esta forma, las entidades financieras no se vean afectadas en el nivel de la rentabilidad.

## **ABSTRACT**

This research aims to analyze the factors that influence delinquency in payment of commercial loans to SMEs, Credit Bank of Peru, Moquegua, 2013-2014.

The research is basic, the design is non-experimental, cross-sectional, descriptive. The study population consisted of delinquent customers, whose sign is 42 defaulters. The technique of data collection was the survey, the instrument was the questionnaire. Also, document analysis, whose instrument was the guiding document analysis. The testing of the hypothesis was performed using chi-square statistical test, confirming the hypothesis of the research factors that influence delinquency in payment of loans to SMEs, by Credit Bank of Peru, Moquegua, 2013 period -2014 were cyclical, structural and personal factors.

The study will provide the basis for other university and non-university, continue to deepen the subject, as the basis of proposal to reduce payment delinquencies of commercial loans to SMEs and, in this way, financial institutions are not affected in the level of profitability.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	i
RECONOCIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv

## ÍNDICE

TABLA DE CONTENIDO .....	1
ÍNDICE .....	1
ÍNDICE DE FIGURAS .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPÍTULO I.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	7
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2.1. Problema principal.....	10
1.2.2. Problemas Específicos.....	10
1.3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS .....	11
1.3.1. Objetivo general .....	11
1.3.2. Objetivos Específicos .....	11
1.4. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
1.4.1. Importancia de la Investigación .....	12
1.4.2. Alcances de la investigación .....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO .....	13
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	13
2.2. BASES TEÓRICAS-CIENTÍFICAS.....	21
2.2.1. Sistema Financiero.....	21
2.2.1.1. Definición .....	21

2.2.1.2.	Características en Perú .....	23
2.2.1.3.	Estructura.....	24
2.2.1.4.	Marco Normativo .....	45
2.2.2.	Colocación de créditos.....	51
2.2.2.1.	Definición .....	51
2.2.2.2.	El proceso de otorgamiento de Créditos de una Caja Municipal	52
2.2.2.3.	Etapas del proceso de otorgamiento de créditos son las siguientes: .....	52
2.2.3.	Morosidad .....	56
2.2.3.1.	Definición .....	56
2.2.3.2.	Aspectos relacionados con la morosidad.....	56
2.2.3.4.	Banco de Crédito del Perú.....	81
2.2.3.5.	Crédito negocio en cuotas .....	84
2.2.4.	Pequeñas y medianas empresas .....	86
2.2.4.1.	Definición .....	86
2.2.4.2.	Microempresa: .....	87
2.2.4.3.	Pequeña empresa: .....	87
2.2.4.4.	Perfil de los microempresarios .....	91
2.2.4.5.	Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso	99
2.4.	SISTEMA DE HIPOTESIS.....	116
2.4.1.	Hipótesis general .....	116
2.4.2.	Hipótesis específicas .....	116
2.5.	SISTEMA DE VARIABLES .....	117
2.5.1.	Variable Independiente .....	117
2.5.2.	Variable dependiente .....	117
	CAPÍTULO III.....	118
	METODOLOGIA .....	118
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	118
3.2.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	118
3.2.1.	Método de la investigación.....	118
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	119

3.3.1. Población .....	119
3.3.2. Muestra:.....	119
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	120
3.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	120
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	120
3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS .....	121
3.5.1. Procesamiento de datos .....	121
3.5.2. Análisis de datos.....	121
3.6. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	122
CAPITULO IV .....	123
RESULTADOS Y DISCUSION .....	123
4.1 PRESENTACIÓN.....	123
4.2 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE TABLAS ...	123
4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS. ....	124
4.3.1 Análisis por objetivos .....	124
4.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	148
CONCLUSIONES .....	154
RECOMENDACIONES .....	157
REFERENCIAS .....	159
ANEXOS.....	162
1. Matriz de consistencia.....	163
2. Intrumentos.....	166

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1:</b> Intermediación indirecta.....	34
<b>Figura N° 2:</b> Sistema Financiero Peruano.....	39
<b>Figura N° 3:</b> Operaciones Bancarias.....	42
<b>Figura N° 4:</b> Evolución de la cartera de alto riesgo castigos.....	87
<b>Figura N° 5:</b> Segmentación de empresas según tamaño.....	92
<b>Figura N° 6:</b> Conductores de las microempresas por edades.....	93
<b>Figura N° 7:</b> Conductores de las microempresas por nivel de educación.....	97
<b>Figura N° 8:</b> Participación de la PYME formal por sectores.....	99
<b>Figura N° 9:</b> Distribución de la PYME formal según sector Productivo.....	101
<b>Figura N° 10:</b> PEA ocupada nacional según estructura de mercado.....	102
<b>Figura N° 11:</b> PEA ocupada en sector privado según estructura de mercado.....	102
<b>Figura N° 12:</b> Factores asociados a la morosidad.....	133
<b>Figura N° 13:</b> Factores coyunturales.....	135
<b>Figura N° 14:</b> Factores estructurales.....	137
<b>Figura N° 15:</b> Factores macroeconómicos.....	139
<b>Figura N° 16:</b> Factores personales.....	142
<b>Figura N° 17:</b> Morosidad.....	144
<b>Figura N° 18:</b> Morosidad respecto al historial crediticio.....	145
<b>Figura N° 19:</b> Morosidad por tiempo de atraso.....	147
<b>Figura N° 20:</b> Morosidad respecto al refinanciamiento.....	148
<b>Figura N° 21:</b> Morosidad respecto a la cobranza telefónica.....	150
<b>Figura N° 22:</b> Morosidad respecto al Gestor de Cobranza de Campo.....	151
<b>Figura N° 23:</b> Morosidad respecto a las notificaciones.....	153
<b>Figura N° 24:</b> Morosidad respecto a la cobranza judicial.....	154

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01.</b> Variable Independiente.....	122
<b>Tabla 02.</b> Variable dependiente.....	122
<b>Tabla 03.</b> Factores asociados a la morosidad.....	128
<b>Tabla 04.</b> Factores coyunturales.....	133
<b>Tabla 05.</b> Factores estructurales.....	135
<b>Tabla 06.</b> Factores macroeconómicos.....	139
<b>Tabla 07.</b> Factores personales.....	141
<b>Tabla 08.</b> Morosidad.....	143
<b>Tabla 09.</b> Morosidad respecto al historial de crédito.....	145
<b>Tabla 10.</b> Morosidad por tiempo de atraso.....	146
<b>Tabla 11.</b> Morosidad respecto al refinanciamiento.....	148
<b>Tabla 12.</b> Morosidad respecto a la cobranza telefónica.....	149
<b>Tabla 13.</b> Morosidad respecto al Gestor de cobranza de campo.....	151
<b>Tabla 14.</b> Morosidad respecto a las notificaciones.....	152
<b>Tabla 15.</b> Morosidad respecto a la cobranza judicial.....	154
<b>Tabla 16:</b> Factores coyunturales.....	156
<b>Tabla 17:</b> Factores estructurales.....	158
<b>Tabla 18:</b> Factores macroeconómicos.....	160
<b>Tabla 19:</b> Factores personales.....	160
<b>Tabla 20:</b> Factores asociados a la morosidad.....	162

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar de qué manera los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.

Es un asunto capital el análisis de los factores asociados a la morosidad y la morosidad, ya que tratará los siguientes temas factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales así como los niveles de morosidad.

Por lo antes referido, el presente trabajo de investigación consideró los siguientes capítulos: El primer capítulo trata sobre el planteamiento del problema, que considera la identificación y determinación del problema, formulación del problema, objetivos generales y específicos, importancia y alcance de la investigación. El segundo capítulo, el marco teórico que puntualiza los antecedentes del estudio, las bases teóricas, la definición de términos básicos, así como el sistema de hipótesis y de variables. El tercer capítulo, refiere a la metodología, que está constituida por el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos, y selección y validación de los instrumentos de investigación. El cuarto capítulo muestra los resultados y discusión, que considera el tratamiento estadístico e interpretación de tablas, presentación de resultados, tablas, y figuras, contraste de hipótesis, discusión de resultados y, finalmente, se considera las conclusiones recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA**

La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

En vista de la importancia de este indicador, es necesario identificar los determinantes de la tasa morosidad de las colocaciones de los bancos. Esta información permitiría que el regulador financiero implemente medidas de política para mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones.

De esta manera, pueden anticipar y minimizar los efectos de las evoluciones desfavorables de la economía o de las políticas de gestión de cada una de las instituciones supervisadas en la tasa de morosidad que enfrentan.

Aunque las instituciones financieras han encontrado dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas bancarios serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil administración del riesgo de cartera o una falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas u otras que podrían causar el deterioro en el crédito de las contrapartes del banco, es decir, el incremento del nivel de morosidad.

Cabe precisar que la manera más simple para definir el riesgo de crédito es: la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados.

Es necesario referir que el Área de créditos es el encargado de otorgar créditos de distinta naturaleza, por lo cual utiliza una serie de procedimientos y herramientas que permite determinar los niveles de riesgo con cada uno de los créditos. Se puede tener una visión clara de los riesgos de morosidad a la que se exponen con cada uno de los créditos otorgados. Se debe tener en cuenta además los objetivos del área de crédito como:

El objetivo principal que es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos, a fin de evitar el aumento de las cuentas por cobrar. Y los siguientes:

- Mantener niveles bajos del riesgo crediticio o de morosidad.
- Mantener al personal capacitado constante sobre las tendencias de las economías en el país.
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para realizar un seguimiento específico.
- Preparar los análisis respectivos para futuros ejecutivos de cuentas.
- Realizar estudios sectoriales.
- Realizar estudios de segmentación de clientes.

Las instituciones financieras que se encuentran en la ciudad de Moquegua, están otorgando créditos, el Banco de Crédito del Perú se ha visto amenazado por diversas dificultades, es decir, al problema del crédito vencidos y no pagados por parte de sus beneficiarios, es

decir la morosidad, se entiende como la condición de moroso o situación o estado de mora, dilatación, tardanza, lentitud, retraso o falta de puntualidad indolencia o escasa actividad. Asimismo, se define como “tardanza” en el cumplimiento de una obligación. Retraso en el pago de una cantidad de dinero líquida y vencida”. Actualmente, pareciera que ha aumentado la morosidad, en la cartera de PYMES (pequeña y mediana empresa), debido quizá al riesgo de incumplimiento y al riesgo de recuperación, es decir, que en relación con el proceso de otorgamiento de créditos, en la que se debe tener en cuenta lo siguiente: con respecto a la evaluación al cliente, se observa que frecuentemente no se entrega al Comité de Créditos una conclusión objetiva referente a la capacidad de pago del sujeto de créditos en estudio que en este caso son las PYMES, basada en los aspectos cualitativos y cuantitativos que sustentan dicha determinación. La selección de crédito que se realiza tiene algunas ineficiencias en la aplicación de técnicas para determinar si un cliente puede ser considerado sujeto de crédito en este caso las Pymes. Asimismo, en la aprobación del crédito, a veces no se considera sus políticas establecidas para la aprobación de solicitudes de otorgamiento de créditos, en la institución financiera. Al llegar a la etapa de aprobación, pocas veces se cuenta con toda la información necesaria que permita evaluar tanto cualitativa como cuantitativamente al solicitante o deudor. Así como también el seguimiento del crédito otorgado, se realiza en forma poco adecuada, y aumenta el riesgo cuando existe la posibilidad de que la situación del cliente varíe con el correr del tiempo, lo que a su vez altera las características del crédito otorgado por la institución financiera, lo que contribuye a la institución financiera para tomar las medidas necesarias antes de que sea muy tarde. La institución financiera en algunas oportunidades emite políticas orientadas a darle seguimiento a los activos crediticios, que contengan procedimientos para detectar

oportunamente su deterioro y prevenir una potencial pérdida. Finalmente, en la recuperación de los fondos otorgados en calidad de financiamiento, la institución financiera no emite políticas adecuadas que contengan los mecanismos y procedimientos de cobro que consideren eficientes para la recuperación efectiva de los fondos otorgados en calidad de financiamiento.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema principal**

¿De qué manera los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales, influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a)** ¿En qué medida los factores coyunturales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014?
- b)** ¿En qué medida los factores estructurales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014?
- c)** ¿En qué medida los factores macroeconómicos influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014?

- d) ¿En qué medida los factores personales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014?
- e) ¿Cuál es el Nivel de Morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014?

### **1.3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

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

Determinar de qué manera los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar en que medida los factores coyunturales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.
- b) Determinar en que medida los factores estructurales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.
- c) Determinar en que medida los factores macroeconómicos influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.

- d) Determinar en que medida los factores personales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.
- e) Determinar el nivel de morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.

## **1.4. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Importancia de la Investigación**

El resultado de la investigación, permitirá que el Banco de Crédito del Perú pueda tener propuestas de soluciones para disminuir el nivel de morosidad de los beneficiarios de créditos comerciales PYMEs Otorgados.

### **1.4.2. Alcances de la investigación**

El presente trabajo de Investigación solo se el Área de créditos, ya que es el encargado de otorgar créditos de distinta naturaleza, por lo cual utiliza una serie de procedimientos y herramientas que permite determinar los niveles de riesgo con cada uno de los créditos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Vela (2012) desarrolló el trabajo de investigación titulado: “Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011”. El enfoque de la investigación, fue mixto cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo usó un alcance correlacional y un diseño cuasi experimental, para (a) Cumplir los objetivos general y específico; y (b) Probar las hipótesis de investigación, buscando replicabilidad, confiabilidad, validez y precisión, mediante el tratamiento estadístico de los datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006). El enfoque cualitativo usó un alcance descriptivo y un diseño no experimental transversal. Se usaron fuentes de informaciones primarias y secundarias. Los instrumentos de investigación incluyeron estadísticos de medición.

El autor, entre sus conclusiones, formula lo siguiente:

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

- Las micro finanzas en Perú son un mecanismo de inclusión relevante ya que están orientados al segmento empresarial de mayor participación en número de unidades económicas en el país. Las entidades de micro finanzas financian a pequeñas y microempresas que representan a más del 95% del total de empresas en el país, generan cerca del 40% del PBI y tienen significativo aporte a la generación de empleo.

Igualmente, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (2011), desarrolló el trabajo de investigación denominado: “Eliminando barreras: El financiamiento de las PYMEs en América Latina” y, entre sus conclusiones, formula lo siguiente:

- El problema de acceso al crédito para las PYMEs es la baja participación de las empresas de menor tamaño en el crédito al sector privado es un problema que aqueja a todas las economías modernas desde hace muchos años. Las argumentaciones que suelen esgrimirse para explicar esta baja participación son de diversa índole. Una de las principales se basa en la existencia de fallas en el funcionamiento de los mercados de créditos, esencialmente, por la insuficiente información con que cuentan los bancos para realizar las evaluaciones de riesgo. La cantidad de recursos canalizados, también se ve influida por el método de selección de beneficiarios predominante; este depende, por un lado, de la información.
- Que se encuentra disponible y, por el otro, de las características de las entidades que operan en el mercado.
- La experiencia indica que las empresas pequeñas tienen mayor facilidad para obtener financiamiento cuando:

- Predominan los bancos públicos, la banca privada es de capital nacional, existen instituciones más chicas y con mayor flexibilidad y se dispone de un banco nacional de desarrollo.
- La falta de información sobre los proyectos de las empresas, sus ventas, potencialidad de crecimiento y la inexistencia o escasa transparencia de los balances contables, hacen difícil la medición del riesgo de incobrabilidad por parte de las entidades financieras.
- Adicionalmente, los bancos alegan que incurren en des economías de escala en las evaluaciones de créditos a PYMEs, ya que se trata de numerosas operaciones de bajo monto. Como resultado de la insuficiencia de información y de los riesgos atribuidos a estos créditos, las instituciones financieras imponen la presentación de garantías para cubrirse del riesgo y elevan las tasas de interés.
- Políticas de financiamiento. El conjunto de políticas debe incluir una serie de herramientas y servicios encadenados que apoyen a las empresas en sus distintas etapas de crecimiento ofreciendo mayor diversidad de productos y servicios. La asistencia debe comenzar por la provisión de servicios de fomento a la cultura emprendedora, capacitación y asesoría técnica, destinados a ayudar a los emprendedores en el diseño de las estrategias de negocio y en la puesta en marcha. Se deben proveer subsidios de capital semilla en coordinación con servicios de asistencia técnica para monitorear la evolución de los emprendimientos. Es esencial la distinción entre los programas para impulsar el nacimiento de empresas “gacela” o de empresas dinámicas con potencialidad de crecimiento de aquellos con fines sociales.

- Las líneas de financiamiento deben contemplar las diferencias entre los momentos empresariales o el grado de desarrollo. A las firmas con menor madurez, habrá que ofrecer créditos flexibles, principalmente para capital de trabajo o para la realización de pequeñas inversiones. En cambio, para aquellas más dinámicas o de mayor madurez, se deberá poner a disposición créditos a largo plazo que les permitan acometer proyectos de mayor envergadura. También deben implementarse líneas de financiamiento para exportaciones, para innovaciones y para fomentar la asociatividad.

Así mismo, Rosales & Madrid (2011), desarrollaron el trabajo de investigación lleva el nombre de: “Análisis e identificación de los factores que inciden en los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011”. Los autores, entre sus conclusiones, formulan lo siguiente:

- A pesar que, para los autores, los factores que afectan a la morosidad de las EdPYMEs son principalmente microeconómicos incorporan en la estimación a tasa de morosidad observada en el mercado crediticio local. Reconocen que si bien las características de las agencias y de la entidad determinan la tasa de morosidad por agencia, las condiciones de mercado también pueden afectar a este resultado, es decir, que las característica regionales tienen impacto en la capacidad de los agentes de pagar sus créditos en el plazo acordado, En el caso de la estimación de efectos fijos encuentran que un incremento de 1% en la morosidad del departamento donde se ubica la EDPYME hace que ésta vea afectada su morosidad en un 0.02%, mientras que en el caso del modelo Tobit el efecto es de 0.25%.

- En este sentido, la estructura del balance y de la cartera de activos crediticios reflejan el riesgo que quiere asumir cada entidad. Niveles mayores de riesgo de crédito suelen estar asociados a ciertos sectores. Keeton & Morris (1987), encuentran mayores niveles de riesgo de crédito en el sector agrícola. Los mismos autores (1988) desarrollan medidas de diversificación del riesgo para explicar el ratio de morosidad, y encuentran que las entidades que para los mismos tipos de riesgo de crédito cobran tipo de interés más alto, son las que presentan mayores tasas de morosidad.
- Por otro lado, en toda entidad crediticia la adecuada vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.
- La relación entre tasa de morosidad y garantías es de signo incierto ya que las teorías tradicionales sostienen que los mejores prestamistas están dispuestos a apodar más garantías para señalar que son de riesgo bajo y a su vez, un mayor número de garantías aportadas limita el riesgo moral del cliente. Sin embargo, se han venido desarrollando teorías que plantean una relación positiva, ya que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados (Padilla & Requejo, 1998).
- Los principales factores que influyen la probabilidad de que un cliente de caja municipal caiga en mora son el tiempo de vigencia del negocio, el nivel de endeudamiento, el número de entidades financieras con las que mantiene créditos en la actualidad, el destino del crédito y el acceso al crédito.

El indicador de productividad en la mayoría de instituciones analizadas se basa en el número de créditos colocados por analista o promotor. Este énfasis en el número de créditos por promotor, ha llevado a los mismos a una saturación de actividades y por ende al descuido de los préstamos colocados.

Las recomendaciones de los autores fueron:

- Utilizar distintos indicadores para la medición de la productividad de los analistas. Este sería el caso de la CMAC que evalúe tanto el número de créditos por promotor como la calidad de cartera que tenga.
- Mejorar la política de recuperaciones y seguimiento de los créditos, mejor conocimiento de los grupos de clientes a los cuales se dirigen, ya que usando mecanismos flexibles adecuados a cada cliente para facilitar su incorporación y estableciendo relaciones a largo plazo que le permiten controlar el riesgo que representa trabajar con este tipo de cliente, como lo que se podía apreciar en el documento cuando se les pregunta a los clientes acerca de sus días de pago.
- Existen varios factores que también influyen para que el cliente no caiga en mora y que son considerador en algunas cajas, como preguntar a los clientes cuándo y cuánto pueden pagar sus cuotas.

Cabe referir que González (2007) desarrolló el trabajo de investigación denominado: "Factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del municipio Rngel del Estado de Mérida por parte de las instituciones financieras FONDES Y UNIANDES

DURANTE EL PERÍODO 1996-2003” (primera parte)”. En citado trabajo, se analizaron los factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del Municipio Rangel del Estado Mérida, durante el periodo 1996-2003, por parte de las instituciones financieras FOMDES y UNIANDES. De acuerdo con su alcance y profundidad, esta fue una investigación de carácter exploratoria y descriptiva. Dadas las características de la población se utilizó el método de Muestreo Aleatorio Estratificado bajo la asignación proporcional.

El tamaño de la muestra estuvo conformada por 46 productores beneficiarios de créditos agrícolas, más 10 correspondientes a la prueba piloto. Los resultados obtenidos demuestran que existieron factores coyunturales (clima, plagas, inestabilidad en los precios) y estructurales (mercados inadecuados, débil tecnología, poca infraestructura) que de forma directa e indirecta provocaron la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados por FOMDES y UNIANDES. Además existieron, entre otros, factores como muerte o enfermedad de productores, la voluntad de no pago y el desempeño de las instituciones. La investigación ofrece conocimientos válidos sobre la problemática de la morosidad, sus causas y consecuencias. El estudio tuvo como objetivo, analizar los factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores, del Municipio Rangel del estado Mérida, durante el período 1996-2003, por parte de las instituciones financieras FOMDES y UNIANDES.

El autor, entre sus conclusiones, formula lo siguiente:

- De las características de las unidades de producción se puede señalar el predominio de pequeñas unidades sobre las medianas y

grandes; en la mayoría de los casos éstas satisfacen las necesidades básicas del productor y su familia. Existe en esta actividad el apoyo de todos los integrantes del grupo familiar, sólo en algunos casos utilizan mano de obra externa para realizar conjuntamente la actividad manual de pequeños cultivos utilizando instrumentos de producción propios y aún rudimentarios y, si cuentan con trabajo asalariado, lo hacen en forma eventual. En cuanto a las medianas unidades de producción estudiadas, se puede señalar que en ellas se realiza la actividad agrícola con la ayuda de todos los miembros del grupo familiar y para su completa explotación se requiere la mano de obra asalariada en virtud de que el propietario cumple el rol de dirigir la explotación. Estas dos formas de unidades de producción participan en la economía no de simple subsistencia, ya que una cantidad de su producción se coloca en el mercado y obtienen ingresos económicos por esta actividad.

- La pérdida de las cosechas por condiciones climáticas, los problemas de plagas y enfermedades, el bajo rendimiento de las cosechas, los elevados costos de producción y el bajo precio del producto cosechado, entendidos éstos como factores coyunturales, fueron algunas de las causas que impidieron a los beneficiarios morosos cancelar el crédito oportunamente.

Recinos (2008) desarrolló el estudio denominado: “Evaluación de Riesgos y Toma de Decisiones en el Otorgamiento de Créditos Mayores, en una Entidad Bancaria”, concluye en lo siguiente:

- El análisis de crédito se puede llevar a cabo en dos momentos: previo al otorgamiento del crédito como base para aprobar o denegar el financiamiento, y después del otorgamiento del crédito como parte de la labor de seguimiento para determinar la calidad del crédito, su

utilización, manejo y comportamiento de pago. Sin embargo, si previo al otorgamiento del crédito se hace una adecuada evaluación del solicitante y del nivel de riesgo que representará en el futuro, el banco contará con una cartera sana, reduciendo su grado de riesgo global y; por lo tanto, las reservas.

- La mayor dificultad que enfrentan los bancos al evaluar a un solicitante empresarial mayor, es la falta de información o información financiera no confiable, que no permita evaluar a la empresa y determinar con certeza su situación financiera y capacidad de pago, y por ende, el grado de riesgo que representa para el banco la operación solicitada.

## **2.2. BASES TEÓRICAS-CIENTÍFICAS**

### **2.2.1. Sistema Financiero**

#### **2.2.1.1. Definición**

De acuerdo a la Guía informativa editada por la CNMV (2002). El sistema financiero se encuentra comprendido por el conjunto de instituciones, intermediario y mercado donde se canaliza el ahorro hacia la deuda (o inversiones). Con este objetivo, existen dos mecanismos para cumplir con el traslado de recursos: las finanzas indirectas y directas. Las finanzas indirectas requieren la existencia de un intermediario financiero el cual transforma los activos denominados primarios, en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores. Por ejemplo, los bancos comerciales y los fondos mutuos. Por otro lado, las finanzas directas no requieren la presencia de un intermediario

financiero, y las transacciones se realizan en los mismos mercados financieros de bonos, acciones y otros instrumentos financieros.

El mercado de capitales corresponde al segmento del mercado financiero en los que se negocian valores con vencimientos de largo plazo, es decir, mayores a un año. Por su lado, los valores con un vencimiento de corto plazo, se transan en el mercado de dinero. Además de los agentes e intermediarios financieros, el funcionamiento de los mercados financieros requiere la existencia de instituciones que regulen, supervisen y sirvan de estructura para sus operaciones. En Perú esas funciones la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Bolsa de Valores de Lima (BVL) cumplen estas funciones (Guía informativa editada por la CNMV, 2002).

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

Cuando un sistema financiero funciona correctamente no se limita a servir como canalizador de recursos financieros, sino que también contribuye, a través del proceso de innovación financiera y de diversificación de activos, a generar un mayor

volumen de ahorro y que dichos recursos puedan dedicarse a la financiación de actividades productivas (Guía informativa editada por la CNMV, 2002).

#### **2.2.1.2. Características en Perú**

Según Morris (2011), las características en Perú son:

- El sistema financiero ha sido clave en el desempeño de la economía peruana debido a que ha permitido canalizar fondos excedentarios (depósitos) hacia individuos deficitarios (préstamos), y así, formar parte del ciclo virtuoso de la economía. La estabilidad macroeconómica, los resultados favorables de indicadores económicos y la consecuente reducción del riesgo país han generado reducciones en las tasas de interés, impulsando el crecimiento de los puntos de atención en las regiones y, acercando a más personas, mayores servicios financieros. Adicionalmente, la mayor cantidad de productos financieros especializados puede ser explicada por el mayor conocimiento respecto a la demanda a través del acercamiento al público.

- De esta manera, se puede apreciar que el número de puntos de atención por cada 100 mil habitantes adultos ha crecido en las regiones entre 2,5 y 6,1 veces entre los años 2006 y 2011. A nivel nacional en el año 2006 por cada 100 mil habitantes existían 35 puntos de atención, creciendo en 3,4 veces para el año 2011. En el período considerado, destacan los crecimientos de los puntos de acceso de Arequipa, Junín, Madre de Dios, Ucayali y San Martín que registraron un

crecimiento por encima de 4 veces. Por su parte, los crecimientos más discretos han sido en Loreto, Ayacucho, Tumbes y Apurímac con valores de crecimiento entre 2,5 y 2,9 veces. Finalmente, es importante mencionar que, si bien Huancavelica registró un crecimiento superior a 8 regiones (incluyendo a Lima), presenta la menor cantidad de puntos de atención, tanto en el año 2006 como en el 2011.

### **2.2.1.3. Estructura**

De acuerdo al Instituto de Formación Bancaria (2012), la estructura se presenta de la siguiente manera.

#### **A) Intermediación directa**

Se da cuando el agente superavitario asume en forma directa el riesgo que implica otorgar los recursos al agente deficitario. La relación entre ambos se puede efectuar a través de diferentes medios e instrumentos de lo que en muchos países se denomina mercado de capitales, en el cual participan instituciones especializadas como las Compañías de Seguros, los Fondos de Pensiones, los Fondos Mutuos y los Fondos de Inversión, que son los principales inversores de fondos o agentes superavitarios. A este mercado acuden preferentemente las empresas a conseguir recursos necesarios para financiar sus operaciones. Los intermediarios son los bancos de inversión y las sociedades agentes de bolsa (SAB), que facilitan los medios para que los compradores y vendedores de valores puedan hacer las operaciones dentro del marco de regulación vigente (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

De acuerdo al Instituto de Formación Bancaria (2012), el mercado de capitales es, por tanto, el lugar donde se negocian títulos-valores, pero también permite el traslado de dinero de las personas que tienen excedentes y buscan invertirlos a los que tienen déficit y tratan de encontrar medios para obtenerlos. Según el momento de su negociación se pueden diferenciar dos grandes tipos de mercado:

**a) Mercado primario:** Donde se buscan vender los valores que una empresa ha emitido. Permite obtener recursos ya sea para constituir una nueva empresa o para que las empresas existentes puedan obtener fondos para realizar sus inversiones, ampliaciones o cumplimiento de obligaciones. Los valores pueden ser colocados mediante oferta pública (invitación que se hace a través de cualquier medio de difusión masiva para que participe el público en general) o privada (cuando aquella está dirigida sólo a un sector específico de inversionistas o a los actuales accionistas de las empresas) (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

**b) Mercado secundario:** Es aquel que permite que los valores ya emitidos primariamente puedan convertirse en dinero al venderlos a otros inversionistas interesados en su compra. Sin un mercado secundario, la existencia de un mercado primario perdería atractivo por la iliquidez de los valores adquiridos. En este mercado se nota de manera más clara como el precio de negociación de los valores se determina por la interacción de la oferta y la demanda. En la medida que las personas estén interesadas en comprarlos, seguramente por los resultados y la seguridad que da el emisor, su precio podría aumentar. En cambio si la empresa

que ha emitido muestra resultados negativos y se pierde confianza en el emisor, muchos dueños de esos valores tratarán de venderlos y esto podría generar una baja en su precio (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

De acuerdo al Instituto de Formación Bancaria (2012) existe otra clasificación que involucra a ambos mercados y que toma en cuenta el lugar donde se negocian los títulos-valores. Tomando en cuenta las mayores o menores regulaciones que puedan existir para la negociación de los valores se puede clasificar también al Mercado de Capitales de la siguiente manera:

**a) Mercado bursátil:** Es un mercado que cuenta con mucha reglamentación y exigencias para poder negociar los valores, por ejemplo el previo registro de los emisores y valores, el envío y publicación de la información financiera de los emisores, los precios a los cuáles se negocian estos valores, la clasificación de riesgo que otorgan empresas especializadas en el tema y diversas normas que regulan la Bolsa de Valores de cada país, región o ciudad (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

**b) Mercado extrabursátil:** Es un mercado donde la realización de las operaciones se desarrolla con menores regulaciones, exigencias a los participantes y registros, en el que se negocian todo tipo de valores. Los requisitos de información al público de parte del emisor, como estados financieros, son menores (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

El mercado de capitales se ha caracterizado generalmente, porque permite a los agentes deficitarios encontrar fundamentalmente recursos de largo plazo. Su rol es fundamental en el proceso de crecimiento de cualquier economía, ya que permite a las empresas acceder a capitales que les posibilitan ejecutar nuevas inversiones y/o mejorar sus actuales procesos productivos, se consigue por tanto dinero para invertir en los diversos proyectos que las empresas desean realizar y sobre los cuales han evaluado la posibilidad de llevarlos a la práctica (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

De acuerdo al Instituto de Formación Bancaria (2012), el mercado de capitales peruano se encuentra normado por el D.L. 861 (Ley del Mercado de Valores) que busca regular la oferta pública de los llamados valores mobiliarios, la Bolsa, los agentes de intermediación en el mercado de valores, los instrumentos de oferta pública, los valores y mercados secundarios, así como los organismos de supervisión y control de mercado. En él participan los siguientes organismos e instituciones:

**a) Inversionista:** Persona natural o jurídica que cuenta con excedentes de recursos los cuales desea hacer crecer buscando niveles adecuados de seguridad, la que está relacionada con el riesgo que desea asumir. Espera también que los valores adquiridos se puedan convertir en dinero en el momento en que necesite convertir su inversión nuevamente en liquidez por diversos motivos o circunstancias que se le hayan presentado (Instituto de Formación Bancaria, 2012)

**b) Empresas emisoras:** Son las que tienen la necesidad de obtener fondos con el fin de aumentar sus recursos para destinarlos a nuevos proyectos de inversión o a la recomposición de su estructura financiera. Estas empresas efectúan análisis de sus requerimientos de capital y deciden si emiten nuevas acciones representativas de capital o toman deuda vía emisión de bonos o papeles comerciales (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

**c) Sociedades Agentes de Bolsa (SAB):** Persona jurídica organizada como una sociedad anónima, cuyo objeto social es dar facilidades para que se efectúe la intermediación de valores, tanto en el ámbito bursátil como extrabursátil (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

**d) Bolsa de Valores:** Asociación civil creada sin fines de lucro, cuyo objetivo es prestar el servicio público de centralizar las compras y ventas de valores inscritos en sus registros, cuya emisión y colocación se encuentre oficialmente autorizada por la CONASEV. Sus operaciones se realizan de lunes a viernes en días útiles a través de un mecanismo de operaciones conocido como la Rueda de Bolsa (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

**e) Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV):** Organismo del Estado encargado del ordenamiento, reglamentación y vigilancia del mercado de valores, así como de su promoción, revisando y aprobando nuevos mecanismos financieros que lo amplíen (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

**f) Banco de inversión:** Intermediario directo entre la empresa emisora y el inversionista que desea adquirir valores ofertados. El banco de inversión no sólo realiza la oferta de títulos de empresas a inversionistas directos, sino que efectúa un proceso especializado de asesoría integral, que va desde la definición del tipo de instrumento más conveniente para la empresa emisora hasta el servicio post-venta, que busca que el título emitido posea liquidez en el mercado y cobertura de información en forma permanente (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

#### **B) Intermediación indirecta**

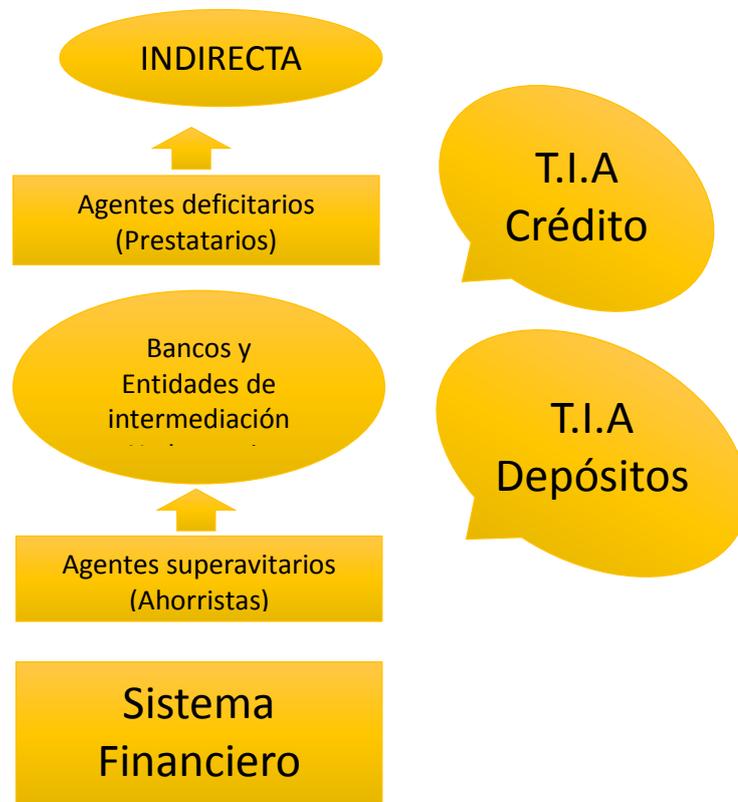
Según Instituto de Formación Bancaria (2012), la intermediación indirecta es realizada a través de instituciones financieras especializadas a las cuáles la normatividad vigente conoce como instituciones de operaciones múltiples, las que captan recursos de los agentes superavitarios, es decir de ahorros de personas o empresas, y luego los derivan hacia los agentes deficitarios. El riesgo directo es asumido por las entidades financieras hasta cierto monto relacionado con su capital, asumiendo los ahorristas un riesgo indirecto cuando la empresa financiera incurra en problemas de capital insuficiente o de liquidez que no le permite atender oportunamente el retiro de dinero de los ahorristas. Las principales entidades que participan en el proceso de intermediación indirecta son:

- El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), el Banco de la Nación, Banco de Materiales y el Banco Agrario.
- Las Empresas de Operaciones Múltiples
- Las Empresas Especializadas

La Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) que forma parte del Sistema Financiero Nacional y puede realizar todas aquellas operaciones de intermediación financiera permitidas por su legislación y sus estatutos, y en general toda clase de operaciones afines. Desde su creación hasta el año 1992, COFIDE se desempeñó como un banco de primer piso para, a partir de ese momento, cumplir de manera exclusiva las funciones de un banco de desarrollo de segundo piso, canalizando los recursos que administra únicamente a través de las instituciones supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). La modalidad operativa de segundo piso le permite complementar la labor del sector financiero privado en actividades como el financiamiento de mediano y largo plazo para el sector exportador y para la micro y pequeña empresa, canalizando recursos gracias a su cultura corporativa que privilegia la responsabilidad y el compromiso con la misión y objetivos institucionales (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

De acuerdo a la perspectiva de la revista Formación Bancaria (2012), a través del proceso de intermediación indirecta se captan y colocan principalmente recursos de corto plazo, mediante los llamados productos financieros creados por los propios intermediarios. En ambos casos las entidades financieras asumen los riesgos inherentes a estas operaciones, sobre la base de sus políticas de captación y de crédito. Los instrumentos utilizados son: Productos del pasivo y productos del activo: bajo las diversas formas de créditos que otorgan tanto a personas naturales como a negocios.

A continuación, se presenta la figura Nro. 1 sobre intermediación directa.



**Figura N° 1.** Intermediación indirecta

Fuente: Instituto de Formación financiera (2012)

Servicios que son prestados de manera complementaria pero que atienden necesidades de sus clientes para facilitarles el pago o la cobranza a otras personas (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

### **Bancarización e Intermediación Financiera**

Se entiende por Bancarización el utilizar el sistema financiero en las transacciones que se efectúan entre los diferentes agentes económicos. Este proceso facilita el sistema de pagos y minimiza el uso de dinero físico, dando

como resultado menores riesgos y costos en su ejecución. El mayor uso de los servicios financieros permite canalizar de manera adecuada el ahorro hacia actividades productivas (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

Como se aprecia, un mayor grado de bancarización contribuye al crecimiento de la economía del país al permitir canalizar los recursos hacia sectores que los necesitan (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

Es importante diferenciar bancarización de intermediación, el primero mide la relación entre depósitos/PBI mientras que el segundo la relación créditos/PBI (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

El crecimiento económico del Perú en los últimos años viene siendo continuo y sostenido, lo cual debería estar acompañado de mayores niveles de bancarización e intermediación, sin embargo el cuadro adjunto nos indica que nuestro país, comparativamente con otros países de la región, presenta bajos niveles en ambos indicadores (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

Según Instituto de Formación Bancaria (2012), evaluaciones y estudios realizados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP las principales causas del bajo nivel de bancarización pueden ser:

- Nivel de actividad económica media y elevados niveles de pobreza e informalidad.

- Incertidumbre de ingresos y ausencia de mecanismos de cobertura de riesgos, sobre todo en áreas rurales.
- Ausencia o incapacidad para demostrar la existencia de garantías.
- Altos costos de transacción para demandantes y oferentes debido a la pobre infraestructura vial y de comunicaciones.
- Dispersión espacial de la población hace más costoso los servicios financieros.
- Limitada información sobre la disponibilidad de servicios financieros y el costo de los mismos.
- Elevados costos en la resolución de conflictos por ineficiencias del sistema judicial.
- Deficiente nivel de educación y cultura financiera.

Pero, ¿qué se está haciendo para mejorar nuestros niveles de bancarización e intermediación financiera?

Para el Instituto de Formación Bancaria (2012). Se puede señalar dentro de las principales acciones:

- Fomento a la transparencia de la información y protección al consumidor, lo cual ha permitido reducir los costos de transacciones.
- Aumento de canales de atención al cliente con la apertura de más agencias, cajeros automáticos y cajeros corresponsales.
- Para mejorar la educación y cultura financiera, la SBS, el Ministerio de Educación y el IFB han desarrollado en los dos últimos años eventos de capacitación a docentes de colegios nacionales de Lima y Provincias para que éstos

desarrollen planes de educación en los estudiantes de nivel escolar, para ir superando la baja cultura financiera de nuestra población.

- Promover el desarrollo de las microempresas y su formalización.

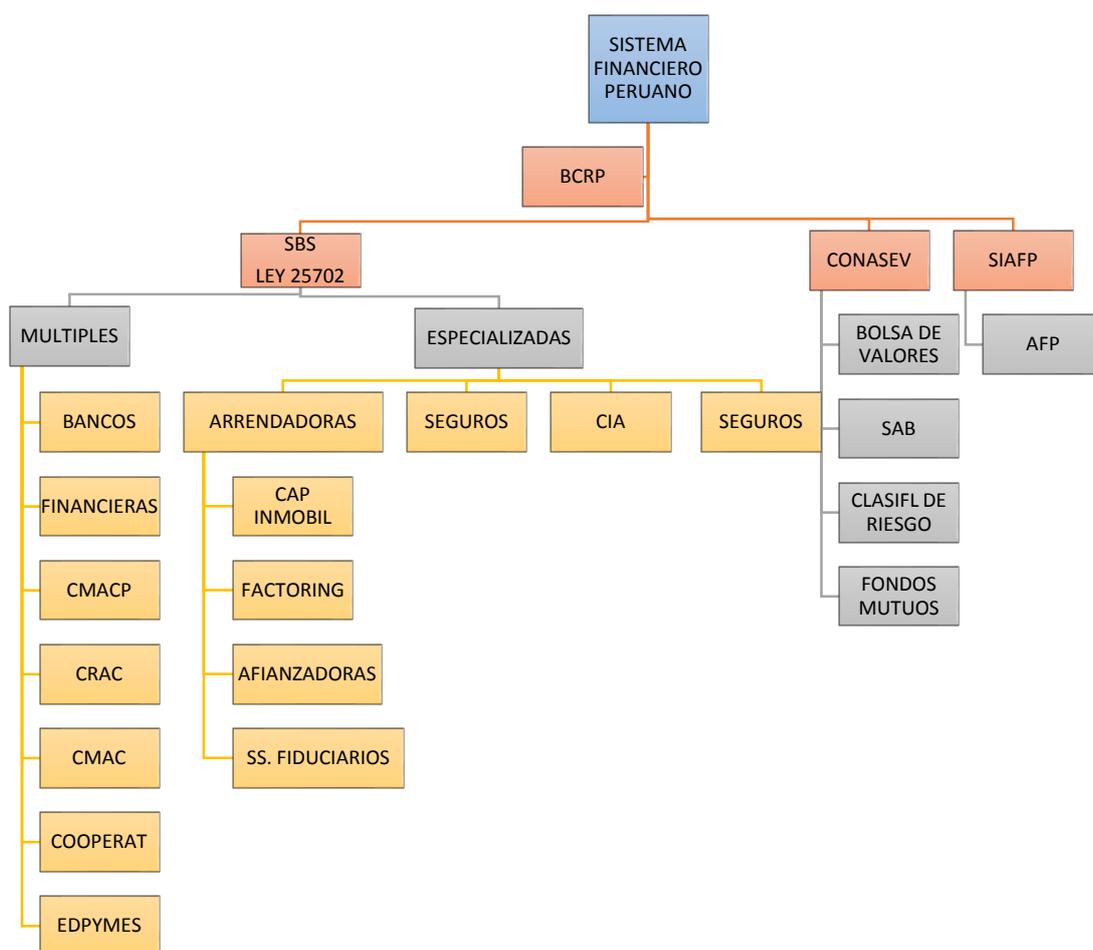
### **C) Estructura de Sistema Financiero Peruano**

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

En el caso peruano la intermediación financiera está regida por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero, de Seguros y Orgánica de la SBS, vigente a partir de diciembre de 1996 y por sus modificatorias como las leyes N° 27102, N° 27008 y posteriores (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Según Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2014) las empresas que componen el Sistema Financiero

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



**Figura N° 2.** Sistema Financiero Peruano

Fuente: COFIDE

## **A) Empresas de Operaciones Múltiples**

Son aquellas que pueden desarrollar y efectuar diversas operaciones relacionadas con la intermediación financiera, éstas podrán efectuarse en el corto y largo plazo y atender diversos sectores de la actividad económica del país, el número y tipo de operaciones que pueden desarrollar está esencialmente relacionado con el capital aportado por los accionistas, el riesgo que representan para los depositantes evaluado a través de una nota otorgada por las Clasificadoras de riesgo, los controles internos y personal capacitado para desarrollar las diversas operaciones (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Las empresas de operaciones múltiples son: empresas Bancarias, empresas Financieras, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (Edpyme), Caja Municipal de Crédito Popular (CMCP) y Cooperativas de Ahorro y Crédito (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**a) Empresa Bancaria:** Aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad establecida a través de un contrato, y en utilizar ese dinero, el capital aportado por los accionistas y el que obtenga de otras fuentes de financiación para dar créditos en las diversas modalidades, o para aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero, de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, define a la Empresa Bancaria como intermediario financiero, cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

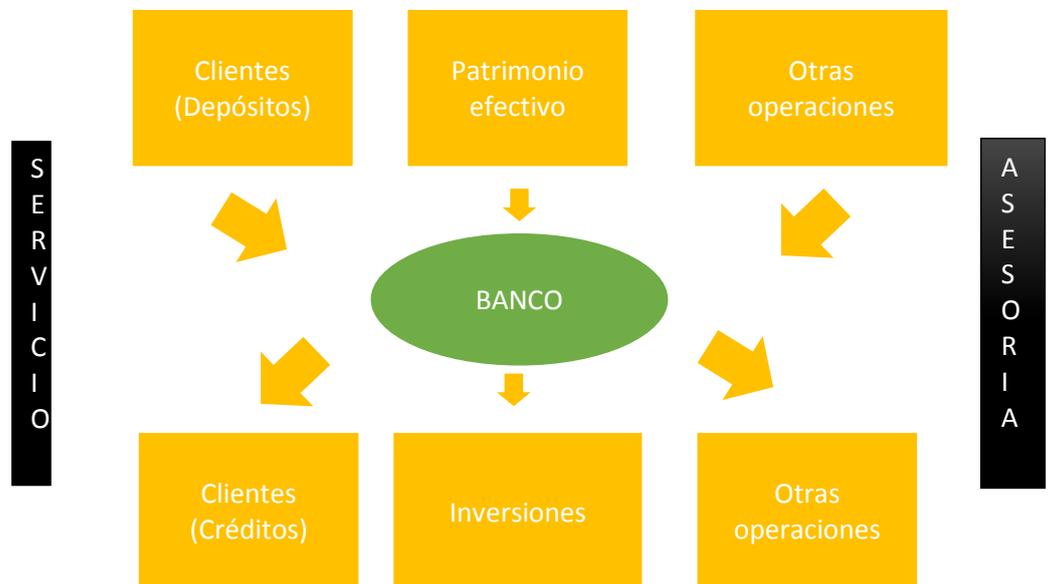
Se ve, por tanto, que las empresas bancarias desarrollan una función principal que está relacionada con la intermediación financiera, reciben o captan depósitos principalmente del público y además de otras operaciones que la legislación vigente le autoriza a realizar y ese dinero es trasladado a las personas naturales o jurídicas que lo necesitan, ya sea para adquirir un bien o servicio o para implementar o ampliar su negocio actual a través de las operaciones de crédito o colocación (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Pero, no hay que dejar de lado que, las empresas bancarias también brindan otro tipo de negocios a sus clientes, dentro de estos está el efecto de poder constituirse también en sus garantes en determinadas obligaciones que estos hayan asumido con otras personas de naturaleza pública o privada asumiendo un riesgo en esta operaciones, ya que si su cliente incumple con su obligación el banco queda con la responsabilidad frente al

tercero, formando parte del riesgo de crédito que este tipo de instituciones asumen. (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Por último y no menos importante es que los bancos también brindan a clientes y usuarios la posibilidad de acceder a los servicios de cobro, pago, recaudación, custodia, transferencia de dinero, cajas de seguridad, entre otros. Esto forma parte de lo que comúnmente se llaman servicios bancarios (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

A continuación, se presenta la figura sobre operaciones bancarias



**Figura N° 3. Operaciones Bancarias**

Fuente: Instituto de Formación Bancaria

**b) Empresa Financiera:** Aquella que capta recursos del público y cuya especialidad según la Ley del Sistema Financiero consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero, pero que en la práctica puede desarrollar similares operaciones que un banco con la restricción básicamente del manejo de la cuenta corriente para el otorgamiento de los créditos llamados sobregiros (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**c) Caja Rural de Ahorro y Crédito:** su función es también captar recursos del público a través de depósitos y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento de preferencia a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**d) Caja Municipal de Ahorro y Crédito:** Aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**e) Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC)** siendo una parte muy pequeña del sistema financiero, entre el 4% y 5% de depósitos del sistema financiero y alrededor del 7% de los créditos, sin embargo, dentro de las Instituciones Micro financieras No bancarias (IMFNB), son las más dinámicas en el otorgamiento de créditos y servicios financieros para los agentes económicos que no

son atendidos en el sistema financiero normal. En los últimos años han tenido un crecimiento importante, que ha permitido que algunas CMAC provincianas ingresen al mercado limeño (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Son instituciones financieras, creadas con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización y democratización del crédito, dentro del ámbito municipal de su competencia, este objetivo se ha visto ampliado a microempresas urbanas y en algunos casos rurales (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Para constituir una caja municipal es necesario contar igualmente con la autorización de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y la opinión favorable del Banco Central de Reserva del Perú (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Los depósitos que el público realiza en las cajas municipales cuentan también con la cobertura del Fondo de Seguro de Depósito en caso que estas entidades financieras entrarán en problemas de quiebra o liquidación, con lo cual las personas que ahorran en estas instituciones lo puedan hacer con total confianza (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**f) Caja Municipal de Crédito Popular:** Aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también autorizada para efectuar

operaciones activas y pasivas con los respectivos concejos provinciales y distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**g) Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME):** Aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa. Podemos señalar que si uno lo analiza en detalle se encuentra que una EDPYME no desarrolla exactamente la intermediación ya que no capta recursos del público y más bien utiliza otro mecanismo que es el obtener préstamos de otras instituciones financieras locales o del ámbito internacional (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**h) Cooperativa de Ahorro y Crédito:** Autorizada a captar recursos del público a que se refiere el artículo 289° de la ley. Estas cooperativas pueden operar con recursos del público, entendiéndose por tal a las personas ajenas a sus accionistas, si adoptan la forma jurídica de sociedades cooperativas con acciones. Muy diferentes a las cooperativas de ahorro y crédito que cuentan con asociados que están bajo la supervisión de la Federación Nacional de –Cooperativas del Perú-FENACREP (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

## **B) Empresas Especializadas**

Como el nombre lo señala estas son empresas que se dedican y especializan a una sola actividad dentro de la intermediación financiera, generalmente esta actividad estará relacionadas con los servicios y el préstamo para poder generar ingresos esencialmente a la empresa. Dentro de estas empresas podemos mencionar: Empresas de Capitalización Inmobiliaria, Empresas de Arrendamiento Financiero o “leasing”, Empresas de Factoring, Empresas Afianzadoras y de Garantías, Empresas de Servicio Fiduciario (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**a) Empresa de Arrendamiento Financiero o Leasing:** Cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor predeterminado.

La función esencial de estas empresas es desarrollar el producto arrendamiento financiero o “leasing”, la cual es una herramienta financiera que permite, sobre todo, a las empresas adquirir bienes de capital –maquinarias, equipos, inmuebles- mediante el pago de cuotas cada cierto tiempo y ejercer una opción de compra final al término de los pagos. Se formaliza mediante la firma de un contrato en el que el cliente deja constancia de la elección de los bienes, el proveedor y la forma de pago (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**b) Empresa de Factoring:** Cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos-valores y en general cualquier valor mobiliario representativo de deuda.

Estas empresas se dedican a la adquisición de facturas y letras antes de su vencimiento, con lo cual las empresas podrán contar con liquidez antes de tiempo.

Así las empresas que tienen facturas por cobrar de otras compañías podrán obtener un mecanismo adicional de liquidez, vendiendo estas facturas por cobrar con un descuento.

Este mercado beneficia principalmente a las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) que son proveedores de las grandes compañías, estas últimas reconocidas por su solidez comercial y financiera y, sobre todo, como buenas pagadoras de sus obligaciones (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Por ello, esas facturas serán más fáciles de comercializar en el mercado y, en la medida que éste se desarrolle, se irá ampliando la aceptación de facturas de otras empresas (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**c) Empresa Afianzadora y de Garantías:** Cuya especialidad consiste en otorgar afianzamientos para garantizar a personas naturales o jurídicas ante otras empresas del sistema financiero o ante empresas del extranjero, en operaciones vinculadas con el comercio exterior (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

### **C) Empresas de Seguros**

Su objetivo es celebrar contratos mediante los cuales se obligan, dentro de ciertos límites y a cambio de una prima, a indemnizar un determinado daño o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas, en el caso de ocurrir un determinado suceso futuro e incierto (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**a) Empresa de Seguro de Riesgos Generales:** Cubre todo tipo de riesgo, como muerte natural o accidental, invalidez total o permanente, cáncer, emergencias accidentales, entre otros (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**b) Empresa de Seguros de Vida:** Tiene cobertura para muerte natural y accidental (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**c) Empresas de Seguro de Riesgos Generales y Vida:** Contempla los seguros anotados en los dos puntos anteriores (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

**d) Empresa de Reaseguros:** Otorga cobertura a una o más empresas de seguros o patrimonios autónomos de seguros por los riesgos asumidos, en los casos en que se encuentren capitales importantes, o así convenga a estos últimos por razón de sus límites operacionales (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

## **D) Sistema Privado de Pensiones**

El 6 de diciembre 1992, el gobierno promulgó el Decreto Ley 25897, por el cual creó el Sistema Privado de Pensiones (SPP) como alternativa a los regímenes de pensiones administrados por el Estado y concentrados en el Sistema Nacional de Pensiones (SNP) (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

El Sistema Privado de Pensiones es un régimen de capitalización individual, donde los aportes que realiza el trabajador se registran en su cuenta personal denominada Cuenta Individual de Capitalización (CIC), la misma que se incrementa mes a mes con los nuevos aportes y la rentabilidad generada por las inversiones del fondo acumulado (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

Este sistema previsional se sustenta en la libertad y la responsabilidad individual, siendo sus características principales: libertad de elección, la participación activa del trabajador, la transparencia en la información, la libre competencia y la fiscalización (Superintendencia de Banca, Seguros & AFP, 2014).

### **2.2.1.4. Marco Normativo**

#### **a. La Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS)**

##### **a.1. Definición**

De acuerdo al Instituto de Formación Bancaria (2012) la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) es el organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, de

Seguros y, a partir del 25 de julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones (SPP) (Ley 27328). Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

Como entidad encargada de la regulación cumple una función esencial de establecer las leyes y normas necesarias para cuidar los intereses de los depositantes en el Sistema Financiero pero a su vez también cumple una función de controlar que esas reglas establecidas se estén cumpliendo en el desarrollo de las operaciones que las entidades financieras desarrollan día a día (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

La Superintendencia de Banca Seguros y AFP es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702) (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

## **a.2. Función**

La labor de la SBS comprende dos tareas básicas: regulación y supervisión. La regulación establece las reglas a las cuales se someten las empresas supervisadas desde su entrada al sistema, durante su operación y eventual salida del mercado. La supervisión consiste en verificar el cumplimiento de las normas y la aplicación de políticas y prácticas prudenciales por parte de las empresas supervisadas (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

## **b. El Banco Central de Reserva del Perú - BCRP**

### **b.1. Marco legal**

La Constitución Política de 1993, como lo hizo la de 1979, consagra los principios fundamentales del sistema monetario de la República y del régimen del Banco Central de Reserva del Perú.

La emisión de billetes y monedas es facultad exclusiva del Estado, que la ejerce por intermedio del BCRP (Artículo 83).

El Banco Central, como persona jurídica de derecho público, tiene autonomía dentro del marco de su Ley Orgánica y su finalidad es preservar la estabilidad monetaria. Sus funciones son regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales a su cargo y las demás que señala su Ley Orgánica. El Banco además debe informar exacta y periódicamente al país sobre el estado de las finanzas nacionales (Artículo 84 de la Constitución Política del Perú). Adicionalmente, el Banco está prohibido de conceder financiamiento al erario, salvo la compra en el mercado secundario, de valores emitidos por el Tesoro Público dentro del límite que señala su Ley Orgánica (Artículo 77) (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

El Directorio es la más alta autoridad institucional del BCRP y está compuesto por siete miembros que ejercen su mandato en forma autónoma. El Poder Ejecutivo designa a cuatro, entre ellos al Presidente. El Congreso ratifica a este y elige a los tres restantes, con la mayoría absoluta del número legal de sus miembros (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

Hay dos aspectos fundamentales que la Constitución Peruana establece con relación al Banco Central: su finalidad de preservar la estabilidad monetaria y su autonomía (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

La estabilidad monetarias el principal aporte que el Banco Central puede hacer a la economía del país pues, al controlarse la inflación, se reduce la incertidumbre y se genera confianza en el valor presente y futuro de la moneda, elemento imprescindible para estimular el ahorro, atraer inversiones productivas y promover así un crecimiento sostenido de la economía (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

La autonomía del Banco Central es una condición necesaria para el manejo monetario basado en un criterio técnico de modo que sus decisiones se orienten a cumplir el mandato constitucional de preservar la estabilidad monetaria, sin desvíos en la atención de dicho objetivo encomendado. Una de las garantías para la autonomía la constituye la no remoción de los directores salvo falta grave, establecida en la Ley Orgánica del Banco Central.

Asimismo, esta norma establece la prohibición de financiar al sector público, otorgar créditos selectivos y establecer tipos de cambio múltiples, entre otros (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

## **b.2. Ley Orgánica del BCRP (Ley N° 26123)**

El Banco se rige por lo establecido en la Constitución, su Ley Orgánica y su Estatuto. La Ley Orgánica del BCRP, vigente desde enero de 1993, contiene disposiciones sobre aspectos generales, dirección y administración, atribuciones, obligaciones y prohibiciones, presupuesto y resultado, y relaciones con el gobierno

y otros organismos autónomos, entre otros (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

### **b.3. Circulares del BCRP**

Las circulares constituyen disposiciones de carácter general que establece el Banco Central al amparo de su Ley Orgánica. Estas normas son de cumplimiento obligatorio para todas las entidades del sistema financiero, así como para las demás personas naturales y jurídicas cuando corresponda (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

Las circulares emitidas establecen normas sobre billetes y monedas en circulación, instrumentos monetarios del BCRP, disposiciones de encaje, sistema de pagos, tasas de interés, límites de inversión de las Administradoras de Fondos de Pensiones, bancos de primera categoría, convenios con la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), información y reportes enviados al BCRP, monedas conmemorativas e índice de reajuste diario, entre los principales (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

### **b.4. Política monetaria**

En el marco de la Constitución Política del Perú y de su Ley Orgánica, el Banco Central de Reserva del Perú cuenta con la autonomía y los instrumentos de política monetaria que le permiten cumplir con la finalidad de preservar la estabilidad monetaria (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

## **b.5. Esquema de política monetaria**

A partir de enero de 2002, la política monetaria del BCRP se conduce bajo un esquema de Metas Explícitas de Inflación (“inflationtargeting”), con el cual se busca anclar las expectativas inflacionarias del público mediante el anuncio de una meta de inflación.

Hasta el año 2006, la meta de inflación era 2,5 por ciento anual, con una tolerancia máxima de desvío de un punto porcentual hacia arriba y hacia abajo. A partir de 2007, la meta de inflación se redujo a 2,0 por ciento, manteniéndose el margen de tolerancia, con lo que la meta de inflación se ubica entre 1,0 y 3,0 por ciento (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

La reducción de la meta de inflación de 2,5 a 2,0 por ciento permite que nuestra moneda tenga un mayor poder adquisitivo en el largo plazo y fortalece la confianza en la moneda nacional, favoreciendo la desdolarización. Asimismo, una meta inflacionaria de 2,0 por ciento iguala el ritmo de inflación del país con el de las principales economías desarrolladas, evitando la desvalorización relativa de nuestra moneda (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

El BCRP evalúa el cumplimiento de su meta de inflación de manera continua desde 2006, revisándose mensualmente la evolución de la inflación de los últimos doce meses (Instituto de Formación Bancaria, 2012).

## **2.2.2. Colocación de créditos**

### **2.2.2.1. Definición**

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

A través de estas dos actividades (captación y colocación), los bancos y otras instituciones financieras obtienen sus ganancias. Los intereses de colocación, en la mayoría de los países, incluyendo Colombia, son más altos que los intereses de captación; es decir, los bancos cobran más por dar recursos que lo que pagan por captarlos. Esta diferencia crea un margen que se denomina el margen de intermediación:

$$\text{Margen de intermediación} = \text{Tasa interés de colocación} - \text{Tasa de interés de captación}$$

Los bancos obtienen más o menos ganancias dependiendo de qué tan amplio sea el margen de intermediación; es decir, qué tan distante esté la tasa de interés de colocación de la de captación (Campbell, 1997).

Las tasas de interés que se utilizan en el sistema financiero están reguladas por el Banco de la República, el cual, a través de su Junta directiva, señala, cuando las circunstancias lo exijan, y en forma temporal (máximo ciento veinte días en el año), límites a las tasas de interés que deben pagar y cobrar los establecimientos de crédito (Campbell, 1997).

#### **2.2.2.2. El proceso de otorgamiento de Créditos de una Caja Municipal**

Siguiendo a Elizondo (2003) el proceso de otorgamiento de Créditos de un Banco, son secuencias o acciones, orientados a la identificación del mercado objetivo, a la evaluación al cliente, a la aprobación del crédito, al seguimiento del crédito otorgado, a la recuperación de los fondos otorgados en calidad de financiamiento.

#### **2.2.2.3. Etapas del proceso de otorgamiento de créditos son las siguientes:**

Siguiendo a Elizondo (2003)

- **La identificación del mercado objetivo**

Se refiere a que el plan estratégico institucional y sus modificaciones deben identificar el mercado principal hacia el cual se orienten los activos crediticios de la institución. Al identificar el mercado la institución financiera deberá emitir directrices relativas a los aspectos siguientes:

- Principales actividades económicas hacia las que se canalizarán los activos crediticios;

- Características de los segmentos de mercado a los que desea orientar los activos crediticios (Elizondo, 2003).

- **La evaluación al cliente**

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

- **La aprobación del crédito**

Siguiendo a Gitman (1997) en esta etapa la institución financiera EDPYME deberá observar sus políticas establecidas para la aprobación de solicitudes que den lugar a activos crediticios, las prórrogas, las novaciones o las reestructuraciones, conforme a la estructura y niveles jerárquicos que se han definido. Esta etapa se puede subdividir en:

- Comité de Créditos: decisión y fijación de monto
- Negociación y paquetes de condiciones.

Siguiendo a Argandoña (2010) al llegar a la etapa de aprobación, es importante contar con toda la información necesaria que permita evaluar, tanto cualitativa como cuantitativamente al solicitante o deudor, es decir, que las etapas anteriores se han cumplido a cabalidad por lo que el Informe presentado al Comité de Créditos cuenta con toda la información necesaria para toma la decisión de aprobar o denegar el crédito basado en información confiable.

Una vez definidas las condiciones de créditos por el comité, se debe tratar de compatibilizarlas con las pretensiones del solicitante, para lo cual el Ejecutivo de Negocios a cargo de la colocación debe negociar con la empresa solicitante, a efectos de cumplir con las indicaciones del comité. Esta negociación debe interpretarse como un apoyo para que la evolución de créditos sea conforme a lo estipulado por ambas partes (Argandoña, 2010).

- **Seguimiento del crédito otorgado**

Siguiendo a Argandoña (2010) la Administración del crédito involucra el seguimiento de la situación del cliente una vez que se le ha otorgado el crédito. La importancia de este punto radica en que existe la posibilidad de que la situación de la empresa varíe con el correr del tiempo, lo que a su vez altera las características del crédito otorgado por la institución financiera (aumenta el riesgo), lo que sirve al banco para tomar las medidas necesarias antes de que sea muy tarde”.

Posteriormente, al otorgamiento del crédito las instituciones financieras deberán comprobar que los fondos se hayan utilizado para el destino que fueron solicitados (Argandoña, 2010).

La entidad bancaria deberá emitir políticas orientadas a darle seguimiento a los activos crediticios, que contengan procedimientos para detectar oportunamente su deterioro y prevenir una potencial pérdida (Argandoña, 2010).

- **La recuperación de los fondos otorgados en calidad de financiamiento**

Siguiendo a Gitman (1997) la institución financiera deberá emitir políticas que contengan los mecanismos y procedimientos de cobro que consideren adecuados para la recuperación efectiva de los fondos otorgados en calidad de financiamiento.

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

## **2.2.3. Morosidad**

### **2.2.3.1. Definición**

La morosidad se entiende como la condición de moroso o situación o estado de mora, dilatación, tardanza, lentitud, retraso o falta de puntualidad indolencia o escasa actividad (Molina, 2000).

Según Molina (2000) la define como “tardanza” en el cumplimiento de una obligación. Retraso en el pago de una cantidad de dinero líquida y vencida”. Actualmente, pareciera que ha aumentado la morosidad, en la cartera de PYMES (pequeña y mediana empresa), debido quizá al riesgo de incumplimiento y al riesgo de recuperación.

### **2.2.3.2. Aspectos relacionados con la morosidad**

#### **A. Historial crediticio**

Según Banco de Crédito del Perú (2014), los antecedentes crediticios son más importantes de lo que normalmente se cree. El historial de crédito, es la suma de los antecedentes crediticios de una persona, son una información relevante sobre su comportamiento comercial y es sumamente utilizado, incluso aunque usted lo desconozca.

Un historial de crédito es un perfil financiero. Permite a las entidades financieras saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado y los ayuda a decidir si desean hacer un negocio con usted.

Un uso responsable del crédito, quedará registrado en su historial de crédito, y le permitirá acceder a importantísimos beneficios a largo plazo como: mayor capacidad de acceder a un crédito, en condiciones más beneficiosas, con acceso a una oferta más amplia en diversidad de formas, montos y plazos.

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

**B. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente**

Según Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

**B.1. Categoría normal (0)**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

## **B.2. Categoría con problemas potenciales (1)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

## **B.3. Categoría deficiente (2)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

## **B.4. Categoría dudoso (3)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

## **B.5. Categoría pérdida (4)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

## **C. Refinanciamiento**

Según Banco de Crédito del Perú (2014), el refinanciamiento significa:

**C.1.**El refinanciamiento no significará desembolso de dinero en efectivo, sólo modificación de condiciones contractuales de acuerdo a evaluación.

**C.2.**El refinanciamiento puede realizarse en el mismo producto otorgado o se realizará como novación de deuda de acuerdo a evaluación.

**C.3.** La operación de refinanciamiento puede ser solicitada por un cliente en condición de vigente o vencido.

**C.4.**En el momento del cambio de condiciones contractuales en la cual se realiza la operación de refinanciamiento, la clasificación de riesgo de los deudores se mantendrá en sus categorías originales, con excepción de los deudores clasificados como normal que deberán ser reclasificados como con Problemas Potenciales.

**C.5.**Posteriormente, la clasificación crediticia de los deudores refinanciados podrá ser mejorada en una categoría, cada dos (2) trimestres, siempre que el deudor haya efectuado pagos puntuales de las cuotas pactadas, y se encuentre cumpliendo las metas del plan de refinanciación. Si, por el contrario, el deudor presenta atrasos en el pago de las cuotas pactadas o incumplimientos de las metas acordadas o deterioro en su capacidad de pago, la empresa procederá a reclasificar al deudor en una categoría de mayor riesgo.

#### **D. Cobranza Telefónica**

Según Banco de Crédito del Perú (2014), en caso se haya cumplido la fecha de vencimiento de una cuota y no hayas realizado el pago correspondiente, se considera pago tardío y se aplica una tasa de interés moratoria sobre los días de atraso. Se realizará una gestión de Cobranza Telefónica y se te solicitará una "promesa de pago" que deberá cumplirse dentro de los próximos 7 días calendario. De no ser posible contactarte por teléfono, un Gestor de Cobranzas de Campo

realizará una visita física a fin de llegar a un acuerdo de pago. Si no logra ubicarte, te llegará una notificación por escrito con un número de teléfono para que lo contactes. Al llegar a los 60 días de mora, tu crédito ingresará a Cobranza Judicial.

#### **E. Gestor de cobranza de campo**

Según Banco de Crédito del Perú (2014), gestiones y personal de campo que se administran a través de zonas de cobranza y cartera asignada.

Profesionales de cobranza calificados que ejecutan estrategias y aplican distintas técnicas para lograr la mayor efectividad de recupero de la cartera.

#### **F. Envío automatizado y masivo de notificaciones**

Según Banco de Crédito del Perú (2014), a través de nuestro aplicativo administrador de Cobranza, se genera y envía correspondencia individual y masiva personalizada de acuerdo al perfil del cliente.

#### **G. Cobranza Judicial**

Según Banco de Crédito del Perú (2014). Ante Juez competente y con los documentos que justifican el adeudo (cheque, pagaré, letra de cambio, factura, nota, remisión, contrato o cualquier otro en el que conste una obligación de pago o el adeudo) se demanda al deudor el pago y se obtiene orden de embargo cuando son títulos de crédito, mismo que se ejecuta y una vez condenado el deudor mediante sentencia

definitiva, si no hace pago, se rematan los bienes y se paga al acreedor.

Inmediatamente a la firma del contrato de prestación de servicios profesionales y recepción de documentos a cobrar y de localización de deudor, le enviamos un requerimiento de pago y a la par formulamos demanda y endosos en procuración o poder general para pleitos y cobranzas. Una vez firmada y presentada ante el juzgado competente la demanda, obtenemos orden de embargo y procedemos en su momento a la diligencia de requerimiento de pago y embargo y emplazamiento en su caso para continuar el juicio hasta obtener la sentencia favorable que se requiere en estos casos, misma que se ejecuta en el mismo juzgado, previa resolución de apelaciones o amparo si los hay y se procede a la recuperación forzosa de la suma adeudada más los intereses normales y moratorios en su caso que correspondan o indemnizaciones por daños o lo que proceda, mediante el remate de los bienes que fueron embargados al inicio del juicio.

### **2.2.3.3. Algunos factores que causan la morosidad**

De acuerdo al planteamiento de Rodríguez (2009) algunos de los factores que causan la morosidad, son los siguientes:

#### **A) Factores Coyunturales**

Entendidos como los no controlados por los comerciantes que influyen en la morosidad de pago de las empresas PYMES, como por ejemplo condiciones climática, inestabilidad de precios (Rodríguez, 2009).

## - **Falta de cultura financiera**

Lamentablemente, la mayoría de las personas no llegan a tomar un curso formal de cultura financiera. Esto es, un tremendo defecto de los sistemas educativos en general que la gente no reciba enseñanzas básicas de finanzas. No importa la actividad que algún día se desempeñe, todo el mundo, tiene necesidad, tarde o temprano, de manejar sus finanzas personales; estamos hablando de su patrimonio. Todos, algún día tendrán que decidir cómo invertir sus ahorros, cómo manejar una tarjeta de crédito o tal vez la mejor forma de comprar un coche o una vivienda. Si los individuos de veras tuvieran conocimientos de finanzas no veríamos tantos casos de seres que luchan por reducir el saldo de sus tarjetas de crédito, no habría tantas situaciones penosas de gente de la tercera edad que no pueden solventar sus gastos por falta de previsión..., y tanta gente que necesita refinanciamientos para poder llegar a fin de mes. El buen entendimiento y conocimiento de las finanzas personales nos lleva a no trabajar por el dinero sino lograr que el dinero trabaje por uno (Rodríguez, 2009).

Es entonces cuando la gente contrata un experto, un asesor financiero, pero siempre es importante conocer algo de cultura financiera para juzgar si el supuesto “experto” habla con sentido.

## - **Importancia del ahorro**

- La gente pone como pretexto para su falta de ahorro el tener pocos ingresos. Pero para poder ahorrar lo importante no es lo que se gane sino lo que se gasta. Una cosa que cada quien tiene que lograr establecer muy claramente en su mente es poder distinguir entre necesidades y deseos o antojos. Los gustos hay que aprender a controlarlos y solamente se pueden satisfacer ocasionalmente sólo cuando hay recursos excedentes. Hay que acostumbrarse a que la suma que se destine al ahorro debe ser algo tan constante como el pago de la luz o el teléfono. El ahorro debe ser una regla cotidiana. No se debe esperar a ver si sobra algo a final de mes para ahorrar. El ahorro debe ir por delante (Rodríguez, 2009).
- La gente debería distinguir entre activo y pasivo. Es importante saber distinguir entre activos “buenos” y activos “malos”. Un activo “malo” es aquel que no nos ayuda a lograr que el dinero trabaje por nosotros sino que nosotros seguimos trabajando por el dinero. Por ejemplo, usando se compra una casa para vacacionar, es un activo “malo”. Se tiene invertido mucho dinero en un activo que no está generando rendimiento. Al contrario nos cuesta mantenimiento. Nos quita dinero. En cambio los activos “buenos” son aquellos que generan más dinero, acciones, bonos, fondos...
- Se podría discutir sobre la conveniencia de invertir en uno u otro, pero discutir sobre la conveniencia de invertir en uno u otro, pero discutir si uno es mejor a otro esto ya es refinar la plática (Rodríguez , 2009).

- Igual, se podría distinguir entre pasivos “buenos” y “malos”. Los “pasivos” malos son todos aquellos bienes que aún sin tener dinero efectivo, podemos adquirirlo por ejemplo endeudándonos a través de una tarjeta de crédito. Sin embargo, si usamos la tarjeta no como un instrumento de crédito sino como un instrumento de pago podemos llegar a convertir un pasivo “malo” en uno “bueno. Si sólo usamos la tarjeta para adquirir aquello que tenemos la absoluta certeza que podemos liquidar cuando llegue el estado de cuenta entonces podemos generar un pasivo “bueno”. Usemos el dinero del banco, que otorgó la tarjeta, para la compra y mientras dejamos nuestro dinero en el banco ganando intereses, es decir nuestro dinero trabaja por nosotros. Lo importante es no llegar a pagar intereses (Rodríguez, 2009).

- **Sobreendeudamiento activo y sobreendeudamiento pasivo**

- El incremento de la deuda de los hogares tiene sus causas en el incremento del coste de la vivienda, la reducción de los tipos de interés, y la mayor confianza de los consumidores en su estabilidad laboral. No se puede hablar de un sobreendeudamiento generalizado de las familias españolas, pero sí de un incremento de las situaciones de “vulnerabilidad ante determinadas perturbaciones adversas”. El mantenimiento de un ritmo elevado de creación de nuevos puestos de trabajo ha sido un elemento fundamental en el sostenimiento de la renta de los hogares, y ha conformado la adopción de decisiones financieras de largo alcance, cual es la de adquirir una

vivienda con un plan de financiación a 30-40 años. Pero ahora las circunstancias han cambiado algo (menor ritmo de creación de empleo) = esto puede llevar a truncar los compromisos de pago de un número considerable de familias (Rodríguez, 2009).

- En efecto, el elevado endeudamiento de las familias, el incremento de tipos de interés, el elevado coste de la vivienda, la precariedad laboral e inestabilidad familiar (signos de este tiempo) son los principales factores que conjuntados colocan a los hogares ante un alto riesgo de bancarrota. Aún el incremento crediticio del consumo doméstico se considera un factor de desarrollo, debe estar en todo caso, amortiguado por una red de seguridad que suavice y prevenga las dificultades de pago a las que irremediamente se ve abocado un cierto porcentaje de las familias. El prototipo de consumidor bajo riesgo de sobreendeudamiento es aquél que debe responder de sus créditos al consumo con cargo a sus ingresos salariales previsibles y a un moderado patrimonio constituido básicamente por su vivienda (Rodríguez, 2009).

Son dos las causas inmediatas del sobreendeudamiento de los consumidores: la asunción excesiva de deudas (sobreendeudamiento activo) y la incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas (sobreendeudamiento pasivo). El sobreendeudamiento activo se asocia con la adicción al consumo, o cuando menos, con el consumo irreflexivo. Las causas de adicción se encuentran en la actitud no crítica frente a la publicidad y en la aceptación de valores e ideas consumistas (Rodríguez, 2009).

- El sobreendeudamiento pasivo se debe a determinadas contingencia sobrevenidas capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar gastos, impidiendo hacer frente a la deuda (despido laboral, accidentes, enfermedad, separación o divorcio...) (Rodríguez, 2009).

Hipótesis real de sobreendeudamiento pasivo:

Una familia que con el sosiego de su situación actual y el brillante futuro que les anuncia sus juventud y su doble salario acuden al crédito hipotecario para comprar su primera vivienda y a la compraventa financiada de un turismo, sin embargo, posteriormente, con la llegada del primer, segundo hijo, la mujer decide abandonar su empleo para dedicarse enteramente a la familia; la incapacidad total de pagos se producirá cuando el marido sea despedido de su puesto de trabajo; más frecuente será incluso que el matrimonio se separe, quedándose la mujer y los hijos en una situación económica de subsistencia y el marido debiendo hacer frente a la pensión compensatoria a favor de la mujer, a la de alimentos para los hijos, a la hipoteca de la vivienda y a las cuotas del vehículo y al alquiler y gastos de su propia vivienda. (Rodríguez, 2009).

- Existen también situaciones intermedias entre el sobreendeudamiento activo y el pasivo, propias de aquellos casos en los que la incapacidad de pagos no se debe al exceso de crédito asumido, sino al exceso de consumo al contado hasta el punto de afectar la parte de la renta que estaba comprometida para el pago de las deudas. Este tipo de consumo irreflexivo, en gran parte

impulsivo, se encuentra promocionado por la agresividad de la publicidad, la inmediata disposición de dinero a través de tarjetas o crédito inmediatos (Rodríguez, 2009).

- También existen supuestos en los que la situación de sobreendeudamiento ni siquiera presupone la existencia de uno a varios préstamos, sino el impago y acumulación de deudas al contado, impago de alquileres, facturas de agua, gas, luz, teléfono, impuestos.
- Al margen de todo ello, no debe menospreciarse el grado de responsabilidad que también corresponda a la entidad de crédito y al acreedor al consumo, e incluso a todo el sector en general, por la concesión previsible e incluso deliberada de créditos de alto riesgo. Los EFC (Establecimientos Financiero de Crédito), que desde hace unos años se anuncian constantemente por televisión, ofrecen micro créditos de hasta 3.000 euros que se ingresan en 24 horas, sin más garantía que la presentación del DNI, la última nómina y la grabación magnética de la conversación telefónica. Ahora bien, aplican una TAE muy superior al 20% anual, justificando que sus intereses no son usuarios porque remuneran el alto riesgo asumido. (Rodríguez, 2009).

- **Otras (Señales y perfiles)**

Según Rodríguez (2009) las señales de alarma que pueden hacernos detectar a modo práctico la posible insolvencia de una empresa, por ejemplo serían las siguientes:

El departamento de riesgos de las empresas debe estar especialmente alerta ante ciertas señales de alarma que pueden significar una crisis latente del deudor o pronostican un problema grave de morosidad.

Según Rodríguez (2009), las señales más habituales que habrá que detectar son:

- Un rápido aumento de los ratios de impagados, incidencias, saldos vencidos, o haber excedido los límites de riesgos.
- Las peticiones continuas de renovaciones y aplazamientos.
- El deudor ofrece renovar la deuda mediante entrega de pagarés o letras con vencimientos muy tardíos.
- Un deudor tiene problemas con sus clientes.
- Incremento del endeudamiento del cliente y aparición de cargas crediticias patrimoniales.
- El deudor admite abiertamente que tiene un problema, pero asegura que ya tiene la solución.
- La situación y comportamiento de los propietarios y administradores de la empresa deudora.
- Disminuciones en el patrimonio del cliente.
- El cliente se ha embarcado en unos proyectos de expansión.
- El deudor ha realizado inversiones no productivas.
- Un cliente pasa pedidos extraordinarios.
- Un proveedor aumenta súbitamente sus ventas con un cliente y también incrementa su penetración comercial frente a los competidores habituales.

- Solicitudes reiteradas de retrasar el envío de pedidos ya formalizados.
- Continúas devoluciones de mercancía sin motivo y excesivos abonos.
- Anulaciones de pedidos en firme.
- El envío de numerosas notas de cargo.
- El cliente hace campañas excepcionales con promociones atípicas.
- Los síntomas negativos en los estados financieros del deudor.
- El deudor no deposita en el registro las cuentas anuales.
- El deudor cambia varias veces de entidad bancaria.
- Al deudor le han cerrado el crédito bancario.
- El deudor ha dejado de pertenecer a una central de compras.
- Aparición de demandas judiciales.
- Los trabajadores reclaman sus salarios.
- Un intento súbito del deudor por hacerse amigo del acreedor.
- Comportamientos anormales del deudor.
- El cierre y desaparición.

Según Rodríguez (2009), una vez detectada la señal de alarma, y confirmado el peligro de insolvencia del cliente, el departamento de riesgos debe adoptar las medidas más apropiadas, que pueden ser, entre otras:

- Reducir significativamente el límite de riesgo.
- Seguir vendiéndole únicamente al contado rabiosos.

- Solicitar al cliente algún tipo de garantía, como puede ser un aval bancario.
- Iniciar un procedimiento de reclamación resolutive.

También en función de las causas que lleven a la morosidad, podemos encontrarnos frente a diferentes perfiles de deudores:

Según Rodríguez (2009) concretamente, se ha podido subdividir en unos 17 grupos que a continuación se definen:

- Los clientes mal informados. Han interpretado mal las condiciones de venta y la forma de pago o han recibido la información correcta en el momento de la operación, por parte del vendedor. Este grupo de deudores no ofrece ningún problema de cobro, ya que pagarán una vez el gerente de cobros les haya informado correctamente de las condiciones de pago.
- Los clientes que han tenido impagados técnicos. Se han producido por un error en la domiciliación bancaria o en las fechas de pago, ya que muchos clientes sólo tienen un par de días de pago a proveedores y sus bancos no atienden los efectos que llegan en vencimientos distintos.
- Los clientes que han bloqueado el pago. Son los que tienen un litigio comercial o desacuerdo con la factura y han retenido el pago para forzar que en el proveedor les solucione el problema.
- Los deudores fortuitos. Son los que sufren un problema puntual de tesorería por algún motivo imprevisto, por lo que su situación es transitoria. Estos deudores tienen la

voluntad de cumplir con sus obligaciones, por lo que pagan en cuanto superan la crisis de liquidez.

- Los clientes solventes y con liquidez pero malos administradores. Estos deudores no saben dirigir ni gestionar adecuadamente sus negocios, porque han perdido las facturas por mala organización.
- Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante. Suele ser grandes corporaciones con una burocracia ministerial que dificulta obtener el cobro.
- Los clientes sin planificación. No tenían capacidad para hacer frente a los pagos en el momento de hacer la compra, pero que, por imprudencia, desconocimiento o planes fantasiosos, se han endeudado por encima de sus posibilidades.
- Los deudores negligentes. A pesar de tener suficiente capacidad para dirigir su negocio y pagar puntualmente, carecen de diligencia y responsabilidad. El responsable de cobros debe insistir y reclamarles el pago.
- Los clientes solventes, pero que les gusta jugar al Cash Management. Practican la ingeniería financiera y retrasan el pago para ganar unos días de valoración. Los deudores crónicos con muchos pagos pero tesorería suficiente impaga de forma habitual, ya que carecen de liquidez suficiente para pagar al vencimiento.
- Los deudores enfadados que han cambiado de proveedor. Estos ex clientes no han pagado por culpa de un litigio comercial o desacuerdo con la empresa suministradora.

## **B) Factores Estructurales**

Entre los factores estructurales referidos al contexto en que se desarrolla el negocio e influyen en la incapacidad de pago por parte de las PYMES, como por ejemplo: mercados, infraestructura, tecnología, etc. (Rodríguez, 2009).

## **C) Factores macroeconómicos**

### **Desempleo**

#### **c.1) Ocupados, desempleados y tasa de desempleo**

Para Rodríguez (2009), en relación al desempleo, debemos comenzar destacando varios conceptos:

- Tasa de actividad (2)
- Tasa de desempleo (3)
- Desempleo estacional: Correspondiente a las personas que están cambiando de empleo, buscando su primer empleo, etc.
- Pleno empleo: Situación en la que toda la población activa está ocupada excepto el desempleo estacional

#### **Definición:**

De acuerdo a Rodríguez (2009), el término desempleo es sinónimo de desocupación o paro. El desempleo está formado por la población activa (en edad de trabajar) que no tiene trabajo. No se debe confundir la población activa con la población inactiva

Asimismo, siguiendo a Rodríguez (2009), las personas en términos de desempleo se dividen en:

- Ocupados: Son las personas que han realizado trabajo remunerado, así como las que tienen empleo pero están ausentes por enfermedad, huelgas o vacaciones.
- Desempleados. Son las personas que no están ocupadas, pero que han buscado trabajo activamente o están esperando volver a trabajar. Más exactamente, una persona está desempleada si no está trabajando y ha realizado esfuerzos específicos por encontrar empleo durante las cuatro últimas semanas, 2) ha sido suspendida de empleo y está esperando a ser llamada nuevo o 3) está esperando a ocupar un trabajo el mes siguiente. Para que una persona sea considerada desempleada, debe hacer algo más que pensar simple mente en trabajar o, por ejemplo, considerar la posibilidad de hacer una película o convertirse en estrella del rock. Debe declarar que ha hecho un esfuerzo concreto (como acudir a empresas locales responder a anuncios de ofertas de trabajo) por encontrar un empleo
- Inactivos. Esta categoría comprende el porcentaje de la población adulta que está estudiando, realizan tareas domésticas, jubilada, demasiado enferma trabajar o que simplemente no está buscando trabajo.
- Población activa. Comprende las personas que están ocupadas y las desempleadas.
- La tasa de desempleo es el número de desempleados dividido por la población activa.
- La presencia de un elevado desempleo es un problema tanto económico como social. Como problema económico,

es un despilfarro de valiosos recursos. Como problema social es una fuente de enormes sufrimientos, ya que los trabajadores desempleados tienen que luchar con una renta menor. Durante los períodos de elevado desempleo, las dificultades económicas también afectan a sus emociones y a la vida familiar.

### **c.2) Índices de precios**

La media ponderada de los precios de un conjunto de bienes, en el que cada bien se valora según su importancia en el conjunto de bienes de referencia. En ese sentido encontramos pues el Índice de precios al consumo (IPC) definido a su vez como media ponderada de los precios de los bienes y servicios finales. Se usa como ponderación una cesta de consumo representativa de una familia media, también refleja el encarecimiento de la vida, ya que indica el dinero necesario para mantener el nivel de vida anterior (seguir comprando una determinada cesta de consumo) (Rodríguez, 2009).

En el mismo sentido encontramos otro concepto no menos importante: el Deflactor del PIB. Éste se define como media ponderada de los precios de todos los bienes y servicios producidos en el país (incluye los bienes de capital, no incluye los bienes de consumo final importados)  $\times 100$ .

Finalmente, también es importante considerar que el concepto inflación se ve directamente relacionada con estos conceptos en tanto en cuanto la tasa de inflación es igual al Crecimiento porcentual del índice de precios  $\times 100$ .

### **c.3) PBI**

Otro de los factores que influyen directamente en el endeudamiento desmesurado que deriva en morosidad es el producto bruto interno (PBI) que definimos como el valor total de los bienes y servicios finales producidos en el periodo por los factores pertenecientes al país, dentro o fuera de las fronteras nacionales (Rodríguez, 2009).

### **c.4) Renta per cápita**

La renta per cápita o PIB per cápita es la relación que hay entre el PIB (producto interno bruto) de un país y su cantidad de habitantes. Para conseguirlo, hay que dividir el PIB de un país por la población de éste (Rodríguez, 2009).

Es un indicador comúnmente usado para estimar la riqueza económica de un país. Numerosas evidencias muestran que la renta per cápita está positivamente correlacionada con la calidad de vida de los habitantes de un país (Rodríguez, 2009).

### **c.4) Inflación**

En economía, la inflación es el aumento sostenido y generalizado del nivel de precios de bienes y servicios, medido frente a un poder adquisitivo estable. Se define también como la caída en el valor de mercado o del poder adquisitivo de una moneda en una economía en particular, lo que se diferencia de la devaluación, dado que esta última se refiere a la caída en el valor de la moneda de un país en

relación con otra moneda cotizada en los mercados internacionales, como el dólar estadounidense, el euro o el yen.

### **Índice de inflación**

La existencia de inflación durante un período implica un aumento sostenido del precio de los bienes en general. Para poder medir ese aumento, se crean diferentes índices que miden el crecimiento medio porcentual de una cesta de bienes ponderada en función de lo que se quiera medir (Rodríguez, 2009).

### **D) Factores personales u otros factores**

Entre los factores personales u otros factores, tenemos crisis familiares, enfermedades, de las cuales fueron víctimas algunos miembros de las PYMES, situación abrumadora, que les impidió cumplir con sus compromisos (Rodríguez, 2009).

#### **d.1) Clasificación crediticia del deudor**

Según la Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 de la Superintendencia de Banca, Seguros.

##### **d.1.1) Alcance**

La presente norma es de aplicación a las empresas de operaciones múltiples comprendidas en el literal A del artículo 16° de la Ley General, a las empresas de arrendamiento financiero, a las empresas administradoras hipotecarias, al Banco de la Nación, a la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), al Fondo MIVIVIENDA, al Banco Agropecuario, al

Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), a las derramas y a las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público, en adelante empresas. (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008)

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

• **Créditos directos:** Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de créditos o deudas existentes (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).

• **Créditos indirectos o créditos contingentes:** Representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).

• **Créditos a bancos multilaterales de desarrollo:** Créditos a organismos constituidos por un conjunto de estados, que brindan financiamiento y servicios complementarios para el desarrollo (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).

• **Créditos soberanos:** Créditos con bancos centrales, tesoros públicos y otras entidades del sector público que posean partidas asignadas por el tesoro público para pagar específicamente dichas exposiciones (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).

- **Créditos a entidades del sector público:** Créditos a dependencias del sector público que no hayan sido considerados como soberanos. Incluye créditos a gobiernos locales y regionales, así como a empresas públicas o mixtas (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).
- **Créditos a intermediarios de valores:** Créditos a empresas cuyas principales líneas de negocios son la intermediación de valores, la administración de fondos, los servicios de asesoría financiera, banca de inversión y negociación de valores. Incluye el financiamiento otorgado a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Bolsas de Valores, Sociedades Agentes de Bolsa, Fondos Mutuos y Fondos de Inversión, vehículos de propósitos especial, patrimonios fideicometidos y a las empresas que los administran; así como el financiamiento otorgado a otras instituciones que designe la Superintendencia (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).
- **Créditos a empresas del sistema financiero:** Créditos a empresas comprendidas en los literales A y B del artículo 16° de la Ley General y sus similares del exterior. Incluye el financiamiento otorgado a FOGAPI, COFIDE, Banco de la Nación, Banco Agropecuario y al Fondo MIVIVIENDA (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).
- **Créditos revolventes:** Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un

componente revolvente y otro no revolvente (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).

- **Créditos no revolventes:** Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).
- **Deudor minorista:** Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).
- **Deudor no minorista:** Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).
- **Endeudamiento total en el sistema financiero:** Para fines de esta norma, es la suma de los créditos directos, avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias y cartas de crédito que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).
- **Exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos:** Es el resultado de multiplicar los créditos indirectos que posee un deudor en la empresa por los factores de conversión crediticios (FCC) (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).
- **Días:** Días calendario.
- **Manual de Contabilidad:** Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero aprobado mediante

Resolución SBS N° 895-98 del 1 de septiembre de 1998 y sus normas modificatorias.

- Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

### **E) Créditos a pequeñas empresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20 000.00 pero no mayor a S/. 300 000.00 en los últimos seis (6) meses. (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20 000.00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).

### **F) Créditos a microempresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo

endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento. (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008).

#### **2.2.3.4. Banco de Crédito del Perú**

##### **A) Descripción del negocio**

Según Boletín Banco de Crédito del Perú (2014), el Banco de Crédito del Perú, es el banco comercial más antiguo del Perú, fundado como sociedad anónima el 03 de Abril de 1889 con el nombre de Banco Italiano, cambiando su razón social en 1942 por la de Banco de Crédito del Perú. El banco cuenta con la autorización de Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS) para operar como banco múltiple, siendo su objeto social favorecer el desarrollo de las actividades comerciales y productivas del país a través de la intermediación financiera.

##### **B) Calidad de cartera**

Según Boletín Banco de Crédito del Perú (2014), al 30 de junio de 2014, la cartera atrasada (vencidos + cobranza judicial) representó el 2.43% de la cartera de créditos del Banco, continuando de esta manera con la tendencia creciente observada en el ratio de morosidad a lo largo de los

últimos ejercicios. La explicación de dicha tendencia recae principalmente en las colocaciones al segmento PYME del cierre del ejercicio 2012, cuyas cosechas no fueron las esperadas por problemas en la capacidad de pago de los comerciantes generados por un sobre stock de inventarios. Asimismo, en el ejercicio en curso contribuyó a la morosidad el nuevo requerimiento de la SBS de incluir en el pago mínimo de las tarjetas de créditos una porción de capital (1/36 de capital) adicional al pago de intereses.

Al desagregar la morosidad por tipo de crédito, se observa que el problema es mayor en el segmento de pequeña empresa que exhibe un indicador de 10.37%, el mismo que se incrementa en relación al periodo anterior (8.70%) por la reducción en el saldo de las colocaciones a este sector. Por otro lado, resalta la morosidad del segmento mediana empresa (4.42%), que si bien es cierto está en línea con el periodo anterior (4.40%), es el segmento que mayor morosidad aporta en términos absolutos a la cartera atrasada del Banco, con un total de S/. 469.25 millones de créditos atrasados a la fecha analizada. Precisamente son las carteras de mediana y pequeña empresa las que presentan un ratio de morosidad superior a la banca múltiple en promedio, siendo más marcada la diferencia en pequeña empresa tal y como puede apreciarse en el gráfico siguiente:

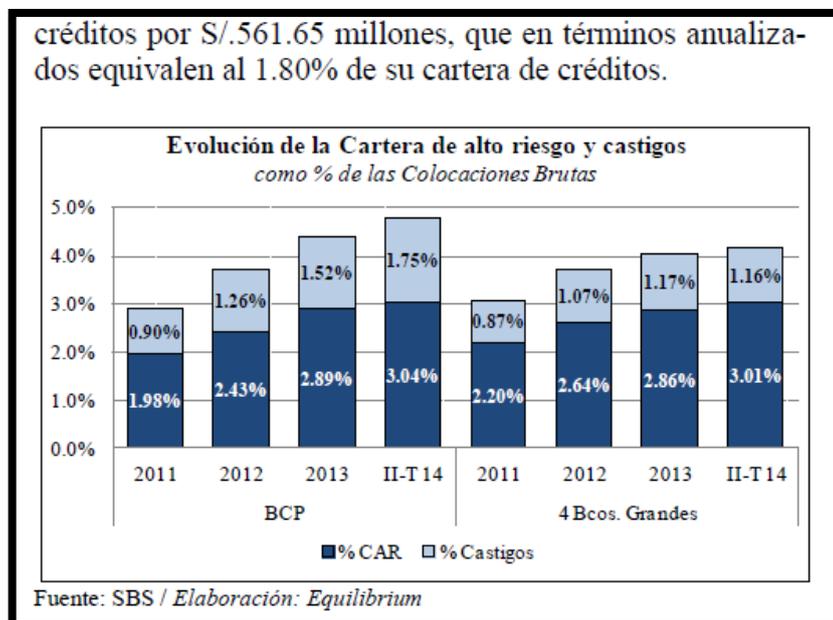
### **C) Morosidad por tipo de Crédito (%) Jun. 14**

De acuerdo al Boletín Banco de Crédito del Perú (2014), en relación al ratio de morosidad de la cartera de alto riesgo (atrasados + reestructurados + refinanciados) del Banco, éste pasó de 2.89% a 3.04% producto del incremento en 6.35% de la cartera refinanciada. Cabe señalar que la morosidad de la

cartera de alto riesgo (CAR) del Banco es inferior a la registrada en promedio por la banca múltiple, la misma que ascendió a 3.24% a la fecha de análisis.

No obstante, de considerar solo los cuatro bancos grandes, el indicador se ubica en 3.01%.

A continuación se presenta la figura de evolución de la cartera de alto riesgo castigos



**Figura N° 4.** Evolución de la cartera de alto riesgo castigos

Fuente: SBS/elaboración equilibrium

Conforme al Boletín Banco de Crédito del Perú (2014) al incluir los castigos, el ratio de morosidad real del Banco ascendió a 4.78%, nivel superior a la media observada tanto en la banca múltiple como en sus pares (4.70% y 4.17% respectivamente). Cabe señalar que durante el primer semestre del ejercicio en curso, el Banco castigó créditos por S/. 561.65 millones, que en términos anualizados equivalen al 1.80% de su cartera de créditos.

## **D) Evolución de la Cartera de alto riesgo y castigos**

Según Boletín Banco de Crédito del Perú (2014), en relación a las provisiones para créditos de cobranza dudosa, éstas ascendieron a S/. 2 179,96 millones a la fecha de análisis, nivel superior en 11,28% respecto del ejercicio 2013. Dado que la evolución de la cartera de alto riesgo fue más dinámica (+12.80%), la cobertura de la misma retrocedió a 117,79%, que si bien es saludable que se mantenga en niveles por encima de 100%, presenta a lo largo de los últimos ejercicios una trayectoria hacia la baja de manera ininterrumpida, ubicándose por debajo del indicador de la banca múltiple en promedio (128,10%).

### **2.2.3.5. Crédito negocio en cuotas**

Según el Banco de Crédito del Perú, los beneficios del crédito en cuotas son los siguientes:

#### **a) Beneficios**

- Préstamo en cuotas fijas y con pagos mensuales que te permite atender tus necesidades financieras de capital de trabajo en soles o dólares.
- Acepta prepagos sin restricciones ni penalidades.

De acuerdo al Banco de Crédito del Perú las características del crédito en cuotas son los siguientes:

## **b) Características**

- Se puede solicitar el crédito en soles o dólares.
- Montos de financiamiento mínimo S/. 1 500,00 ó US\$ 500,00 máximo S/. 600 000,00 ó US\$ 200 000,00
- Plazos de financiamiento entre 3 y 24 meses.
- No hay período de gracia.
- El primer pago es a los 30 días de aprobado el préstamo.
- Genera un cronograma de pago para un mejor control de las fechas de pago.
- Recibes un estado de cuenta mensual que informa sobre la situación del crédito.
- Las cuotas se pueden pagar en ventanilla de Agencias BCP o con cargo en cuenta

Según el Banco de Crédito del Perú los requisitos del crédito en cuotas son los siguientes:

## **c) Requisitos**

- Pueden solicitar el crédito las Personas Naturales de Negocio y Personas Jurídicas. El negocio debe tener una antigüedad no menor a 6 meses.
- El negocio debe generar ventas reales mayores o iguales a US\$ 8 mil ó S/. 24 mil anuales, lo que será determinado en la evaluación crediticia.
- El solicitante o titular del negocio debe tener entre 25 y 70 años de edad. Se puede atender a clientes entre 21 y 24 años, los cuales necesariamente deben presentar fiador. En el caso que el cliente entre 21 y 24 años constituya

garantía hipotecaria a favor del banco y esta cubra el monto de la deuda no se requerirá fiador.

Según el Banco de Crédito del Perú los documentos a presentar del crédito en cuotas son los siguientes:

#### **d) Documentos a presentar**

- Copia del Documento de Identidad de los solicitantes.
- Última declaración Juradas Anuales solo para los clientes que se encuentren en el Régimen General.
- Copia de último recibo de servicios (luz, agua) del domicilio del solicitante o titular de la empresa (vigencia de 60 días). Para el caso de teléfono no es necesario presentar recibo, basta con adjuntar impresión de página web de Telefónica. No requiere estar cancelado
- Licencia de funcionamiento para negocios dedicados al expendio y comercialización de combustible y los dedicados a elaborar o comercializar medicamentos y productos o insumos alimenticios y centros educativos.
- Adicional a la firma de contrato de préstamos o mutuo, firma de pagaré a la vista como respaldo de sus obligaciones. Para el caso de Personas Jurídicas, el representante legal de la empresa debe acreditar poderes para préstamos o mutuos o créditos en general.

### **2.2.4. Pequeñas y medianas empresas**

#### **2.2.4.1. Definición**

Según Arbulú (2004), la legislación peruana define a la PYME (Pequeña y Micro Empresa) como: "...la unidad económica

constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios debiendo contar con las siguientes características:

#### **2.2.4.2. Microempresa:**

- Número total de trabajadores entre uno (1) y diez (10).
- Niveles de ventas anuales no mayores a 150 UIT.

#### **2.2.4.3. Pequeña empresa:**

- Número total de trabajadores entre uno (1) y cien (100).
- Niveles de ventas anuales hasta 17000 UIT.

De acuerdo Arbulú (2004), el concepto de sector informal definido como “el conjunto de unidades productivas de pequeño tamaño, con acceso limitado al capital, uso de tecnologías simples, poca división de trabajo y de la propiedad de los medios de producción, generalmente operando en los márgenes del sistema legal institucional vigente”, comprende el autoempleo, las micro y pequeñas empresas y el trabajo doméstico.

La importancia de la microempresa en el Perú es indiscutible tanto por su significancia numérica como por su capacidad de absorción de empleo.

A continuación la figura sobre la segmentación de empresas según tamaño.

**Segmentación de empresas según tamaño (2004)**

Tipo de Empresa	Número de Empresas	%
Micro Empresa Formal <sup>1/</sup>	622.209	24,6%
Micro Empresa Informal <sup>2/</sup>	1.855.075	73,3%
Pequeña Empresa Formal <sup>3/</sup>	25.938	1,0%
Pequeña Empresa Informal <sup>2/</sup>	15.395	0,6%
Mediana y Gran Empresa Formal <sup>4/</sup>	10.899	0,4%
<b>Total</b>	<b>2.529.516</b>	<b>100,0%</b>

1/ Ventas anuales menores a US\$ 80,000.  
2/ Estimados.  
3/ Ventas anuales entre US\$ 80,000 y US\$ 750,000.  
4/ Ventas anuales mayores a US\$ 750,000.  
Fuente: SUNAT 2005, ENAHO-INEI 2002 (PROMPYME 2005).

**Figura N° 5.** Segmentación de empresas según tamaño (2004).

Fuente: Características e importancia de la PYME en nuestra economía

En la Figura N° 5 se muestra la distribución por tamaño de las empresas formales e informales en el Perú. Como se puede apreciar, el 99,5% de empresas en el Perú son PYME (formales e informales) y el 97,9% son microempresas (formales e informales). El nivel de informalidad es muy alto (73,9% del total de empresas), concentrándose en el sector PYME (Arbulú, 2004).

Dentro de las microempresas, existe una clasificación según el criterio de los niveles de acumulación.

El primer nivel sería el que corresponde a empresas cuyo funcionamiento responde a una lógica de obtención de ingresos, en las que se ubican las empresas cuyo nivel de ingresos es menor que sus egresos y se descapitalizan permanentemente (empresas de sobrevivencia) y aquellas que logran equiparar ingresos con egresos (empresas de

subsistencia). El segundo nivel corresponde a empresas, cuyo funcionamiento responde a una lógica de obtención de ganancias, conocidas como empresas de acumulación o desarrollo. Es por este motivo que algunos autores precisan que las microempresas de supervivencia deben ser objeto de políticas sociales y las de acumulación deben fomentarse en el marco general de las políticas de desarrollo (Arbulú, 2004). A continuación la figura sobre Conductores de las microempresas por edades 1984-2004.

Lima Metropolitana: Conductores de las microempresas por edades  
1984 - 2004

Rango de Edades	Porcentajes				
	1984	1990	1995	2000	2004
14 a 24	8,1	8,7	8,1	3,8	7,6
25 a 44	64,9	54,6	58,8	53,5	47,8
45 a 54	18,0	20,7	18,8	23,7	25,9
55 a más	9,0	16,0	14,3	18,9	18,8

Fuente: ENAHO-INEI 2000 Y 2004 (MTPE).

**Figura N° 6.** Conductores de las microempresas por edades 1984-2004

Fuente: Características e importancia de la PYME en nuestra economía

En la última década, el sector PYME ha sido el más dinámico en relación a la creación de nuevos puestos de trabajo: en este tiempo, el empleo en la micro y pequeña empresa ha crecido a tasas de 9% anual mientras que en la gran empresa ha crecido a tasas de 2% anual.

El gran número de microempresas y la importante proporción de la PEA que éstas absorben son características importantes

que el Perú comparte con otras economías tanto desarrolladas como subdesarrolladas (Arbulú, 2004).

En los países del tercer mundo, la mayoría de microempresas presenta serias limitaciones en su desempeño como consecuencia de la baja calificación del empresario y de los trabajadores y de los escasos activos fijos que poseen, trayendo como consecuencia una baja productividad, productos de baja calidad, altos niveles de desperdicios, lo finalmente se traduce en altos niveles de subempleo, informalidad y pobreza para los trabajadores de este sector. Sin embargo, las microempresas muestran algunas ventajas tales como: capacidad de adaptación y flexibilidad, facilidad para adaptar sistemas de calidad, contacto directo entre el empresario y el cliente y entre el empresario y sus trabajadores (Arbulú, 2004).

Las PYME, como cualquier otra empresa, demandan mano de obra y tienen trabajadores bajo diversas formas de contratación, sin embargo, en otros aspectos tienen rasgos propios que las diferencian de las empresas de mayor tamaño (Arbulú, 2004).

Una de las características principales es que en la microempresa existe un importante aporte de mano de obra no remunerada, mayormente familiar (TFNR = trabajadores familiares no remunerados), que contribuye con la fuerza de trabajo pero no es retribuida con algún tipo de remuneración monetaria. Existen PYMEs que tienen TFNR y trabajadores asalariados; en otras, aparte del empleador, la fuerza de trabajo está únicamente constituida por TFNR, quienes han

sido considera dos dentro del empleo demandado por las PYMES, teniendo en cuenta que muchas veces su participación posibilita la creación y continuidad de las actividades económicas de estas unidades de producción.

#### **2.2.4.4. Perfil de los microempresarios**

Aquí se esbozará el perfil del conductor de la microempresa según distintas variables. Se hace este análisis sólo para la microempresa debido a su mayor importancia dentro del sector PYME.

**Sexo:** En Lima, las microempresas son dirigidas principalmente por hombres (67,32%), siendo mayor su participación mientras más grande es el tamaño de empresa. En microempresas de 2 a 4 trabajadores su presencia es de 65,4%, mientras que en microempresas de 5 a 9 trabajadores es de 76,5%, según datos de la ENAHO 2004 (Arbulú, 2004).

Sin embargo, existe un crecimiento sostenido de la presencia de las mujeres en la microempresa: de ser el 26,1% en 1984, pasaron a ser el 33,8% en 2004. En el resto del Perú la participación de la mujeres en la conducción de la microempresa es similar a la observada en Lima (Arbulú, 2004).

**A) Edad:** Entre los conductores de micro empresas se observa una participación creciente de los adultos de más de 54 años, como se puede ver en la Figura Nro. 6. Un factor que explica este comportamiento es la menor demanda de asalariados de 45 y más años en el mercado, además de las reducciones de personal de las medianas

y grandes empresas, que contribuyen a que las personas de más edad tengan que trabajar en microempresas para poder mantenerse (Arbulú, 2004).

A continuación se presenta la figura conductores de las microempresas por nivel de educación 1984-2004.

Lima Metropolitana: Conductores de microempresas por nivel de educación  
(En porcentajes)  
2004

Nivel de educación	Microempresa		Promedio de PEA ocupada
	2 a 4	5 a 9	
Sin instrucción	6,3	0	4,9
Primaria	28,0	11,8	20,4
Secundaria	46,0	58,1	44,9
Superior	19,8	30,2	29,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>00,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: ENAHO-INEI 2004 (MTPE 2005).

**Figura N° 7.** Conductores de las microempresas por nivel de educación 1984-2004

Fuente: Características e importancia de la PYME en nuestra economía.

**B) Nivel de educación:** El nivel de educación de los conductores de las microempresas está diferenciado por el tamaño de empresa, estándola educación de los empresarios de la microempresa en un nivel inferior que la del promedio de la PEA. Como se puede ver en el Figura

Nº7, esta diferencia se acentúa más en los microempresarios de las unidades productivas de 2 a 4 trabajadores (Arbulú, 2004).

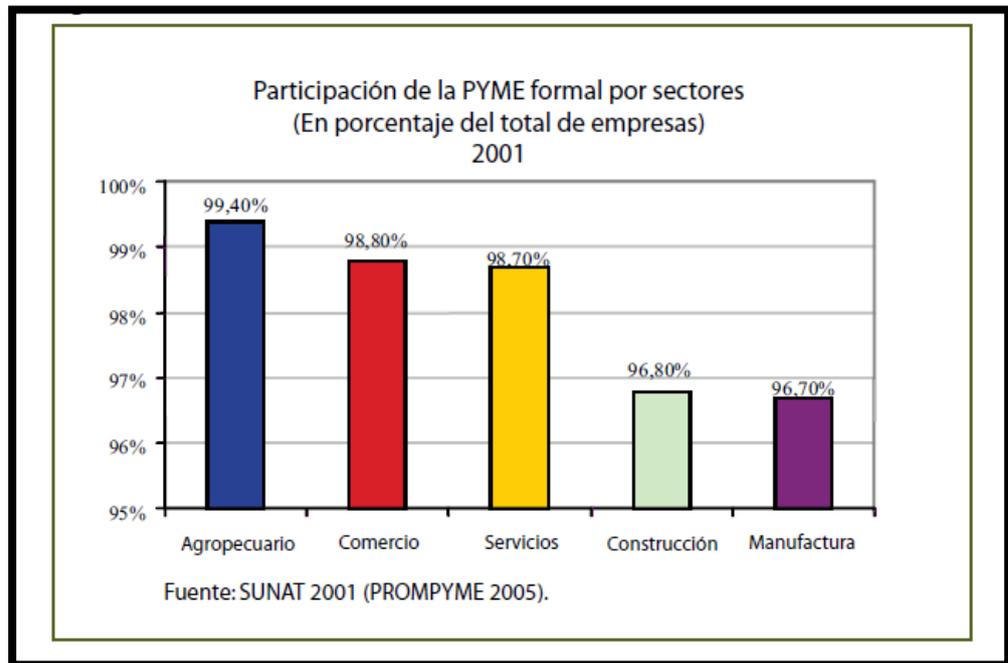
**C) Horas de trabajo habitual:** La mayoría de microempresarios desempeña tanto labores de dirección (gerentes y administradores) como labores productivas; trabajan más horas a la semana que el promedio de la PEA ocupada (48 horas por semana).

Durante la última década los conductores de microempresas han venido incrementando el promedio de horas semanales de trabajo, siendo en el año 2004 de 60,2 horas para empresas de 2 a 4 trabajadores, y de 61.1 horas para empresas de 5 a 9 trabajadores (Arbulú, 2004).

**D) Ingresos:** El contexto económico de los años 90 presentó condiciones favorables para la recuperación de los ingresos por trabajo, después del período negativo que se registró en la década anterior (Arbulú, 2004).

Si bien la recuperación no fue sostenida, las remuneraciones crecieron levemente, a una tasa anual de 1,7% durante 1991-2000.

A continuación se observará la participación de la PYME formal por sectores.



**Figura N° 8.** Participación de la PYME formal por sectores (en porcentajes del total de empresas 2001)

Fuente: Características e importancia de la PYME en nuestra economía

En el año 2000, el ingreso por trabajo percibido por los empleadores de las microempresas fue superior al promedio obtenido por la PEA ocupada total. Sin embargo, esta variable presenta una gran dispersión para las microempresas con relación a su tamaño, ya que para microempresas de 2 a 4 trabajadores el ingreso fue de S/.967 (expresados en soles de 2001, similar al de la PEA ocupada), mientras que los empleadores de las empresas de 5 a 9 trabajadores tuvieron un ingreso 160% mayor, es decir de S/. 2 527,00. Por otro lado, la distancia entre los ingresos de los empleadores y los trabajadores es de 160% (Arbulú, 2004).

**E) Gestión empresarial:** Basándose en resultados de la ENAHO es posible decir que en el año 2000 alrededor del 64% de las microempresas declaró que sus negocios no tienen personería jurídica, cerca del 30% tiene algún tipo de personería jurídica (destacando el caso de persona natural con negocio) y el 7% no tiene registro como empresa sino como independiente con recibo por honorarios profesionales (Arbulú, 2004).

Más del 50% de los microempresarios no tienen ningún tipo de registro contable, alrededor del 33 % realiza apuntes personales y cerca del 20% tiene algún tipo de registro (Arbulú, 2004).

En ambos casos las microempresas de 5 a 9 trabajadores son más formales que las de 2 a 4 trabajadores, como se puede ver en la Figura N° 8. Importancia de las PYME (Arbulú, 2004).

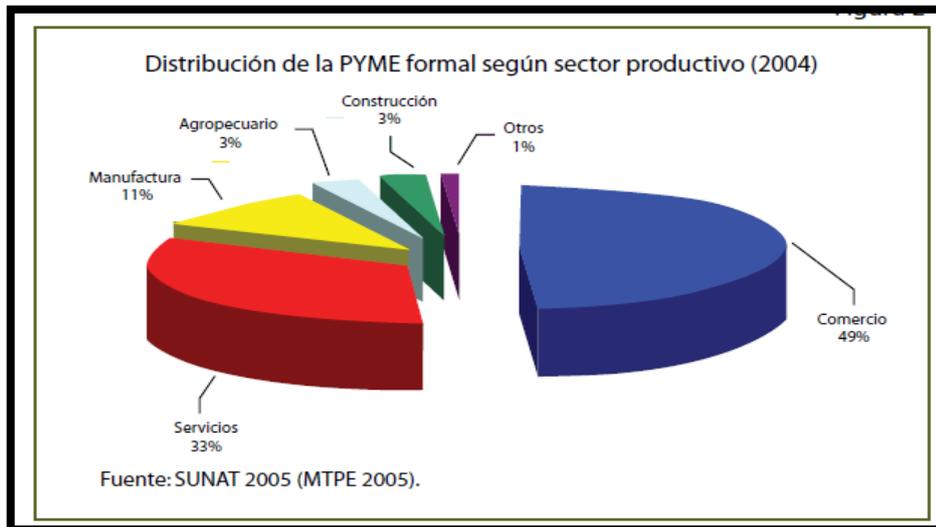
En la economía nacional En países en vías de desarrollo como el Perú, las PYME cumplen un papel fundamental en la dinámica del mercado, produciendo y ofertando bienes, añadiendo valor agregado y contribuyendo a la generación de empleo (Arbulú, 2004).

En la actualidad las PYME representan un estrato muy importante en la estructura productiva del país, tanto por la cantidad de establecimientos como por la generación de empleo, habiendo desarrollado en los últimos años una presencia mayoritaria, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización

empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica (Arbulú, 2004).

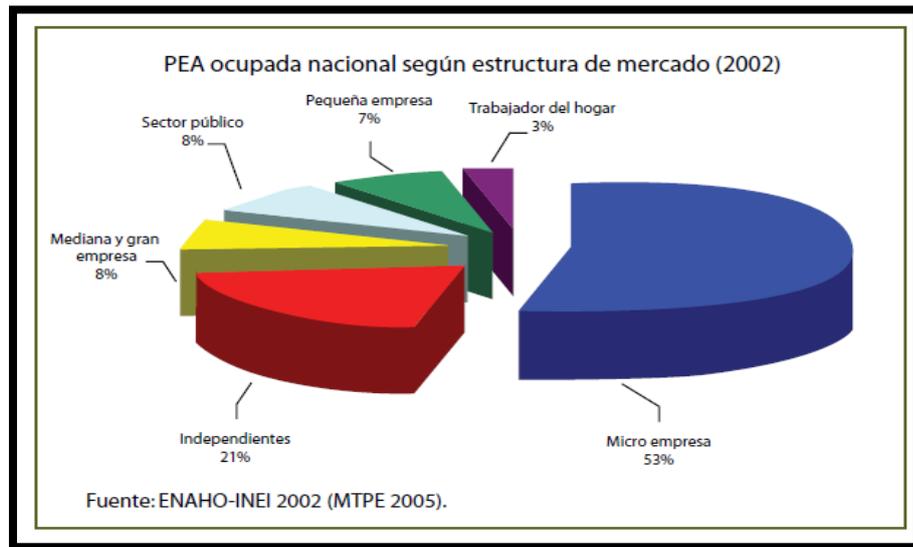
En la producción, como ya fue señalado, las PYME representan el 99,5 % del total de empresas del país y son responsables del 49% de la producción nacional.

A continuación se muestra la Distribución de la PYME formal según sector productivo (2004).



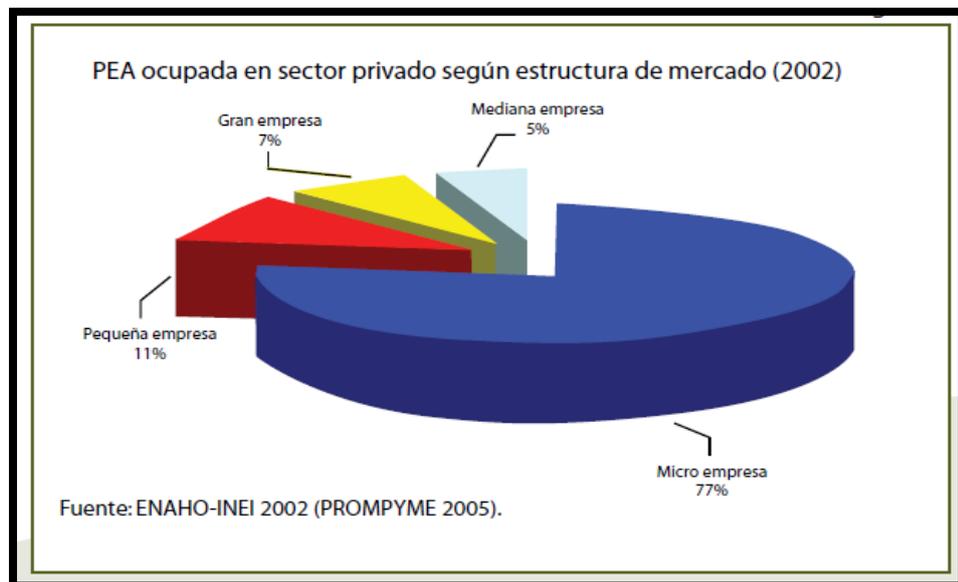
**Figura N° 9.** Distribución de la PYME formal según sector productivo (2004).

Fuente: Características e importancia de la pyme en nuestra economía.



**Figura N° 10.** PEA ocupada nacional según estructura de mercado (2002)

Fuente: Características e importancia de la pyme en nuestra economía



**Figura N° 11.** PEA ocupada en sector privado según estructura de mercado (2002)

Fuente: Características e importancia de la PYME en la economía del Perú

Las figuras N° 8 y N°, 10 intentan mostrar la importancia de las PYME en los diversos sectores productivos del país.

La figura N° 8 es revelador respecto la relevancia de las PYME en la producción nacional: según datos de la SUNAT (2001), las PYME tienen una participación ampliamente mayoritaria en los sectores productivos más importantes de la economía nacional, representan más del 96% del número total de empresas operando en cada uno de los sectores señalados en la gráfica.

Por su parte, el figura N° 9 muestra el “alcance” empresarial de las PYME: de acuerdo a datos de la SUNAT (2005), las PYME participan en el proceso productivo del país realizando un conjunto de actividades económicas heterogéneas, siendo Comercio y Servicios las que concentran la mayor cantidad de PYMES (49% y 33 % respectivamente), seguido de Manufactura (11 % del total de PYMES formales) y más rezagados Agropecuario Construcción (3% cada uno). (Arbulú, 2004)

Importancia de la PYME en la generación de empleo De los resultados de la ENAHO 2002 se puede obtener 2 datos que miden el impacto laboral de las PYME:

- Las PYME concentran el 60% de los empleos totales, siendo la microempresa la que más empleos genera: 53 % de la PEA ocupada a nivel nacional (el restante 7% pertenece a la pequeña empresa) (Arbulú, 2004)

Ver figura N° 11 Las PYME concentran el 88 % de los empleos del sector privado, generando 7.2 millones de puestos de trabajo. De éstos, la microempresa genera 6.3 millones (77 % de PEA ocupada en el sector privado a nivel nacional) y la pequeña empresa, 900,000 (dando trabajo al 11 % de la PEA del sector privado (Arbulú, 2004).

#### **2.2.4.5. Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso**

#### **Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente**

Según el Decreto Legislativo N° 1086 que la letra dice lo siguiente:

##### **a) Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad**

###### **a.1 Acceso a la formalización**

El Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior (D. Leg. 1086, artículo 6).

## **a.2 Personería jurídica**

Para acogerse a la presente ley, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por La Ley. (D. Leg. 1086, artículo 7).

## **a.3 Constitución de empresas en línea**

Las entidades estatales y, en especial, la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, implementarán un sistema de constitución de empresas en líneas que permita que el trámite concluya en un plazo no mayor de 72 horas. La implementación será progresiva, según lo permitan las condiciones técnicas en cada localidad. (D. Leg. 1086, artículo 8).

## **a.4 Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única**

Las MYPE que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 58 del Decreto Legislativo N° 1049.

El CODEMYPE para la formalización de las MYPE promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y Colegios de Notarios. (D. Leg. 1086, artículo 9).

## **b) Acceso al financiamiento**

### **b.1 Acceso al financiamiento**

El Estado promueve el acceso de las MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados. El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de micro finanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones -SBS. Asimismo, promueve la incorporación al sistema financiero de las entidades no reguladas que proveen servicios financieros a las MYPE. (D. Leg. 1086, artículo 27).

### **b.2 Participación de las entidades financieras del Estado**

La Corporación Financiera de Desarrollo - COFIDE, el Banco de la Nación y el Banco Agrario promueven y articulan integralmente a través de los intermediarios financieros el financiamiento a las MYPE, diversificando, descentralizando e incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales. (D. Leg. 1086, artículo 28).

Son intermediarios financieros elegibles para utilizar los recursos de las entidades financieras del Estado para el financiamiento a las MYPE, los considerados en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y sus modificatorias. (D. Leg. 1086, artículo 28).

Complementariamente, se podrá otorgar facilidades financieras a las instituciones de microfinanzas no reguladas. El Reglamento contemplará medidas y acciones específicas al respecto.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 008-2008-TR, Art. 21 (Participación de las Entidades Financieras del Estado) (D. Leg. 1086, artículo 28).

**b.3 Funciones de COFIDE en la gestión de negocios MYPE La Corporación Financiera de Desarrollo - COFIDE, en el marco de la presente Ley, ejercerá las siguientes funciones:**

a) Diseñar metodologías para el desarrollo de Productos Financieros y tecnologías que faciliten la intermediación a favor de las MYPE, sobre la base de un proceso de estandarización productiva y financiera, posibilitando la reducción de los costos unitarios de la gestión financiera y generando economías de escala de conformidad con lo establecido en el numeral 44 del artículo 221 de la Ley N° 26702 y sus modificatorias. (D. Leg. 1086, artículo 29).

b) Predeterminar la viabilidad financiera desde el diseño de los Productos Financieros Estandarizados, los que deben

estar adecuados a los mercados y ser compatibles con la necesidad de financiamiento de cada actividad productiva y de conformidad con la normatividad vigente. (D. Leg. 1086, artículo 29).

c) Implementar un sistema de calificación de riesgos para los productos financieros que diseñen en coordinación con la SBS. (D. Leg. 1086, artículo 29).

d) Gestionar la obtención de recursos y canalizarlos a las Empresas de Operaciones Múltiples consideradas en la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero, para que destinen dichos recursos financieros a las MYPE. (D. Leg. 1086, artículo 29).

e) Colaborar con la SBS en el diseño de mecanismos de control de gestión de los intermediarios. (D. Log. 1086, artículo 29).

f) Coordinar y hacer el seguimiento de las actividades relacionadas con los servicios prestados por las entidades privadas facilitadoras de negocios, promotores de inversión, asesores y consultores de las MYPE, que no se encuentren reguladas o supervisadas por la SBS o por la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores - CONASEV, para efectos del mejor funcionamiento integral del sistema de financiamiento y la optimización del uso de los recursos. (D. Leg. 1086, artículo 29).

COFIDE adopta las medidas técnicas, legales y administrativas necesarias para fortalecerse rol de fomento en beneficio de las MYPE para establecer las normas y procedimientos relacionados con el proceso de estandarización de productos financieros destinados a los clientes potenciales y de conformidad con la normatividad vigente. (D. Leg. 1086, artículo 29).

#### **b.4 De los intermediarios financieros**

COFIDE a efectos de canalizar hacia las MYPE y entregar los fondos que gestiona y obtiene de las diferentes fuentes, incluyendo los provenientes de la Cooperación Técnica Internacional y en fideicomiso, suscribe convenios o contratos de operación con los intermediarios financieros señalados en el artículo 28 de la presente norma, siempre que las condiciones del fideicomiso no establezcan lo contrario. (D. Leg. 1086, artículo 30).

#### **b.5 Supervisión de créditos**

La supervisión y monitoreo de los créditos que son otorgados con los fondos que entrega COFIDE a través de los intermediarios financieros señalados en el artículo 28 de la presente norma, se complementa a efectos de optimizar su utilización y maximizar su recuperación, con la participación de entidades especializadas privadas facilitadoras de negocios, tales como promotores de inversión; de proyectos y de asesorías y de consultorías de MYPE; siendo retribuidos estos servicios en función de los resultados previstos. (D. Leg. 1086, artículo 31).

## **b.6 Fondos de garantía para las MYPE**

COFIDE destina un porcentaje de los recursos financieros que gestione y obtenga de las diferentes fuentes para el financiamiento de la MYPE, siempre que los términos en que les son entregados los recursos le permita destinar parte de los mismos para conformar o incrementar Fondos de Garantía, que en términos promocionales faciliten el acceso de la MYPE a los mercados financiero y de capitales, a la participación en compras estatales y de otras instituciones.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 008-2008-TR, Art. 26 (Fondo de garantía). (D. Leg. 1086, artículo 32).

## **b.7 Capital de riesgo**

El Estado promueve el desarrollo de fondos de inversión de capital de riesgo que adquieran una participación temporal en el capital de las MYPE innovadoras que inicien su actividad y de las existentes con menos de dos años de funcionamiento. (D. Leg. 1086, artículo 33).

## **b.8 Centrales de riesgo**

El Estado, a través de la Superintendencia de Banca y Seguros, crea y mantiene un servicio de información de riesgos especializado en MYPE, de conformidad con lo señalado por la Ley N° 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de información, y sus modificatorias. (D. Leg. 1086, artículo 34).

**b.9 Cesión de derechos de acreedor a favor de las instituciones financieras reguladas por la Ley del Sistema Financiero.**

En los procesos de contratación de bienes y servicios que realicen las entidades públicas con las MYPE, una vez adjudicada la buena pro a favor de cualquiera de estas, las MYPE podrán ceder su derecho de acreedor a favor de las instituciones financieras reguladas por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. (D. Leg. 1086, artículo 35).

Solo podrán ceder sus derechos a las entidades financieras del Estado, las MYPE que hubieran celebrado contratos con el Estado derivados de procesos de selección de licitación pública, concurso público, y adjudicación directa en el marco de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. Esa cesión de derechos no implica traslado de las obligaciones contraídas por las MYPE.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 008-2008-TR, Art. 25 (Cesión de derechos). (D. Leg. 1086, artículo 35).

## **c) Régimen tributario de las MYPE**

### **c.1 Régimen tributario de las MYPE**

El régimen tributario facilita la tributación de las MYPE y permite que un mayor número de contribuyentes se incorpore a la formalidad.

El Estado promueve campañas de difusión sobre el régimen tributario, en especial el de aplicación a las MYPE con los sectores involucrados.

La SUNAT adopta las medidas técnicas, normativas, operativas y administrativas, necesarias para fortalecer y cumplir su rol de entidad administradora, recaudadora y fiscalizadora de los tributos de las MYPE. (D. Leg. 1086, artículo 36).

## **d) Régimen laboral de la micro y pequeña empresa**

### **d.1 Derechos laborales fundamentales**

En toda empresa, cualquiera sea su dimensión, ubicación geográfica o actividad, se deben respetar los derechos laborales fundamentales. Por tanto, deben cumplir lo siguiente:

- No utilizar, ni apoyar el uso de trabajo infantil, entendido como aquel trabajo brindado por personas cuya edad es inferior a las mínimas autorizadas por el Código de los Niños y Adolescentes.

- Garantizar que los salarios y beneficios percibidos por los trabajadores cumplan, como mínimo, con la normatividad legal.
- No utilizar ni auspiciar el uso de trabajo forzado, ni apoyar o encubrir el uso de castigos corporales.
- Garantizar que los trabajadores no podrán ser discriminados en base a raza, credo, género, origen y, en general, en base a cualquier otra característica personal, creencia o afiliación. Igualmente, no podrá efectuar o auspiciar ningún tipo de discriminación al remunerar, capacitar, entrenar, promocionar, despedir o jubilar a su personal.
- Respetar el derecho de los trabajadores a formar sindicatos y no interferir con el derecho de los trabajadores a elegir, o no elegir, y a afiliarse o no a organizaciones legalmente establecidas.
- Proporcionar un ambiente seguro y saludable de trabajo.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 008-2008-TR, Art. 28 (Derechos laborales fundamentales) (D. Leg. 1086, artículo 37).

## **d.2   Ámbito de aplicación**

La presente Ley se aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, que presten servicios en las micro y pequeñas empresas, así como a sus conductores y empleadores. (D. Leg. 1086, artículo 38).

### **d.3 Regulación de derechos y beneficios laborales**

La presente norma regula los derechos y beneficios contenidos en los contratos laborales celebrados a partir de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1086.

Los contratos laborales de los trabajadores celebrados con anterioridad a la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1086, continuarán rigiéndose bajo sus mismos términos y condiciones, y bajo el imperio de las leyes que rigieron su celebración. (D. Leg. 1086, artículo 39).

El régimen laboral especial establecido en el Decreto Legislativo N° 1086 no será aplicable a los trabajadores que cesen con posterioridad a su entrada en vigencia y vuelvan a ser contratados inmediatamente por el mismo empleador, bajo cualquier modalidad, salvo que haya transcurrido un (1) año desde el cese. (D. Leg. 1086, artículo 39).

### **d.5 Naturaleza y permanencia en el Régimen Laboral Especial**

El presente Régimen Laboral Especial es de naturaleza permanente.

La empresa cuyo nivel de ventas o el número de trabajadores promedio de dos (2) años consecutivos supere el nivel de ventas o el número de trabajadores límites establecidos en la presente Ley para clasificar a una empresa como Micro o Pequeña Empresa, podrá conservar por un (1) año calendario el Régimen Laboral Especial correspondiente. Luego de este período, la empresa pasará definitivamente al Régimen Laboral que le corresponda.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 008-2008-TR, Arts. 34 y 68(D. Leg. 1086, artículo 41).

#### **d.6 Remuneración**

Los trabajadores de la microempresa comprendidos en la presente Ley tienen derecho a percibir por lo menos la Remuneración Mínima Vital. Con acuerdo del Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo podrá establecerse, mediante Decreto Supremo, una remuneración mensual menor. (D. Leg. 1086, artículo 43).

#### **d.7 Jornada y horario de trabajo**

En materia de jornada de trabajo, horario de trabajo, trabajo en sobre tiempo de los trabajadores de la Microempresa, es aplicable lo previsto por el Decreto Supremo N° 007-2002-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 854, Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobre Tiempo, modificado por la Ley N° 27671; o norma que lo sustituya.

En los Centros de trabajo cuya jornada laboral se desarrolle habitualmente en horario nocturno, no se aplicará la sobre tasa del 35%. (D. Leg. 1086, artículo 44).

#### **d.8 El descanso semanal obligatorio**

El descanso semanal obligatorio y el descanso en días feriados se rigen por las normas del régimen laboral común de la actividad privada. (D. Leg. 1086, artículo 45).

#### **d.9 El descanso vacacional**

El trabajador de la Micro y Pequeña Empresa que cumpla el récord establecido en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 713, Ley de Consolidación de Descansos Remunerados de los Trabajadores sujetos al Régimen Laboral de la Actividad Privada, tendrá derecho como mínimo, a quince (15) días calendario de descanso por cada año completo de servicios. En ambos casos rige lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 713 en lo que le sea aplicable. (D. Leg. 1086, artículo 46).

#### **d.10 El despido injustificado**

El importe de la indemnización por despido injustificado para el trabajador de la microempresa es equivalente a diez (10) remuneraciones diarias por cada año completo de servicios con un máximo de noventa (90) remuneraciones diarias. En el caso del trabajador de la pequeña empresa, la indemnización por despido injustificado es equivalente a veinte (20) remuneraciones diarias por cada año completo de servicios con un máximo de ciento veinte (120) remuneraciones diarias. En ambos casos, las fracciones de año se abonan por dozavos”.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 008-2008-TR, Art. 38 (Indemnización por despido) (D. Leg. 1086, artículo 47).

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

### **Amortización**

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

Con las amortizaciones, los costes de hacer una inversión se dividen entre todos los años de uso de esa inversión.

### **Colocación**

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

### **Coyuntura**

La palabra coyuntura designa a la serie de circunstancias cambiantes que contribuyen a la hora de determinar una situación específica.

La que nos ocupa es una palabra que se emplea en diversos contextos, aunque, sin dudas, a instancias de la historia es un concepto que suele aparecer con frecuencia.

### **Comité de créditos**

Se define como la instancia en la cual se discute en primer lugar la deseabilidad de la colocación en términos de dar cumplimiento a la política de créditos, y tomando como herramienta el análisis realizado, decide si una empresa solicitante es sujeto de crédito o no, aprobando o denegando la solicitud, y en el caso de que sea aprobada, define el monto del crédito por otorgar y las condiciones

mínimas que el ejecutivo bancario a cargo de la operación deberá negociar con el cliente para que ésta sea atractiva para el banco.

### **Control**

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

### **Eficacia**

La eficacia puede ser definida como el éxito de un programa o de una actividad para el logro de los objetivos y metas predeterminados en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los bienes y servicios producidos.

### **Eficiencia**

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

### **Estructura**

A través del término estructura se pueden referir diversas cuestiones.

Por un lado, por estructura se entiende a la distribución y orden de las partes más importantes que componen un todo.

Pero por otro lado, con el mismo término podemos querer decir o hablar de aquel sistema de conceptos que se encuentran enlazados entre sí y cuya razón de ser será la de precisar la esencia del objeto de estudio, es decir, tanto la realidad como el lenguaje que se habla tendrán su propia y particular estructura.

Pero muchísimos otros ámbitos también usan el término estructura para referir su funcionamiento, disposición o materia de estudio, las ciencias sociales, las ciencias aplicadas, la astronomía, la ingeniería, las matemáticas, entre otras.

### **Macroeconómico**

La macroeconomía, por lo tanto, estudia el monto total de bienes y servicios producidos en un determinado territorio. Suele ser utilizada como una herramienta para la gestión política, ya que permite descubrir cómo asignar los recursos (escasos) para potenciar el crecimiento económico y mejorar el bienestar de la población.

Por lo general, los estudios macroeconómicos se realizan a nivel nacional (es decir, estudian los fenómenos económicos que acontecen dentro de un país a partir de las relaciones que mantienen los actores internos entre sí y con el exterior).

### **Morosidad**

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

### **Organización**

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

### **Personal**

El término personal refiere varios usos simultáneos. En términos generales, personal refiere a aquello perteneciente a la persona o

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

En tanto, en el campo de la lingüística, personal será aquello que hace referencia o está relacionado con las personas gramaticales. Por ejemplo, las formas personales de los verbos.

### **Políticas**

Guías amplias, generales para la acción que deben ayudar en el logro de los objetivos.

### **Riesgo Crediticio**

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

### **Tasa de morosidad**

La tasa de morosidad se define como el cociente entre el valor de los créditos dudosos y el valor de la cartera de créditos totales. Se ofrece la tasa de morosidad total y por sector/finalidad del préstamo para el periodo comprendido entre diciembre de 1998 y abril de 2012.

El total de créditos dudosos utilizado para el cálculo recoge los dudosos que lo son por razón de morosidad, es decir, aquellos instrumentos de deuda que tienen importes vencidos por cualquier concepto (principal, intereses,...) bien con una antigüedad superior a tres meses, bien por un importe superior al 25% de la deuda (salvo que se clasifique como fallidos).

## **2.4. SISTEMA DE HIPOTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales, influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a)** Los factores coyunturales influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.
- b)** Los factores estructurales influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.
- c)** Los factores macroeconómicos, influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.
- d)** Los factores personales influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.
- e)** El nivel de morosidad de los clientes del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014, es relevante

## 2.5. SISTEMA DE VARIABLES

### 2.5.1. Variable Independiente

Tabla 01. Variable independiente

Variable Independiente	Indicadores
<b>Factores asociados a la morosidad</b>	X1: Factores coyunturales X2: Factores Estructurales X3: Factores macroeconómicos X4: Factores personales u otros factores

Fuente: Elaboración propia

### 2.5.2. Variable dependiente

Tabla 02. Variable dependiente

Variable Dependiente	Indicadores
<b>Morosidad</b>	Y1: Historial crediticio Y2: Tiempo de atraso Y3: Refinanciamiento Y4: Cobranza Telefónica Y5 : Gestor de Cobranza de campo Y6 :Notificaciones Y7 : Cobranza Judicial

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO III METODOLOGIA**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a la perspectiva de Méndez (2006), el presente trabajo de investigación se considera una investigación de tipo básica, debido a que es una investigación que dirige para someter a prueba la teoría, para estudiar relaciones entre fenómenos para poder comprenderlos, pensando poco o nada sobre las aplicaciones que los resultados de la investigación puedan tener para los problemas prácticos y específico.

### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a la perspectiva de Hernández, Fernández & Baptista (2010) el presente estudio se considera un diseño no experimental, transversal, descriptivo.

#### **3.2.1. Método de la investigación**

De acuerdo a Mejía (2005) el presente trabajo de investigación considera los siguientes métodos:

**Científico**, porque se pretende comprobar la hipótesis de investigación

**Inductivo**, porque se inicia por la observación de fenómenos particulares con la finalidad de llegar a conclusiones y premisas de carácter general que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada.

**Deductivo**, porque se inicia por la observación de fenómenos de carácter general con el propósito de llegar a conclusiones

y premisas de carácter particular contenida explícitamente en la situación general

**Analítico**, porque se inicia con la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad

**Sintético**, porque va de lo imple a lo complejo, de la causa a los efectos de la parte al todo, de los principios a las consecuencia.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. Población

La población objetivo en estudio estuvo conformada de acuerdo por los clientes morosos (Gerentes de las PYMEs), siendo un total de 42.

#### 3.3.2. Muestra:

Cuya muestra se calcula siguiendo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

#### Cálculo de la muestra

##### Datos:

N= población: 42

Z= Confianza Estadística 95%: 1,96

P=q probabilidad éxito/fracaso: 0,5

E= margen de error: 0,05

$$n = \frac{42(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(42 - 1)(0,05)^2 + (0,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 33$$

El resultado es de 33 Gerentes de PYMEs que se encuentran en morosidad.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

##### **a) Encuesta**

Las encuestas se realizaron a los clientes morosos (gerentes de las PYMES de la ciudad de Moquegua), quienes aportaron datos sobre la morosidad y los factores que causan la morosidad de las PYMES.

#### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

##### **a) Cuestionario**

Se aplicó un cuestionario dirigido gerentes de las PYMES de la ciudad de Moquegua, quienes aportaron datos sobre la morosidad y los factores que causan la morosidad de las PYMES.

## 3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

### 3.5.1. Procesamiento de datos

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

**El soporte informático SPSS 22 Edition**, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; y **Excel**, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos.

### 3.5.2. Análisis de datos

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

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó:

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

### 3.6. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Nro.	Tipo de instrumento	Nombre del instrumento	Validez
1	Cuestionario	Factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las pymes, por parte del banco de crédito del Perú, Moquegua.	La validez fue sometida a criterio de expertos (3), quienes aportaron sugerencias para mejorar los instrumentos.
2	Cuestionario	Morosidad de pago de los créditos otorgados a las pymes por parte del banco de crédito, Moquegua, periodo: 2013-2014.	La validez fue sometida a criterio de expertos (3), quienes aportaron sugerencias para mejorar los instrumentos.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

#### **4.1 PRESENTACIÓN**

En el presente capítulo se analizan y discuten los resultados obtenidos del proceso de recolección de información, mediante la estadística descriptiva, estableciéndose las frecuencias y porcentajes de éstos, exponiéndoles siguiendo el orden de presentación de las variables y sus indicadores. El análisis se desarrolla mediante la interpretación de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados, presentados por análisis por objetivos, los mismos pueden ser observados en las tablas elaboradas para tal fin.

#### **4.2 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE TABLAS**

Se utilizó para el tratamiento estadístico técnicas y medidas de la estadística descriptiva.

En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizó:

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

### 4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

#### 4.3.1 Análisis por objetivos

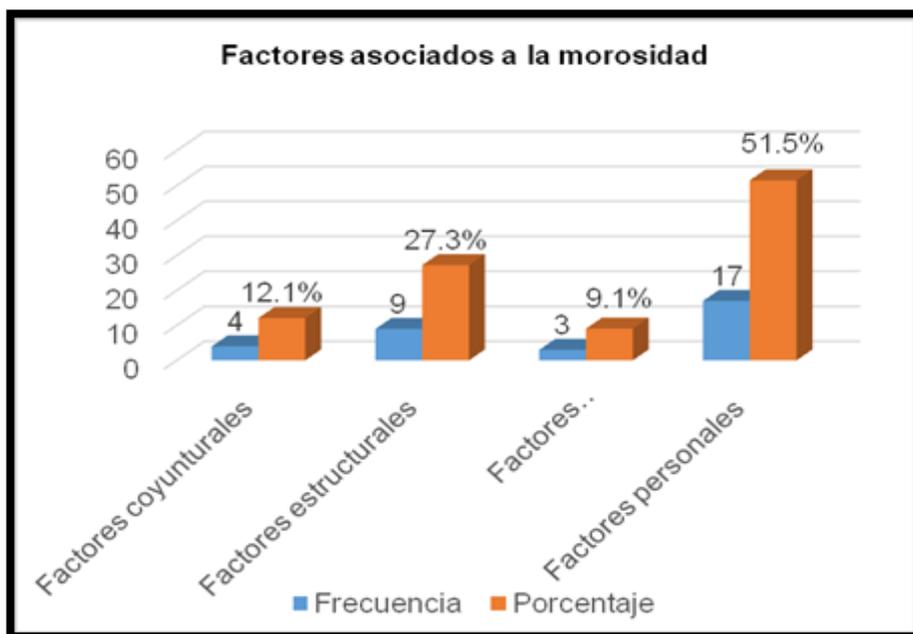
##### - Objetivo General

Determinar en qué medida los factores coyunturales, estructurales, macroeconómico y factores personales influyen en la morosidad, en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.

**Tabla 03. Factores asociados a la morosidad**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Factores coyunturales</b>	4	12.1%
<b>Factores estructurales</b>	9	27.3%
<b>Factores macroeconómicos</b>	3	9.1%
<b>Factores personales</b>	17	51.5%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 12.** Factores asociados a la morosidad

Fuente: Tabla 03

Como se observa en la Tabla 03, nueve (9) clientes morosos que representan el 27,3 % consideran que los factores estructurales influyen en regular medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014. Asimismo, cuatro (04) clientes morosos que representan el 12,1 %, consideran que los factores que influyen en baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son los factores coyunturales. De igual manera, tres (03) clientes morosos del Banco de Crédito del Perú, que representan el 9,1% consideran que los factores macroeconómicos influyen en baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014. Sin embargo diecisiete, (17) clientes morosos que representan el 51,5 % consideran que los factores personales influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son los factores personales.

En suma, la mayor parte de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú, consideran que los factores personales son los más influyen en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.

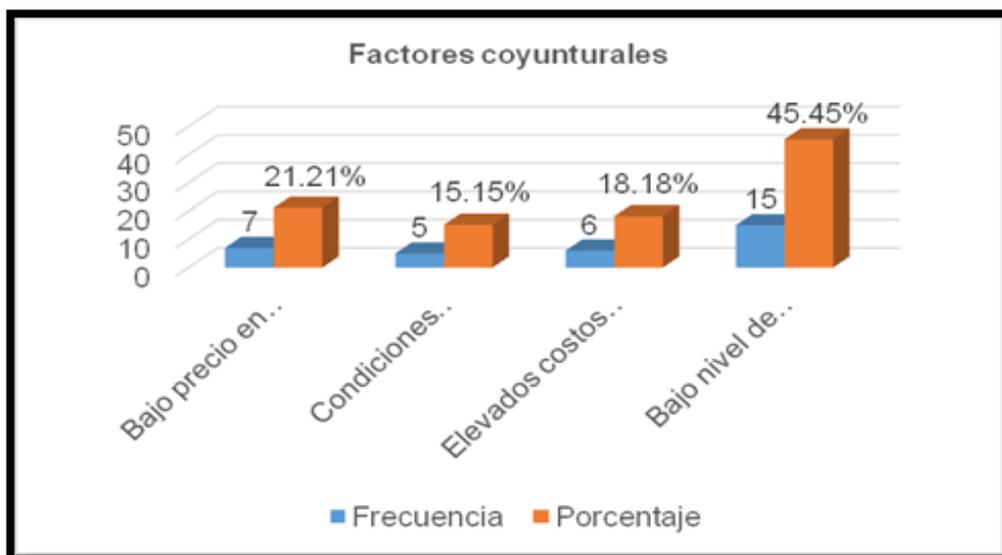
#### **Objetivo específico Nro. 1**

Determinar en qué medida los factores coyunturales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.

**Tabla 04. Factores coyunturales**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo precio en el mercado de su producto o servicio afectó la rentabilidad de la empresa</b>	7	21.21%
<b>Condiciones climáticas afectan el nivel de consumo de su producto o servicio</b>	5	15.15%
<b>Elevados costos de producción afectan el precio de su producto</b>	6	18.18%
<b>Bajo nivel de comercialización de su producto, afecta su rentabilidad</b>	15	45.45%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 13.** Factores coyunturales

Fuente: Tabla 04

Como se observa en la Tabla 04, siete (7) clientes morosos que representan el 21,21 % consideran que los factores coyunturales que influyen en regular medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son el bajo precio en el mercado de su producto o servicio afectó la rentabilidad de la empresa. Asimismo, seis (06) del grupo que representan el 18,18 %, consideran que los factores coyunturales que influyen en baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son los elevados costos de producción afectan el precio de su producto. De igual manera, cinco (05) del grupo que representan el 15,15% consideran que los factores coyunturales que influyen en más baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son las condiciones climáticas afectan el nivel de consumo de su producto o servicio. Sin embargo quince (15) clientes morosos que representan el 45,45 % consideran que los factores coyunturales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son el bajo nivel de comercialización de su producto, afecta su rentabilidad.

En suma, la mayor parte de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú, consideran que los factores coyunturales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son el bajo nivel de comercialización de su producto, afecta su rentabilidad.

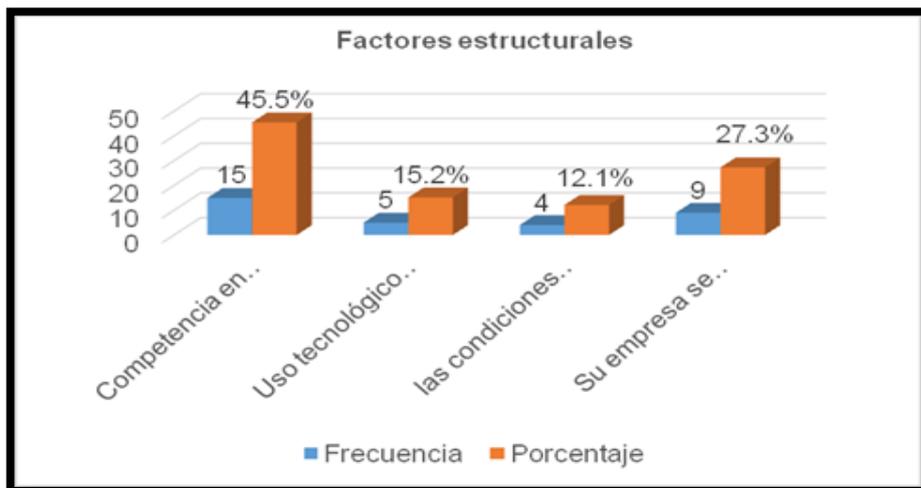
### **Objetivo específico N° 2**

Determinar en qué medida los factores estructurales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.

**Tabla 05. Factores estructurales**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Competencia en el mercado influye en la morosidad de su crédito</b>	15	45.5%
<b>Uso tecnológico para disminuir costos en su empresa es útil</b>	5	15.2%
<b>Las condiciones de su local influye en la atención o satisfacción del cliente</b>	4	12.1%
<b>Su empresa se encuentra transitoriamente en situación de insolvencia y no puede pagar a sus acreedores</b>	9	27.3%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 14.** Factores estructurales

Fuente: Tabla 05

Como se observa en la Tabla 05, nueve (9) clientes morosos que representan el 27,3 % consideran que los factores estructurales que influyen en regular medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, es que su empresa se encuentra transitoriamente en situación de insolvencia y no puede pagar a sus acreedores. Asimismo, cinco (05) del grupo que representan el 15,2 %, consideran que los factores estructurales que influyen en baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son el uso tecnológico para disminuir costos en su empresa es útil. De igual manera, cuatro (04) del grupo que representan el 12,1% consideran que los factores estructurales que influyen en más baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son las condiciones de su local influye en la atención o satisfacción del cliente. Sin embargo quince (15) clientes morosos que representan el 45,5 % consideran que los factores estructurales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son la competencia en el mercado influye en la morosidad de su crédito.

En suma, la mayor parte de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú, consideran que consideran que los factores estructurales

que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son la competencia en el mercado influye en la morosidad de su crédito.

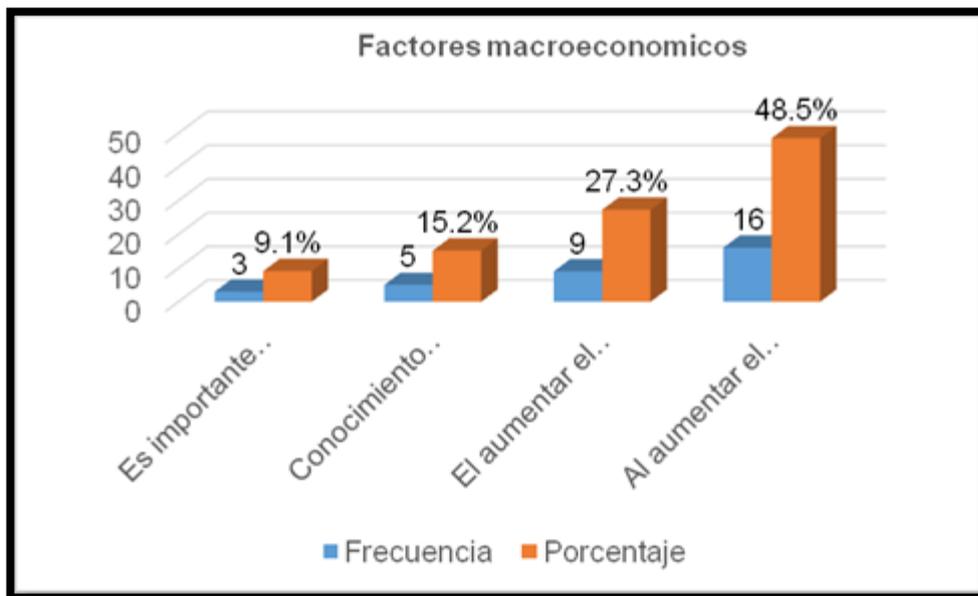
### **Objetivo específico Nro. 3**

Determinar en qué medida los factores macroeconómicos influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014

**Tabla 06. Factores macroeconómicos**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Es importante considerar el índice de precios a la actualidad</b>	3	9.1%
<b>Conocimiento del nivel de PBI en este año</b>	5	15.2%
<b>El aumentar el nivel de inflación hará que su empresa sea más rentable para el pago de un crédito</b>	9	27.3%
<b>Al aumentar el nivel de inflación, las tasas en los bancos se incrementen</b>	16	48.5%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 15.** Factores macroeconómicos

Fuente: Tabla 06

Como se observa en la Tabla 06, nueve (9) clientes morosos que representan el 27,3 % consideran que los factores macroeconómicos que influyen en regular medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son el aumento del nivel de inflación hará que su empresa sea más rentable para el pago de un crédito. Asimismo, cinco (05) del grupo que representan el 15,2 %, consideran que los factores macroeconómicos que influyen en baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son el conocimiento del nivel de PBI en este año. De igual manera, tres (03) del grupo que representan el 9,1% consideran que los factores macroeconómicos que influyen en más baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son es importante considerar el índice de precios a la actualidad. Sin embargo, dieciséis (16) del grupo que representan el 48,5 % consideran que los factores macroeconómicos que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son al aumentar el nivel de inflación, las tasas en los bancos se incrementen.

En suma, la mayor parte de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú, consideran que los macroeconómicos que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son al aumentar el nivel de inflación, las tasas en los bancos se incrementen.

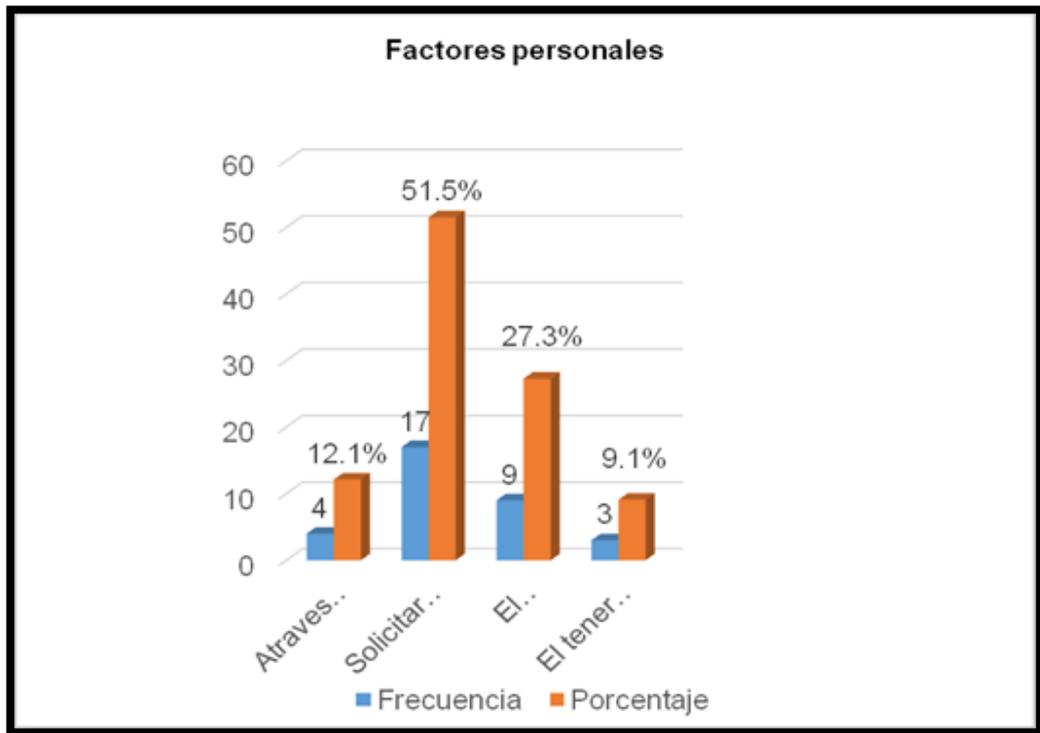
#### **Objetivo específico Nro. 4**

Determinar en qué medida los factores personales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014

**Tabla 07. Factores personales**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Atravesar una crisis familiar interna afecta el no pagar su crédito en la fecha indicada</b>	4	12.1%
<b>Solicitar créditos en diversas entidades financieras conlleva al sobreendeudamiento</b>	17	51.5%
<b>El atender las necesidades secundarias personales conlleva no tener liquidez</b>	9	27.3%
<b>El tener un vicio como alcoholismo, drogadicción o ludopatía perjudicaría su liquidez</b>	3	9.1%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 16.** Factores personales

Fuente: Tabla 07

Como se observa en la Tabla 07, nueve (9) clientes morosos que representan el 27,3 % consideran que los factores personales que influyen en regular medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son el atender las necesidades secundarias personales conlleva no tener liquidez. Asimismo, cuatro (04) del grupo que representan el 12,1 %, consideran que los factores personales que influyen en baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, con atravesar una crisis familiar interna afecta el no pagar su crédito en la fecha indicada. De igual manera, tres (03) clientes morosos del Banco de Crédito del Perú, que representan el 9,1% consideran que los factores personales que influyen en más baja medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son el tener un vicio como alcoholismo, drogadicción o ludopatía perjudicaría su liquidez. Sin embargo diecisiete (17) clientes morosos

que representan el 51,5 % consideran que los factores personales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son el solicitar créditos en diversas entidades financieras conlleva al sobreendeudamiento.

En suma, la mayor parte de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú, consideran que consideran que los factores personales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, son el solicitar créditos en diversas entidades financieras conlleva al sobreendeudamiento.

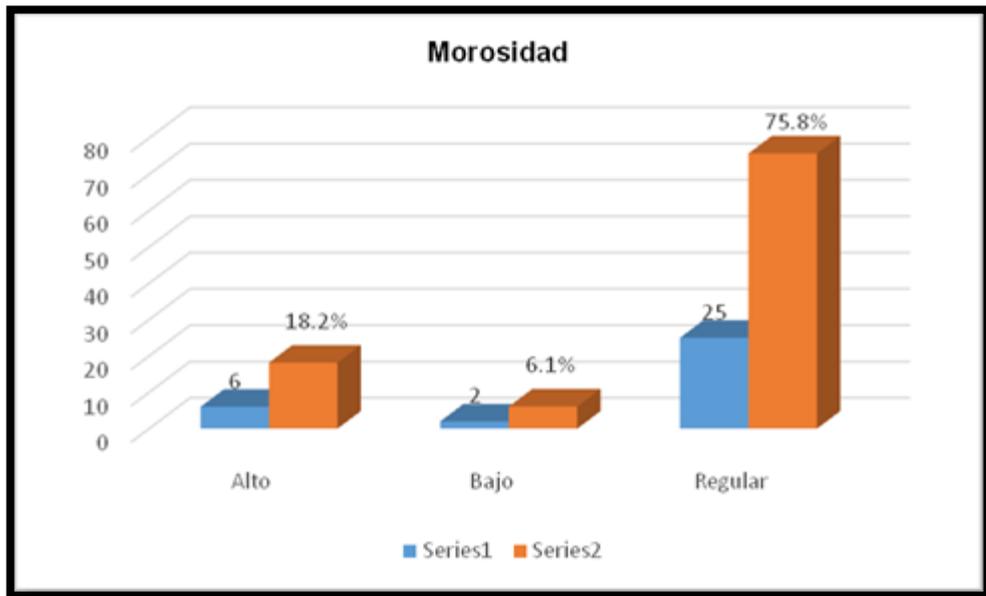
#### **Objetivo específico Nro. 5**

Determinar el Nivel de Morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014

**Tabla 08. Morosidad**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	6	18.2%
<b>Bajo</b>	2	6.1%
<b>Regular</b>	25	75.8%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 17. Morosidad**

Fuente: Tabla 08

Como se observa en la Tabla 08, veinticinco (25) clientes morosos que representan el 75.8 % consideran que la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs, es regular. Asimismo, seis (06) clientes morosos que representan el 18,2 %, consideran que la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs, es baja. Sin embargo dos (2) clientes morosos que representan el 6,1 % consideran que la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs, es alta. En suma, la mayor parte de los clientes morosos consideran que la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs es regular.

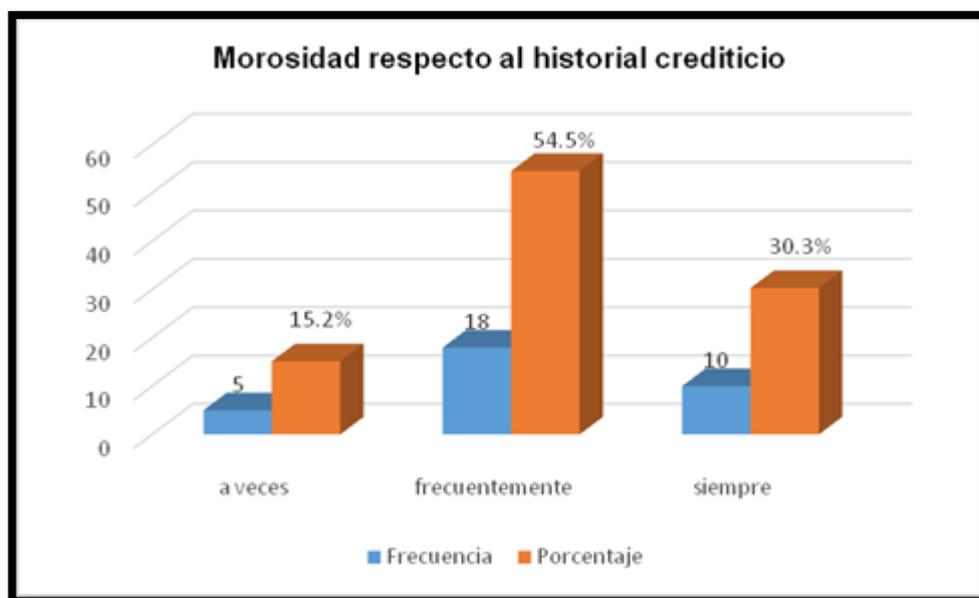
**INDICADOR: Morosidad respecto al historial de crédito**

**Tabla 09. Morosidad respecto al historial de crédito**

1) ¿Teniendo en cuenta su historial, se le brindó el crédito en tiempo oportuno?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
a veces	5	15.2
frecuentemente	18	54.5
Siempre	10	30.3
Total	33	100.0

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 18. Morosidad respecto al historial de crédito**

Fuente: Tabla 09

Como se observa en la Tabla 09, diez (10) clientes morosos que representan el 30,3 % consideran que siempre, el citado Banco teniendo en cuenta su historial, le brindó el crédito en tiempo oportuno. Asimismo, cinco (05) clientes morosos que representan el 15,2 %, consideran que a veces el citado Banco, teniendo en cuenta su historial, le brindó el crédito en tiempo oportuno. Sin embargo dieciocho (18) clientes morosos que representan el 54,5 % consideran que Teniendo en cuenta su historial, se le brindó el crédito en tiempo oportuno? la morosidad respecto al historial crediticio se presenta frecuentemente se les brindo en tiempo oportuno el crédito.

En suma, la mayor parte de los clientes morosos consideran que la morosidad respecto al historial crediticio se presenta frecuentemente se les brindo en tiempo oportuno el crédito.

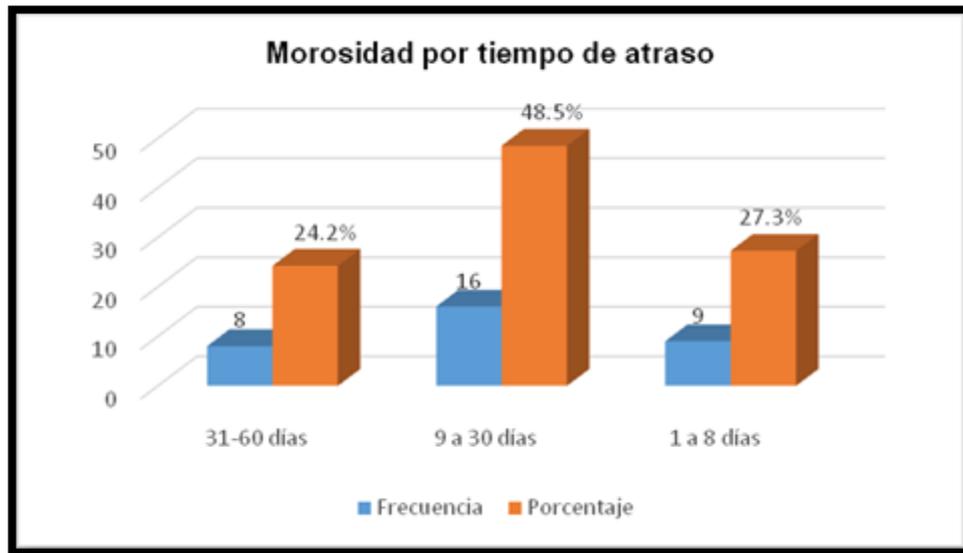
#### **INDICADOR: Morosidad por tiempo de atraso**

**Tabla 10. Morosidad por tiempo de atraso**

2) ¿De cuánto tiempo fue su retraso en el pago de su crédito?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>31-60 días</b>	8	24.2%
<b>9 a 30 días</b>	16	48.5%
<b>1 a 8 días</b>	9	27.3%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 19.** Morosidad por tiempo de atraso

Fuente: Tabla 10

Como se observa en la tabla 10, ocho (08) clientes morosos que representan el 24,2 %, consideran que la morosidad por tiempo de atraso del pago de su crédito, oscila entre 31 a 60 días. Asimismo, dieciséis (16) clientes morosos que representan el 48,5 % consideran que la morosidad por tiempo de atraso es de 9 a 30 días. Sin embargo, 9 del grupo considera que el tiempo de atraso de su crédito fue de 1 a 8 días.

En suma, la mayor parte de los clientes morosos consideran que la morosidad por tiempo de atraso es de 9 a 30 días. Como se observa en la Tabla 10, nueve (9) clientes morosos que representan el 27,3 % consideran que la morosidad por tiempo de atraso del pago de su crédito es de 1 a 8 días.

## INDICADOR: Morosidad respecto al refinanciamiento

Tabla 11. Morosidad respecto al refinanciamiento

3) ¿Usted ha sido sujeto de Refinanciamiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	12.1
Frecuentemente	9	27.3
a veces	15	45.5
raras veces	5	15.2
Total	33	100.0

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega

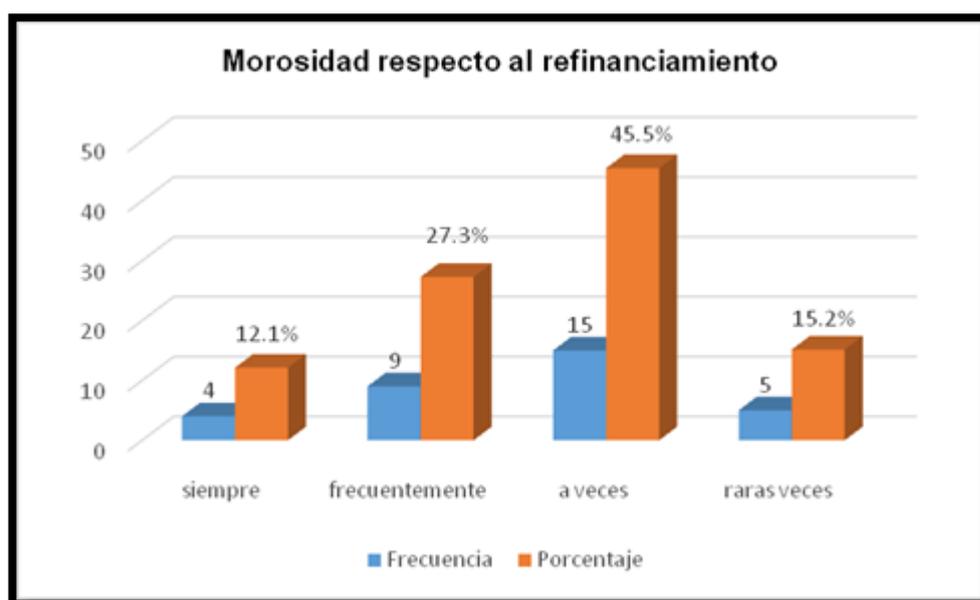


Figura N° 20. Morosidad respecto al refinanciamiento

Fuente: Tabla 11

Como se observa en la Tabla 11, nueve (9) clientes morosos que representan el 27,3 % consideran que frecuentemente han sido sujeto a refinanciamiento. Asimismo, cuatro (4) clientes morosos que representan el 12,1 % consideran que siempre han sido sujeto a

refinanciamiento. Así como (15) clientes morosos que representan el 45,5 % consideran que a veces han sido sujeto a refinanciamiento. Y cinco (05) clientes morosos que representan el 15,2 %, consideran han sido sujeto a refinanciamiento raras veces.

En suma, la mayor parte de los clientes morosos consideran que han sido sujeto a refinanciamiento por tiempo de atraso a veces.

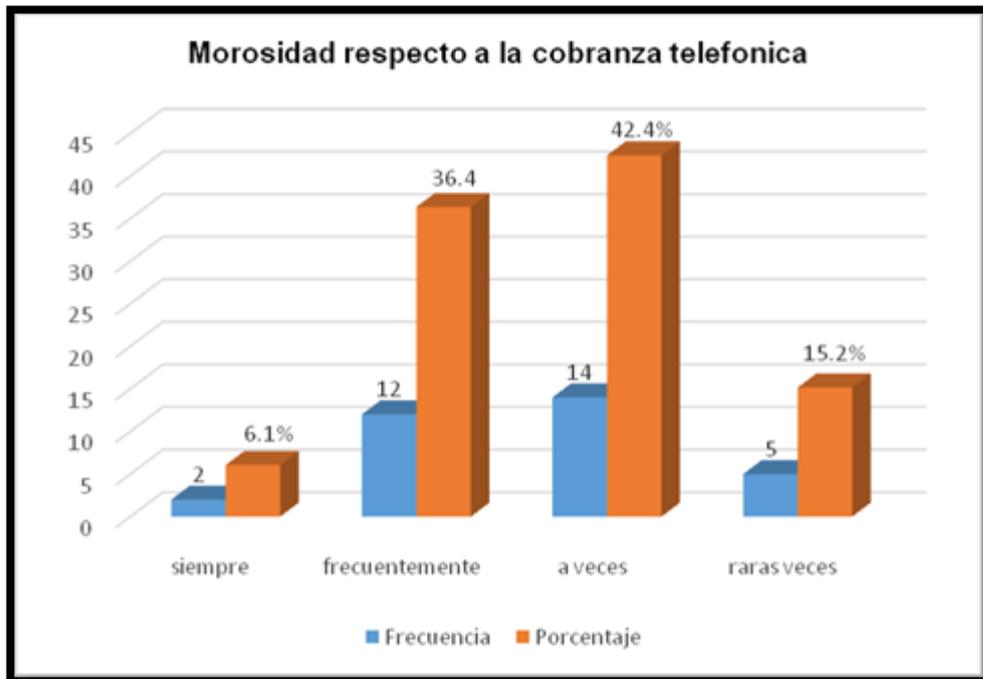
#### **INDICADOR: Morosidad respecto a la cobranza telefónica**

**Tabla 12. Morosidad respecto a la cobranza telefónica**

4) Usted ha sido sujeto de la gestión de Cobranza Telefónica

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	2	6.1%
<b>frecuentemente</b>	12	36.4%
<b>a veces</b>	14	42.4%
<b>raras veces</b>	5	15.2%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 21.** Morosidad respecto a la cobranza telefónica

Fuente: Tabla 12

Como se observa en la Tabla 12, doce (12) clientes morosos que representan el 36,4 % consideran que frecuentemente han sido sujeto a la gestión de cobranza telefónica. Asimismo, catorce (14) clientes morosos que representan el 42,4% consideran que a veces que han sido sujeto a la gestión de la cobranza telefónica. Además, cinco que representa el 15,2% consideran que raras veces han sido sujeto a la gestión de cobranza telefónica. Y dos (2) del grupo que representan el 6,1% consideran que siempre han sido sujeto a la gestión de cobranza telefónica.

En suma, la mayor parte de los clientes morosos consideran que han sido sujeto de cobranza dudosa a veces.

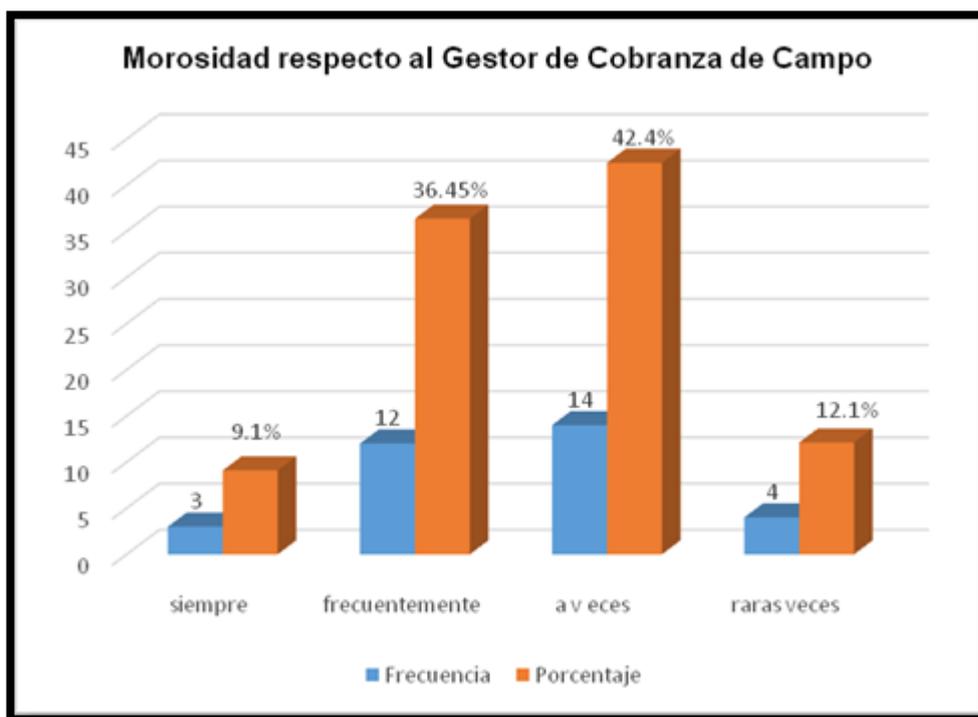
**INDICADOR: Morosidad respecto al gestor de cobranza de campo**

**Tabla 13. Morosidad respecto al Gestor de cobranza de campo**

5) Usted ha sido sujeto de la visita de un Gestor de Cobranza de Campo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	9.1%
frecuentemente	12	36.45%
a veces	14	42.4%
raras veces	4	12.1%
Total	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 22. Morosidad respecto al Gestor de Cobranza de Campo**

Fuente: Tabla 13

Como se observa en la Tabla 13, catorce (14) clientes morosos que representan el 42,4 % consideran que a veces han sido sujeto de la visita de un gestor de cobranza de campo. Asimismo, doce (12) del grupo que representa el 36,45% consideran que frecuentemente han sido sujeto de la visita de un gestor de cobranza de campo. Cuatro (4) que representa el 12,10% consideran que raras veces han sido sujeto de la visita de un gestor de cobranza de campo. Y Tres (3) que representan el 9,10% consideran que siempre han sido sujetos de la visita de un gestor de cobranza de campo.

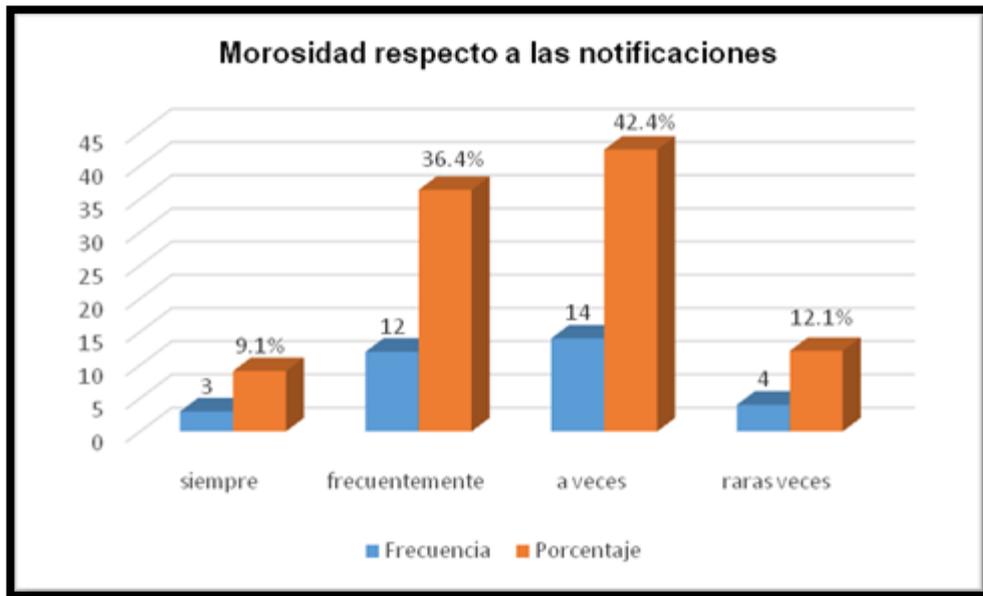
**INDICADOR: Morosidad respecto a las notificaciones**

**Tabla 14. Morosidad respecto a las notificaciones**

6) ¿Usted recibe notificaciones a domicilio respecto al no pago de su crédito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	3	9.1%
<b>frecuentemente</b>	12	36.4%
<b>a veces</b>	14	42.4%
<b>raras veces</b>	4	12.1%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura N° 23.** Morosidad respecto a las notificaciones

Fuente: Tabla 14

Cómo se observa en la Tabla 14, catorce (14) clientes morosos que representan el 42,4%, consideran que a veces han recibido notificaciones a domicilio respecto al no pago de su crédito. Asimismo, doce del grupo que representan el 36,4% consideran que frecuentemente han recibido notificaciones a domicilio respecto al no pago de su crédito. Cuatro (4) clientes morosos que representan el 12,10% consideran que a veces han recibido notificaciones a domicilio respecto al no pago de su crédito. Y tres (3) del grupo consideran que siempre han recibido notificaciones a domicilio.

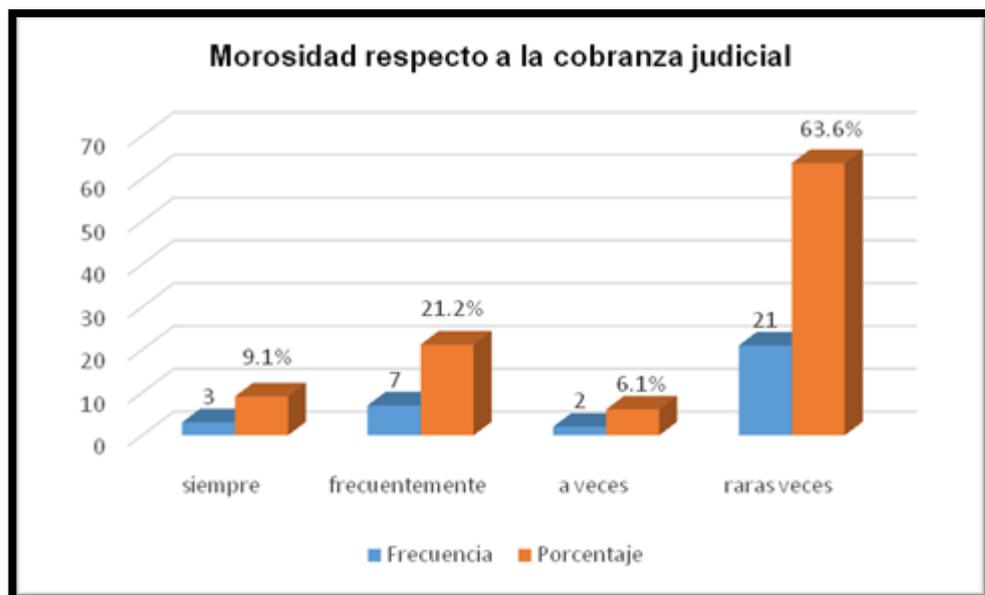
**INDICADOR: Morosidad a la cobranza judicial**

**Tabla 15. Morosidad respecto a la cobranza judicial**

7) ¿Usted ha sido sujeto de Cobranza Judicial?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	9.1%
frecuentemente	7	21.2%
a veces	2	6.1%
raras veces	21	63.6%
Total	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta; elaboración: Katherine Pamela Colana Vega



**Figura Nro. 24.** Morosidad respecto a la cobranza judicial

Fuente: Tabla 15

Como se observa veintiún (21) clientes morosos que representan el 63,6%, consideran que raras veces han sido sujeto de cobranza judicial. Asimismo, 7 del grupo que representan el 21,2%, consideran que frecuentemente han sido sujetos de cobranza judicial. Tres (3) del grupo que representan el 9,10% consideran que siempre han sido sujetos de cobranza judicial. Y dos (2) clientes morosos que representan el 6,10% consideran que a veces han sido sujetos de cobranza judicial.

## **CONTRASTE DE HIPÓTESIS**

Luego del desarrollo de los objetivos específicos propuestos en la investigación, en la cual se ha discutido y analizado las variables en el contexto de la realidad; con la finalidad de obtener conclusiones que permitan verificar y contrastar las hipótesis postuladas, se ha analizado, interpretado y comparado por resultados dentro de una relación netamente estructural entre los objetivos, hipótesis y conclusiones, de acuerdo a criterios de calificación a través de una Tabla de índice de relación, por el cual se observa que hay alto grado de vinculación entre la hipótesis y las conclusiones, la cual se expresa:

“Que la hipótesis postulada presenta un alto nivel de consistencia y verdad”. La misma que se encuentra incluida los valores otorgados a la hipótesis que alcanzan el puntaje de 5 y 4, lo cual confirma esta íntima relación, si se tiene en cuenta la siguiente tabla.

### ÍNDICE DE RELACIÓN

<b>A</b>	:	TOTAL RELACIÓN	(5)
<b>B</b>	:	MUY BUENA RELACIÓN	(4)
<b>C</b>	:	BUENA RELACIÓN	(3)
<b>D</b>	:	REGULAR RELACIÓN	(2)
<b>E</b>	:	NINGUNA RELACIÓN	(1)

**TÍTULO:**

**“Factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las pymes por parte del banco de crédito, moquegua, periodo: 2013-2014”**

<b>Hipótesis principal</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>Relación co/Hip./Obj.</b>
Los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales, influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.	Determinar de qué manera los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco	<p><b>a)</b> Determinar en qué medida los factores coyunturales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.</p> <p><b>b)</b> Determinar en qué medida los factores estructurales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.</p>	<p><b>a)</b> Los factores coyunturales influyen en el nivel de morosidad en el Bancode Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014. Obteniendo como resultado que los factores coyunturales que influyen en alta medida son el bajo nivel de comercialización de su producto, afecta su rentabilidad.</p> <p><b>b)</b> Los factores estructurales influyen en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014. Obteniendo como resultado que los factores estructurales que influyen en alta medida son la competencia en el</p>	5

	<p>del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.</p>	<p><b>c)</b> Determinar en qué medida los factores macroeconómicos influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014</p> <p><b>d)</b> Determinar en qué medida los factores personales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014</p>	<p>mercado influye en la morosidad de su crédito.</p> <p><b>c)</b> Los factores macroeconómicos influyen en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014. Obteniendo como resultado que los factores macroeconómicos que influyen en alta medida en la morosidad son al aumentar el nivel de inflación, las tasas en los bancos se incrementen.</p> <p><b>d)</b> Los factores personales influyen en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014. Obteniendo como resultado que los factores personales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son el solicitar créditos en diversas entidades</p>	
--	---	--	---	--

		<p><b>e)</b> Determinar el Nivel de Morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014</p>	<p>financieras conlleva al sobreendeudamiento.</p> <p><b>e)</b> El Nivel de Morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014 se encuentra en la categoría de regular.</p>	
--	--	--	---	--

#### 4.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

##### Objetivo N° 1

**Determinar de qué manera los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.**

**De acuerdo a los resultados obtenidos sobre los factores asociados influyen en la morosidad en el Banco de Crédito de Moquegua, periodo 2013-2014.** Se determinó que el 51,5 % consideran que los factores asociados a la morosidad que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son los factores personales. **Lo que coincide parcialmente, con** González (2007) desarrolló el trabajo de investigación denominado: “Factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del municipio Rngel del Estado de Mérida por parte de las instituciones financieras FONDES Y UNIANDES DURANTE EL PERÍODO 1996-2003” (primera parte)”.

El autor, entre sus conclusiones, formula lo siguiente:

- De las características de las unidades de producción se puede señalar el predominio de pequeñas unidades sobre las medianas y grandes; en la mayoría de los casos éstas satisfacen las necesidades básicas del productor y su familia. Existe en esta actividad el apoyo de todos los integrantes del grupo familiar, sólo en algunos casos

utilizan mano de obra externa para realizar conjuntamente la actividad manual de pequeños cultivos utilizando instrumentos de producción propios y aún rudimentarios y, si cuentan con trabajo asalariado, lo hacen en forma eventual. En cuanto a las medianas unidades de producción estudiadas, se puede señalar que en ellas se realiza la actividad agrícola con la ayuda de todos los miembros del grupo familiar y para su completa explotación se requiere la mano de obra asalariada en virtud de que el propietario cumple el rol de dirigir la explotación. Estas dos formas de unidades de producción participan en la economía no de simple subsistencia, ya que una cantidad de su producción se coloca en el mercado y obtienen ingresos económicos por esta actividad.

## **Objetivo N° 2**

**Determinar en qué medida los factores coyunturales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.**

**Con respecto a los resultados sobre los factores coyunturales que influyen en la morosidad en el Banco de Crédito de Moquegua, periodo 2013-2014.** Se determinó que el 45,45 % consideran que los factores coyunturales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son el bajo nivel de comercialización de su producto, afecta su rentabilidad. **Lo que se relaciona en alguna medida con** González (2007) desarrolló el trabajo de investigación denominado: “Factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del municipio Rngel del Estado de Mérida por parte de las instituciones financieras FONDES Y UNIANDES DURANTE EL PERÍODO 1996-2003” (primera parte)”.

El autor, entre sus conclusiones, formula lo siguiente:

- La pérdida de las cosechas por condiciones climáticas, los problemas de plagas y enfermedades, el bajo rendimiento de las cosechas, los elevados costos de producción y el bajo precio del producto cosechado, entendidos éstos como factores coyunturales, fueron algunas de las causas que impidieron a los beneficiarios morosos cancelar el crédito oportunamente.

**Objetivo N° 3 Determinar en qué medida los factores estructurales influyen en la morosidad en el Banco de Crédito de Moquegua, periodo 2013-2014.**

**De acuerdo a los resultados obtenidos sobre los factores estructurales que influyen en la morosidad en el Banco de Crédito de Moquegua, periodo 2013-2014.** Se determinó que el 45,5 % consideran que los factores estructurales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son la competencia en el mercado influye en la morosidad de su crédito. **Lo que coincide parcialmente** con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (2011), desarrolló el trabajo de investigación denominado: “Eliminando barreras: El financiamiento de las PYMEs en América Latina” y, entre sus conclusiones, formula lo siguiente:

- La falta de información sobre los proyectos de las empresas, sus ventas, potencialidad de crecimiento y la inexistencia o escasa transparencia de los balances contables, hacen difícil la medición del riesgo de incobrabilidad por parte de las entidades financieras.

- Adicionalmente, los bancos alegan que incurren en des economías de escala en las evaluaciones de créditos a PYMEs, ya que se trata de numerosas operaciones de bajo monto. Como resultado de la insuficiencia de información y de los riesgos atribuidos a estos créditos, las instituciones financieras imponen la presentación de garantías para cubrirse del riesgo y elevan las tasas de interés.

**Objetivo N° 4 Determinar en qué medida los factores macroeconómicos influyen en la morosidad en el Banco de Crédito de Moquegua, periodo 2013-2014.**

**Con respecto a los resultados sobre los factores macroeconómicos que influyen en la morosidad en el Banco de Crédito de Moquegua, periodo 2013-2014.** Se obtuvo que el 48,5 % consideran que los factores macroeconómicos que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son al aumentar el nivel de inflación, las tasas en los bancos se incrementen. **Lo que se relaciona en alguna medida con** Rosales & Madrid (2011), desarrollaron el trabajo de investigación lleva el nombre de: “Análisis e identificación de los factores que inciden en los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011”. Los autores, entre sus conclusiones, formulan lo siguiente:

- A pesar que, para los autores, los factores que afectan a la morosidad de las EdPYMEs son principalmente microeconómicos incorporan en la estimación a tasa de morosidad observada en el mercado crediticio local. Reconocen que si bien las características de las agencias y de la entidad determinan la tasa de morosidad por agencia, las condiciones de mercado también pueden afectar a este resultado, es decir, que las característica regionales tienen impacto en la capacidad de los agentes de pagar sus créditos en el plazo

acordado, En el caso de la estimación de efectos fijos encuentran que un incremento de 1% en la morosidad del departamento donde se ubica la EDPYME hace que ésta vea afectada su morosidad en un 0.02%, mientras que en el caso del modelo Tobit el efecto es de 0.25%.

**Objetivo N° 5 Determinar en qué medida los factores personales influyen en la morosidad en el Banco de Crédito de Moquegua, periodo 2013-2014.**

**De acuerdo a los resultados obtenidos sobre los factores personales que influyen en la morosidad en el Banco de Crédito de Moquegua, periodo 2013-2014.** Se determinó el 51,5 % consideran que los factores personales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son el solicitar créditos en diversas entidades financieras conlleva al sobreendeudamiento. **Lo que coincide parcialmente con** Rosales & Madrid (2011), desarrollaron el trabajo de investigación lleva el nombre de: “Análisis e identificación de los factores que inciden en los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011”. Los autores, entre sus conclusiones, formulan lo siguiente:

- Los principales factores que influyen la probabilidad de que un cliente de caja municipal caiga en mora son el tiempo de vigencia del negocio, el nivel de endeudamiento, el número de entidades financieras con las que mantiene créditos en la actualidad, el destino del crédito y el acceso al crédito.

**Objetivo N° 6 Determinar el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú, periodo 2013-2014.**

**De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú, periodo 2013-2014.**

Se obtuvo el 75.8 % se encuentra en la categoría de regular, según registro del Banco de Crédito del Perú. **Lo que se relaciona en alguna medida con** Rosales & Madrid (2011), desarrollaron el trabajo de investigación lleva el nombre de: “Análisis e identificación de los factores que inciden en los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011”. Los autores, entre sus conclusiones, formulan lo siguiente:

- Por otro lado, en toda entidad crediticia la adecuada vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.
- La relación entre tasa de morosidad y garantías es de signo incierto ya que las teorías tradicionales sostienen que los mejores prestamistas están dispuestos a apodarar más garantías para señalar que son de riesgo bajo y a su vez, un mayor número de garantías aportadas limita el riesgo moral del cliente. Sin embargo, se han venido desarrollando teorías que plantean una relación positiva, ya que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados (Padilla & Requejo, 1998).

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014. Obteniendo como resultado que los factores asociados a la morosidad que influyen en alta medida son los factores personales.

### **SEGUNDA**

Los factores coyunturales influyen en el nivel de morosidad en el Bancode Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014. Obteniendo como resultado que los factores coyunturales que influyen en alta medida son el bajo nivel de comercialización de su producto, afecta su rentabilidad.

### **TERCERA**

Los factores estructurales influyen en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014. Obteniendo como resultado que los factores estructurales que influyen en alta medida son la competencia en el mercado influye en la morosidad de su crédito.

### **CUARTA**

Los factores macroeconómicos influyen en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014. Obteniendo como resultado que los factores macroeconómicos que influyen en alta medida en la morosidad son al aumentar el nivel de inflación, las tasas en los bancos se incrementen.

## **QUINTA**

Los factores personales influyen en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014. Obteniendo como resultado que los factores personales que influyen en alta medida en la morosidad del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014 son el solicitar créditos en diversas entidades financieras conlleva al sobreendeudamiento.

## **SEXTA**

El Nivel de Morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014 se encuentra en la categoría de regular y esto contablemente se refleja de la siguiente manera

- Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierdan valor los activos que posee.
- Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero. En realidad existe un mecanismo fiscal para compensar este perjuicio financiero al permitir rectificar la factura del deudor moroso en determinadas circunstancias y condiciones. Esta medida de corrección no se aplica con carácter general, sino restringida, y en alguno de los casos que se aplica puede ocasionar un perjuicio al no coincidir la fecha de liquidación del impuesto no cobrado con la fecha de compensación. De cualquier manera la mora introduce siempre un efecto fiscal negativo en el acreedor.

- La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
- Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir unos costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Para reducir el nivel de morosidad de los clientes Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, se debe elaborar un plan de mejora para enfrentar estratégicamente a los factores personales ya que estos se presentaran en alta medida frente a los demás factores asociados a la morosidad.

### **SEGUNDA**

Para reducir el nivel de morosidad de los factores coyunturales de los clientes Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, se debe orientar a las PYMEs para el reconocimiento del estado del mercado en al que pertenece de esta manera enfrentar el bajo nivel de comercialización de su producto, que afecta su rentabilidad.

### **TERCERA**

Para reducir el nivel de morosidad de los factores estructurales de los clientes Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, se debe analizar correctamente la segmentación de los tipos de PYMEs para poder enfrentar que la competencia en el mercado que influye en la morosidad de su crédito.

### **CUARTA**

Para reducir el nivel de morosidad de los factores macroeconómicos de los clientes Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, se debe Brindar charlas sobre los diversos indicadores macroeconómicos.

## **QUINTA**

Para reducir el nivel de morosidad de los factores personales de los clientes Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, se debe realizar una mejor evaluación del crédito teniendo en cuenta el historial crediticio para evitar otorgar un Crédito a una PYME en sobreendeudamiento.

## **SEXTA**

El nivel de Morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014 fue regular, implementar políticas nuevas y dinámicas que mejoren la eficacia de la evaluación crediticia así como también en el área contable debería aplicarse para la gestión de créditos la utilización de herramientas de "scoring" que sirven para predecir futuros impagos. Tales herramientas consisten, básicamente, en procesar datos para determinar las posibilidades de cobrar los pagos, y ofrecen una mejor idea de cómo saldrán las cosas en el futuro. En el "scoring" se combinan diferentes datos que, procesados, permiten tomar decisiones de forma rápida y automatizada, además de posibilitar el desarrollo de diferentes estrategias de gestión de crédito, tanto en el momento de otorgar el crédito como en las gestiones llevadas a cabo posteriormente para asegurar el pago.

## REFERENCIAS

### a. Artículo

- Arbulú, J. (2004). La PYME en el Perú. Características e importancia de la PYME en nuestra economía. 1-6 pp.
- Gonzales, M. (2007). Factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del municipio Rangel del Estado Mérida por parte de las instituciones financieras FONDES Y UNIANDES DURANTE EL PERÍODO 1996-2003. Venezuela. 63-75 pp.

### b. Libros

- Elizondo, Alan. (2003). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. Editorial LIMUSA S.A. de C.V. México.
- Gitman, Lawrence J. (1997) *Fundamentos de administración financiera*. Séptima Edición. Oxford University Press-Harla México, S.A., de C.V. México.
- McCONNELL, Campbell R. y BRUE, Stanley L. (1997). *Economía*, McGraw-Hill,
- Molina M. J. Ernesto. (2000). *Contabilidad Bancaria*. Décimo cuarta edición.
- Anónimo (2012). *Los productos de Renta Fija*. Guía informativa editada por la CNMV. 2002.

### c. Separatas

- Rodríguez, Z. (2009). Prevención y cura de la morosidad. Master en mercatsfinancers. España. 50-78 pp
- Según la Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 de la Superintendencia de Banca, Seguros AFP

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2014). Estructura del sistema financiero

#### **d. Tesis**

- Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (2011). Eliminando barreras: El financiamiento de las PYMES en América latina. España. 40-95 pp.
- Recinos, M. Evaluación de Riesgos y Toma de Decisiones en el Otorgamiento De Créditos Mayores, en una Entidad Bancaria. (Tesis Doctoral) Universidad de San Carlos de Guatemala. 40-55 pp.
- Rosales & Madrid (2011). Análisis e identificación de los factores que inciden en los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Piura. Piura. 20-28 pp.
- Vela, L. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011 (Trabajo ganador en el Concurso Nacional de Investigación Económica en el marco del Congreso de Estudiantes de Economía 2012 realizado en Iquitos – Perú). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. 38-40pp.

#### **e. Páginas Internet**

- Anónimo (2014). Sistema Financiero. Recuperado de <http://ipe.org.pe/sistema-financiero>
- Banco de crédito del Perú. Liquidez para tu negocio. Recuperado de: <https://www.viabcp.com/wps/portal/viabcpp/pymes>
- Instituto de Formación Financiera (2012). Sistema Financiero y sus principales productos. Recuperado de [http://app.ifb.edu.pe/servicios\\_alumnos/doc/Adm\\_Negocios/Separat](http://app.ifb.edu.pe/servicios_alumnos/doc/Adm_Negocios/Separat)

as/ICiclo/Separata\_Sistema\_Financiero\_y\_sus\_principales\_Productos\_y\_Servicios\_2011-2.pdf

- Proceso Crediticio. Recuperado de [www.parisiyparisi.cl](http://www.parisiyparisi.cl): 67..
- Rentabilidad. Recuperado de <http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>.
- Historial crediticio. Recuperado de [http://www.consumoresponsable.com.uy/historial\\_crediticio.html](http://www.consumoresponsable.com.uy/historial_crediticio.html)
- Efectos del Refinanciamiento. Recuperado de [https://ww3.viabcp.com/connect/Nuestrobanco/pdf2010/Refinanciamiento\\_deuda.pdf](https://ww3.viabcp.com/connect/Nuestrobanco/pdf2010/Refinanciamiento_deuda.pdf)
- Cobranza Telefónica. Recuperado de <http://creditohipotecariobcp.com/tengo-un-credito-hipotecario-bcp/te-retrasaste-en-el-pago-de-tu-cuota>
- Gestor de cobranza de campo. Recuperado de <https://ww3.viabcp.com/connect/pdf/servicorp/implementacion/index.html>
- Envío automatizado y masivo de notificaciones. Recuperado de <https://ww3.viabcp.com/connect/pdf/servicorp/implementacion/index.htm>
- Cobranza judicial. Recuperado de: <http://www.legalmente.com.mx/cobranza.html>

#### **f. Leyes**

- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Decreto Legislativo N° 1086

## **ANEXOS**

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Instrumentos**

## 1. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿De qué manera los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales, influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua periodo 2013-2014?	Determinar de qué manera los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales, influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua periodo 2013-2014.	Los factores coyunturales, estructurales, macroeconómicos y personales, influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.	<b>Variable Independiente:</b> Factores que influyen en la morosidad  <b>Indicadores:</b> X <sub>1</sub> :Factores coyunturales  X <sub>2</sub> :Factores Estructurales  X <sub>3</sub> :Factores macroeconómicos	<b>1. Tipo de investigación:</b> Básica  <b>2. Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal, descriptivo.  <b>3. Nivel de Investigación:</b> Descriptiva y correlacional  <b>4. Población:</b> La población estará constituida por 44 personas, entre
<b>Problemas Secundarios</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		
¿En qué medida los factores coyunturales, influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua periodo 2013-2014?	Determinar en qué medida los factores coyunturales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.	Los factores coyunturales influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.		

<p>¿En qué medida los factores estructurales, influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua periodo 2013-2014?</p>	<p>Determinar en qué medida los factores estructurales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.</p>	<p>Los factores estructurales influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.</p>	<p>X<sub>4</sub>:Factores personales u otros factores</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Morosidad</p>	<p>ellos beneficiadas con créditos comerciales y Expedientes de los beneficiados con créditos comerciales .</p>
<p>¿En qué medida los factores macroeconómicos, influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua periodo 2013-2014?</p>	<p>Determinar en qué medida los factores macroeconómicos influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.</p>	<p>Los factores macroeconómicos influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.</p>	<p><b>Indicadores:</b></p> <p>Y<sub>1</sub>: Historial crediticio  Y<sub>2</sub>: Tiempo de atraso  Y<sub>3</sub>: Refinanciamiento  Y<sub>4</sub>: Cobranza Telefónica  Y<sub>5</sub>: Gestor de Cobranza de campo  Y<sub>6</sub>:Notificaciones  Y<sub>7</sub>: Cobranza Judicial</p>	<p><b>5. Muestra:</b></p> <p>la muestra estará conformada por 33 personas entre ellos beneficiadas con créditos comerciales y Expedientes de los beneficiados con créditos comerciales</p>
<p>¿En qué medida los factores personales, influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua periodo 2013-2014?</p>	<p>Determinar en qué medida los factores personales influye en el nivel de morosidad en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.</p>	<p>Los factores personales influyen significativamente en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMES, por parte del Banco del Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.</p>	<p><b>Indicadores:</b></p> <p>Y<sub>1</sub>: Historial crediticio  Y<sub>2</sub>: Tiempo de atraso  Y<sub>3</sub>: Refinanciamiento  Y<sub>4</sub>: Cobranza Telefónica  Y<sub>5</sub>: Gestor de Cobranza de campo  Y<sub>6</sub>:Notificaciones  Y<sub>7</sub>: Cobranza Judicial</p>	<p><b>6. Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p>

Crédito del Perú, Moquegua periodo 2013-2014?		Crédito del Perú, Moquegua, periodo 2013-2014.		<b>7. Instrumentos:</b> Cuestionario
¿Cuál es el Nivel de Morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014?	Determinar el Nivel de Morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua, periodo: 2013-2014.	El Nivel de Morosidad de los clientes en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Moquegua es relevante, periodo: 2013-2014.		

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**



**CUESTIONARIO**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE PAGO DE LOS  
CRÉDITOS OTORGADOS A LAS PYMES, POR PARTE DEL BANCO  
DE CRÉDITO DEL PERÚ, MOQUEGUA.**

**Elaborado por:**

**COLANA VEGA, KATHERINE PAMELA**

**Moquegua- Perú**

**2014**

## CUESTIONARIO

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene por finalidad analizar los factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua.

**Fecha:**

**Hora:**

**Lugar:**

**Fuente documentaria:** Expediente de crédito del prestatario

**Instrucciones:** El presente cuestionario, se deberá tomar en cuenta su situación económica.

### CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN:

- CUMPLE
- CUMPLE POCO
- NO CUMPLE



---

## CUESTIONARIO

---

### I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

<b>DATOS GENERALES</b>	
Genero	
Edad	
Antigüedad del Negocio	

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar los factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs por parte del Banco de Crédito del Perú, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo: 2013-2014”

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa colaboración.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

## **Factores coyunturales**

- 1) ¿Cuál de los siguientes factores coyunturales influyo más en no pagar a tiempo tu crédito?**
- a) Bajo precio en el mercado de su producto o servicio afectó la rentabilidad de la empresa.
  - b) Condiciones climáticas afectan el nivel de consumo de su producto o servicio.
  - c) Elevados costos de producción afectan el precio de su producto.
  - d) Bajo nivel de comercialización de su producto, afecta su rentabilidad.

## **Factores estructurales**

- 2) ¿Cuál de los siguientes factores estructurales influyo más en no pagar a tiempo tu crédito?**
- a) Competencia en el mercado influye en la morosidad de su crédito.
  - b) Uso tecnológico para disminuir costos en su empresa es útil.
  - c) las condiciones de su local influye en la atención o satisfacción del cliente.
  - d) Su empresa se encuentra transitoriamente en situación de insolvencia y no puede pagar a sus acreedores.

### **Factores macroeconómicos**

**3) ¿Cuál de los siguientes factores macroeconómicos influyo más en no pagar a tiempo tu crédito?**

- a) Es importante considerar el índice de precios a la actualidad.
- b) Conocimiento del nivel de PBI en este año.
- c) El aumentar el nivel de inflación hará que su empresa sea más rentable para el pago de un crédito.
- d) Al aumentar el nivel de inflación, las tasas en los bancos se incrementen.

### **Factores personales**

**4) ¿Cuál de los siguientes factores personales influyo más en no pagar a tiempo tu crédito?**

- a) Atravesar una crisis familiar interna afecta el no pagar su crédito en la fecha indicada.
- b) Solicitar créditos en diversas entidades financieras conlleva al sobreendeudamiento.
- c) El atender las necesidades secundarias personales conlleva no tener liquidez.
- d) El tener un vicio como alcoholismo, drogadicción o ludopatía perjudicaría su liquidez.

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**CUESTIONARIO**

**MOROSIDAD DE PAGO DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LAS  
PYMES POR PARTE DEL BANCO DE CREDITO, MOQUEGUA,  
PERIODO: 2013-2014.**

**Elaborado por:**

**COLANA VEGA, KATHERINE PAMELA**

**Moquegua- Perú**

**2014**

## CUESTIONARIO

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene por finalidad analizar la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua.

**Fecha:**

**Hora:**

**Lugar:**

**Fuente documentaria:** Expediente de crédito del prestatario

**Instrucciones:** El presente cuestionario, se deberá tomar en cuenta su situación económica.

### CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN:

- CUMPLE
- CUMPLE POCO
- NO CUMPLE



---

## CUESTIONARIO

---

El presente cuestionario tiene por finalidad analizar la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs, por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos otorgados a las PYMEs por parte del Banco de Crédito del Perú, Moquegua, periodo: 2013-2014”

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa colaboración.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

### **Morosidad respecto al historial de crédito**

- 1) ¿Teniendo en cuenta su historial, se le brindó el crédito en tiempo oportuno?
- a) Siempre (5)
  - b) Frecuentemente (4)
  - c) A veces (3)
  - d) Raras veces (2)
  - e) Nunca (1)

### **Morosidad por Tiempo de atraso**

- 2) ¿De cuánto tiempo fue su retraso en el pago de su crédito?
- a) 1 a 8 días (5)
  - b) 9 a 30 días (4)
  - c) 31-60 días (3)
  - d) 61-120 días (2)
  - e) Más de 120 días (1)

### **Morosidad respecto al Refinanciamiento**

**3) ¿Usted ha sido sujeto de Refinanciamiento?**

- a) Nunca (5)
- b) Raras veces (4)
- c) A veces (3)
- d) Frecuentemente (2)
- e) Siempre (1)

### **Morosidad respecto a la Cobranza Telefónica**

**4) ¿Usted ha sido sujeto de la gestión de Cobranza Telefónica?**

- a) Nunca (5)
- b) Raras veces (4)
- c) A veces (3)
- d) Frecuentemente (2)
- e) Siempre (1)

### **Morosidad respecto al Gestor de Cobranza de Campo**

**5) ¿Usted ha sido sujeto de la visita de un Gestor de Cobranza de Campo?**

- a) Nunca (5)
- b) Raras veces (4)
- c) A veces (3)
- d) Frecuentemente (2)
- e) Siempre (1)

**Morosidad respecto a las notificaciones**

- 6) ¿Usted recibe notificaciones a domicilio respecto al no pago de su crédito?
- a) Nunca (5)
  - b) Raras veces (4)
  - c) A veces (3)
  - d) Frecuentemente (2)
  - e) Siempre (1)

**Morosidad respecto a la Cobranza Judicial**

- 7) ¿Usted ha sido sujeto de Cobranza Judicial?
- a) Nunca (5)
  - b) Raras veces (4)
  - c) A veces (3)
  - d) Frecuentemente (2)
  - e) Siempre (1)