



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
"PEDRO RUIZ GALLO"**



**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**

**"LA CALIDAD DE CARTERA DEL ANALISTA DE CRÉDITOS  
DE LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS DE LA REGIÓN  
LAMBAYEQUE".**

**TESIS**

**PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN  
GERENCIA EMPRESARIAL**

**AUTOR**

**Bach. MANUEL ARTURO ZAPATA LÓPEZ**

**ASESOR**

**Msc. JOSÉ MAXIMO GOMEZ NAVARRO**

**LAMBAYEQUE – PERÚ**

**2017**

**“La calidad de cartera del analista de créditos de las entidades  
microfinancieras de la región Lambayeque”.**

**Asesor y miembros del jurado**

---

Bach. Manuel Arturo Zapata López  
Autor

---

Mag. José Máximo Gómez Navarro  
Asesor

Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
para optar el Grado de: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN  
GERENCIA EMPRESARIAL

**Aprobado por el Jurado Calificador**

---

Dr. Adriel Ríos Villacorta  
PRESIDENTE DEL JURADO

---

Msc. Luis Campos Contreras  
SECRETARIO DEL JURADO

---

Msc. Guadalupe Colter Apaza  
VOCAL DEL JURADO

Agosto de 2017

## **Dedicatoria**

Dedicada a mi familia, a mis seres queridos que son mi motivación para seguir adelante; especialmente a mis padres Martha y Arturo y a mis hijos Roy y Martha quienes son mi mayor tesoro.

Manuel Arturo

## **Agradecimiento**

A Dios y la Virgen

y

Un gran reconocimiento a todos aquellos que me apoyaron con sus comentarios e ideas, gracias por sus valiosos aportes.

## Índice

Dedicatoria .....	3
Agradecimiento .....	4
Índice .....	5
Índice de Tablas.....	6
Índice de Figuras.....	7
Resumen.....	9
Abstract .....	10
I. Introducción .....	11
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	11
1.2 Formulación de la Pregunta de Investigación .....	14
1.3 Objetivos de la Investigación .....	15
1.4 Justificación de la Investigación.....	15
1.5 Limitaciones del Estudio .....	17
1.6 Viabilidad del Estudio.....	17
II. Marco Teórico.....	18
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	18
2.2 Bases Teóricas .....	21
2.3 Bases Legal .....	37
2.4 Definiciones Conceptuales .....	39
2.5 Formulación de la Hipótesis.....	40
III. Metodología .....	41
3.1 Diseño Metodológico .....	41
3.2 Población y Muestra .....	42
3.3 Operacionalización de Variables.....	44
3.4 Técnicas de Recolección de Datos.....	45
3.5 Técnicas para el Procesamiento de la Información .....	45
3.6 Aspectos Éticos .....	45
IV. Resultados.....	46
4.1 La Calidad de la Cartera y los Factores Identificados del Analista de Créditos que Indican en la Calidad de Cartera de las Entidades Microfinancieras de la Región Lambayeque. ....	46
4.2 La Incidencia de los Factores Económicos del Analista de Créditos en la Calidad de su Cartera. ....	67
4.3 La Incidencia de los Factores Sociales del Analista de Créditos en la Calidad de su Cartera. ....	68
4.4 La Incidencia de los Factores Demográficos del Analista de Créditos en la Calidad de su Cartera .....	70
V. Discusión .....	72
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	77
Referencias Bibliográficas.....	79

## Índice de Tablas

Tabla 1. Crédito según su objeto .....	24
Tabla 2. Principales aspectos en la evaluación de un crédito .....	28
Tabla 3. Crédito según su riesgo .....	29
Tabla 4. Cuadro de operacionalización de las variables .....	44
Tabla 5. Resumen del modelo estimado .....	66
Tabla 6. Coeficientes del modelo estimado.....	66
Tabla 7. Coeficientes del modelo solo con indicadores económicos .....	68
Tabla 8. Coeficientes del modelo solo con indicadores sociales.....	70
Tabla 9. Coeficientes del modelo solo con indicadores demográficos .....	71

## Índice de Figuras

Figura 1. Proceso crediticio. Tomado de “Introducción a la banca,” por D. Ambrosini, 2002, Lima: Copyright 2002 CIUP.....	25
Figura 2. Porcentaje de analistas de créditos según nivel porcentual de morosidad de la cartera. ....	46
Figura 3. Porcentaje de analistas de créditos según nivel de calificación de la morosidad de su cartera.....	47
Figura 4. Porcentaje de analistas de créditos por entidad micro financieras.....	48
Figura 5. Porcentaje de analistas de créditos según de monto de colocaciones. ....	48
Figura 6. Porcentaje de analistas de créditos según tipo de veces que no han llegado a la meta de colocaciones asignadas. ....	49
Figura 7. Porcentaje de analistas de créditos según número de clientes a cargo....	49
Figura 8. Porcentaje de analistas de créditos según tipo de clientes por sector económico.....	50
Figura 9. Porcentaje de analistas de créditos según la satisfacción con su trabajo.	50
Figura 10. Porcentaje de analistas de créditos por nivel de remuneración mensual. ....	51
Figura 11. Porcentaje de analistas de créditos según su tipo de ingresos adicionales. ....	51
Figura 12. Porcentaje de analistas de créditos según su calificación de su nivel de ingresos en la entidad financiera que trabajan. ....	52
Figura 13. Porcentaje de analistas de créditos según el tipo de apreciación a su empleo. ....	52
Figura 14. Porcentaje de analistas de créditos según la calificación al puesto que ocupa. ....	53
Figura 15. Porcentaje de analistas de créditos según tipo de profesión. ....	53
Figura 16. Porcentaje de analistas de créditos por tipo condición laboral.....	54
Figura 17. Porcentaje de analistas de créditos según cargo que ocupan en la entidad financiera. ....	54
Figura 18. Porcentaje de analistas de créditos según el tiempo que llevan trabajando en la entidad financiera. ....	55
Figura 19. Porcentaje de analistas de créditos según entidad financiera en la que trabajó anteriormente. ....	56

Figura 20. Porcentaje de analista de créditos según número de entidades financieras en las cuales trabajo anteriormente. ....	56
Figura 21. Porcentaje de analistas de créditos según tipo de expectativas. ....	57
Figura 22. Porcentaje de analistas de créditos según nivel de estudios. ....	57
Figura 23. Porcentaje de analistas de créditos según tipo de universidad. ....	58
Figura 24. Porcentaje de analistas de créditos según su grado máximo de estudios alcanzado. ....	59
Figura 25. Porcentaje de analistas de créditos según tipo de seguro de salud. ....	59
Figura 26. Porcentaje de analistas de créditos según su tipo de vivienda. ....	60
Figura 27. Porcentaje de analista de créditos según el tipo de vivienda que ocupa. ....	60
Figura 28. Porcentaje de analistas de créditos según nivel de edad. ....	61
Figura 29. Porcentaje de analistas de créditos según estado civil. ....	61
Figura 30. Porcentaje de analistas de créditos según sexo. ....	62
Figura 31. Porcentaje de analista de créditos según el departamento que nació. ...	62
Figura 32. Porcentaje de analistas de créditos según el lugar donde vive actualmente. ....	63
Figura 33. Porcentaje de analistas de créditos según años de experiencia laboral. ....	63
Figura 34. Porcentaje de analistas de créditos según número de hijos. ....	64
Figura 35. Porcentaje de analistas de créditos según el lugar donde se encuentra ubicada la entidad financiera en la cual trabajan. ....	64

## Resumen

La decisión de otorgamiento de un crédito en las microfinancieras es el proceso más delicado que estas enfrentan; porque implica riesgo de incumplimiento por parte de los microempresarios, que se inicia con atrasos de pago y terminan con pérdida de la deuda. Por esa razón dicha decisión pasa por diversos filtros en las entidades y es un comité de créditos que al final, da el visto bueno para su otorgamiento. En toda esta secuencia del otorgamiento del crédito, el elemento más importante es el trabajo desarrollado por el analista de créditos. Tómese en cuenta que en esa decisión, aislada de aspectos vinculados con el entorno económico y la política crediticia de las microfinancieras, toman relevancia las características o factores objetivos y subjetivos personales del analista. Siendo así, si el cliente entra en morosidad, la plena responsabilidad la asume el analista. La morosidad deberá de atenderse con prontitud ya que traería como consecuencia que la entidad tenga pérdidas y perjudique su desempeño. La presente tesis tiene por propósito identificar y analizar esos factores del analista de créditos que inciden en la calidad de cartera de las entidades microfinancieras de la Región Lambayeque.

Mediante la presentación de estadísticas descriptivas y un análisis de regresión se logró determinar, los factores más destacados de dicha incidencia. Los resultados indican que seis de ellos son estadísticamente significativos, las mismas que influyen en conjunto, en un 11% en la mora; además que, la mora, para un total del 73% de los analistas, está por debajo del 5% y es calificada por el 67% como baja.

**Palabras claves:** analista de créditos, mora, microfinanzas

## **Abstract**

The decision to grant a loan in the microfinance institutions is the most delicate process they face; because it implies a risk of default of the part of microentrepreneurs, which starts with payment arrears and ends with loss of debt. For that reason said decision goes through various filters in the entities and is a committee of credits that in the end, gives the approval for its granting. Throughout this sequence of granting credit, the most important element is the work developed by the credit analyst. Take into account that in the decision, isolated from aspects related to the economic environment and the credit policy of the microfinance institutions, the characteristics or objective and subjective personal factors of the analyst take on relevance. Thus, if the client enters into default, full responsibility is assumed by the analyst. The default must be addressed promptly as it would result in the entity having losses and impair their performance. The purpose of this thesis is to identify and analyze these factors of the credit analyst that affect the quality or the portfolio of microfinance institutions in the Lambayeque Region.

Through the presentation of descriptive statistics and a regression analysis it was possible to determine the most outstanding factors of this incidence. The results indicate that six of them are statistically significant, the same ones that influence as a whole, in 11% in the default; in addition, the default, for a total of 73% of analysts, is below 5% and is rated by 67% as low.

**Keywords:** credit analyst, default, microfinance

## I. Introducción

### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El entorno internacional favorable y las condiciones macroeconómicas internas con tasas de crecimiento económico en permanente elevación, estabilidad de precios, sector público equilibrado y sector externo con reservas permanente, han mejorado el otorgamiento de crédito en general, en toda la economía peruana.

El sector micro financiero está involucrado en esta dinámica y en las últimas décadas ha tenido un desarrollo importante en el sistema financiero peruano, propiciando que una serie de actividades económicas pueden tener acceso al financiamiento y puedan producir eficientemente. Según la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú - Asomif Perú (2017), son: 38,661 millones de soles en colocaciones, una calidad de cartera promedio de 5.38%, 31,302 millones de soles en depósitos, 2,044 agencias y 45,391 trabajadores, a Junio de 2017. En contraste con los noventa, en el que el costo del crédito era elevado por el alto riesgo, hoy está en niveles bajos, permitiendo un mayor financiamiento a menores tasas de interés y en mejores condiciones y plazos.

Conjuntamente con ese crecimiento del sector crediticio, cada institución financiera ha desarrollado su propia tecnología y política de acceso al crédito para las pequeñas y micro empresas. Las entidades microfinancieras han creado su ingeniería financiera acorde con el tipo de demanda que atienden, el cual muestra como característica más saltante, el ser un sector muy informal con elevado riesgo de incumplimiento de pago. La tecnología financiera, les permite evaluar negocios del sector informal de la economía, que no tienen información tributaria, historial

crediticio o reputación. Con todo ello, la entidad financiera trabaja con adecuado desempeño, generando inclusión financiera y mejorando el rendimiento de las actividades productivas.

La tecnología creada no se ha quedado allí, las entidades financieras cuentan con sus propios centros de difusión tecnológica o sus escuelas para analistas de créditos. Mediante estos centros han seleccionado egresados universitarios de distintas carreras profesionales, a los cuales han capacitado en herramientas financieras y alcanzar una cartera crediticia adecuada; esto, mediante la colocación de dinero o la captación de préstamos. Es muy importante la capacitación del recurso humano, porque recae en él la responsabilidad de la asignación de los bienes financieros de la organización; si ellos tienen dificultades en el análisis, la calidad de su cartera se deteriora y la entidad financiera incurre en morosidad.

Si bien es cierto las decisiones de analista de créditos ahora se realizan con un mejor alcance de análisis de datos como el scoring (modelo de calificación cuantitativa), que mitiga el riesgo y permite acelerar el crédito; siempre hay márgenes para la toma de decisiones en situaciones de incertidumbre. Por ello, se requiere tener una gran preparación para tomar la decisión de otorgar créditos, recuperarlos y mantener a los clientes.

Las entidades financieras, conscientes de que los analistas de créditos tienen una importante labor y trabajan bajo presión, como parte de su política de crédito, tienen una política de incentivos o pagos monetarios; esto, en la medida que logren cumplir con las metas establecidas. Este tipo de incentivo ayuda a elevar las metas y a reducir los niveles de morosidad de la cartera

El análisis de los créditos, tiene varias etapas y en el proceso interviene toda la organización financiera; sin embargo, destaca la labor del llamado analista de créditos. La entidad financiera tiene una determinada política crediticia y un conjunto de participantes en la evaluación del crédito, los cuales acompañan o complementan la labor del analista. El trabajo del analista se da en todo el proceso del crédito, deberá formar la cartera y mantenerla como adecuada para la entidad.

El perfil del analista de créditos con sus características demográficas, las condiciones económicas de vida que tenga y las condiciones sociales en las que se desarrolle influye en la toma de sus decisiones y en consecuencia en la calidad de la cartera de crédito de la entidad financiera, que se ve reflejada en los niveles de morosidad.

Las condiciones económicas inciden en el análisis de créditos, porque pueden motivar a tener un mayor o menor número de colocaciones. El estar adecuadamente remunerado o incentivado mediante bonos, tener condiciones de vivienda adecuada y de hogar, puede marcar las diferencias al momento de realizar un buen trabajo de análisis de un crédito.

Otras condiciones, como las demográficas, también inciden en la calidad de la cartera del analista; esto es, cuando se es muy joven, se tiene más años de experiencia o cuando se tiene carga familiar. También el lugar de procedencia incide en la toma de decisiones del analista, porque la idiosincrasia de los lugareños no es la misma en todas las regiones. Analistas de otras regiones, pueden tener por esto, algunas dificultades de adaptación y de acoplamiento al lugar, pueden no estar cómodos con su lugar de trabajo como es la región Lambayeque. Asimismo, el ser

una dama, un varón o un nivel de edad marcan diferencias. Los varones pueden adaptarse mejor que las damas y los más jóvenes, que los de mayor edad. Por último, puede involucrarse en este proceso de adaptación al lugar, el hecho de tener carga familiar o no.

La formación profesional del analista también es importante, porque marca el estilo de trabajo, sea este economista, administrador, contador, sociólogo o ingeniero. Un analista tiene un mejor desempeño, si cuenta con estudios más avanzados, como es estudios de maestría, segunda especialidad o de doctorado. Además, de que con mayores niveles de educación puede aumentar sus expectativas de avance en la organización, lo que es motivador para un mejor trabajo.

Por estas razones consideramos pertinente llevar a cabo esta investigación para la cual planteamos la siguiente pregunta de investigación.

## **1.2 Formulación de la Pregunta de Investigación**

### **1.2.1 Pregunta general.**

¿Cuáles son los factores del analista de créditos que inciden en la calidad de cartera de las entidades micro financieras de la región Lambayeque?

### **1.2.2 Preguntas específicas.**

¿Cuáles son los factores económicos del analista de créditos que inciden en la calidad de cartera?

¿Cuáles son los factores sociales del analista de créditos que inciden en la calidad de cartera?

¿Cuáles son los factores demográficos del analista de créditos que inciden en la calidad de cartera?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

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

Identificar y analizar los factores del analista de créditos que inciden en la calidad de cartera de las entidades microfinancieras de la región Lambayeque.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Analizar los factores económicos del analista de créditos que inciden en la calidad de su cartera.

Analizar los factores sociales del analista de créditos que inciden en la calidad de su cartera.

Analizar los factores demográficos del analista de créditos que inciden en la calidad de su cartera.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

La presente investigación es pertinente. El sector microfinanciero es un sector de gran importancia para el desempeño de múltiples actividades productivas en todo el país y en la región. Genera importante impacto en la generación de empleo y bienestar social. Por ello, se espera que el estudio sirva a un conjunto de

organizaciones, profesionales y académicos para tomar decisiones de distinto tipo, desde su ámbito, para establecer mejoras al desempeño del sector dentro de la economía.

Así desde lo académico, la investigación sirve para que nuevos investigadores profundicen en los estudios sobre el tema; esto es, los investigadores de pre grado y post grado lo consideraran como antecedente en investigaciones futuras a desarrollarse en otros lugares, otras muestras u otros sectores.

En lo profesional, la investigación se justifica porque los profesionales que se desempeñan en el sector de micro finanzas tienen resultados e indicadores que muestren su actual desempeño profesional y a partir de allí, poder establecer mejoras continuas.

Para lo empresarial, la tesis va a servir para mejorar la gestión de las entidades microfinancieras desde la perspectiva del analista de créditos que signifiquen diseñar mejores políticas y acciones de atención del personal.

Finamente la tesis va a servir al sector público, como son las reguladoras relacionadas con las entidades crediticias y los ministerios correspondientes como son la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y el Ministerio del Trabajo (MINTRA); de tal modo que se eleve el nivel de regulación pública en este sector bajo investigación.

## **1.5 Limitaciones del Estudio**

Existen limitaciones de carácter presupuestario para poder atender el levantamiento de datos; sin embargo, se tomaron las medidas necesarias para revertir esta situación. Se realizarán los contactos necesarios para acceder a los datos de los entrevistados en las entidades financieras.

## **1.6 Viabilidad del Estudio**

El estudio se determinó como viable porque se contó con las capacidades analíticas y experiencia de los investigadores. El investigador y los colaboradores cuentan con la formación académica y experiencia laboral de muchos años en el sector microfinanciero. Asimismo, dicha viabilidad fue posible porque se tuvieron los contactos y vínculos profesionales en el sector, que atendieron las consultas del caso, de tal modo que, la tesis fue desarrollada de modo óptimo. Finalmente, se ha contado con la solvencia necesaria para financiar la investigación en sus diversos requerimientos y culminarla en el lapso de tiempo previsto.

## II. Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Respecto al tema en investigación, se encuentra limitada información en las universidades de Lambayeque, mucho menos en centros de investigación y en las propias entidades financieras. Lo que si se encuentra son investigaciones relacionadas en el ámbito nacional e internacional. El tema del crédito y la morosidad es el más tratado desde distintos ámbitos, aspectos y perspectivas. De todos modos, la presente investigación vincula diversas investigaciones y encuentra lo siguiente:

#### **Antecedentes internacionales**

Según Gadea, Herrera, & Palma (2015), en su tesis titulada “Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera Fundenuse S.A., en el segundo semestre del año 2014”, desarrollada en Universidad Nacional de Nicaragua, indica que debe de considerarse que la rentabilidad de la institución financiera o calidad de la cartera también depende del nivel de burocracia, tramites, volumen de crédito, política crediticia, condiciones de crédito, condiciones geográficas, los factores de entorno macroeconómico y los factores climáticos.

Asimismo, el documento de investigación de Ormazabal (2014), llamado “Variables que afectan la tasa de incumplimiento de créditos chilenos”, concluye que las mujeres son menos morosas que los hombres, si se trata de la «...cartera de vivienda la probabilidad de default de las mujeres es 1,96% menor a la de los hombres» (p. 10). Mientras que en el caso del estado civil indica que «...las

personas naturales casadas evidencian mayores tasas de incumplimiento que los solteros, siendo la diferencia más marcada en la cartera comercial» (p. 10).

Finalmente, si se trata de niveles de ingreso o tamaño de la empresa, el incumplimiento aumenta en la cartera de consumo si los ingresos bajan y en las carteras de vivienda y comerciales (empresas), el cumplimiento es mayor a mayor ingreso y mayor tamaño, respectivamente, en ambos casos la tasa de default es menor.

### **Antecedentes nacionales**

El documento de investigación de Talledo (2014), de nombre “La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia”, elaborado en la SBS de Lima, señala que existe un impacto negativo entre la competencia en el mercado de microcrédito y la morosidad de las entidades como las cajas rurales. Esto porque, el incremento de la competencia, deteriora la calidad de la cartera crediticia, o lo que es lo mismo que un aumento de la competencia aumenta la morosidad. Esto supone para nuestro analista de créditos, un entorno muy competitivo para la colocación de créditos y una enorme presión personal, dado que puede caérsele algunas colocaciones y algunos clientes entrar en mora.

En la tesis doctoral de Aguilar (2014), titulado “Dos estudios sobre microfinanzas en el Perú”, tesis doctoral para la PUCP, indica que «...mientras la categoría de cajas (bancos) rurales goza de economías de escala a nivel de planta y de firma, la categoría de financieras especializadas en micro finanzas experimenta des economías de escala en ambos niveles y los bancos especializados en micro

finanzas enfrentan des economías de escala a nivel de planta y en algunos casos, retornos constantes a nivel de firma» (p. 7). Esto señala que el nivel de competencia en este sector microfinanciero es alta, y esa ha sido su característica de expansión para llevar a cabo la inclusión financiera en el Perú. Sin embargo, en términos de eficiencia en el sector existen diferencias. En todo esto, el estudio destaca que es la habilidad y la capacidad del personal o de los analistas de créditos para lograr economías de escala. Asimismo, para Aguilar (2014), la competencia tampoco es similar en todo el sector, la competencia entre cajas rurales, financieras y Edpymes, es mayor que la competencia entre cajas municipales y bancos especializados.

En la tesis de Bayona-Flores (2013), de nombre “Análisis de factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú”, desarrollada en la Universidad de Piura, menciona que la competencia afecta las decisiones de los analistas, o puede mermar su productividad y afectar la rentabilidad de la institución financiera tal.

Asimismo, la tesis de Sanchez & Tafur (2016), titulada “Factores motivacionales para mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación-Agencia 1 de la ciudad de Trujillo en el año 2016”, indica que los «...factores motivacionales son los más perceptibles a la mejora del comportamiento organizacional, entre los principales tenemos: el dinero (salario), la capacitación al personal, las recompensas, los beneficios sociales y el reconocimiento, los mismos que hacen que los colaboradores se sientan más satisfechos dentro de la Institución» (p. v). Si bien es cierto la institución financiera lo sabe y en su política de incentivos, lo bonos responde a eso, el estudio denota que

habría que hacer más, para mantener satisfecho al analista de créditos considerando el entorno que enfrenta.

Se tiene también el tesis de maestría de Gomez, Incio, & ODonnell (2011), de nombre “Niveles de satisfacción laboral en la banca comercial: un caso de estudio”, elaborada en la EPG de la PUCP, indica que, es en la banca comercial en donde se tiene el mayor número de clientes y trabajadores, el «...puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía» (p. v).

Por otro lado, la satisfacción de trabajador bancario tiene diferencia respecto a indicadores demográficos. Según el mismo estudio Gomez, Incio, & ODonnell (2011), mencionan que «...los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes...se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral» (p. v).

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 El sector micro financiero.**

El sistema financiero peruano está conformado por dos sistemas; el primero de ellos es el sistema de intermediación financiera directa y el segundo, el sistema de intermediación financiera indirecta. El sistema directo, es aquel que también se conoce como sistema bursátil en el que se negocian acciones y bonos de las empresas y de los gobiernos. Mientras que el sistema indirecto es el que lo componen como sistema bancario como no bancario. El sistema bancario lo

conforman el banco de la nación, la banca múltiple y el mercado de capitales y el sistema no bancario lo conforman las empresas financieras, las empresas de seguros y las empresas de crédito de consumo. Ambos sistemas están bajo la regulación del Banco Central de Reserva del Perú (BRCP), la Superintendencia de Banca y Seguros y de AFP (SBS) y la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) (Chu Rubio, 2003).

El sistema microfinanciero pertenece al sistema no bancario y agrupa a las empresas financieras, es un sistema menor que forma parte de otro sistema mayor como es el sistema financiero peruano. Es un sistema que se orienta a atender las necesidades financieras de un sector de empresas en todos los sectores económicos que tienen dificultades para acceder al crédito dentro del sector bancario formal, por lo que es un tipo de banca especializada.

Las empresas micro-financieras según la normatividad vigente puede ser: cajas rurales de ahorro y crédito (CR), cooperativas de ahorro y crédito (CAC), financieras, cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), entidades de desarrollo de la pequeña y micro empresa (EDPYME), entre otras.

Todas estas instituciones están autorizadas para llevar a cabo operaciones de intermediación financiera que permiten llevar los recursos monetarios de los sectores superavitarios a los sectores deficitarios del sistema económico. Estas empresas utilizando una serie de recursos monetarios y títulos valores, llevan a cabo un conjunto de operaciones activas y pasivas.

## **2.2.2. El crédito.**

El crédito es una de las principales operaciones activas que llevan a cabo las entidades microfinancieras. Puntualmente el crédito es un contrato de préstamo, que se establece entre un cliente y una entidad financiera, sobre el compromiso de devolución de dinero prestado a la entidad financiera por parte del cliente. Este contrato puede establecer: plazo de tiempo para la contraprestación, la realización de la transferencia, la voluntad de intercambio, la confianza (mostrada a través de garantías de distinto tipo como respaldo a la devolución del préstamo por parte del cliente) y reflejar la política de crédito de la entidad financiera (Ambrosini, 2002).

### **2.2.2.1 Los tipos de crédito.**

La política de la entidad financiera puede establecer las condiciones sobre los distintos tipos de crédito con ajuste a la regulación establecida. Estos pueden ser de distinta índole que van desde los créditos de consumo hasta los créditos productivos.

Los créditos productivos tienen distinto objetos, esto es pueden destinarse para cubrir necesidades del activo corriente o del activo fijo. En la tabla siguiente se muestra los distintos tipos de crédito según su objeto.

Tabla 1

*Crédito según su objeto*

1. Activo corriente
A. Financiar necesidades de caja y capital de trabajo en general
• Crédito o sobregiro en cuenta corriente
• Mutuo y pagaré
B. Adquisición de insumos y materia prima
• Crédito documentario para importar insumos y materia prima
• Aval por financiamiento de proveedores del exterior
• Carta fianza ante proveedores nacionales
• Carta fianza por internamiento temporal de insumos
C. Financiar inventarios
• Descuento de letras
• Adelantos y pagares contra letras o facturas en cobranza
• Fianza para suscribir y cumplir contratos para adelantos de clientes y garantía de ejecución de obras
D. Financiar exportaciones
• Crédito pre y post embarque
• Pagare en moneda nacional y moneda extranjera
2. Activo fijo
E. Financiar maquinaria
• Mutuo a mediano y largo plazo
• Aval para financiar proveedores
F. Financiar proyectos nuevos o ampliar planta
• Mutuo a mediano y largo plazo para adquirir maquinaria, inmuebles y capital de trabajo estructural.

*Nota.* Adaptado de “Introducción a la banca,” por D. Ambrosini, 2002, Lima: Copyright 2002 CIUP.

### **2.2.2.2 El proceso de un crédito.**

En términos generales, el proceso del crédito se inicia con el análisis del país, el análisis del mercado objetivo, el análisis del cliente, la evaluación, la negociación, la aprobación, el análisis de la documentación, el desembolso, la administración del crédito que considera el cumplimiento correcto y situaciones imprevista del pago (Ambrosini, 2002). A continuación vease el proceso crediticio en la figura siguiente:

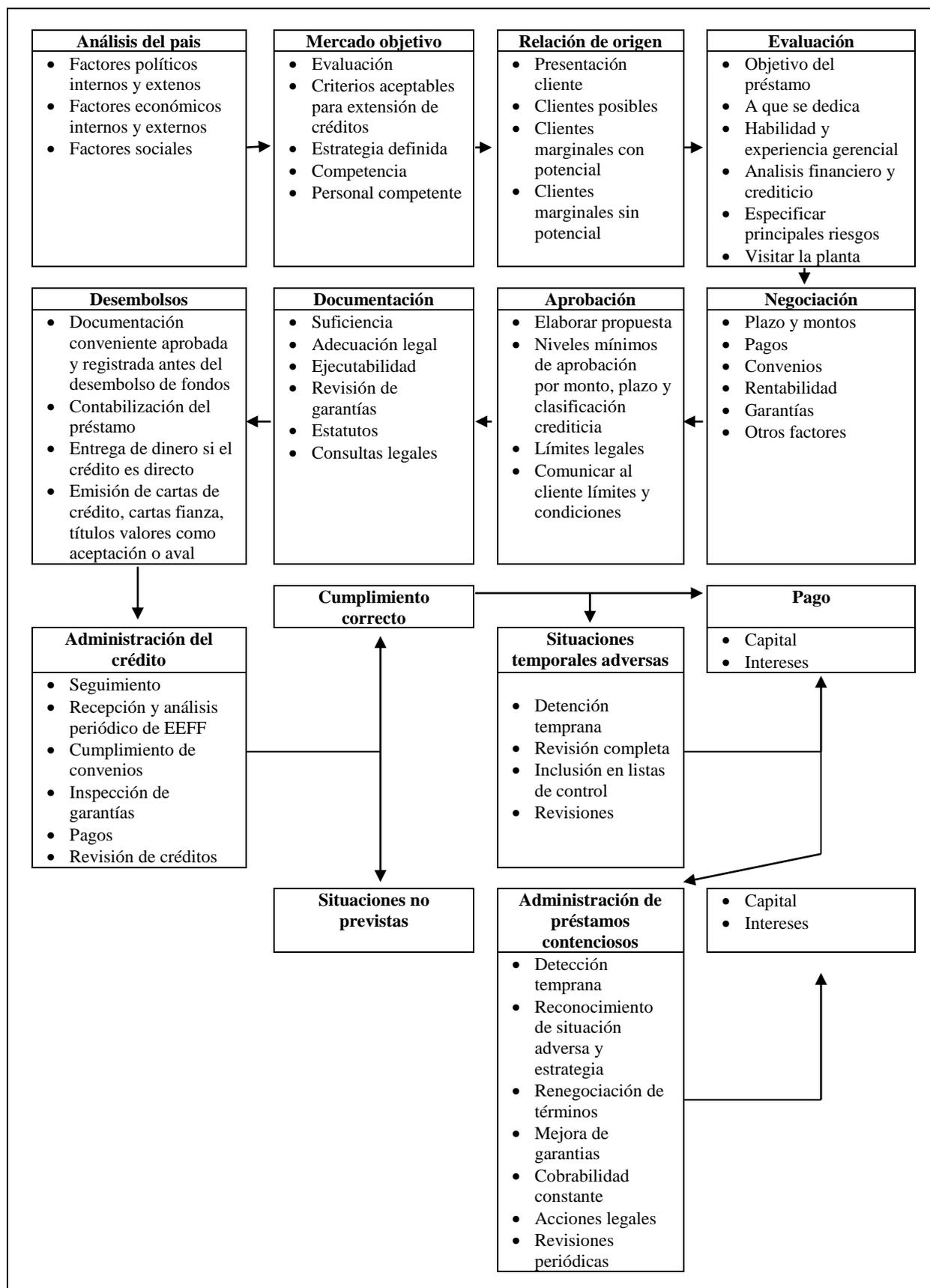


Figura 1. Proceso crediticio. Tomado de "Introducción a la banca," por D. Ambrosini, 2002, Lima: Copyright 2002 CIUP.

### **2.2.2.3 El análisis de un crédito.**

En el análisis de un crédito o de una cartera, intervienen una serie de elementos e involucra a todos los colaboradores de la entidad financiera, dado que al prestar el dinero, se asume un riesgo por su devolución; por lo tanto, se debe de conocer al cliente y el entorno en el que se le otorga.

La calidad de la cartera depende de unas series de factores y tiene en el trabajo del analista un importante aporte. Lo anteriormente mencionado indica que, el analista debe de tener una adecuada lectura del entorno para tomar sus decisiones, a fin de lograr una cartera de calidad o baja morosidad; aunque se corre el riesgo de que en el entorno aparezcan aspectos que estén a su alcance, como otros que no. Esto es, por ejemplo, estar bien informado sobre su futuro cliente, pero no puede hacer mucho con la competencia entre entidades financieras o la contracción general de la economía.

Para el análisis, debe de reconocerse, que el otorgamiento de un crédito está influenciado por factores de toda característica. Primero tenemos factores del entorno macroeconómico; segundo, factores de entorno sectorial; tercero, factores de entorno empresarial; cuarto factores de entorno político, social, ambiental y geográfico; quinto, factores microeconómicos o interno de la agencia o negocio, como son los recursos internos tanto físicos, humanos como de gestión. Y por último, en sexto lugar, un conjunto de características o factores individuales o personales, propios del recurso humano como es especialmente del analista de créditos.

Existen también diversas técnicas de evaluación de crédito, una de ellas es la técnica de las 5C o cinco categorías. Como lo explica Ambrosini (2002), esta técnica considera las categorías: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones.

Si se trata del carácter, esta se refiere a las cualidades del prestatario, como la honestidad, que son difíciles de cuantificar; pero, que son las más importantes, dado que el crédito puede caer en mora. En cuanto a la capacidad, se refiere al conocimiento del negocio y las capacidades de los miembros de la empresa financiera. Respecto al capital, tiene que ver con la inversión llevada a cabo por la entidad financiera, tanto en tecnología, activos y endeudamiento asumido. La categoría colateral, cuando se trata de las garantías, esto es importante, porque tiene que ver con el riesgo asumido y la rentabilidad del negocio y por último, se tiene a la categoría condiciones, que implica supervisar los préstamos.

Siguiendo a Ambrosini (2002), podemos mostrar los principales aspectos para evaluar un crédito, vinculándolos con las categorías anteriormente mencionadas. A continuación véase la tabla siguiente.

Tabla 2

*Principales aspectos en la evaluación de un crédito*

1	Macroeconómicos (Capacidad)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación económica</li> <li>• Desembolvimiento del sector global</li> <li>• Desembolvimiento del sector específico en el cual se ubica la prestataria (protecciones, barreras de mercado)</li> <li>• Posible evolución de las políticas económicas</li> </ul>
2	Gestión (Carácter y Capacidad)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Organigrama y cuadros directivos</li> <li>• Principales políticas empresariales</li> <li>• Percepción global de la prestataria (Cuál es su negocio)</li> <li>• Grado de modernización</li> <li>• Percepción del sectorista de crédito</li> <li>• Aspectos estratégicos: materias primas, productos finales, fortalezas y debilidades.</li> </ul>
3	Económico – Contable (Capital y Capacidad)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación económica, financiera y social de los proyectos</li> <li>• Estados financieros históricos</li> <li>• Estados financieros proforma</li> <li>• Objeto de crédito</li> <li>• Otros datos, como volumen de producción y ventas, etc.</li> </ul>
4	Técnicos (Capital y Colateral)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de materia prima</li> <li>• Proceso productivo</li> <li>• Mercado de productos finales</li> <li>• Valuación de las garantías</li> </ul>
5	Colaterales y Condiciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantías de acuerdo al riesgo</li> <li>• Colaterales para cubrir el riesgo y / o incrementar la rentabilidad</li> <li>• Condiciones previas y posteriores al desembolso</li> <li>• Plan y cronograma de desembolsos</li> </ul>
6	Legales (Condiciones, Colateral y Capital)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de la empresa (forma de constitución, poderes, organos directivos, capital, etc.)</li> <li>• Documentos de las garantías (propiedad, gravámenes, valuación, etc.)</li> <li>• Condiciones a establecerse contractualmente</li> <li>• Modalidad de formalización del crédito y garantías.</li> </ul>

*Nota.* Adaptado de “Introducción a la banca,” por D. Ambrosini, 2002, Lima: Copyright 2002 CIUP.

### 2.2.3 El crédito y el riesgo.

Cada tipo de crédito tiene su propio riesgo, aunque siguiendo a Ambrosini (2002), esto es relativo y esta en función de la realidad económica y de las

decisiones que tome el analista de créditos. A continuación en la tabla siguiente se observa el tipo de crédito de acuerdo a su riesgo.

Tabla 3

*Crédito según su riesgo*

<b>1 Corto plazo</b>
<b>a Créditos indirectos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta fianza garantizando la aceptación de contratos por parte de las empresas participantes en licitación pública</li> <li>• Carta – fianza del fiel cumplimiento del contrato</li> <li>• Carta – fianza garantizando la calidad del bien o servicio prestado</li> <li>• Carta – fianza para adelanto de clientes, contra entrega futura del bien o servicio adquirido</li> <li>• Carta – fianza garantizando créditos a proveedores</li> <li>• Carta – fianza garantizando internamiento temporal de bienes a ser reexportados</li> <li>• Crédito documentario para importar materia prima, insumos, repuestos</li> <li>• Avaes por importación de insumos</li> <li>• Aval por importacion de maquinaria</li> <li>• Carta - fianza para créditos en general</li> </ul>
<b>b Créditos directos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito post-embarque con carta de crédito</li> <li>• Descuento de letras</li> <li>• Descuento de warrants</li> <li>• Adelanto contra prenda mercantil</li> <li>• Crédito post-embarque con documentos en cobranza</li> <li>• Adelanto contra facturas</li> <li>• Sobregiro en cuenta corriente</li> <li>• Crédito pre-embarque (con SECUREX)</li> <li>• Crédito para capital de trabajo, bajo la forma de mutuo, pagaré, adelanto en cuenta corriente (menos de un año)</li> </ul> <p>Cualquier préstamo en moneda diferente a la que fija los ingresos del prestatario incrementa el riesgo, lo cual puede hacer cambiar el orden.</p>
<b>2 Largo plazo</b>
<b>a Créditos indirectos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de crédito para importar maquinarias (mas de un año)</li> <li>• Aval por importación de maquinaria</li> </ul>
<b>b Créditos directos</b>
<p>Leasing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito para capital de trabajo a mas de una año, generalmente en forma de mutuo</li> <li>• Crédito para ampliar planta (misma linea de producción a una nueva)</li> <li>• Crédito para financiar proyectos nuevos.</li> </ul>

*Nota.* Adaptado de “Introducción a la banca,” por D. Ambrosini, 2002, Lima: Copyright 2002 CIUP.

### **2.2.3.1 Riesgo, ganancia y morosidad.**

La buena evaluación de los créditos generan ganancia y rentabilidad a la entidad financiera, sin embargo, siempre está latente, una mala evaluación que conlleve a un atraso en el pago de la deuda, a una morosidad y a la deuda perdida.

El riesgo recibe una clasificación según los días de incumplimiento; es decir, se clasifica la morosidad según esos días. La morosidad está vinculada con el precio del activo y ve afectada las tasas de retorno. De tal modo que, estos activos se ven afectados individualmente y en grupo o colectivamente, que implica un riesgo de portafolio. Ahora, los riesgos siempre se pueden generar y pueden ser de tipo político, administrativo, social, macroeconómico y natural (Martín, 2011).

### **2.2.4 El analista de créditos.**

El analista de créditos, es aquel profesional que desempeña sus labores tomando decisiones que implican considerar muchos elementos. Su trabajo empieza con la promoción de las metas asignadas y termina con la devolución del dinero otorgado por parte del cliente.

El analista de créditos es el recurso humano sobre el que recae el mayor trabajo del negocio, porque él se encarga de encontrar al cliente, mantenerlo y procurar que no se atrase en sus pagos. Muchas de sus decisiones determinan el éxito o fracaso de los créditos y en consecuencia afectan la rentabilidad y morosidad de la entidad financiera. Como bien señala el trabajo de Eneque & Rufasto (2014), no basta realizar un adecuado análisis cuantitativo del cliente, sino también un

análisis cualitativo del mismo; aunque, mas importancia habría que darle con seguridad, al segundo análisis.

Las decisiones que toma el analista de créditos, se ven influenciadas por una serie factores. Siendo así, sus decisiones están cargadas de un alto nivel de riesgo e incertidumbre; de tal modo que para no equivocarse, este tiene que tener mucha información, para minimizar su riesgo. Por ello, en el mercado de crédito, sobre todo en la etapa del otorgamiento de créditos, de todas las actividades económicas, que además tienen una alta carga informal; se toman decisiones bajo riesgo e incertidumbre. Debe tenerse presente para el riesgo se tiene información, pero para la incertidumbre no. En consecuencia el analista de créditos es consciente de la asimetría de información que le toca sobre su cliente; es decir, tiene menos información del cliente o no lo conoce totalmente (Méndez, 2011).

Las decisiones del analista de créditos, se basan en dos fuentes de información: la primera, que es proporcionada por la entidad en la cual trabaja y la segunda, la que él pueda ir adquiriendo personalmente. Considerando la primera fuente como dada, la segunda fuente está determinada por su perfil personal, características personales o sus factores personales, que pueden organizarse en condiciones de entorno, condiciones de trabajo, sus condiciones de vida y demográficas o en condiciones de entorno, económicos, sociales y demográficas.

La información que pueda adquirir, manejar y usar en sus decisiones, toma en cuenta el perfil de analista de créditos. Entonces está determinado, por cómo entiende su entorno, en qué condiciones realiza su trabajo, en qué condiciones vive

y que carácter personal tiene; es decir, son un conjunto de características personales o factores del analista que van a terminar afectando su morosidad.

**(1) Sus condiciones de entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico y cultural (PESTEC)**

Estas decisiones tienen que ver con que tan informado este del entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico y cultural en el que realiza su trabajo de campo (Daft, 2016). Aunque estas condiciones ya son tomadas en cuenta por el mismo sistema financiero, no implica que el analista de créditos este desinformado de la trayectoria del PBI de la economía, de los PBI sectoriales y empresariales con los que hace negocio o coloca el crédito; que este desinformado del entorno político del país, de la realidad social o de pobreza, de los problemas ecológicos o de los avances tecnológicos.

**(2) Sus condiciones económicas**

Estas condiciones tienen que ver con el trabajo en que se desempeña y este le permite tener bienestar económico. Si la empresa financiera muestra adecuadas condiciones laborales, desde la provisión de todos los recursos logísticos para desempeñar un buen trabajo, el adecuado nivel de incentivos o el buen clima organizacional, va a generar que el analista de créditos realice su trabajo con tranquilidad y adecuada productividad; esto porque los individuos como las organizaciones tienen objetivos que deben de alcanzar para lo cual el individuo debe ser "...eficaz (alcanzar los objetivos organizacionales por medio de su participación) y ser eficiente (satisfacer las necesidades individuales mediante su participación), para sobrevivir dentro del sistema" (Chiavenato, 1988, p. 95)

La motivación del analista de créditos se ve conducida por la política de la empresa, específicamente por los bonos. Si el monto del bono sube, esto se debe a que la empresa quiere elevar el indicador que lo ha encontrado bajo. La empresa espera que al subir el bono el indicador suba, si esto ocurre, la empresa deja este indicador y pasa a otro indicador que ella encuentra bajo; pero, esta acción por parte de la empresa, puede traer desincentivo al analista de créditos, induciéndolo a dejar de trabajar en alguno de sus desempeños y concentrándose en otros.

La administración de la compensación o pago es importante porque determina la motivación del trabajador. Para la mayoría de los trabajadores el pago tiene un efecto directo en su calidad de vida, en su estatus social y en su grupo de trabajo. Cualquier diferencia en el pago afecta psicológicamente al trabajador en sus posiciones de poder y autoridad en una empresa. Los trabajadores son muy sensibles a esto. Si en una empresa el puesto y los pagos están claramente fijados, es menos probable que se sienta la sensación de inequidad en el pago (Varela, 2013)

Por ejemplo, en el caso del bono, si el bono baja en la formación de nuevos grupos, la empresa lo sube en el de morosidad o lo puede subir en la renovación, esto puede ser eficiente para la empresa, pero genera desmotivación y cambio de acciones entre los analistas de créditos.

La capacitación que recibe el analista por parte de la entidad financiera, cuenta para lograr el compromiso del analista con su trabajo, con la empresa y al mismo tiempo, de reducir su asimetría de información frente al prestatario, dado que al estar inmerso este en la informalidad, puede tener un cambio de conducta e

incumplir con sus cuotas de pago. Siempre el cliente financiero tendrá más información sobre su desempeño que el analista; esto implica que habrá asimetría de información, por lo que hay que minimizarlo (Macho & Pérez, 1994)

### **(3) Sus condiciones sociales**

Las condiciones sociales o de vida en las que vive el analista de créditos tienen también incidencia en su desempeño como tal. Esto significa que las condiciones sociales de vivienda, de hogar, de educación, de salud y de familia también influyen. Tener una formación universitaria cuenta mucho, así como tener adecuada vivienda y de hogar, así como estar sano y tener adecuados lazos familiares y amicales.

Estos elementos pueden decantar en prestaciones hacia los trabajadores, como en el caso de la vivienda, para lo cual, en muchos países se crearon fondos para vivienda mediante descuentos. Las prestaciones pueden tener un efecto importante sobre la motivación del trabajador, sin embargo muchos estudios indican que las prestaciones no tienen efectos en la motivación, en consecuencia muy poco valor para la empresa (Varela, 2013). De no existir este tipo de apoyo al trabajador estos se verán en la necesidad de relializar su trabajo con una agregado de preocupación, por no tener cubiertas sobre todo la educación y la salud.

Los trabajadores destinan una importante cantidad de recursos a la educación y a la salud familiar. Su propia capacitación demandan una importante salida de sus ingresos. En el caso de los analistas de créditos, estos invierten fuertemente es estudios de postgrado.

#### **(4) Sus condiciones demográficas**

Por último, las condiciones demográficas están relacionadas con aspectos o características personales del analista de créditos. Tienen que ver, con el conjunto de elementos que van desde lo físico a lo psicológico y que inciden en su desempeño laboral o en la toma de decisiones al otorgar un crédito. Aquí encontramos la incidencia en su rendimiento por efecto de la edad, el número de hijos, la salud personal, las aptitudes, las actitudes, las motivaciones y las expectativas personales.

Cuando se observa las expectativas de los individuos o colaboradores se comprueba que estas afectan sus motivaciones. Según Varela (2013), la teoría de Victor Vroom (1964) mencionaba que las personas se esfuerzan en relación a lo que esperan por recompensa. Esto implica que en el ámbito laboral, darán un mayor rendimiento por aquello que les produzca una mayor rentabilidad. Se empeñarán en realizar un buen trabajo si lo que les espera es un aumento de sueldo o un ascenso.

#### **2.2.4 Un modelo de calidad de cartera del analista de créditos**

Las decisiones para el otorgamiento de un crédito, como se observó deben cubrir etapas con suficiente información relevante que tocan datos objetivos y datos subjetivos. De este modo se puede diseñar una ecuación de comportamiento estructural que pueda ser reafirmada con los datos recogidos en la investigación de campo.

En la presente tesis, el trabajo del analista de créditos queda simplificado a una relación entre la calidad de su cartera y sus características personales o

expresado de otro modo, como la relación entre su nivel de morosidad y los factores económico, sociales y demográficos. Manteniendo esta relación aislada o constante (ceteris paribus) de factores como el entorno PESTEC y la política de la empresa.

Siendo así, se denota el modelo general siguiente:

$$CCA = \beta_0 + \beta_1 FAE + \beta_2 FAS + \beta_3 FAD$$

Donde:

CCA : Calidad de cartera del analista de créditos  
 FAE : Factores económicos  
 FAS : Factores sociales  
 FAD : Factores demográficos  
 $\beta_1, \beta_2$  y  $\beta_3 > 0$

El modelo especificado indica que se espera para la evidencia empírica que las variables se relacionen positivamente con la calidad de cartera, siendo los coeficientes esperados números positivos y estadísticamente significativos. El modelo general presentado puede especificarse con más detalle a partir de los indicadores de cada una de las variables, de este modo:

$$CCA = \beta_0 + \beta_1 RME + \beta_2 TPS + \beta_3 TVS + \beta_4 DAS + \beta_5 NHD + \beta_6 DVD$$

Donde:

CCA : Calidad de cartera del analista de créditos o nivel de morosidad  
 RME : Remuneración mensual  
 TPS : Universidad donde obtuvo el título profesional  
 TVS : Tipo de vivienda donde reside actualmente  
 DAS : Distrito donde se encuentra ubicada la agencia  
 NHD : Número de hijos  
 DVD : Donde vive actualmente

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6 > 0$

### 2.3 Bases Legal

Según la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones (2008), en su “Resolución S.B.S. No. 11356-2008”, precisa las distintas características de los créditos que se deben de otorgar en el sistema financiero peruano. Los tipos de crédito son clasificados en ocho tipos:

- (1) Créditos corporativos: son aquellos otorgados a personas jurídicas que registran un nivel de ventas anual superiores a S/. 200 millones de soles.
- (2) Créditos a grandes empresas: son aquellos otorgados a personas jurídicas que tienen ventas anuales entre 20 millones y 200 millones de soles.
- (3) Créditos a medianas empresas: son aquellos otorgados a personas jurídicas, que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a 300,000 mil soles.
- (4) Créditos pequeñas empresas: son créditos otorgados a personas naturales y jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es superior a los 20,000 mil soles pero no mayor a los 300,000 mil soles.
- (5) Créditos a microempresas: son aquellos otorgados a personas naturales y jurídicas cuyo endeudamiento en el sistema financiero no es mayor a 20,000 mil soles.
- (6) Créditos de consumo revolvente: son aquellos créditos otorgados a personas naturales para financiar pagos de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividades de negocios.
- (7) Créditos de consumo no revolvente: son aquellos créditos otorgados a personas naturales para financiar pagos de bienes, servicios o gastos no relacionados.

- (8) Créditos hipotecarios: son aquellos otorgados a personas naturales para la adquisición y otros relacionados con la vivienda que requieran una garantía hipotecaria para su otorgamiento.

Por otro lado, en el capítulo II, punto tres, del mismo dispositivo, Superintendencia de Banca y Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones (2008, p.18), se indica las distintas categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, microempresas, consumo revolvente y consumo no revolvente.

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 CATEGORÍA PÉRDIDA (4) Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

De darse los casos de morosidad mencionados la entidad financiera tiene en ese dispositivo las distintas opciones para provisionar.

## 2.4 Definiciones Conceptuales

**El crédito:** En términos generales es la confianza basada en la condición moral y económica que una persona proyecta hacia las demás. Ahora en términos más estricto y operativos es el proceso en que se efectiviza un préstamo.

**El riesgo:** Se refiere a que la ocurrencia de un acontecimiento negativo del que se tiene información y se espera una probabilidad de ocurrencia.

**La incertidumbre:** Tiene que ver con el momento de tomar una decisión sin información de referencia, por ellos no se puede tener una distribución de probabilidad de ocurrencia.

**La morosidad:** Es la demora o atraso en la devolución de un préstamo. Puede tener distintos niveles en función del tiempo de atraso que va desde un día a perdida.

**La calidad de cartera:** Es la calificación que recibe por la devolución que se está realizando de un crédito.

**El perfil del analista de créditos:** Son las características que tiene la persona que se encarga de realizar el proceso de crédito en una entidad financiera.

## **2.5 Formulación de la Hipótesis**

Los factores del analista de créditos que inciden en la calidad de cartera de las entidades microfinancieras de la región Lambayeque son los factores económicos, sociales y demográficos. Todo este conjunto de indicadores inciden de modo positivo en la calidad de cartera; esto implica que si estos factores aumentan, la calidad de cartera también aumenta.

De modo equivalente, si los indicadores: remuneración mensual (RME), universidad donde obtuvo el título profesional (TPS), el tipo de vivienda donde reside actualmente (TVS), el distrito donde se encuentra ubicada la agencia (DAS) y el número de hijos (NHD) y donde vive actualmente (DVD) aumentan; generan un aumento en la calidad de cartera. De ser lo contrario; esto es, una disminución en estos indicadores, la calidad de cartera también disminuye.

### III. Metodología

#### 3.1 Diseño Metodológico

Esta tesis es de tipo descriptiva-correlacional-explicativa, de corte transversal y aplicada. Es descriptiva-correlacional y explicativa porque va a identificar las variables, va a establecer correlaciones entre ellas; esto es, se va a verificar su grado o fuerza de asociación. Es explicativa, porque va a establecer algunas regresiones para determinar causalidades entre las variables independientes y la dependiente (morosidad). (Hernández R, Fernández, & Baptista, 2014).

Es una investigación de corte transversal porque se toma información en un momento determinado de tiempo y es aplicada, porque se busca comprobar lo planteado por la teoría.

El método de investigación es cuantitativo, porque se ha medido los indicadores recogidos en el cuestionario, para ello se han planteado preguntas cuantitativas y cualitativas. También se han realizado algunas entrevistas a los analistas de créditos y concededores del sector como: administradores de agencias y empresarios, a fin de contextualizar el entorno en el que la unidad bajo investigación o analista de créditos realiza su trabajo.

El diseño de investigación de la tesis es no experimental, por ser una investigación social, no se puede replicar el fenómeno en un laboratorio (Hernández et al., 2014). Para la comprobación de la hipótesis se estimó un modelo explicativo que explica la incidencia de los factores mencionados en la calidad de cartera de los analistas de créditos. (Bernal, 2016)

El modelo especificado indica que se espera para la evidencia empírica que las variables se relacionen positivamente con la calidad de cartera, siendo los coeficientes esperados números positivos y estadísticamente significativos. El modelo general presentado puede especificarse con más detalle a partir de los indicadores de cada una de las variables. De este modo, queda el siguiente modelo a ser estimado econométricamente, mediante un modelo de regresión:

$$CCA = \beta_0 + \beta_1 RME + \beta_2 TPS + \beta_3 TVS + \beta_4 DAS + \beta_5 NHD + \beta_6 DVD + U_t$$

Donde:

CCA	:	Calidad de cartera del analista de créditos o nivel de morosidad
RME	:	Remuneración mensual
TPS	:	Universidad donde obtuvo el título profesional
TVS	:	Tipo de vivienda donde reside actualmente
DAS	:	Distrito donde se encuentra ubicada la agencia
NHD	:	Número de hijos
DVD	:	Donde vive actualmente
U <sub>t</sub>	:	Término de error
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6 > 0$		

### 3.2 Población y Muestra

#### Población

La población está conformada por el universo analistas de créditos que se desempeñan en todas las entidades financieras de la región Lambayeque.

#### Muestra

De la población antes mencionada se seleccionó una muestra aleatoria de analistas de créditos que laboran en los distritos principales de la región Lambayeque como son: el distrito Chiclayo, José Leonardo Ortiz y el distrito de Lambayeque.

Para determinar el tamaño de la muestra, se asume un nivel de confianza del 95%, un nivel de precisión de 0.05 y una proporción del 80% que toma en cuenta la característica bajo estudio del analista de créditos, asumiendo que estos tienen una calidad de cartera de crédito en esa proporción, que se la califica como “de muy buena en un 80%”. Con estas especificaciones y utilizando la siguiente fórmula se obtiene una muestra de 245 entrevistados, según el cálculo que sigue:

$$n = \frac{Z^2 p (1- q)}{E^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 0.8 (1-0.2)}{(0.05)^2} = 245$$

Esta selección de los miembros de la muestra fue calculada mediante un muestreo aleatorio simple, en la que cada miembro tiene la misma probabilidad de ser seleccionado. A estos analistas se les aplicó el cuestionario para obtener los datos previstos.

### 3.3 Operacionalización de Variables

Tabla 4

*Cuadro de operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Calidad de Cartera</b> (V. dependiente)	Es un conjunto de créditos asignados o de colocaciones que tiene un cumplimiento de pagos de acuerdo a los plazos establecidos.	Índice de morosidad
<b>Factores económicos</b> (V. independiente )	Es el conjunto de indicadores relacionados con las condiciones económicas o la generación de ingresos del analista de créditos.	Nivel de ingresos Condiciones de empleo
<b>Factores sociales</b> (V. independiente)	Es el conjunto de indicadores relacionados con las condiciones de vida; esto es la educación, la salud, entre otros aspectos que corresponden al analista de créditos.	Condiciones de vivienda Condiciones de hogar Condiciones de educación Condiciones de salud Condiciones familiares
<b>Factores demográficos</b> (V. independiente)	Es el conjunto de indicadores sobre condiciones personales del analista de créditos.	Datos demográficos Estado civil Carga familiar

### **3.4 Técnicas de Recolección de Datos.**

Los datos fueron obtenidos mediante un cuestionario aplicado al conjunto de personas seleccionadas en la muestra. El cuestionario constó de una serie de preguntas dirigidas a los analistas de créditos respecto a sus condiciones económicas, a sus condiciones sociales como su educación y su salud, y a aspectos demográficos como son: su edad, su sexo, su carga familiar, entre otros indicadores. Con estos indicadores, se han observado correlaciones y relaciones entre indicadores que ocurren en la toma de decisiones al momento del otorgamiento del crédito por parte de los analistas.

### **3.5 Técnicas para el Procesamiento de la Información**

Los datos recolectados fueron procesados en el programa estadístico SPSS, el cual nos permitió mostrar un conjunto de reportes estadísticos con medidas de tendencia central (frecuencias, promedios, entre otros) y realizar el análisis estadístico de regresión. Estos reportes se presentan mediante figuras y tablas interpretadas en el capítulo de resultados de la tesis.

### **3.6 Aspectos Éticos**

Siempre existió el compromiso del investigador, de mantener en reserva, la información obtenida de los entrevistados. Así mismo, se trató en todo momento de mantener la veracidad de las interpretaciones y observaciones logradas. No se llegó a tergiversar o dar una orientación diferente al estudio.

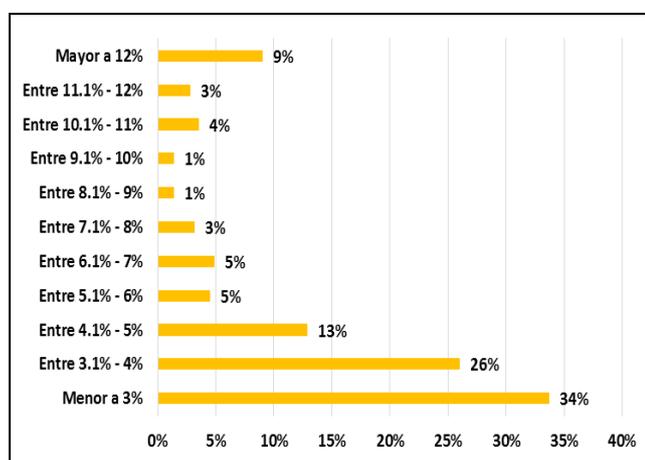
## IV. Resultados

### 4.1 La Calidad de la Cartera y los Factores Identificados del Analista de Créditos que Indican en la Calidad de Cartera de las Entidades Microfinancieras de la Región Lambayeque.

#### 4.1.1 Reporte de estadísticas descriptivas de cada característica o factor.

##### (1) La calidad de cartera o la morosidad de los analistas de créditos

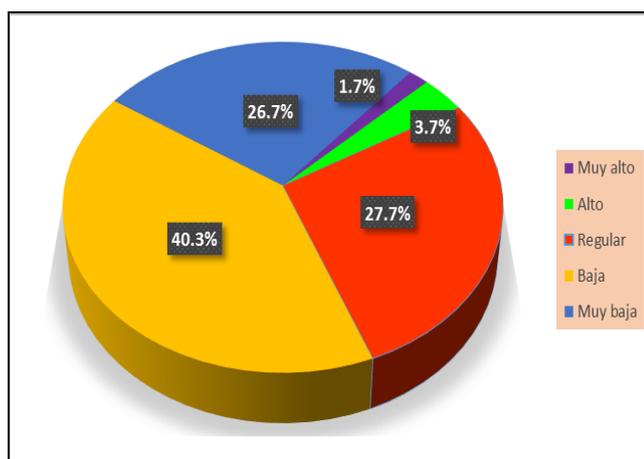
El nivel de morosidad de la cartera en los distritos de Chiclayo, José Leonardo Ortiz y Lambayeque se muestra a continuación. En la figura 2, se puede ver que el 34 % de los entrevistados menciona tener un nivel de morosidad menor al 3%. Seguido de un 26% que indica tener un nivel de morosidad menor al 4% y un 13% menor al 5%.



*Figura 2.* Porcentaje de analistas de créditos según nivel porcentual de morosidad de la cartera.

Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 3, el 27.7% califica su morosidad como regular, un 40.3% como baja, seguido del 26.7% que la califica como muy baja.



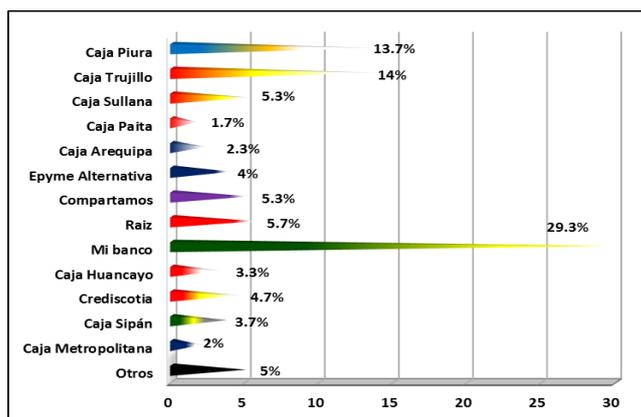
*Figura 3.* Porcentaje de analistas de créditos según nivel de calificación de la morosidad de su cartera.

Elaborado en base a encuesta realizada.

## (2) Los indicadores económicos

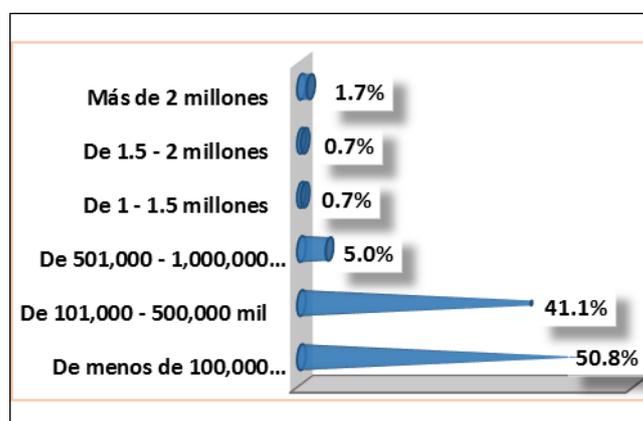
Entre los indicadores económicos tenemos: el nivel de su remuneración mensual, el monto de colocaciones asignado como meta mensual, las veces no ha llegado a la meta de colocaciones, el número de clientes el sector al que pertenecen los clientes, la satisfacción con su trabajo, el otro ingreso adicional, la calificación de su nivel de ingreso en la entidad financiera, la calificación de su empleo, la calificación de la asignación en el puesto que ocupa, la condición laboral, el cargo que ocupa, el tiempo de trabajo tiene en la empresa, la entidad financiera en la que trabajó anteriormente, en cuántas entidades financieras trabajó anteriormente, los años de experiencia laboral y el distrito en que se encuentra ubicada su agencia.

El mayor porcentaje de analistas encuestados está representado por el 29.3% que pertenece a la financiera Mibanco, seguido de 14% que representa a la Caja Trujillo y por una menor diferencia de 13.7% es seguida de Caja Piura. Las demás microfinancieras representan un porcentaje menor del 6% cada una.



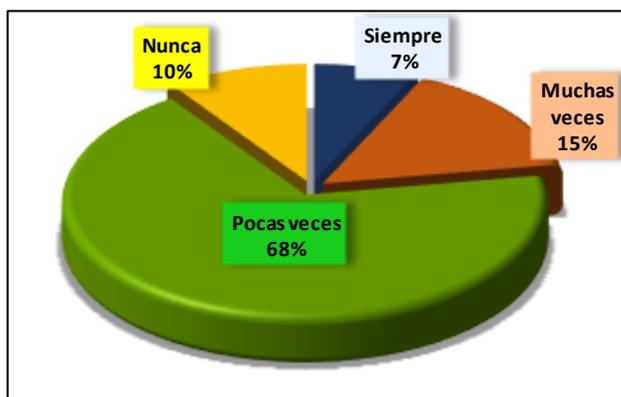
*Figura 4.* Porcentaje de analistas de créditos por entidad micro financieras. Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 5, se puede observar que, de acuerdo a la encuesta realizada a los analistas de créditos, estos respondieron en un 50.8% que el monto de colocaciones no supera los 100,000 soles, mientras que las colocaciones de un 41.1% es de 101,000 a 500,000 mil soles



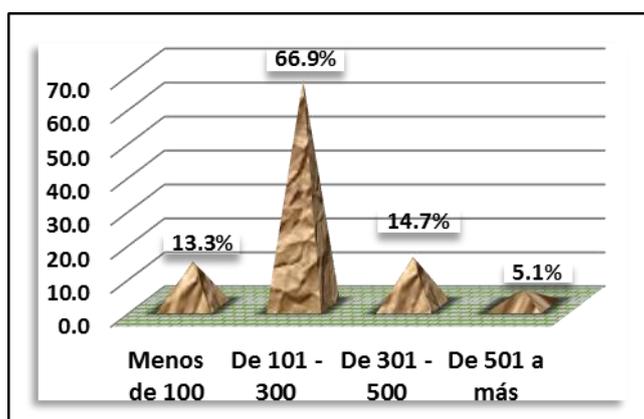
*Figura 5.* Porcentaje de analistas de créditos según de monto de colocaciones. Elaborado en base a encuesta realizada.

Un 68% de los analistas de créditos pocas veces no ha llegado a la meta de colocaciones y un 15% muchas veces no ha cumplido con su meta, seguido de un 10% que indica que nunca no ha llegado a su meta.



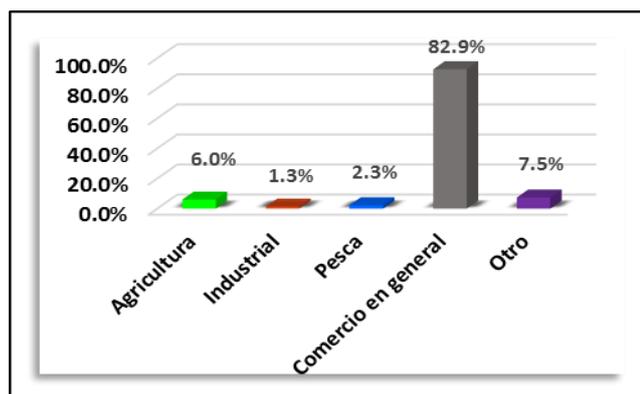
*Figura 6.* Porcentaje de analistas de créditos según tipo de veces que no han llegado a la meta de colocaciones asignadas.  
Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 7, se observa que casi 70% de los analistas de créditos tienen a su cargo de 101 a 300 clientes, el 14.7% de 301 a 500 clientes mientras que el 13.3% tiene menos de 100 clientes.



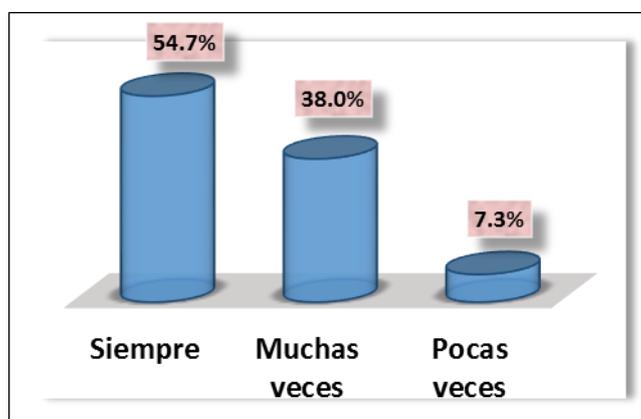
*Figura 7.* Porcentaje de analistas de créditos según número de clientes a cargo.  
Elaborado en base a encuesta realizada.

Los resultados de la encuesta también indican en la figura 8, que los clientes de los analistas de créditos, son en un 82.9% del sector comercio, seguido de un 6% pertenecientes al sector agricultura, mientras tanto los clientes restantes pertenecen al sector industrial, pesca entre otros.



*Figura 8.* Porcentaje de analistas de créditos según tipo de clientes por sector económico. Elaborado en base a encuesta realizada.

De los analistas de créditos encuestados, en la figura 9, un 54.7% consideran que siempre se encuentran satisfechos con su trabajo, el 38% que muchas veces está satisfecho con su trabajo, lo que suma un 92.7% y solo el 7.3% respondieron que pocas veces.



*Figura 9.* Porcentaje de analistas de créditos según la satisfacción con su trabajo. Elaborado en base a encuesta realizada.

Como se puede observar en la figura 10, la remuneración que la mayoría de los analistas recibe, está en el rango de 851 a 2500 soles, estos analistas son el 50.2% del total de los encuestados. El 38.7% tiene una remuneración de 2,501 a 4,150 soles. También observamos que existe un porcentaje del 1% de analistas que reciben una remuneración que es menos del suelo mínimo.

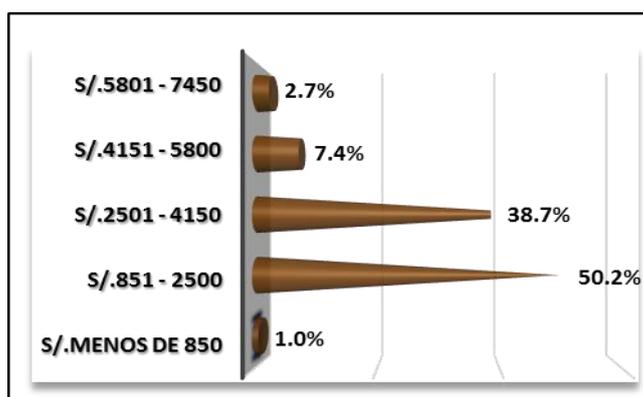


Figura 10. Porcentaje de analistas de créditos por nivel de remuneración mensual. Elaborado en base a encuesta realizada.

La figura 11, muestra, que el 65% de los analistas de créditos tienen una fuente de ingresos adicionales mientras que el 35% restante solo cuenta con la remuneración que le otorga la entidad financiera en la cual trabaja.

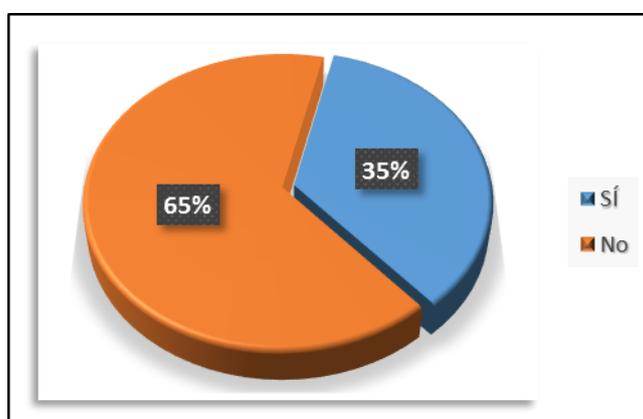


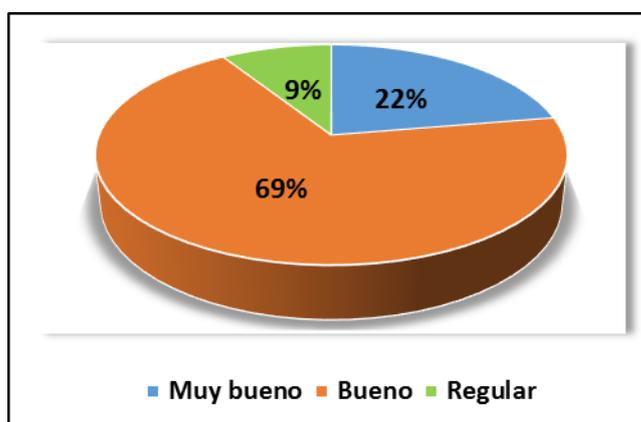
Figura 11. Porcentaje de analistas de créditos según su tipo de ingresos adicionales. Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 12, nos damos cuenta que el 48.7% de los analistas de créditos califica a su nivel de ingreso como bueno y el 38.7% considera que su ingreso es regular.



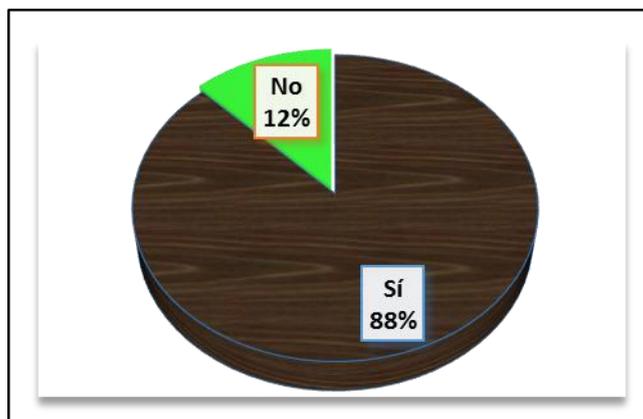
*Figura 12.* Porcentaje de analistas de créditos según su calificación de su nivel de ingresos en la entidad financiera que trabajan.  
Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 13, encontramos que el 69% de los analistas de créditos califica a su trabajo como bueno y el 22% muy bueno. Eso nos muestra que a la mayoría de los encuestados se les ofrece un empleo con el ambiente y los recursos adecuados en su centro de trabajo.



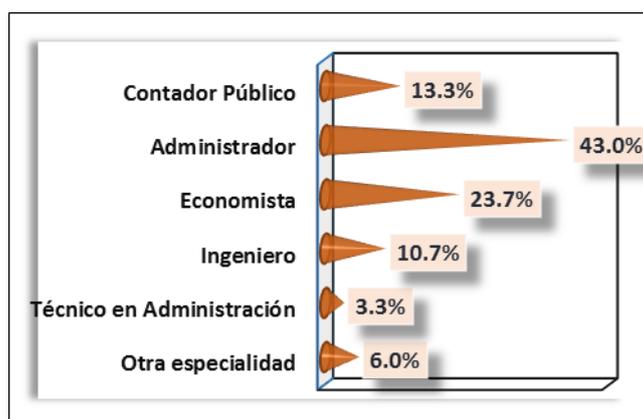
*Figura 13.* Porcentaje de analistas de créditos según el tipo de apreciación a su empleo.  
Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 14, se observa que el 88% de los analistas de créditos encuestados se sienten adecuadamente asignados en el puesto de trabajo que ocupa y el 12% restante considera que no está correctamente asignado al cargo.



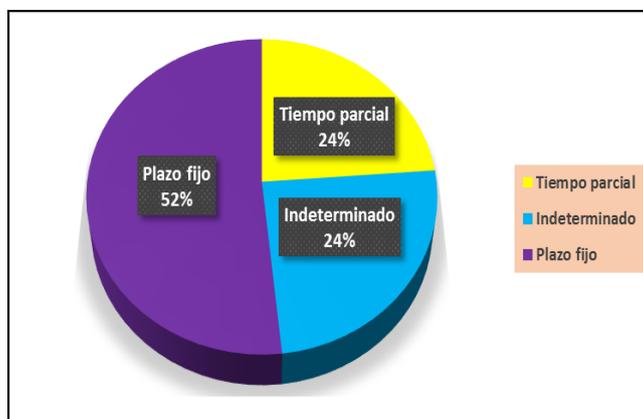
*Figura 14.* Porcentaje de analistas de créditos según la calificación al puesto que ocupa. Elaborado en base a encuesta realizada.

La mayor parte de los analistas de créditos tienen como profesión la carrera de administración, resaltando con un porcentaje de 43% seguida de economía con un 23.7% y contabilidad representado por un 13.3%.



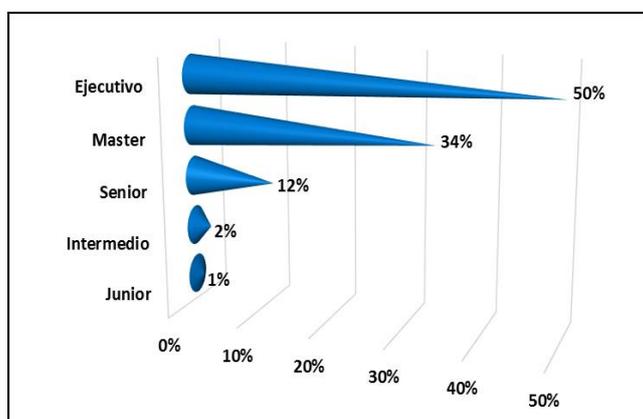
*Figura 15.* Porcentaje de analistas de créditos según tipo de profesión. Elaborado en base a encuesta realizada.

El 52% de los analistas de créditos están en condición trabajadores a plazo fijo, el 25% a plazo indeterminado y 24% a tiempo parcial.



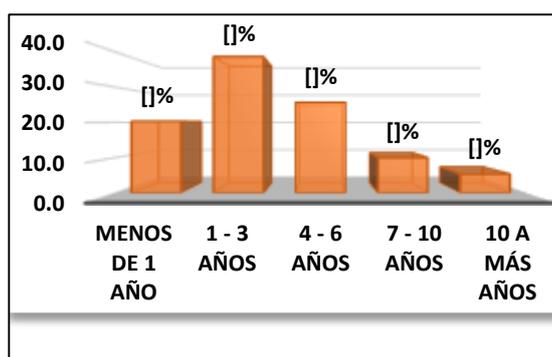
*Figura 16.* Porcentaje de analistas de créditos por tipo condición laboral. Elaborado en base a encuesta realizada.

Según la figura 17, la mitad de los analistas de créditos encuestados tienen el cargo de ejecutivo y el 34% está en un cargo intermedio.



*Figura 17.* Porcentaje de analistas de créditos según cargo que ocupan en la entidad financiera. Elaborado en base a encuesta realizada.

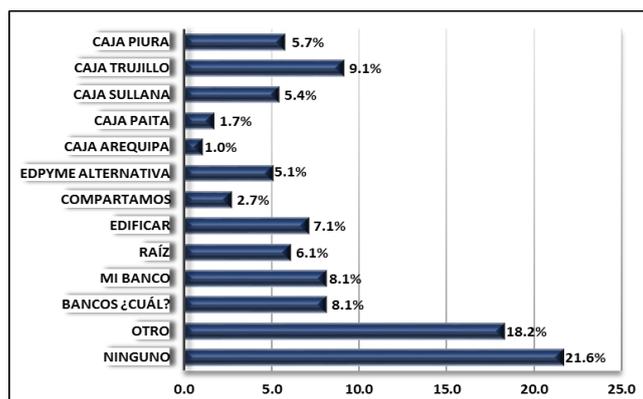
La figura 18, nos muestra que el 38.7% de analistas de créditos que fueron encuestados, llevan en 1 a 3 años de trabajo en su respectiva entidad financiera, mientras tanto el 25.7% tienen de 4 a 6 años trabajando. Esto es coincidente con los cargos ocupados, el 20% serán Junior, el 38.7% intermedios, el 25.7% senior, el 10% master y el 5.3% ejecutivo.



*Figura 18.* Porcentaje de analistas de créditos según el tiempo que llevan trabajando en la entidad financiera.

Elaborado en base a encuesta realizada.

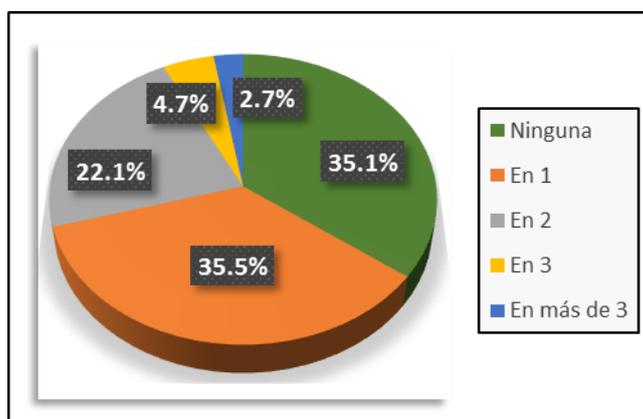
En la figura 19, se observa que un 21.6% representa a los analistas de créditos que no han tenido ningún trabajo en otra entidad financiera, mientras que el 18.2% han trabajado anteriormente en otras entidades, las cuales no están mencionadas. El 9.1% de los encuestados afirman que en la Caja Trujillo fue la entidad en la cual trabajaron con anterioridad.



*Figura 19.* Porcentaje de analistas de créditos según entidad financiera en la que trabajó anteriormente.

Elaborado en base a encuesta realizada.

La figura 20, indica que el 35.5% de los analistas de créditos han trabajados anteriormente en una entidad financiera, sin embargo, en un porcentaje casi similar del 35.1% están los que no han trabajado en alguna financiera.



*Figura 20.* Porcentaje de analista de créditos según número de entidades financieras en las cuales trabajo anteriormente.

Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 21, el 47.7% de los encuestados consideran que en un futuro tendrían su negocio propio y el 36.2% estarían asignados en otro cargo.

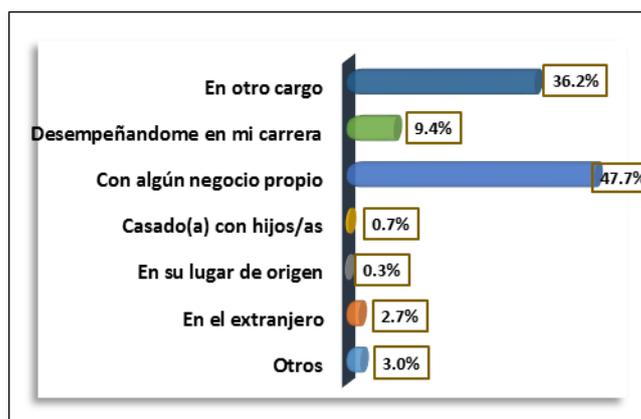


Figura 21. Porcentaje de analistas de créditos según tipo de expectativas. Elaborado en base a encuesta realizada.

### (3) Indicadores sociales

Los indicadores sociales identificados son: el tipo de profesión, la expectativa de su futuro, el nivel de estudios, la universidad de obtención del título profesional, el grado máximo alcanzado, el tipo de seguro de salud que se tiene, el tipo de vivienda donde reside actualmente y el tipo de vivienda ocupada.

La figura 22, nos muestra que el 85.6% de los analistas de créditos tienen un nivel de estudios superior universitario completo.

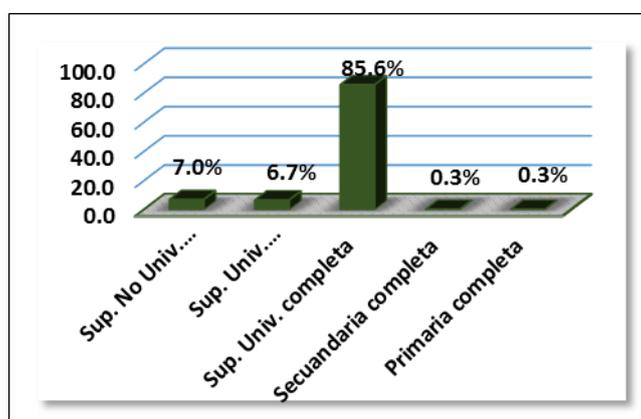
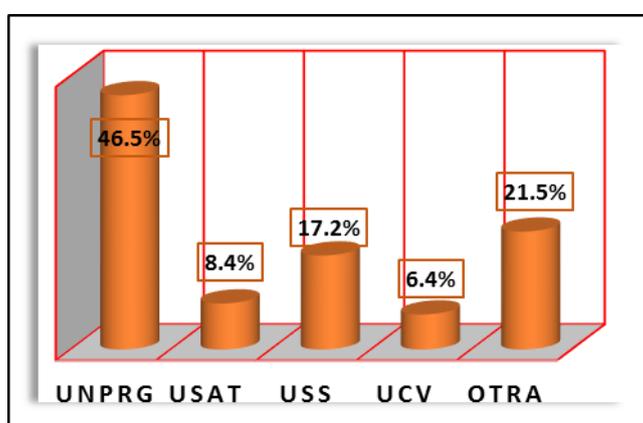


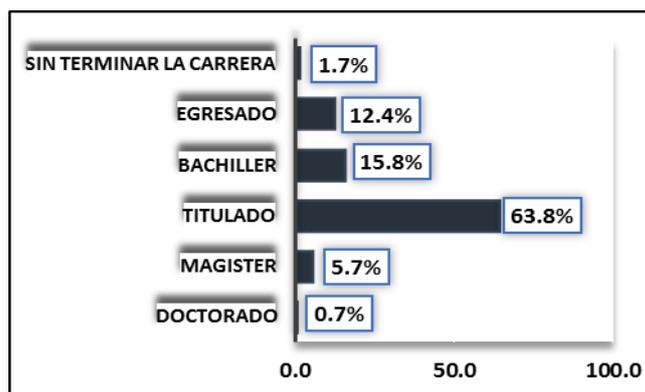
Figura 22. Porcentaje de analistas de créditos según nivel de estudios. Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 23, observamos las principales universidades en las cuales los actuales analistas de créditos obtuvieron su título profesional, un 46.5% son egresados de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, seguida de universidades privadas como la Universidad Señor de Sipán con un 17.2%, el 8.4% pertenece a la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, el 6.4% a la Universidad Cesar Vallejo y el 21.5% restante a otras universidades.



*Figura 23.* Porcentaje de analistas de créditos según tipo de universidad. Elaborado en base a encuesta realizada.

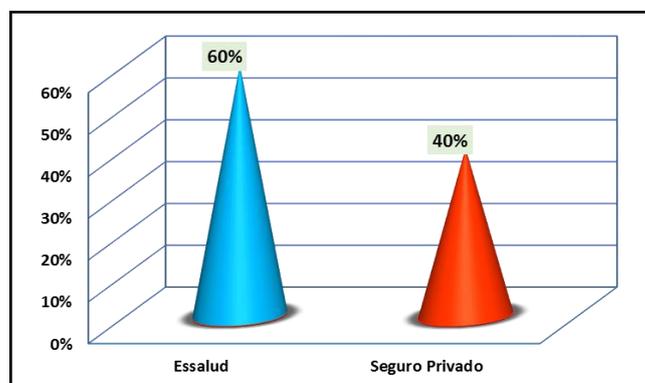
En la figura 24, analizamos el grado máximo profesional alcanzado de los analistas de créditos, el 63.8% tienen actualmente título profesional, seguido de y con una gran diferencia, del 15.8% que obtuvieron su grado de bachiller, el 12.4% son egresados, el 5.7% tiene el grado de magister, 0.7% grado de doctorado y el 1.7% laboran aun sin terminar la carrera.



*Figura 24.* Porcentaje de analistas de créditos según su grado máximo de estudios alcanzado.

Elaborado en base a encuesta realizada.

Observamos los resultados del tipo de seguro con el que cuenta actualmente el analista de créditos encuestado, el 56.4% cuenta con seguro social (Essalud), el 40.6% cuenta con seguro privado, el 0.3% Seguro Integral de Salud (SIS), el 0.3% no tienen tipo de seguro de salud alguno y el 2.3% restante cuenta con otro tipo de seguro.



*Figura 25.* Porcentaje de analistas de créditos según tipo de seguro de salud.

Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 26, se analiza el tipo de vivienda, el 63.1% de analistas tienen casa independiente, seguida del 21.5% que residen en departamento en edificio.

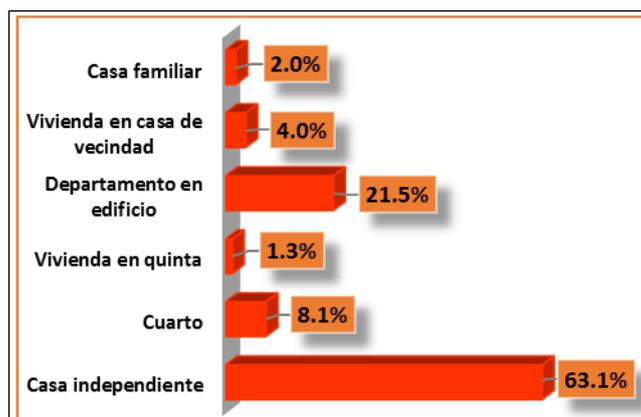


Figura 26. Porcentaje de analistas de créditos según su tipo de vivienda. Elaborado en base a encuesta realizada.

La figura 27, está relacionada con la figura 25, podemos observar que la vivienda que ocupa el analista de créditos. En un 46.4% es propia totalmente pagada, seguida del 29.5% que es alquilada.

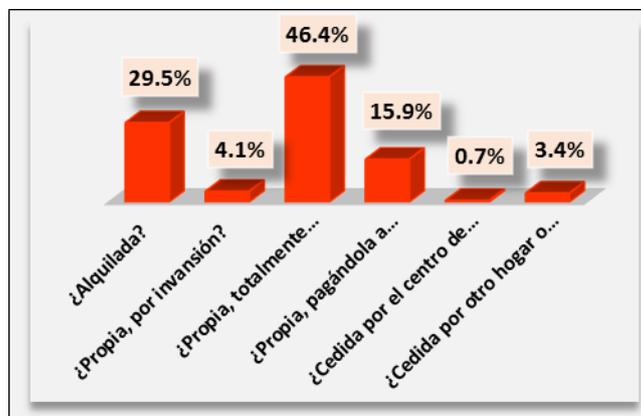


Figura 27. Porcentaje de analista de créditos según el tipo de vivienda que ocupa. Elaborado en base a encuesta realizada.

#### (4) Indicadores demográficos

Finalmente, entre los indicadores demográficos que tenemos están: la edad, el estado civil actual, el sexo, el departamento en que nació, el lugar dónde vive actualmente y el número de hijos que tiene.

El rango de edades de los analistas de créditos lo podemos observar en la figura 27, el 29.5% está entre 23 a 26 años, continua el 24.5% que se encuentran entre los 27 a 30 años de edad. En un rango de 39 años a más tenemos al 10.4% y el 1.0% a menores de 18 años de edad.

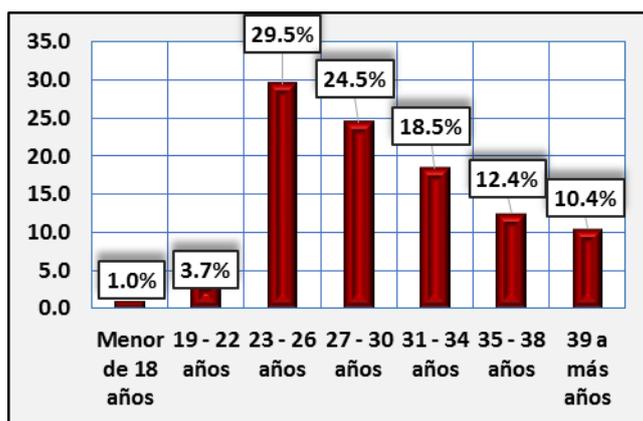


Figura 28. Porcentaje de analistas de créditos según nivel de edad. Elaborado en base a encuesta realizada.

En el análisis del estado civil de los analistas de créditos, los resultados nos muestran que el 49% están actualmente solteros, el 39% casados, el 17% son convivientes, el porcentaje restante están los divorciados y separados

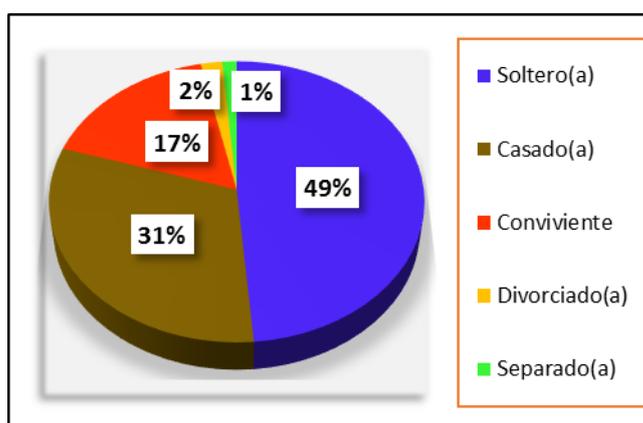
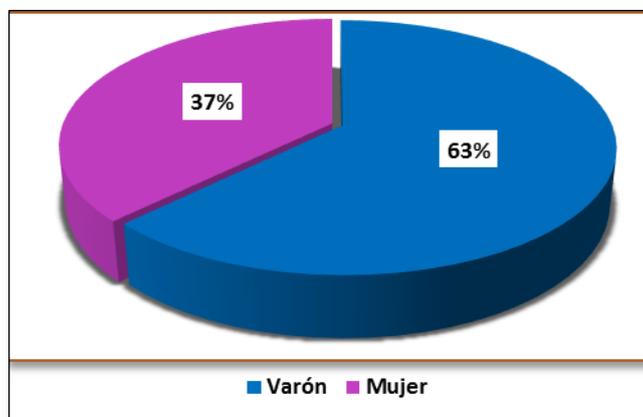


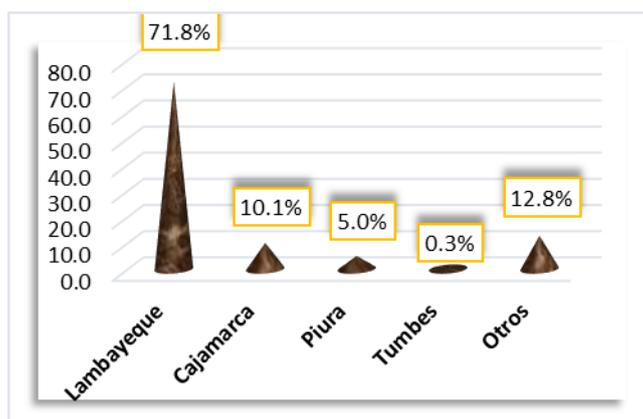
Figura 29. Porcentaje de analistas de créditos según estado civil. Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 30, podemos observar que el 63% de los analistas de créditos encuestados son varones y el porcentaje restante son mujeres.



*Figura 30.* Porcentaje de analistas de créditos según sexo.  
Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 31, obtuvimos resultados del departamento de origen, la gran parte son de Lambayeque con un 71.8%, seguido de Cajamarca, Piura y Tumbes entre otros.



*Figura 31.* Porcentaje de analista de créditos según el departamento que nació.  
Elaborado en base a encuesta realizada.

La figura 32, nos muestra el departamento donde residen, con una notable y lógico porcentaje se obtuvo que el 98% viven actualmente en Lambayeque.

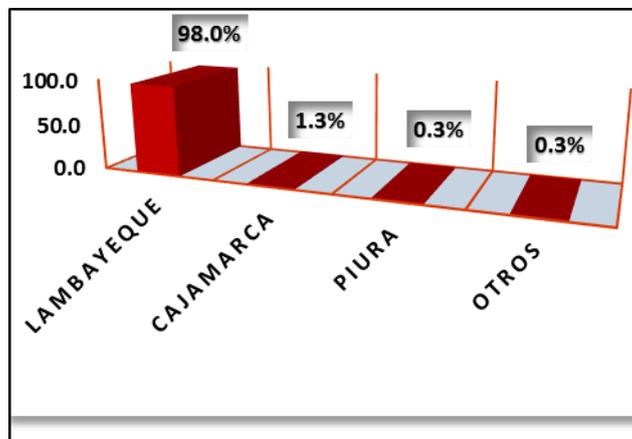


Figura 32. Porcentaje de analistas de créditos según el lugar donde vive actualmente. Elaborado en base a encuesta realizada.

En la figura 33, se puede deducir que, dentro de un porcentaje de 48.7% se encuentran los analistas de créditos que tienen de 4 a 10 años de experiencia laboral y con un 28% están los que tienen de 1 a 3 años de experiencia laboral.

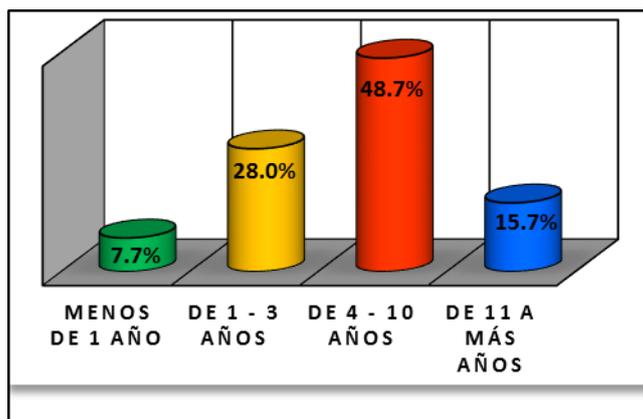
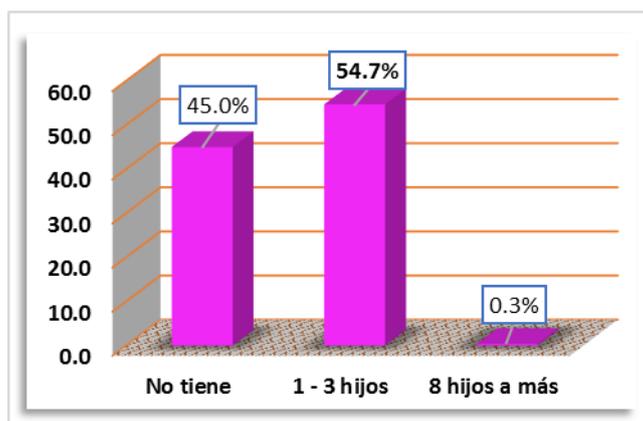


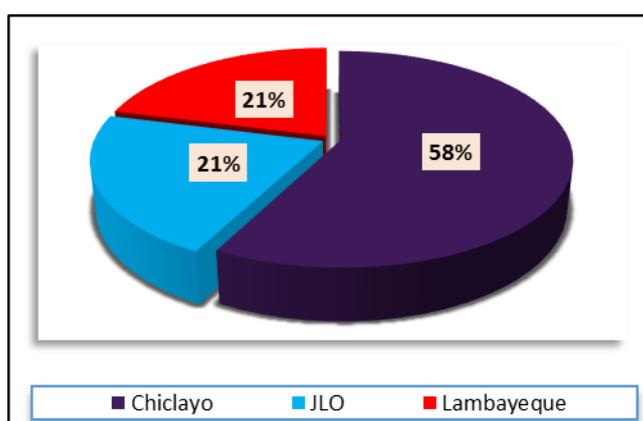
Figura 33. Porcentaje de analistas de créditos según años de experiencia laboral. Elaborado en base a encuesta realizada.

De los analistas de créditos encuestados el 54.7% del total tiene de 1 a 3 hijos, el otro 45% aún no tiene hijos; sin embargo, existe un mínimo porcentaje que asegura que tiene más de 8 hijos



*Figura 34.* Porcentaje de analistas de créditos según número de hijos. Elaborado en base a encuesta realizada.

Todos los analistas de créditos fueron encuestados en la provincia o en el mismo lugar donde trabajan, el 58% son de la ciudad de Chiclayo, el 21% de José Leonardo Ortiz y el 21% restante de la ciudad de Lambayeque.



*Figura 35.* Porcentaje de analistas de créditos según el lugar donde se encuentra ubicada la entidad financiera en la cual trabajan. Elaborado en base a encuesta realizada.

#### **4.1.2 Análisis de la calidad de cartera del analista de créditos.**

La calidad de la cartera medida mediante el porcentaje de mora, esto es la cantidad o monto de mora que tienen, generó la respuesta de que se encuentra en un rango menor al 5% para el 73% de los entrevistados, que responden tener estas cifras, lo que implica que aproximadamente siete de cada diez analistas, reportan tener bajas tasas de morosidad.

Complementariamente, se les pregunto sobre como calificarían su mora, los analistas responden en un 67% como de baja morosidad.

Ambas respuestas indican una el valor real y la otra la percepción de la calidad de la cartera. Son cifras alentadoras ya que la experiencia indica que están desarrollando un trabajo dedicado. La cifra menor al 5% es adecuada, que implicaría manejo de buena información y es señal de que están teniendo adecuadas colocaciones por efecto de su desempeño, a pesar del entorno tan competitivo.

A continuación se tiene el modelo seleccionado, y en los acápite siguientes se mostrara los reportes para cada conjunto de factores por separado.

El reporte muestra para el modelo seleccionado un  $R^2$  de 11% de influencia en la morosidad de los indicadores seleccionados; esto es, de los económicos, la remuneración mensual (RME), de las sociales, la universidad donde obtuvo el título profesional (TPS), el tipo de vivienda donde reside actualmente (TVS) y el distrito donde se encuentra ubicada la agencia (DAS); y de los demográficos, el número de hijos (NHD) y donde vive actualmente (DVD).

Se observa que todas son estadísticamente significativas por lo tanto influyen en la morosidad, para tres de ellas (remuneración, título e hijos) su aumento disminuye la morosidad y viceversa. Y también para tres de ellas: tipo de vivienda (casa independiente) donde reside actualmente (Lambayeque), el distrito de la agencia, (Lambayeque) influyen de modo positivo; esto es, en general que el lugar donde se encuentra en analista genera un aumento de la morosidad.

Tabla 5

*Resumen del modelo estimado*

Resumen del modelo <sup>b</sup>					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,331 <sup>a</sup>	,110	,090	3,004	1,941

a. Variables predictoras: (Constante), ¿Lugar dónde vive actualmente?, ¿Actualmente cuánto es su remuneración mensual?, ¿Cuál es el tipo de vivienda donde reside actualmente?, ¿En qué distrito se encuentra ubicada su agencia?, ¿En qué universidad obtuvo su título profesional?, ¿Cuántos hijos(as) tiene?

b. Variable dependiente: ¿Cuál es el nivel porcentual de morosidad de su cartera?

Tabla 6

*Coefficientes del modelo estimado*

Modelo	Coefficientes <sup>a</sup>			t	Sig.
	Coefficientes no estandarizados B	Error típ.	Coefficientes tipificados Beta		
	(Constante)	4,076	1,052	3,873	,000
	¿Actualmente cuánto es su remuneración mensual?	-,581	,243	-,141	,017
	¿En qué universidad obtuvo su título profesional?	-,241	,113	-,124	,033
1	¿Cuál es el tipo de vivienda donde reside actualmente?	,294	,116	,146	,011
	¿En qué distrito se encuentra ubicada su agencia?	,533	,228	,137	,020
	¿Cuántos hijos(as) tiene?	-,918	,364	-,151	,012
	¿Lugar dónde vive actualmente?	1,336	,629	,123	,035

a. Variable dependiente: ¿Cuál es el nivel porcentual de morosidad de su cartera?

#### **4.2 La Incidencia de los Factores Económicos del Analista de Créditos en la Calidad de su Cartera.**

Si bien son ciertos que los niveles de morosidad detectados son bajos y las calificaciones por parte de los analistas también lo son; estas se muestran afectadas por un conjunto de indicadores económicos. Como se ve más adelante, en el modelo de regresión se observa que existen factores económicos que si inciden en la morosidad de manera conjunta, pero de modo individual unos lo hacen y otros no.

Los indicadores económicos a considerar tienen que ver con el ingreso y con las condiciones del empleo; siendo así, estos indicadores son el monto de las remuneraciones, el monto de las colocaciones, número de veces que no se llegó a la meta, número de clientes, el sector económico de los clientes, la satisfacción sobre su trabajo, algún otro ingreso adicional, calificación de su nivel de ingreso, la calificación de su empleo, adecuada asignación del puesto, su condición laboral, el cargo que ocupa, el tiempo que tiene en la empresa, el número de entidades financieras en las que ha trabajado y los años de experiencia laboral.

Si solo consideramos los indicadores económicos mencionados, como se ve en el reporte siguiente, el nivel porcentual de la morosidad de la cartera se ve afectada negativamente (-.543) y significativamente ( $p=.031$ ) por la remuneración mensual que percibe el analista de créditos, que implica que ha mayores niveles remunerativos disminuye la morosidad; esto reflejaría el comportamiento promedio de los analistas de ganar más con el menor riesgo de morosidad, esto porque, están cuidando el trabajo. Sin embargo, la calificación de su empleo si bien es

significativa, está relacionada directamente con la morosidad (.0687 y  $p=.048$ ), esto se debería a que una mayor calificación induce a una mayor morosidad.

Por otro lado, se observa un efecto positivo, pero no significancia para el número de clientes con que cuenta (.115 y  $p=0.683$ ) y el monto de colocaciones asignado como meta (.259 y  $p=.292$ ). Además, la significancia de un  $R^2$  de 4% para estas explicativas.

Tabla 7

*Coeficientes del modelo solo con indicadores económicos*

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>		Coeficientes tipificados Beta	t	Sig.	
	Coeficientes no estandarizados B	Error típ.				
(Constante)	2,877	1,167		2,466	,014	
1	¿Actualmente cuánto es su remuneración mensual?	-,543	,250	-,131	-2,173	,031
	¿Cuántos clientes tiene?	,115	,282	,025	,409	,683
	¿Cuánto es el monto de colocaciones que se la ha asignado como meta mensual?	,259	,246	,064	1,056	,292
	¿Cómo califica su empleo?	,687	,345	,119	1,989	,048

a. Variable dependiente: ¿Cuál es el nivel porcentual de morosidad de su cartera?

Lo anterior estaría reflejando que la morosidad está relacionada con el incentivo económico o remuneración que recibe el analista y la calificación propia que tiene de su empleo, al margen del número de clientes o el monto de las colocaciones asignadas.

#### **4.3 La Incidencia de los Factores Sociales del Analista de Créditos en la Calidad de su Cartera.**

Los indicadores sociales tienen que ver con: el tipo de profesión, la percepción de su futuro, el nivel de estudios, la universidad de obtención del título profesional, el grado máximo alcanzado, el tipo de seguro de salud que se tiene, el

tipo de vivienda donde reside actualmente, el tipo de vivienda ocupada, el lugar donde se encuentra ubicada la agencia y el lugar donde vive actualmente. De las regresiones realizadas se descartaron algunos de estos indicadores quedando lo más significativos.

Siendo así, como se ve en el reporte, la universidad donde se obtuvo el título profesional ( $p=.023$ ), el grado máximo alcanzado ( $p=.031$ ) y el tipo de vivienda donde reside actualmente ( $p=.046$ ) y el distrito donde se encuentra ubicada la agencia ( $p=.027$ ) son indicadores que influyen en la calidad de la cartera siendo todos estadísticamente significativos. Los resultados sin embargo son contra intuitivos, confirman una relación indirecta entre la universidad de obtención del título profesional y la morosidad (coeficiente =  $-.278$ ), que implicaría que esta disminuye al contar con el título profesional de determinada universidad; mientras que, dada una relación positiva entre el grado máximo alcanzado y la morosidad (coeficiente =  $.523$ ), como también una relación directa entre el tipo de vivienda y la morosidad (coeficiente =  $.248$ ) y la ubicación de la agencia y la morosidad (coeficiente =  $.027$ ), implicaría que quienes tienen estas condiciones presentan mayores niveles de morosidad.

Finalmente la regresión solo brinda para el  $R^2$  un valor de  $.062$  bastante bajo para la influencia conjunta de las variables en la morosidad.

Tabla 8

*Coeficientes del modelo solo con indicadores sociales*

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>		Coeficientes tipificados Beta	t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados B	Error típ.			
(Constante)	1,092	,861		1,268	,206
1 ¿En qué universidad obtuvo su título profesional?	-,278	,122	-,143	-2,288	,023
¿Cuál es su grado máximo alcanzado?	,493	,228	,134	2,166	,031
¿Cuál es el tipo de vivienda donde reside actualmente?	,235	,117	,116	2,002	,046
¿En qué distrito se encuentra ubicada su agencia?	,508	,228	,130	2,226	,027

a. Variable dependiente: ¿Cuál es el nivel porcentual de morosidad de su cartera?

#### 4.4 La Incidencia de los Factores Demográficos del Analista de Créditos en la Calidad de su Cartera

Los indicadores demográficos que afectan son: la edad, el estado civil actual, el sexo, el departamento en que nació, el lugar dónde vive actualmente y el número de hijos.

Según el análisis llevado a cabo, ninguno de los indicadores resulta estadísticamente significativo, de modo que no influyen en la morosidad. Sin embargo, existen dos factores como el número de hijos y el lugar donde vive actualmente el analista de créditos que si son estadísticamente significativos. El número de hijos se relaciona inversamente con la morosidad, la muestra indica así que, tener hijos reduce la morosidad dado el temor a perder el empleo. Por otro lado, vivir en la ciudad índice a una mayor morosidad, esto es, los analistas de la ciudad son más propensos a incurrir en mora que aquellos que no residen en la ciudad, podemos decir que toman más riesgos, en el entendido que los otros deben temer más cuidado dado que envían recursos a sus familias en otro lugar.

Tabla 9

*Coefficientes del modelo solo con indicadores demográficos*

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>			t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados B	Error típ.	Coeficientes tipificados Beta		
	(Constante)	3,386	,844	4,011	,000
1	¿Cuántos hijos(as) tiene?	-,901	,354	-2,549	,011
	¿Lugar dónde vive actualmente?	1,331	,639	2,083	,038

a. Variable dependiente: ¿Cuál es el nivel porcentual de morosidad de su cartera?

## V. Discusión

Las decisiones para el otorgamiento de un crédito conlleva un conjunto de riesgos, por lo que se busca minimizarlos, haciendo pasar el “expediente crediticio” por un serie de etapas; pero es finalmente la capacidad de evaluación del analista de créditos, el que tiene la carga de confiabilidad para ser otorgado. De este modo, las decisiones que se tomen requieren de un analista comprometido, preparado técnicamente y emocionalmente mesurado. Como puede verse los resultados indican, en la figura 1, que el 34 % de los entrevistados tienen un nivel de morosidad menor al 3%, seguido de un 26% que tiene un nivel de morosidad menor al 4%. Lo que nos indica la gran responsabilidad con la que se conducen en el otorgamiento del crédito. Ante esto, se indica que el analista de crédito obtiene estos resultados en un contexto de enorme presión derivado de la competencia entre entidades financieras para las colocaciones de los créditos; tal como lo señaló el trabajo de Talledo (2014), existe un impacto negativo entre la competencia en el mercado de microcrédito y la morosidad de las entidades como las cajas rurales.

En el entorno y en especial en el perfil de demandantes de crédito, algunas diferencias son relevantes para entrar en incumplimiento de pagos. El ser hombre o mujer, estar casado o soltero o tener un nivel de ingreso o tamaño de la empresa influye en la morosidad, confirmada en las entrevistas llevadas a cabo a los analistas de créditos, lo que coincide con el estudio de Olmazabal (2014).

Se tomó en cuenta en la tesis, recoger indicadores que estén relacionados con la política crediticia de la entidad, que generan condiciones de decisiones personales del analista. Esto es un indicador que tienen que ver con la selección del personal o con el requisito de que el analista de créditos tenga que ser de la

localidad, esto porque conoce la idiosincrasia de sus paisanos, como indica Gadea et al. (2015), la rentabilidad de la institución financiera depende de la burocracia, esto de los actores de la burocracia. Ante esto, la tesis encuentra como estadísticamente significativo, que el personal resida en la ciudad ( $p=.038$ ) y en la agencia de su ciudad ( $p=.027$ ), aunque esto implique que la morosidad se eleve.

El entorno muy competitivo le resta posibilidades de éxito al analista de créditos, y puede restarle motivación ya que el entorno más duro, influye en sus decisiones. Se sabe que la incidencia de la motivación es importante para lograr resultados, en la tesis se encuentra que el analista de créditos en un 92.7% está satisfecho con su trabajo, evitándose de este modo para las entidades financieras de la región, como señala Bayona-Flores (2013), la competencia afecta las decisiones de los analistas, merma su productividad y la rentabilidad de la entidad financiera. De este modo, se espera que esto no ocurra porque los analistas a pesar del entorno se encuentran altamente motivados.

Esa motivación tiene que ver con el reconocimiento monetario. Se logró determinar en la tesis que este indicador es estadísticamente significativo ( $p=.017$ ) y está relacionada indirectamente con la morosidad. Esto coincide con la tesis de Sanchez & Tafur (2016), que el salario y otros de su tipo generan satisfacción en el trabajador.

Habría que indagar sobre la jerarquía que tiene el analista de créditos, como lo concibe este, en su línea de carrera y observar cuál es el límite. Un indicador que se aproxima a recoger esto, es que el 88% menciona que se encuentra adecuadamente asignado y el 47.7% de los encuestados consideran que en un futuro tendrían su negocio propio y el 36.2% estarían asignados en otro cargo. Esto

está en la línea de la evidencia de Gómez & et al. (2011), en la que los trabajadores que tienen cargo están más satisfechos con sus empleos que los que no lo tienen. Por ello, en la tesis se muestra esa voluntad de cambiar o de ascender; esto es, están satisfechos con su trabajo pero tienen aspiraciones.

## Conclusiones

Se logró identificar y analizar los factores que inciden en la calidad de cartera del analista de créditos de las entidades microfinancieras de la región Lambayeque. Se indica que la calidad de cartera que se refleja en la morosidad para el 34% de los entrevistados es menor 3%, y para el 26% es menor al 4%. Por otro lado, para el 40.3% de los entrevistados, su morosidad es calificada como baja y para el 26.7% como de muy baja.

Por otro lado, se señala que los factores que inciden en la calidad de cartera, tiene que ver con las tres condiciones mencionadas; esto es, con las condiciones: (1) económicas, (2) las sociales y (3) las demográficas. Estos indicadores que se resumen en seis, son estadísticamente significativos e influyen en conjunto en un 11% en la morosidad ( $R^2=0.11$ ). Los indicadores: remuneración mensual (económica) tiene un coeficiente de  $-,581$  y un p-valor de  $,017$ , la universidad del título profesional (social) ( $-,241$ ;  $p=,033$ ), el tipo de vivienda donde reside actualmente (social) ( $,294$ ;  $p=,011$ ), el distrito de ubicación de la agencia (social) ( $,533$ ;  $p=,020$ ), el número de hijos (demográfica) ( $-,918$ ;  $p=,012$ ) y el lugar dónde vive actualmente (demográfica) ( $1,336$ ;  $p=,035$ ). Siendo así y observando el signo negativo de los coeficientes, para tres de ellos (remuneración, título e hijos) su aumento disminuye la morosidad; mientras que, también para tres de ellos (tipo de vivienda, distrito de ubicación de la agencia donde reside y el lugar dónde vive actualmente) su aumento aumenta la morosidad.

Se alcanzó identificar y analizar los factores económicos del analista de créditos y su incidencia en la calidad de su cartera o la morosidad que tiene el analista. En esta regresión parcial, además del indicador remuneraciones, se

encontró al nivel de calificación del empleo como estadísticamente significativos. La significancia es de un  $R^2 = 4\%$ , lo que indica que en conjunto los indicadores explicativas influyen en conjunto en la morosidad.

También se logró identificar y analizar los factores sociales del analista de créditos y su incidencia en la calidad de su cartera. En la regresión parcial, los indicadores sociales y la morosidad, se logró precisar que además del indicador universidad del título y la propiedad de la vivienda, también influye el grado máximo y el lugar donde se ubica la agencia.

Se alcanzó identificar y analizar los factores demográficos del analista de créditos y su incidencia en la calidad de su cartera. En el análisis parcial de los indicadores demográficos y la morosidad, indican la influencia del número de hijos y el lugar de vivienda del analista.

Quedó demostrado que muchos indicadores pueden ser o no significativos o contra intuitivos con lo especificado a priori, pero brindan información real del comportamiento de la muestra realizada o de los analistas de créditos en sus decisiones al momento de otorgar un crédito, lógicamente aislado de los otros aspectos que influyen en la morosidad como las mencionadas condiciones de entorno y la política crediticia de la entidad microfinancieras.

## Recomendaciones

Habiéndose logrado identificar los indicadores que afectan la mora de la cartera de crédito de los analistas; esto es, de factores que tienen que ver con el analista mismo, es recomendable tomar en cuenta estos aspectos a fin de revertir aquellos que están induciendo a elevar la mora. Es por ello, que se sugiere que el área de recursos humanos, diseñe una mejor política de incentivos, que repercuta en mejorar remuneraciones, crear condiciones para elevar las capacidades de su recurso humano y crear incentivos que involucre a la carga familiar. Esto puede realizarse mediante la creación adicional de diversos bonos orientados a elevar estos indicadores, de modo que, como lo señala la conclusión disminuya la morosidad de la cartera. Además, dichos incentivos van a generar la retención de personal calificado o disminuir la alta rotación en el cargo, la pérdida de clientes y el endoso o cartera heredada a otros analistas.

Se recomienda al directorio revisar su política de selección de personal a fin de elevar el nivel de crecimiento profesional que implique seguir contando con analistas de alto desempeño. Al mismo tiempo de cambiar la política de impedimento a los analistas, que muestran algunas entidades microfinancieras, no brindándoles las facilidades de horarios para seguir estudios de postgrado, como es en el caso de los titulados o como se observó para muchos de ellos aún con el grado de bachiller están en la necesidad de titularse; aunque como se observa, para la entidad microfinanciera esta diferencia de grados y títulos no signifique establecer márgenes remunerativos entre analistas.

Es recomendable que el área de recursos humanos mejorar el trato al personal por consideraciones familiares y de residencia. Los destaques del personal

en otro lugar, son enriquecedores pero deben ser cortos; además pueden implicar que el desconocimiento de la zona y enfrentarse a otra idiosincrasia genere elevación de la morosidad de la cartera del analista.

La recomendación en general a las entidades microfinancieras es mejorar su base de datos referido a su recurso humano y en especial del analista de créditos, ya que de ellos dependen las colocaciones y la reputación de la organización. Con esa información las políticas de personal reclutamiento, selección y capacitación deberán cambiar; como también la política de colocaciones como es la exigencia de metas mensuales, saldos de caja, bonos y cartera heredada.

## Referencias Bibliográficas

- Aguilar, G. (2014). *Dos estudios sobre las microfinanzas en el Perú*. Tesis doctoral, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Postgrado, Lima.
- Ambrosini, D. (2002). *Introducción a la banca* (Segunda ed.). Jesús María, Lima, Perú: CIUP.
- Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú - Asomif Perú. (2017). *Resumen ejecutivo sistema microfinanciero - Junio 2017*. Lima: Asomif Perú.
- Bayona-Flores, F. (2013). *Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Tesis de Pregrado, Universidad de Piura, Facultad de ciencias económicas, Piura.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Castro, C. (Junio de 2015). Riesgo sistémico en el sistema financiero peruano. *Revista de estudios económicos*(29), 77-90.
- Cermeno, 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, 2003-2010*. Centro de Investigación y Docencia Económica A.C. México DF: CIDE.
- Chiavenato, I. (1988). *Administración de recursos humanos*. Sao Paulo, Brasil.
- Choy, M., Costa, E., & Churata, E. (2015). *Radiografía del costo del crédito en el Perú*. Banco Central de Reserva del Perú. Lima: BCRP.
- Chu Rubio, M. (2003). *Fundamentos de Finanzas* (Segunda ed.). Lima, Perú: Colegio de Economistas de Lima.
- Daft, R. (2016). *Teoría y diseño organizacional* (Undécima ed.). México, D.F., México: CENGAGE Learning.
- Eneque, M., & Rufasto, A. (2014). *Pecados capitales de un evaluador de créditos*. Chiclayo, Lambayeque, Perú.
- Gadea, A., Herrera, N., & Palma, J. (2015). *Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera Funderuse S.A, en el segundo semestre del año 2014*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinaria, Managua.

- Gómez, C., Incio, O., & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en la banca comercial: un caso de estudio*. Tesis de Maestría, Escuela de Postgrado - PUCP, Lima.
- Gutiérrez, J., & Elizondo, J. (2001). *Riesgo de crédito: el enfoque actuarial*. México: Ica.
- Hernández R, Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México., México D.F., México: McGraw-Hill.
- Macho, I., & Pérez, D. (1994). *Introducción a la economía de la información*. Barcelona, España: Editorial Ariel S.A.
- Martín, J. (2011). *Finanzas internacionales*. España: Paraninfo.
- Méndez, J. (2011). *La economía en la empresa*. México, D. F., México: Mc Graw Hill.
- Ormazabal, F. (Abril de 2014). Variables que afectan la tasa de incumplimiento de créditos de los chilenos. *Revista de Análisis Económico*, 29(1), 3-16.
- Rebolledo, P., & Soto, R. (2003). *Estructura del mercado de créditos y tasas de interés: una aproximación al segmento de las microfinanzas*. Banco Central de Reserva del Perú. Lima: BCRP.
- Rodríguez, C. (Jul-Dic de 2008). Impacto de las microfinanzas: resultados de algunos estudios. Enfoque en el sector financiero. *Revista Ciencias Estratégicas*, 16(20), 281-298.
- Sánchez, S., & Tafur, M. (2016). *Factores motivacionales para mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación - Agencia 1 de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela Profesional de Administración, Trujillo.
- Superintendencia de Banca y Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones. (19 de Noviembre de 2008). Resolución S.B.S. No. 11356-2008. Lima, Perú: SBS.
- Talledo, J. (Septiembre de 2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia*. Documento de trabajo, Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Lima.

- Uriarte, F. (2016). *Determinantes del riesgo de incumplimiento: una aplicación al mercado de préstamos de consumo no revolventes*. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Departamento de Análisis del Sistema Financiero. Lima: SBS.
- Varela, R. (2013). *Administración de la compensación. Sueldo, salarios y compensaciones* (Segunda ed.). México, México: Pearson.
- Villegas, E., & Restrepo, J. (2013). *Modelos de calificación cuantitativa (scoring) para agilizar créditos y mitigar el riesgo*. Escuela de Ingeniería de Antioquia, Ingeniería Administrativa. Envigado: EIA.