

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Factores de morosidad en la cartera de créditos en  
Caja Arequipa agencia El Tambo**

Miguel Angel Borja Tacuri

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Administración

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INDICE

PORTADA.....	1
1. Planteamiento del Estudio.....	4
1.1. Delimitación de la Investigación.....	4
1.1.2 Temporal.....	4
1.1.3 Conceptual.....	4
1.2 Planteamiento del Problema.....	4
1.3 Formulación del Problema.....	5
1.3.2 Problemas específicos.....	5
1.4 Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
1.5 Justificación de la Investigación.....	5
1.5.2 Justificación práctica.....	6
1.5.3 Justificación metodológica.....	6
1.6 Importancia del Proyecto.....	6
2. Marco Teórico.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	17
2.2.2 Factor interno.....	17
2.2.3 Factor externo.....	18
2.2.4 Reducción de venta.....	18
2.2.5 Eventos fortuitos.....	18
2.2.6 Sobreendeudamiento.....	18
2.2.7 Morosidad de la cartera de créditos.....	19
2.2.8 Créditos vencidos sin garantía.....	19
2.2.9 Créditos vencidos con garantía.....	19
2.2.10 Garantía de crédito:.....	19
2.2.11 Garantía.....	21
2.2.12 Crédito vehicular.....	22
2.2.13 Crédito hipotecario.....	22
2.2 Definición de Términos Básicos.....	22
3. Hipótesis y Variables.....	24
3.1 Hipótesis general.....	24
3.2 Hipótesis específicas.....	24
3.3 Identificación de las Variables.....	25
4 Metodología.....	32
4.1.1 Métodos Generales.....	32
Método Descriptivo.....	32
Método Deductivo-Inductivo:.....	32
Método Analítico –sintético.....	32
4.1.2 Métodos Específicos.....	33
4.2 Configuración de la Investigación.....	33

4.2.2	Tipo de Investigación .....	33
4.2.3	Nivel de Investigación.....	33
4.2.4	Diseño de la Investigación .....	34
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
4.5	Procesamiento de recolección de datos.....	38
4.6	Procedimiento para el análisis de recolección de datos.....	38
5	Aspectos Administrativos .....	39
<b>5.1</b>	<b>Presupuesto .....</b>	<b>39</b>
5.2	Cronograma.....	39
ANEXOS.....		43

## **1. Planteamiento del Estudio**

### **1.1. Delimitación de la Investigación**

#### **1.1.1 Espacial**

El desarrollo del presente proyecto de investigación fue llevado durante los meses comprendidos entre enero y febrero del presente año, específicamente en la ciudad de El Tambo Provincia de Huancayo, Departamento de Junín.

#### **1.1.2 Temporal**

El tema de la presente investigación tiene como fecha de ejecución el año 2018

#### **1.1.3 Conceptual**

El tema de la presente investigación tiene una cobertura a nivel institucional de la cartera de créditos de Caja Arequipa-El Tambo, que se pretende identificar los factores internos y externos que implican en la existencia de morosidad en la cartera de créditos.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

La morosidad de la cartera de créditos de Caja Arequipa en la región centro ha estado siendo participe de la preocupación de la organización, cada día a pesar de los esfuerzos de los analistas de créditos, gerentes de agencia, gerentes zonales y regionales por recuperar o alinear a los clientes con los pagos oportunos de sus cuotas. Existen factores internos y externos que determinan el pago tardío o el incumplimiento de los pagos y que son fundamentales comprenderlos para que este parámetro pueda reducir y así obtener mejores resultados con un mejor manejo de cartera de créditos generando valor y rentabilidad para la institución y los clientes.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Qué factores implican la existencia de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa Agencia El Tambo?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Qué Factores internos implican la existencia de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa Agencia El Tambo?
- ¿Qué Factores externos implican la existencia de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa Agencia El Tambo?

### **1.4 Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar los factores que implican la existencia de morosidad en la cartera de créditos de la Caja Arequipa Agencia El Tambo

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar los factores internos que implican la existencia de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa Agencia El Tambo.
- Determinar los factores externos que implican la existencia de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa Agencia El Tambo.

### **1.5 Justificación de la Investigación**

#### **1.5.1 Justificación teórica**

Se observó la necesidad de indagar la cartera de créditos de la caja municipal de ahorro y créditos Arequipa por el elevado índice de tasa de morosidad en los últimos años, por otro lado se desarrolla la investigación para identificar los factores que causan la morosidad en los clientes de la cartera de créditos de la caja municipal de ahorro y créditos Arequipa en la ciudad de Huancayo y de esta forma ampliar el conocimiento del origen

causal de la morosidad y poder observar posibles alternativas o vías de solución para este elemento con estrategias coherentes, eficientes y eficaces.

### **1.5.2 Justificación práctica**

La presente investigación se realiza porque existe la necesidad de determinar los factores que implican en la existencia de morosidad en la cartera de créditos en la cartera de créditos en Caja Arequipa Agencia El Tambo, el cual puede servir para realizar estudios en otras organizaciones.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptivo que se realizara mediante la aplicación de un cuestionario y guía de entrevista previamente validados por juicio de expertos sobre el tema, con ello se pretende conocer los factores de morosidad en la cartera de créditos.

Así los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validas en el medio.

## **1.6 Importancia del Proyecto**

La importancia de esta investigación reside en los beneficiarios del estudio. Por un parte. Por una parte, la empresa Caja Arequipa específicamente la Agencia El Tambo ya que se determinará los factores que implican en la morosidad de la cartera de créditos en la agencia para lograr describir y entender los elementos que afectan el retraso de pagos de los clientes de Caja Arequipa en la Agencia El Tambo. Y por otra parte evaluar la cartera de créditos que permitirá implementar nuevas políticas para estructuración de los créditos y la disminución de los créditos con mayor incidencia en morosidad, ayudando a

tomar decisiones de eliminación, mejoramiento, adecuación de nuevas variables que permitan controlar y disminuir la morosidad en la Agencia.

La presente investigación se enfoca en determinar los factores de morosidad en la cartera de créditos de la Caja Arequipa en la Agencia El Tambo para conseguir mejorar el índice de morosidad y establecer políticas para controlar, mitigar y prevenir la morosidad, es importante para cualquier organización del rubro financiero este indicador ya que afecta las utilidades el clima laboral y la rentabilidad de las organizaciones. Para alcanzar dichos objetivos todos los departamentos y puestos deben trabajar cohesionadamente, razón por la cual los factores de morosidad dependerán de los analistas de créditos, gerentes de agencia, personal de plataforma, personal de seguridad y limpieza. Los elementos de morosidad nos ayudaran a comprender mejora la situación por la que está pasando la Agencia y tomara asi medidas correctivas que puedan contribuir con la reducción de la tasa de morosidad.

Al divulgarse los hallazgos del presente estudio se podrá conocer los factores de morosidad de la cartera de créditos y que estas puedan servir de precedente para otras investigaciones y que las empresas tomen en cuenta la importancia de los factores de morosidad.



## 2. Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de Investigación

#### 2.1.1 Artículos científicos

Según Golman & Bekerman (2018) en su artículo *“Que determina la morosidad en las micro finanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar”* de la revista *problemas del desarrollo de la Universidad Autónoma de México*, en su investigación busca determinar la morosidad en las micro finanzas con el que pretende distinguir las variables determinantes sobre el mayor o menor grado de morosidad en el pago de los prestatarios micro financieros en un estudio de caso correspondiente a la Asociación Civil Avanzar. La morosidad perjudica el crecimiento de las empresas, quitando tiempo y provocando mayores gastos en su gestión. Utilizando la metodología de análisis estadístico-econométrico Al cruzar los datos institucionales de los prestatarios con la información referente a la demora en el pago que se computa mensualmente, se logró identificar a los individuos según su categoría de morosidad, lo que dio lugar a un análisis composicional, en el que se comparó la distribución proporcional de beneficiarios EP(excelentes pagadores ), BP(buenos pagadores), MO, (morosos)IS(incobrables) para cada variable disponible, a fin de identificar sesgos por sobre la distribución muestral original . De los 861 prestatarios de la muestra analizada, casi 80% representan EP o BP, es decir, PBM, mientras que los individuos de alta mora, PAM, está representado por los MO e IS. Del cual Se obtuvieron interesantes conclusiones que pueden permitir avanzar sobre los problemas de información existentes al momento de otorgar créditos para instituciones con similares características a la considerada en este estudio

En síntesis. El trabajo concluye que se obtuvieron información valiosa al momento de brindar créditos es útil también para instituciones con similares características

**Según Chavarin (2015) en su artículo titulado “Morosidad de pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial de México”, de la Universidad de Guadalajara, Departamento de Estudios Regionales,** en su investigación pretende determinar las posibles restricciones para que la banca realice el otorgamiento de créditos. Las posibles restricciones permiten conocer el motivo por lo que la banca no amplía su cartera de créditos y su relación con la rentabilidad. Utilizando un modelo estático con estimadores Hausman-Taylor y un modelo de panel dinámico con estimadores Arellano-Bover/Blundell-Bond. en relación a la hipótesis planteada el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos, que se sugiere rechazar la hipótesis puesto que los factores determinantes de la rentabilidad son el nivel de capitalización, el tamaño, el nivel total de exposición al riesgo, los gastos de administración y la mezcla de actividades.

Concluye que luego de realizar el estudio de estimadores el índice de morosidad no resulta un factor determinante de la rentabilidad de la banca comercial en México, pero sí lo son el nivel de capitalización, el tamaño, el nivel total de exposición al riesgo, los gastos de administración y la mezcla de actividades.

**Según Cermeño, León, & Mantilla (2011) en su investigación titulada “*Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010*”, del Centro de Investigación y Docencia Económicas** en el cual busca determinantes de la morosidad de la cartera de créditos en las Cajas Municipales de Ahorro y créditos en el Perú en el periodo 2003-2010. El incumplimiento de pagos o el retraso de estos tiene determinantes dentro de la organización y fuera de ella. Irrumpiendo y perjudicando el proceso correcto del sistema financiero entre los prestatarios y prestamistas. Se utilizó la metodología exploratoria y descriptiva a través de modelos econométricos y de estimación de las variables

Se concluye que las variables postuladas antes señalada, explican en gran medida el comportamiento de los indicadores de la calidad de cartera. En cada uno de los modelos, las variables explicativas son estadísticamente significativas, es decir, que existen diferencias que obedecen a factores específicos a cada caja municipal, tales como el estilo de administración o filosofía de la empresa, independientemente del efecto de las variables explicativas, algunas cajas municipales alcanzan indicadores de morosidad más bajos que otras. En términos individuales destaca la Caja Arequipa, la cual tendría habilidades particulares que le permite gestionar mejor su cartera y mantener índices de morosidad bajos.

**Según Gonzales (2015) en su artículo de investigación titulada “*La Morosidad, un acuciante problema financiero de nuestros días*”** por el busca hacer una propuesta eficaz de control de cobros. Las empresas son unidades económicas que desarrollan sus actividades con el objetivo de

alcanzar sus objetivos estratégicos previamente planificados. Estas actividades deben realizarse en un marco de equilibrio tanto económico como financiero. El primero de ellos tiene como punto de referencia los márgenes, el resultado y la rentabilidad. El segundo debe procurar que los flujos de tesorería generados por las operaciones sean positivos, con lo que se conseguiría una expansión autofinanciada. Se utilizó la metodología descriptiva y exploratoria llevado a cabo a través de un análisis bibliográfico especializado en esta materia, para conocimiento de la situación actual respecto a la morosidad sufrida por empresas españolas y la búsqueda de artículos en revistas científicas y divulgativas. Los parámetros que se tuvieron en cuenta para fijar el alcance de nuestro sondeo y búsqueda bibliográfica fueron: a) Últimos 15 años para artículos científicos y b) Dos últimos años para las demás fuentes utilizadas, considerando la actualidad del tema. Este estudio tenía como objetivo analizar, a través de una investigación bibliográfica, la situación de la morosidad en España y las correspondientes medidas de combate y prevención. Para ello, se desagregó el objetivo global en cinco objetivos específicos que después de analizados se puede concluir que: En relación a los dos primeros, se puede confirmar que la coyuntura económica actual, sin lugar a dudas, ha contribuido en el agravamiento de la morosidad en nuestro país. Las perspectivas son que la morosidad seguirá incrementándose durante el presente año. Con respecto al tercer objetivo específico, se han examinado tanto las recomendaciones propuestas por los especialistas como las brindadas por la Ley 3/2004. De este análisis se puede concluir que todas las recomendaciones son de gran utilidad a la hora de combatir la morosidad, aunque a nuestro juicio las principales son: , Establecer el riesgo comercial o cliente; , Instituir un

límite de crédito para cada cliente de acuerdo con su historial de pago y la relación con la empresa; , Extremar los cuidados en la elaboración de la factura; , Utilización eficientemente los distintos métodos de cobro y recobro; , Combatir los mitos en la gestión de cobros, principalmente los siguientes: “forzar el plazo en contraproducente”, “ser estricto en el cobro hace perder ventas”, “el único culpable de la demora es el cliente”, “hacer que se pague puntualmente es difícil y caro”. Se resalta, además, que el control de los impagos, cuarto objetivo específico, es fundamental para evitar que los morosos se conviertan en fallidos. Por último, se trató de identificar algunos métodos propuestos en la literatura para el análisis del riesgo crediticio (5º objetivo específico). Como fruto de este examen, hemos seleccionado dos modelos para un análisis más detallado, concluyendo que ambos utilizan elementos financieros y no financieros para determinar el riesgo crediticio. El primer modelo nos ha parecido más sencillo que el segundo, pero no por eso menos interesante. Los dos modelos proporcionan una visión general de las técnicas utilizadas en la práctica para el análisis del riesgo.

En definitiva, se piensa que no se puede evitar por completo la morosidad puesto que en cualquier actividad donde exista un pago aplazado siempre existe probabilidad de que se produzca impago. Lo que sí se puede hacer es tratar de prevenir y reducir al máximo su montante.

### 2.1.2 Tesis nacionales e internacionales

Según Castañeda & Tamayo, (2013), en su tesis *“La morosidad y su impacto en el incumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012”*, de la Universidad Privada Antenor Orrego, en su investigación buscaron responder a la pregunta ¿Existe impacto de la morosidad en el incumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012? En los últimos 20 años, la planeación estratégica ha concitado la atención de las empresas micro financieras en el Perú, especialmente de la gerencia mancomunada que es la responsable de cumplir los objetivos y metas de las cajas municipales, al entenderse que de ella depende el crecimiento y desarrollo de su organización. Las organizaciones formulan planes estratégicos, operativos, de marketing y comunicacionales, entre otros; y las organizaciones micro financieras del Perú no escapan a ello, necesitando tener un diagnóstico organizacional, un clima organizacional positivo y mucha decisión, valor y fortaleza y en el desempeño de los directivos, funcionarios y trabajadores de la organización que formulará el plan estratégico. El plan estratégico define entre otros puntos principales, concordantes con las expectativas de la empresa, el mercado, los consumidores, el entorno y la - 3 - sociedad; Objetivos numéricos, cualitativos y temporales, entre ellos, conseguir que los créditos tengan una morosidad menor al 5%, objetivo que es vital para alcanzar el resto de objetivos estratégicos estructurales. La metodología en esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos de Análisis y Síntesis, Inducción-

Deducción y Estadístico. El proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, encuestas y del análisis documentaria, del cual entre los principales resultados obtenidos se pudo observar que los indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito, se han visto sustancialmente incrementados afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos principalmente los relacionados a la calidad de cartera y financieros. Por ende, el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, en sus indicadores ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad, variación del costo por riesgo crediticio, aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos.

Concluye que el impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

**Según Calle (2017) desarrolló la tesis denominado “Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales Súper Mujer, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017” de la Universidad Cesar Vallejo – Perú,** en su investigación buscó responder a la siguiente pregunta ¿Cuáles son los factores que determinan la morosidad de los créditos

grupales Súper Mujer De La Financiera Compartamos en Piura año 2017?, por lo cual pretende Establecer la influencia de los factores determinantes de morosidad en los Créditos grupales Súper Mujer, de la Financiera Compartamos. La morosidad es indudablemente un tema de vital importancia para las empresas que brindan créditos a personas o empresas privadas, principalmente por el hecho de que puede provocar la insolvencia de quien la padece, esta representa un riesgo de alta importancia en el sistema financiero empresarial que provoca efectos concretamente negativos para todas las financieras que asuman el riesgo de trabajar con una cartera de clientes morosa. La investigación se empleó la metodología no experimental ya que se realizó sin manipular la variable independiente, donde la población estuvo conformada por 350 clientes que accedieron a créditos con la financiera Compartamos en el distrito de Piura en la modalidad de Créditos Súper Mujer, resultando una muestra de 183 personas, empleando muestreo no probabilístico intencional ya que los elementos escogidos para la muestra serán determinados mediante una formula. Los resultados de la investigación concluyen que unos de los principales factores de la morosidad visto desde el punto económico son: bajos ingresos en los negocios, la mala administración de los negocios y para concluir esta parte los negocios no rentables.

**Según Paredes León & Ugarte Vargas (2015) desarrolló la tesis denominado “Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una caja municipal del Perú, considerando como objetivo Determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de**



*morosidad de la cartera de créditos de una Caja Municipal de ahorro y crédito del Perú” de la Universidad del Pacífico, Perú.* En su investigación busco responder ¿De qué manera los factores micro y macroeconómicos (analizados en la presente investigación) tienen incidencia en la determinación de los niveles de morosidad? en las CMAC por lo cual pretende determinar qué factores micro y macroeconómico(analizados en la presente investigación) tienen incidencia en la determinación de la morosidad de las CMAC Utilizando la información teórica y variables financieras del periodo 2010-2014 como un fenómeno explicado por variables microeconómicas y macroeconómicas técnica de la encuesta. donde los resultados señalan que, la volatilidad de ciclo económico mediante la variación del producto bruto interno, de la morosidad del mes anterior, de la liquidez del sistema financiero, de los gastos operativos que asigne la entidad y del número de oficinas, son representativos; al mismo tiempo que, se verifica que los signos obtenidos en estos casos son los esperados según los postulados teóricos.

Finalmente, el autor arribó de las siguientes conclusiones:

1. Las causas del deterioro de la cartera de créditos en las Cajas Municipales, reflejada mediante el indicador de morosidad y evaluada a través de un análisis empírico con el modelo dinámico auto regresivo, refleja que la calidad de la cartera (morosidad), está explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico y microeconómico, donde la morosidad del mes anterior, la variación del PBI, la liquidez del sistema financiero, los gastos operativos y el número de oficinas son las de mayor relevancia. Cabe mencionar que de las dos variables

macroeconómicas como son PBI y liquidez del sistema financiero, la actividad económica (PBI) es la que tiene mayor impacto en el comportamiento del indicador de calidad de cartera.

2. Entre las estrategias para el control de la morosidad en las Cajas Municipales, se debe contar con un adecuado gobierno corporativo y estructura organizacional que no permita un crecimiento sin control del riesgo de crédito, que cuenten con mecanismos y herramientas avanzados, que les permita identificar y categorizar a sus clientes, así como también cuenten con áreas de seguimiento y control, que les permita gestionar el nivel de provisiones que afectan la rentabilidad de las instituciones y de ser necesario constituir provisiones voluntarias que permitan mitigar cualquier situación que pueda afectar los resultados de la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Morosidad**

Para una empresa dedicada a prestación de dinero un gran riesgo es la morosidad del pago de sus clientes, este es un factor determinante para el éxito o fracaso de la empresa crediticia.

Según Santillán (2017) El cliente pasa a estar en la morosidad en el momento que incumple el pago de su deuda y que no se acerca a cancelar su deuda a tiempo programada.

Según Saurina (1998) El riesgo de crédito viene a ser una de las principales razones para poner en dificultades a una entidad financiera.

### **2.2.2 Factor interno**

Según Teófilo (2018) los factores internos, se refieren acerca de las cosas que están dentro de la empresa y bajo su control, como tangibles e intangibles. Estos factores se agrupan en fortalezas y

debilidades. Si un elemento trae efectos positivos a la empresa, se considera como fortaleza. Si un factor impide el desarrollo de la empresa, es una debilidad.

### **2.2.3 Factor externo**

Según Teófilo (2018) los factores externos de la empresa son los elementos del entorno externo, el cual la empresa no tiene control sobre ellas, además estos elementos representan oportunidades y amenazas para la organización.

### **2.2.4 Reducción de venta**

Según Perez y Gardey (2017) La idea de caso fortuito, en este marco, se utiliza respecto a aquello que se produce por azar. Muchas veces la expresión alude a un evento que provoca un daño y cuyo origen no se le puede atribuir a alguien en particular.

Es la disminución de número de ventas en relación a un periodo anterior.

### **2.2.5 Eventos fortuitos**

Según Perez y Gardey (2017) La idea de caso fortuito, en este marco, se utiliza respecto a aquello que se produce por azar. Muchas veces la expresión alude a un evento que provoca un daño y cuyo origen no se le puede atribuir a alguien en particular.

### **2.2.6 Sobreendeudamiento**

Según Bhattacharya, Clements (2005) El sobre-endeudamiento es un fenómeno del elevado saldo de deuda de un país que se acumula al nivel que se compromete la capacidad de reembolsar los préstamos contraídos.

### **2.2.7 Morosidad de la cartera de créditos**

Según Padilla y Requejo, (1998), mencionan que la existencia de garantías es otro factor que determina la morosidad de las instituciones financieras. Sin embargo, no existe consenso sobre el sentido de la relación entre morosidad y garantías, ya que mientras algunas teorías sostienen que los prestatarios más cumplidos están dispuestos a aportar más garantías para señalar que son de bajo riesgo, asimismo, la aportación de mayores garantías limita el riesgo moral del cliente y disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito.

### **2.2.8 Créditos vencidos sin garantía**

El crédito sin garantía es un acuerdo donde un prestamos es acordado sin tener la promesa de ningún tipo de garantía, el prestatario no tiene que ofrecer ningún tipo de propiedad que el prestamista podría utilizar si no pagas el préstamo.

### **2.2.9 Créditos vencidos con garantía**

Según El presidente de la Asociación Nacional de Empresas de Cobranza (Anecop), Humberto Ugarte, afirmó con respecto a los créditos vencidos con garantía se refiere a el acceso de préstamos en una entidad financiera con un respaldo de garantía para la devolución del dinero.

### **2.2.10 Garantía de crédito:**

Según Llistlerri, Rojas, Mañueco, Lopez, & Garcia (2006) es posible extraer algunos rasgos comunes de la evolución de los sistemas

de garantías en Latinoamérica, las cuales son:

Crecimiento en los últimos años. Los sistemas de la región experimentan un gran crecimiento a partir del 2000, coincidiendo con la alta liquidez predominante en el sistema financiero y con el hecho de que los bancos comienzan a orientarse más hacia el mercado de las pequeñas empresas. En 2004, las garantías otorgadas en los países del estudio superan los US\$1.400 millones.

Relevancia desigual. A pesar de su crecimiento, el peso de los sistemas de garantía dentro del crédito bancario del sistema es residual en los países objeto de estudio, salvo Chile y Colombia. Si existe una demanda por parte de los bancos de garantías de calidad, cabe preguntarse por qué los sistemas de garantías no logran ser más relevantes.

Regulación y supervisión. El hecho que parece desencadenante del crecimiento de los sistemas estudiados es que los fondos o sociedades de garantías hayan sido sujetos de la regulación y supervisión financiera desde finales de los años noventa, y que las garantías otorgadas hayan tenido la consideración de garantías idóneas. Ello ha generado confianza entre los bancos privados y fomentado una más activa utilización.

Adicionalidad. A pesar de la simultaneidad del crecimiento del mercado de garantías y el aparente aumento de interés de los bancos privados por el mercado mi pyme, no hay evidencia de la adicionalidad creada por los sistemas estudiados. Salvo en el caso aislado de Chile, en el que un estudio de evaluación da muestras parciales de adicionalidad, la percepción resultante del conjunto de países es que, si ésta ha existido, ha sido muy reducida.

Capitalización pública. El sector público ha sido el principal, y a

menudo único, proveedor de recursos de los sistemas de garantía, provisión que tras el momento constitutivo o fundacional sólo ha tenido lugar, salvo excepciones, a partir de la fecha en que se ha impuesto la regulación y supervisión para este instrumento. La escasa presencia de capital privado, salvo en el caso singular de Argentina, parece indicar que no es considerado un negocio suficientemente rentable. Gestión y sostenibilidad financiera. Los sistemas de garantías estudiados están siendo gestionados con profesionalidad y transparencia, y en los últimos años han alcanzado un nivel de sostenibilidad financiera superior al de hace una década, salvo alguna excepción.

### 2.2.11 Garantía

**Según Ferrajoli (2000)** Garantía es una expresión del léxico jurídico con la que se designa cualquier técnica normativa de tutela de un derecho subjetivo. En el sentido más originario, más restringido, el de los civilistas es un tipo de instituto, derivado del derecho romano dirigido a asegurar el cumplimiento de las obligaciones y la tutela de los correspondientes derechos patrimoniales. De esto se distinguen dos tipos

**Las garantías reales:** Como son la prenda o la hipoteca, mediante el cual el deudor pone a disposición del acreedor un bien mueble, en el primer caso un inmueble, en el segundo con el que resarcirse en caso de incumplimiento

**Las garantías personales:** Como la fianza y el aval, a través de las cuales, un tercero se obliga, en caso de incumplimiento de la obligación, a satisfacerla en el lugar del deudor.

### 2.2.12 Crédito vehicular

Según el comercio (2017), en su artículo publicado “5ventajas de un crédito vehicular”

Los bancos ofrecen diferentes beneficios para el crédito vehicular. La principal **ventaja** de obtener uno es que puedes adquirir un auto sin la necesidad de pagar todo su valor en una sola cuota. Hay distintos créditos, en soles y en dólares, con diferentes tasas de interés.

Para elegir el **crédito vehicular** más conveniente debes reunir la mayor información posible. Por ejemplo, además de las cuotas mensuales y la tasa efectiva anual (TEA), debes tener en cuenta otros costos, como el del seguro, mantenimiento, impuesto vehicular, consumo mensual de combustible, entre otros. No siempre la TEA más baja significa menores costos. Aquí algunos ejemplos de lo que el mercado te ofrece.

### 2.2.13 Crédito hipotecario

**La superintendencia de banca y seguros y afp**, (2019) define los Créditos hipotecarios como aquello otorgado a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de su vivienda, siempre que tales créditos sean garantizados como hipotecas debidamente inscritas a favor de la empresa del sistema financiero.

## 2.2 Definición de Términos Básicos

*Sistema Financiero:* Es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas. Primero por los intermediarios financieros(bancos) y en segundo lugar los mercados financieros como los mercados de bonos,

acciones, papeles comerciales y derivados financieros.

**TEA:** Es la tasa de interés efectivo anual y calcula el costo o valor de interés esperado en un plazo de un año. En este caso en base a 360 días

**TCEA:** Es la tasa de costo efectivo anual, es la que engloba todo lo que cuesta a una persona el crédito que realice: tasa de interés anual, comisiones y gastos

**Activo:** Un activo es un bien que la empresa posee y que puede convertirse en dinero u otros medios líquidos equivalentes.

**Pasivo:** El Pasivo se subdivide, dependiendo de cuando vence la deuda, en:

**Pasivo no corriente o fijo:** en este grupo se incluyen aquellas deudas y obligaciones que tienen un vencimiento superior a un año. Un ejemplo de este tipo de pasivo no corriente sería un préstamo a diez años.

**Pasivo corriente o circulante:** serían las deudas y obligaciones que tienen un vencimiento inferior a un año. Por ejemplo, el pago de una factura de un proveedor

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

**SBS.** - Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, es una Institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Es un organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financieros, de seguros y del sistema privado de pensiones; así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

**Riesgo.** - La condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la Entidad.



***Clientes.*** - Personas naturales o jurídicas que han recibido financiamiento de las Entidades del sistema financiero tales como créditos, inversiones, contingentes, operaciones de arrendamiento financiero, etc.

***Cartera Atrasada o Cartera en Mora Contable.*** - Cartera judicial más cartera vencida. Se le considera a la cartera que muestra incidencia de no pago. Los mínimos de días de mora se cuentan a partir de la fecha de vencimiento y la fecha de pago de la deuda vencida.

***Créditos Indirectos o créditos contingentes.*** - Representan los avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias, cartas de crédito, créditos aprobados no desembolsados y las líneas de créditos revolventes no utilizadas.

***Cartera Vencida.*** - Créditos con atrasos iguales o superiores a: Créditos a Deudores no Minoristas dieciséis (16) días, créditos a Micro y Pequeña Empresa treinta y un (31) días, Consumo Revolvente y No Revolvente e Hipotecario para Vivienda a los noventa y un (91) días.

### **3. Hipótesis y Variables**

#### **3.1 Hipótesis general**

Existen factores internos y externos que provocan morosidad en la cartera de créditos en la Caja Arequipa Agencia El Tambo.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

- Existen factores internos que provocan la existencia de cartera de créditos morosa en Caja Arequipa Agencia El Tambo.
- Existen factores externos que provocan la existencia de cartera de créditos morosa en Caja Arequipa Agencia El Tambo.

### **3.3 Identificación de las Variables**

#### **Variable Única.**

##### **Morosidad**

Según Julián Gonzales Pascual profesor de la universidad de UNIZAR “Desde un enfoque empresarial, morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada”.

#### **Variable interviniente**

##### **Cartera de Créditos**

Según Lopez & Fuentes, (2008) la cartera bruta de créditos son recursos financieros totales otorgados en créditos por el Sistema Bancario. Se refleja en el balance general de cada banco. Esta cartera se utiliza como referencia para establecer las carteras de crédito reguladas. En Venezuela, existen regulaciones para mantener carteras de crédito obligatorias para los sectores turístico, agrícola, hipotecario y microempresarial

### 3.4 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSION	INDICADOR	PREGUNTAS	Escala de valoración	Instrumento
Variable FACTORES DE MOROSIDAD	Motivos por el cual una persona o empresa que tiene una obligación deudora por un crédito adquirido a un prestamista se retrasa en los pagos convenidos entre ambas partes.	FACTOR INTERNO	Presión laboral	Metas que cumplir	<p>¿Cumple con las metas mensuales que le propone mensualmente su institución?</p> <p>¿Has sentido obligación de otorgar algún crédito que habías decidido no otorgarlo?</p> <p>¿Cómo calificarías a tu jefe?</p>	<p><b>estimativa</b></p> <p><b>estimativa</b></p>	Guía de entrevista
			Evaluación crediticia	Número de créditos fallidos.	<p>¿Cuántos créditos fallidos posee tu cartera?</p> <p>¿Qué causas frecuentes detecto en el retraso de los pagos de los clientes?</p> <p>¿Revisa la documentación de los clientes minuciosamente?</p> <p>¿Alguna vez te otorgaron documentación falsa?</p> <p>¿Se contactó con algún familiar o vecino del cliente para solicitar información sobre el cliente?</p>	<p><b>estimativa</b></p> <p><b>estimativa</b></p>	Guía de entrevista

			Cambio de personal	Numero de analistas entrantes y salientes por año	¿Cuál es el nivel de rotación del personal de créditos de la Agencia El Tambo?	<b>estimativa</b>	Guía de entrevista
				Antigüedad de analistas	¿Qué tiempo vienes laborando en Caja Arequipa? ¿Cuántos años de experiencia tiene en el sistema financiero?	<b>estimativa</b>	
			<b>ingresos</b>	Nivel de ingresos	¿Cuál es su nivel de ingreso mensual actualmente?	<b>estimativa</b>	cuestionario
				respaldo económico	¿Sus ingresos mensuales son suficientes para el pago de sus cuotas mensuales de sus créditos? ¿Cuentas con algún respaldo económico actualmente?	<b>estimativa</b>	
				fuentes de ingreso	¿Cuántas fuentes de ingresos posees actualmente?	<b>estimativa</b>	
			<b>Eventos fortuitos</b>	Asaltos o robos	¿Hubo algún acontecimiento o hecho que produjera la reducción de tus ingresos? ¿Qué factor produjo este hecho?	<b>estimativa</b> <b>estimativa</b>	cuestionario

		FACTOR EXTERNO		Accidentes personales o de salud	¿Ha sufrido algún robo?  ¿Ha sufrido de algún accidente personal o de salud? ¿Cual?	<b>estimativa</b>	
				Viajes a lugares lejanos	¿Ha viajado a algún lugar lejano donde se le hizo imposible encontrar algún medio por el cual pagar su cuota?		
			<b>sobreendeudamiento</b>	Centrales de riesgos	¿Qué tiempo de retraso tiene en su deuda mayor?  ¿Con cuantas entidades financieras se ha endeudado actualmente?	<b>estimativa</b>	cuestionario
			Plan de inversión	¿Realizo algún tipo de inversión con el dinero prestado?  Si su respuesta es no ¿Que hizo con el dinero prestado?	<b>estimativa</b>  <b>estimativa</b>		

Variable interviniente  CARTERA DE CRÉDITOS	Clientes o créditos que inciden en el índice de morosidad de la cartera de créditos.	CREDITOS SIN GARANTIA		Días de atraso	¿Cuántos días de atraso posee actualmente?	<b>estimativa</b>	observación
				Monto otorgado	¿Qué monto le otorgaron en su préstamo?		
				Crédito otorgado	¿Qué tipo de ingresos tenía usted cuando le otorgaron el crédito?		
		Número de clientes en mora		Cuántos clientes existen actualmente en mora mayor a 30 días?	<b>estimativa</b>	observación	
		Numero de cuotas pagadas		¿Cuántas cuotas pagaron los clientes que se encuentra en mora mayor a 30 días?	<b>estimativa</b>	observación	
		Plazo		¿Qué plazo se le otorgo en el crédito ?			
	Cartera de Créditos: Base o lista de clientes que recibieron prestamos por la institución financiera y que posee actualmente deuda pendientes		Garantía normal	Días de atraso	¿Cuántos días de atraso posee actualmente?	estimativa	observación
			Monto otorgado	¿Qué monto le otorgaron?			
			Crédito otorgado	¿Qué tipo de ingresos tenía usted cuando le otorgaron el crédito?			

	con la entidad.	CREDITOS CON GARANTIA		Numero de cuotas pagadas  Plazo	¿Cuántas cuotas pagaron los clientes que se encuentra en mora mayor a 30 días?  ¿Qué plazo se le otorgo en el crédito?		
			Garantía hipotecaria	Días de atraso  Monto otorgado  Crédito otorgado  Numero de cuotas pagadas  plazo	¿Cuántos días de atraso posee actualmente?  ¿Qué monto le otorgaron?  ¿Qué tipo de ingresos tenía usted cuando le otorgaron el crédito?  ¿Cuántas cuotas pagaron los clientes que se encuentra en mora mayor a 30 días?  Qué plazo se le otorgo en el crédito ?	estimativa	Ficha de observación

			Garantía vehicular	Días de atraso	¿Cuantos días de atraso posee actualmente?	estimativa	observacion
				Monto otorgado	¿Qué monto le otorgaron?		
				Crédito otorgado	¿Qué tipo de ingresos tenía usted cuando le otorgaron el crédito?		
				Numero de cuotas pagadas	¿Cuántas cuotas pagaron los clientes que se encuentra en mora mayor a 30 días?		
				plazo	¿Qué plazo se le otorgo en el crédito ?		



## **4 Metodología**

### **4.1 Métodos de Investigación**

El método científico es aquel camino que se usa para lograr un objetivo definido y estructurado, en este caso se emplea para abordar un problema para obtener conocimiento científico.

El método científico se aplicó desde el primer momento de la investigación y se define como el conjunto de pasos, técnicas y procedimiento que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis según (Arias, 2012)

#### **4.1.1 Métodos Generales**

En la investigación se utilizó los siguientes métodos generales.

##### **Método Descriptivo**

Este método permitirá describir cada una de las variables de trabajo para identificar y destacar las características más importantes.

##### **Método Deductivo-Inductivo:**

Este método permitió estudiar de forma minuciosa aspectos específicos a partir de aspectos generales. Este método es de inferencia y se basa en lo lógico y estudia hechos generales que en un sentido llevan a hechos particulares (de lo particular a lo general) según Bernal (2010)

##### **Método Analítico –sintético**

Este método es de vital importancia porque permite conocer los elementos que intervienen en la problemática de estudio. Es aquel que estudia los hechos descomponiendo el objeto de estudio en cada una de sus partes para su estudio en forma individual(análisis) y luego se integran para estudiarlas de forma conjunta(síntesis) según Bernal (2010)

#### **4.1.2 Métodos Específicos**

En la presente investigación se utilizaron los métodos específicos: análisis de casos y entrevistas que permitirán analizar los factores que han conllevado a incurrir en morosidad en los clientes morosos con mayor recurrencia y determinar conclusiones de los factores determinantes en la morosidad.

### **4.2 Configuración de la Investigación**

#### **4.2.1 Enfoque de la Investigación**

Este enfoque es cuantitativo Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014)define enfoque cuantitativo al “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

#### **4.2.2 Tipo de Investigación**

La presente investigación es aplicada. Según Tamayo (2003) “es conocida como activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la investigación pura porque depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confortar la teoría con la realidad” (pág. 43)

#### **4.2.3 Nivel de Investigación**

La investigación es descriptiva explicativa. Los estudios de alcance tienen descriptivo y explicativo tiene como finalidad describir los factores de

morosidad en Caja Arequipa Agencia El Tambo, describiendo cada variable involucrada. La investigación es explicativa según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación explicativa tiene interés de explicar por qué ocurre cierto fenómeno y en qué condiciones de manifiesta, o porque se relacionan las variables; es decir, va más de las definiciones de conceptos o los fenómenos.

#### **4.2.4 Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación es no experimental, transversal y descriptivo-explicativo. Lo no experimental define como cuasi experimentales y se diferencian de los experimentales verdaderos porque en aquéllos el investigador ejerce poco o ningún control sobre las variables extrañas, los sujetos participantes de la investigación se pueden asignar aleatoriamente a los grupos y algunas veces se tiene grupo de control (bernal, 2010)

El diseño transversal es “aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. “Lo longitudinal. (bernal , 2010) y descriptivo porque se recolectará datos a través de técnicas adecuadas, esto es información primaria, asimismo se analizarán teorías, esto es información secundaria, para luego llegar a conclusiones que permitirán explicar los factores determinantes de la morosidad en la empresa de estudio.

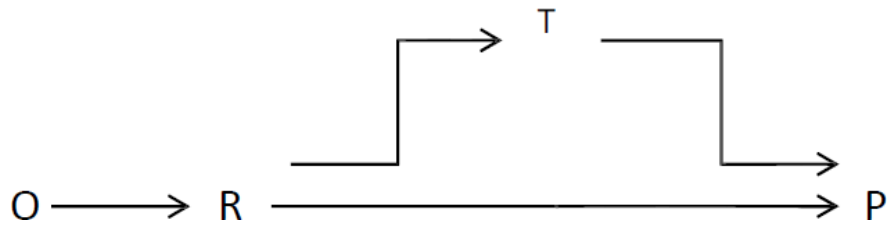


Figura nro 1: Diseño de la relación de variables.

**Donde:**

**O: Observador**

**R: Realidad problemática**

**T: Teorías**

**P: Propuestas**

### 4.3 Población, muestra y unidad de análisis

#### Población y muestra

Según Bernal (2010) una definición adecuada de población debe realizarse a partir de los siguientes términos: elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo. Si desea hacerse un análisis del sector del cuero y el calzado en su país, la población sería: • Alcance: cinco principales ciudades capitales. • Tiempo: de 1996 a 2004.

La presente investigación tiene como población de estudio a los analistas de créditos de Caja Arequipa Agencia El Tambo y a los clientes que poseen créditos morosos actualmente

Tabla nro 2

#### Analistas de Créditos de Caja Arequipa Agencia El Tambo

N°	categoría	Personal
1	Analista avanzado superior	David Nuñez Espejo
2	Analista avanzado experto	Daniel Ríos Menéndez
3	Analista senior	Edith Calzada Flores
4	Analista junior	Ivan Lázaro Cuellar

5	Analista junior	John Huamán
6	Analista junior	Isamar Huamanyali Sacha
7	Analista avanzado superior	Juliana Fernández
8	Analista avanzado	Jimmy Puchoc
9	Analista avanzado	Katherine Sofia Alejo
10	Analista senior	Liliana Torre
11	Analista experto	Ronald Tinta
12	Analista junior	Ana Sanabria
13	Analista avanzado	Cristian Lino
14	Analista avanzado	Hirvin Salome
15	Analista junior	Julio Apolinario
16	Analista junior	Marco Sanchez
17	Analista senior	Rosalay Huiza

Nota: Obtenida del control de estadísticas diarias de Caja Arequipa Agencia El tambo

**Tabla nro. 3 Clientes en mora**

AGENCIA HUANCAYO- EL TAMBO	Portafolio de Créditos				Calidad de Portafolio				Variación del Mes				Variación del Día			
	Cartera Bruta	# Créditos Totales	# Clientes Totales	% Cartera Atrasada SBS (Jud+Vencido)	Cartera Atrasada SBS (Jud+Vencido)	% Cartera > 30 días	Cartera > 30 días	Cartera Judicial	Δ Cartera Bruta	Δ # Clientes Totales	Δ % Cartera Atrasada SBS (Jud+Vencido)	Δ Cartera Atrasada SBS (Jud+Vencido)	Δ Cartera Bruta	Δ # Clientes Totales	Δ % Cartera Atrasada SBS (Jud+Vencido)	Δ Cartera Atrasada SBS (Jud+Vencido)
DNUNEZ	1,964,206	231	217	2.63%	51,655	4.01%	78,763	0	80,890	7	0.79%	16,977	0	0	0.00%	0
DRIOS	1,614,775	212	201	6.42%	103,673	6.84%	110,392	0	-39,846	-2	0.03%	-1,997	0	0	0.03%	538
ECALZADA	3,496,378	268	256	4.88%	170,723	5.02%	175,553	0	-36,954	-1	0.36%	10,821	0	0	0.00%	0
ILAZARO	363,638	143	139	1.27%	4,616	1.37%	4,970	0	1,205	-4	0.63%	2,295	0	0	0.00%	0
JHUAMANA	721,407	117	110	1.55%	11,156	1.55%	11,156	0	-1,183	6	0.72%	5,177	0	0	0.00%	0
MBORJAT	1,679,860	226	213	4.69%	78,738	7.25%	121,856	0	31,104	-4	-0.19%	-1,669	0	0	0.00%	0
TOT. COMITE	9,840,264	1,197	1,136	4.27%	420,562	5.11%	502,691	0	35,217	2	0.31%	31,604	0	0	0.01%	538
IHUAMANYAL	1,377,292	202	191	12.04%	165,882	12.86%	177,081	0	-19,419	-2	0.24%	1,034	0	0	0.00%	0
JFERNANDEO	3,890,833	182	177	2.25%	87,641	2.65%	103,155	32,691	9,295	-1	0.00%	212	0	0	0.00%	0
JPUCHOC	313,578	51	44	14.75%	46,264	14.75%	46,264	0	11,087	5	13.00%	40,971	0	0	5.78%	18,132
KALEJOQ	881,686	101	92	0.50%	4,411	2.60%	22,903	0	42,686	0	0.10%	1,036	0	0	0.00%	0
KFLORESV	1,310,574	191	182	11.07%	145,089	11.19%	146,712	12,091	125,473	2	-0.48%	8,202	0	0	0.22%	2,864
LTORRE	2,207,567	274	242	2.15%	47,411	2.15%	47,411	0	49,307	0	0.48%	11,513	0	0	0.25%	5,449
RTINTA	2,141,646	242	228	2.71%	58,080	4.48%	95,920	0	-14,241	-11	0.73%	15,300	0	0	0.57%	12,238
TOT. COMITE	12,123,176	1,243	1,150	4.58%	554,778	5.27%	639,446	44,782	204,188	-5	0.58%	78,268	0	0	0.32%	38,683
ASANABRIA	1,211,487	202	189	1.31%	15,870	1.78%	21,517	0	5,468	-5	0.25%	3,093	0	0	0.03%	416
CLINO	1,397,854	226	217	9.48%	132,580	10.40%	145,404	0	16,471	-1	4.99%	70,437	0	0	0.00%	0
HSALOME	1,987,295	140	134	0.03%	593	0.19%	3,762	0	25,790	-4	0.03%	593	0	0	0.00%	0
JAPOLINARI	1,391,850	189	169	2.42%	33,626	2.62%	36,495	0	-33,954	-6	0.05%	-175	-263	0	0.00%	0
MSANCHEZP	973,747	87	82	0.07%	635	0.80%	7,816	0	-34,560	4	0.07%	635	0	0	0.00%	0
RHUIZA	2,729,205	287	260	6.67%	181,939	6.89%	188,036	0	-2,425	3	4.39%	119,787	0	0	0.93%	25,270
TOT. COMITE	9,691,438	1,131	1,051	3.77%	365,242	4.16%	403,029	0	-23,211	-8	2.01%	194,371	-263	0	0.27%	25,686
SIN COMITE	1,689,637	203	188	94.80%	1,601,777	94.89%	1,603,315	509,206	-34,518	-3	0.38%	-26,168	0	0	0.01%	140
TOTAL	33,344,515	3,774	3,524	8.82%	2,942,359	9.44%	3,148,481	553,988	181,676	-14	0.79%	278,075	-263	0	0.20%	65,047

Actualmente Caja Arequipa Agencia El Tambo posee una mora de 9.44% mayor a 30 días de atraso con 2942359 soles

**Tamaño de muestra**

- Son en total 3524 en total de los cuales 310 clientes están en estado vencido mayor a 30 días. De los 310 clientes se seleccionará una muestra de cliente en proceso judicial
- Otra muestra se considera a los 18 analistas de créditos en Caja Arequipa en la Agencia El Tambo

**Selección de la muestra:**

La investigación es censal para la población de analistas de créditos ya que e considerara a todo el personal de créditos. Para la población de clientes morosos la selección de la muestra se determinará de forma no probabilística por juicio ya que se seleccionará solo a los clientes morosos que se encuentren en proceso judicial por atrasos de pagos mayores a 90 días.

**Unidad de Análisis**

- Cada analista con cartera de créditos que labora en Caja Arequipa Agencia El Tambo.
- Cada cliente moroso con crédito vencido mayor a 30 días.

**Instrumentos y Técnicas de la Investigación**

El instrumento que se ha planteado es la entrevista, guía de observación el cuestionario

**4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Variable	Técnica		Instrumento
Factores de morosidad Analistas	entrevista		Guía de entrevista
Factores de morosidad clientes	encuesta		cuestionario

Morosidad de la cartera de créditos	observación	Guía de observación
--	-------------	---------------------

Para la recolección de datos se utilizará los instrumentos que se elaborará y validará por los cuales se contará con materiales necesarios para la aplicación. En la presente investigación el cuestionario se aplicará a los clientes de crédito de Caja Arequipa. El cuestionario se llevó a cabo en la misma empresa, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los encuestados. Se realizó una entrevista a los analistas de la Caja Arequipa para poder determinar los factores internos que influyen en la morosidad de sus clientes.

#### **4.5 Procesamiento de recolección de datos**

El procesamiento de recolección de los datos se realizará partiendo del diseño de los instrumentos, la validación de los mismos la confiabilidad y finalmente la ejecución

#### **4.6 Procedimiento para el análisis de recolección de datos**

Los datos serán a través del programa estadístico SPSS Versión 21 y el programa Excel que permitirá un análisis estadístico de los datos

## 5 Aspectos Administrativos

### 5.1 Presupuesto

CONCEPTO	VALOR
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Asesor de finanzas	<b>S/. 350</b>
Asesores particulares	<b>S/. 100</b>
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	
Tiempo de consulta en internet	<b>S/. 100</b>
Lapiceros	<b>S/. 5</b>
Copias	<b>S/. 20</b>
impresiones	<b>S/. 50</b>
USB	<b>S/. 25</b>
Llamadas telefónicas para coordinaciones	<b>S/. 20</b>
Anillados	<b>S/. 20</b>
<b>EQUIPOS</b>	
Impresora	<b>S/. 150</b>
<b>VIAJES Y VIATICOS</b>	
Alimentación	<b>S/. 60</b>
Pasaje	<b>S/. 90</b>
Imprevistos	<b>S/. 30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 1020</b>

### 5.2 Cronograma

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Búsqueda de la idea de la investigación								



2. Revisión de la bibliografía								
3. Planteamiento y formulación del problema								
4. Justificación de la investigación								
5. Problemas y objetivos generales y específicos								
6. Antecedentes del problema								
7. Formulación de la hipótesis y variables								
8. Elaboración de la metodología								
9. Determinación de la población y muestra								
10. Elaboración del presupuesto								
11. Elaboración del informe final.								

## Referencias Bibliográficas

1. Arias, F. (2012). *el proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas: EPISTEME C.A.
2. Bernal, c. (2010). *metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson educación.
3. Bernal, c. (2010). *metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: pearson educación.
4. Bernal, c. (2010). *metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson educación.
5. Bernal, c. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson educación.
6. Calle, j. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales Súper Mujer, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017” de la Universidad Cesar Vallejo – Perú*, Piura: Universidad Cear Vallejo.
7. Catañeda, e., & tamayo, j. (2013). *la morosidad y su impacto y el incumplimiento de los obejtvos estrategicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo 2010-2012*. trujillo: universidad privada antenor orrego.
8. Cermeño, r., león, j., & mantilla, g. (2011). determinantes de la morosidad un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *CIDE (centro de investigación y docencia económicas)*, 1-3.
9. Chavarin, r. (2015). morosidad en el pago de crédito y rentabilidad de la banca comercial en México. *mexicana de economía y finanzas*, 1-3.
10. El comercio. (2017). 5 ventajas del crédito vehicular. *comercio*, 2.
11. Ferrajoli, I. (2000). garantías. *jueces de la democracia*, 8.
12. Golman, m., & Bekerman, m. (2018). ¿Que determina la morosidad en las micro finanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *problemas de desarrollo*, 1.
13. Gonzales, j. (2015). LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS. *departamento de contabilidad y finanzas UNISAR*, 3-5.
14. Hernández, r., Fernández, c., & baptista, p. (2014). *metodología de la investigación*. México D.F: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.
15. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
16. Llistlerrri, j., Rojas, a., Mañueco, p., López, v., & García, a. (2006). *sistemas de garantía de crédito en América Latina*. Washington D.C: Banco interamericano de desarrollo.
17. López, m., & fuentes, I. (2008). cartera de microcréditos del sistema bancario en Venezuela. *visión gerencial*, 357.
18. Paredes León, m., & Ugarte Vargas, s. (2015). *factores que influyen en el nivel de morosidad en una cartera de créditos en una caja municipal del Perú*. trujillo: universidad privada del norte.

19. Superintendencia de banca y seguros y afp. (2019). *www.sbs.gob.pe*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/creditos-hipotecarios>
20. Tamayo, m. (2003). *el proceso de la investigación científica*. México D.F: Limusa S.A.

## ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: Factores incidentes en el índice de morosidad de la cartera de créditos en Caja Arequipa Agencia El Tambo.**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Qué factores internos y externos implican en que exista cartera morosa en la cartera de créditos en Caja Arequipa Agencia El Tambo?	Determinar los factores internos y externos que implican la existencia de cartera de créditos morosa en Caja Arequipa Agencia El Tambo	Existen factores internos y externos que provocan morosidad en la cartera de créditos en la Caja Arequipa Agencia El Tambo	Factores de Morosidad	Factor interno	Presión laboral	Metas que cumplir.	<b>Método</b> Metodología Científica  <b>Diseño</b> No experimental Transversal-descriptivo-explicativo.  <b>Población</b> Todos los analistas de créditos de Caja Arequipa Agencia El Tambo Cliente moroso con créditos vencidos mayor a 30 días  <b>Muestra</b> 17 Analistas de créditos de Caja Arequipa Agencia El Tambo
						Personalidad del jefe directo	
					Evaluación crediticia	Número de créditos fallidos	
						Documentación. falsa	
Cambio de personal	Referencia de actores externos						
	Número de personal entrante y saliente por año						
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		Factor externo	Ingresos	Antigüedad y experiencia del personal	
						Nivel de ingresos	
a) ¿Qué factores internos implican en la existencia de cartera de créditos morosa en	a) Determinar los factores internos que implican la existencia de cartera de créditos morosa en Caja	a) Existen factores internos que provocan la existencia de cartera de créditos morosa en Caja			Eventos fortuitos	Respaldo económico	
						Fuente de ingreso	
					Asaltos o robos		
						Accidentes personales o salud.	

Caja Arequipa?  b) ¿Qué factores externos implican en la existencia de cartera de créditos morosa en Caja Arequipa?	Arequipa Agencia El Tambo  b) Determinar los factores externos que implican la existencia de cartera de créditos morosa en Caja Arequipa Agencia El Tambo	Arequipa Agencia El Tambo  b) Existen factores externos que provocan la existencia de cartera de créditos morosa en Caja Arequipa Agencia El Tambo.	Morosidad de la cartera de créditos	Créditos sin garantía	Sobreendeudamiento	Viajes a lugares lejanos	310 clientes con morosidad mayor a 30 días de atraso de Caja Arequipa Agencia El Tambo.  <b>Técnicas e instrumentos</b> Encuesta, evaluaciones Formato de cuestionario, matriz de evaluación Guía de observación matriz de evaluación.  <b>Técnicas de procesamiento de datos</b> Se procesa los datos con el programa estadístico SPSS.		
						Centrales de riesgo			
						Días de atraso			
						Número de clientes con cuotas vencidas			
						Numero de cuotas pagadas			
						Plazo			
						Crédito otorgado			
						Créditos vencidos con garantía		Documentos de vivienda y terreno no inscritas en registros públicos ( garantía normal)	Días de atraso
									Numero de cliente con cuotas vencidas
									Plazo
									Crédito otorgado
								Garantía hipotecaria	Días de atraso
									Numero de cliente con cuotas vencidas.
									Numero de cuotas pagadas
									Saldos capitales de créditos
	Garantía vehicular	Días de atraso							
		Numero de cliente con cuotas vencidas							
		Numero de cuotas pagadas							
		Saldos capitales de créditos							