



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**“PEDRO RUIZ GALLO”**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN ECONOMÍA**

---



**“Factores del crédito y su influencia en la morosidad  
de los microempresarios de Caja Piura en el distrito  
de José Leonardo Ortiz – Chiclayo”**

**TESIS**

**Presentada para optar el Grado Académico de  
Doctor en Economía**

**AUTOR:**

**M.Sc. Rufasto Rojas, Samuel Alejandro**

**ASESORA:**

**Dra. Cotrina Camacho, Ana Bertha**

**LAMBAYEQUE – PERÚ**

**2021**

**“Factores del crédito y su influencia en la morosidad de los  
microempresarios de Caja Piura en el distrito de José Leonardo  
Ortiz – Chiclayo”**

---

M.Sc. Samuel Alejandro Rufasto Rojas  
Autor

---

Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho  
Asesora

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
para optar el Grado Académico de **DOCTOR EN ECONOMÍA**.

Aprobado por:

---

Dr. Oscar Saavedra Tafur  
Presidente

---

Dr. Víctor García Mesta  
Secretario

---

Dr. Jaime Cáceres Montalvo  
Vocal

Lambayeque, 2021

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

### ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 5:00 p.m. del día miércoles 11 de agosto de 2021, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°1549-2018-EPG, de fecha 30 de julio de 2018, conformado por:

Dr. OSCAR SAAVEDRA TAFUR	Presidente
Dr. VÍCTOR MANUEL GARCÍA MESTA	Secretario
Dr. JAIME CÁCERES MONTALVO	Vocal
Dra. ANA BERTHA COTRINA CAMACHO	Asesora

Para evaluar el informe de tesis del Mg. SAMUEL ALEJANDRO RUFASTO ROJAS, candidato a optar el grado de DOCTOR EN ECONOMIA con la tesis titulada “FACTORES DEL CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS MICROEMPRESARIOS DE CAJA PIURA EN EL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO”.

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°574-2021-EPG de fecha 30 de julio de 2021 que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 25 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición del candidato, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas al candidato.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de Tesis realizada por el

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

	<b>ESCUELA DE POSGRADO</b> <i>M. Sc. Francis Villares Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL</u> <u>DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	


candidato, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 18 puntos, equivalente a MUY BUENO, quedando el candidato apto para optar el Grado de DOCTOR EN ECONOMIA.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 18:25 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.

  
 PRESIDENTE

  
 SECRETARIO

  
 VOCAL

  
 ASESOR

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **M.Sc. Samuel Alejandro Rufasto Rojas**, investigador principal, y **Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho**, asesora del trabajo de investigación: **“Factores del crédito y su influencia en la morosidad de los microempresarios de Caja Piura en el distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo”**, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar, que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 18 de agosto de 2021

M.Sc. Samuel Alejandro Rufasto Rojas: .....

Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho: .....

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su amor infinito, a su empeño y esfuerzo por brindarme la mejor educación, ejemplo de perseverancia y sabiduría, fueron la motivación de mi vida, la fuente de inspiración a superarme cada día más y seguir adelante hacia un futuro mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa Alina por su amor incondicional

A mis tres hijos Alejandro, Fátima y Alexa que  
son el motor y motivo de mi vida

A mis hermanos Orlando, Nercy, Yoba, por  
confiar siempre en mí y ayudarme a cumplir  
esta meta

A toda mi familia por su cariño y confianza en  
mi persona, a mis abuelos, tíos, primos,  
sobrinos, gracias por ser parte importante de mi  
vida

## ÍNDICE

<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO .....</b>	<b>17</b>
1.1 Contextualización del objeto de estudio.....	17
1.2 Características y manifestaciones de nuestro problema de investigación .....	18
1.3 Cómo se manifiesta y que característica tiene.....	20
1.4 Descripción de la metodología empleada.....	21
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.1 Capacidad de pago.....	28
2.2 Solvencia moral .....	47
2.3 Recurso humano .....	48
2.4 Morosidad.....	50
2.4.1 Medición de la morosidad en las Instituciones Financieras .....	50
2.4.2 Determinantes micro y macroeconómicos de la morosidad .....	51
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>54</b>
3.1 Descripción de factores y rubros de los clientes de Caja Piura.....	54
3.2 Relación de variables e índice de morosidad .....	57
3.3 Propuesta para reducir la morosidad .....	59
3.3.1. Política de recuperación de créditos .....	59
3.3.2. Acciones de recuperación de créditos.....	60
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>73</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Las herramientas de control como soluciones gerenciales.....	50
Tabla 2. Caja Piura: Hoja de Trabajo y su relación con la capacidad de pago.....	54
Tabla 3. Caja Piura: Presupuesto de la Unidad Económica Familiar .....	55
Tabla 4, Caja Piura: Análisis de capacidad de pago por sector .....	56
Tabla 5. Caja Piura: cantidad de referencias personales y comerciales para evaluar la solvencia moral de las microempresas .....	57
Tabla 6. Caja Piura: Tipo de economía. Edad, Sexo, Unidad Familiar .....	58
Tabla 7. Caja Piura: Relación de rubros e índice de morosidad.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado operacional de una microempresa.....	34
Figura 2. Percepción y conducta .....	47
Figura 3. Perspectivas típicas del análisis conductual .....	49
Figura 4. Diferencias entre capacitación y desarrollo .....	49
Figura 5. Caja Piura: Evaluación del recurso humano que otorga créditos.....	57

## RESUMEN

En la presente investigación se describen los factores de créditos a la microempresa: capacidad de pago, solvencia moral, recurso humano y morosidad de Caja Piura – José Leonardo Ortiz – Chiclayo.

La modalidad de la investigación es empírica, el diseño de investigación es descriptivo, buscando evidenciar relaciones entre las variables en estudio; como estrategia de investigación se empleó el método mixto y la población de estudio, comprende a los microempresarios con créditos morosos de Caja Piura del distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, en el período 2017 – 2020, correspondiendo a una muestra 183 clientes de Caja Piura.

La capacidad de pago de las microempresas clientes de la Caja, que presentan los mayores márgenes de ganancia (mayor capacidad de pago del crédito) son: alquiler de habitaciones (90%), peluquería (70%), servicio de transporte público – taxi (61%) y transporte de carga (53%); mientras que el 61% de la estructura de clientes (artículos descartables en el mercado, venta de abarrotes - domicilio, venta de ropa ambulante, venta de verduras en el mercado y peluquerías), tienen un índice de morosidad de alrededor del 5%; El 23% de clientes (venta de artículos de librería – bazar - juguetes, restaurant, y alquiler de habitaciones) morosidad de alrededor del 7%; mientras que el 16% de clientes (servicio transporte público – taxi y transporte de carga) morosidad de alrededor del 10%.

**Palabras Clave:** morosidad, caja municipal, capacidad de pago, solvencia moral.

## ABSTRACT

This research describes the factors of loans to microenterprises: payment capacity, moral solvency, human resources and delinquency of Caja Piura - José Leonardo Ortiz - Chiclayo.

The research modality is empirical, the research design is descriptive, seeking to show relationships between the variables under study; As a research strategy, the mixed method was used and the study population comprises microentrepreneurs with non-performing loans from Caja Piura in the district of José Leonardo Ortiz - Chiclayo, in the period 2017 - 2020, corresponding to a sample of 183 Caja Piura clients.

The payment capacity of the Caja's microenterprises that present the highest profit margins (greater credit payment capacity) are: room rental (90%), hairdresser (70%), public transport service - taxi ( 61%) and cargo transportation (53%); While 61% of the customer structure (disposable items in the market, grocery sales - home, street clothing sales, vegetable sales in the market and hairdressers), have a delinquency rate of around 5%; 23% of customers (sale of bookstore items - bazaar - toys, restaurant, and room rental) default of around 7%; while 16% of clients (public transport service - taxi and freight transport) default on around 10%.

**Key Words:** delinquency, municipal fund, payment capacity, moral solvency

## INTRODUCCIÓN

Nuestro País tiene un buen panorama para las microfinanzas a nivel mundial; pero, la década, 2000 – 2010, no fue un buen para la oferta crediticia (...) “los márgenes de rentabilidad se redujeron, los niveles de rentabilidad fueron cada vez menores y la tasa de morosidad aumentó” (BCRP, 2012). A partir del 2014, cambios de estructura en el sector industrial y las altas deudas de los clientes contribuyeron en este contexto. «indicadores explicados por el mal manejo operacional» – 20% crecieron las provisiones para créditos directos y 14% los gastos administrativos (SBS, 2019). En los últimos años la «cartera morosa» tiene tendencia al alza, siendo las “más golpeadas” las cajas rurales, con un incremento de 4.5% en créditos a pequeñas empresas y 3.5% en créditos a microempresas (SBS, 2019).

Lo ocurrido, ocasionó que los conductores de los negocios no puedan asumir sus obligaciones de préstamo, reflejándose ello en un incremento del indicador de la mora; la fusión de Edyficar y Mibanco generó “la empresa de mayor escala en el sector”.

La mala condición generalizada de la calidad de cartera en casi todo el sistema crediticio; de los cuales se puede exceptuar a las “Edpymes”, puesta estas lograron reducir la tasa de mora de cartera atrasada en relación a las colocaciones brutas; Pero, son las cajas rurales quienes registran tasa moratoria en crecimiento «no vista a lo largo de los últimos tiempos».

“Las Cajas Municipales a mediados de la última década, tienen una de mora (cartera atrasada / colocaciones brutas) de 5.65% en promedio. (...) La pequeña empresa es la que registra la mayor mora (8.20%), seguido de microempresa (5.84%) y mediana empresa (4.34%)”. La CMAC del Santa (15.41%), Paita (11.26%), Tacan (8.04%), Maynas (7.49%) e Ica (7.42%) son las que han presentado mayor morosidad (Equilibrium, 2015).

El problema planteado fue el siguiente: ¿Cuál es el análisis de los factores de créditos: capacidad de pago, solvencia moral y recurso humano en la morosidad de la Caja Piura en José Leonardo Ortiz - Chiclayo?; con el objetivo general: analizar los factores de créditos de la microempresa: capacidad de pago, solvencia moral y recurso humano en la morosidad de Caja Piura – José Leonardo Ortiz – Chiclayo, para ello: a) se describen los rubros de mayor incidencia de morosidad; b) analizan las variables: capacidad de pago, solvencia moral y recurso humano e índices de morosidad del microempresario cliente de Caja Piura de JLO de Chiclayo y c) propuesta de mejoras en la política de créditos a la microempresa de Caja Piura para reducir la morosidad.

Las variables en estudio se detallan a continuación.

Variable independiente: **Factores del crédito:**

Dimensiones	Indicadores
<b>Capacidad de pago</b>	Estructura de Ingresos, costos y gastos/ mes del negocio
	Gasto unidad familiar
	Imprevistos mensuales
<b>Solvencia Moral</b>	Reputación personal y comercial
<b>Recurso Humano</b>	Capacitación, meta cumplida, valores, incentivos

Variable dependiente: **Morosidad**

Dimensiones	Indicadores
<b>Saldo vencido (S/. / %) por sector</b>	Sector
	Edad
	Sexo
	Unidad familiar
	Economía subsistencia

La presente investigación contiene en el capítulo I: la contextualización, características y manifestaciones del objeto de estudio del problema investigado y la descripción de la metodología empleada. El capítulo II: Marco Teórico referente a la capacidad de pago, solvencia moral, recurso humano y morosidad. En el Capítulo III: los resultados, discusión y la propuesta de política y acciones para reducir la morosidad.

**CAPÍTULO I:**  
**EL OBJETO DE ESTUDIO**



## CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO

### 1.1 Contextualización del objeto de estudio

La Caja Piura es una entidad que se constituyó “el 07 de diciembre de 1981 al amparo del D.L. N.º 23039 del 14 de mayo de 1980 y mediante D.S. N.º 248-81 EF del 04 de noviembre de 1981, que autoriza su funcionamiento. Inició sus actividades el 04 de enero de 1982 con un capital inicial de USD 82 000 aproximadamente. Sus operaciones se rigen por el D.S N° 157-90 EF del 29 de mayo de 1990, la Ley N.º 30607 - Ley que Fortalece el Funcionamiento de las CMAC del 13 de julio de 2017, la Ley N.º 26702 – “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”, y supletoriamente por la Ley General de Sociedades - Ley N.º 26887” (Caja Piura, 2020).

Caja Piura tiene por objeto dedicarse a la intermediación financiera y, en ese sentido, captar “recursos del público en general” y realizar “operaciones de financiamiento, con especial énfasis en la micro y pequeña empresa”. Para el cumplimiento de su objeto social realiza todas las operaciones, productos y servicios que le faculta el artículo 286 de la Ley General del Sistema Financiero, así como las contenidas en el artículo 221 de dicha ley que de manera específica autorice la SBS (Caja Piura, 2020).

La agencia de Caja Piura en el “distrito de José Leonardo Ortiz de la Provincia de Chiclayo”, tiene aproximadamente más de 300,000 clientes clasificados como microempresas, ordenados en diferentes rubros.

Los factores del crédito a la microempresa analizados actualmente son capacidad de pago (medido en los indicadores estructura de ingresos, costos y gastos por mes del negocio, gasto de la unidad familiar e imprevistos mensuales); Solvencia moral dividida

en reputación personal y comercial. El recurso humano (personal de Caja Piura o denominados colaboradores) a los cuales se les brinda capacitación, tienen que cumplir metas, poseer valores.

## **1.2 Características y manifestaciones de nuestro problema de investigación**

Ortiz y Guamán (2015) plantean como propósito el análisis de las Provisiones de cuentas incobrables y el riesgo de morosidad; para ello realizan un análisis a los estados financieros, y para «tener una visión clara de la situación en la Cooperativa», aplicando indicadores financieros determinan la provisión y morosidad en la cartera de crédito, estableciendo las debilidades y falencias para la Microempresa. Para bajar la tasa de morosidad y mejorar la recuperación de la cartera se propone un «Plan de Mitigación».

Ataucusi y Paucar (2015), señalan que las CMAC son «entidades Microfinancieras» y son una significativa base de financiamiento para las Mypes y personas con capacidad de pago, atendiendo a mayor cantidad de clientes con menores montos, “(...) sus colocaciones muestran buena actividad, menores tiempos de trámite y mayores facilidades de pago”. Determinan que el impacto de la mora es por la falta de cumplimiento de los objetivos estratégicos de la CMAC San Juan de Lurigancho; con los resultados se plantean técnicas de evaluación con la finalidad de que las Cajas puedan mitigar su riesgo de morosidad”.

Albán (2014), plantea “como propósito analizar los principales factores de la tasa de morosidad en las Instituciones Microfinancieras del Perú, a través de un análisis desagregado a CMAC, CRAC y EDPYME, 2001- 2013, utilizando una data mensual, estiman un modelo de regresión lineal, en el caso de Cmac e Edpyme; para el caso de

Crac se estima con el método de MC en Dos Etapas, por la presencia de «autocorrelación». Los resultados, sobre los determinantes de “morosidad crediticia”, en cajas municipales son: la variación del PBI, morosidad rezagada, créditos por empleado y deudor. Las Crac tienen como determinante único a la mora rezagada y las Edpymes la mora rezagada, créditos por empleado y deudor.

Portero (2020), afirma que los factores capacidad de pago, el estado de la deuda y el índice de mora de los clientes determinan la incidencia de la morosidad en las colocaciones de créditos de la agencia (p. 12).

La capacidad de pago es parte de la “evaluación crediticia” básica y “esenciales para el otorgamiento del crédito a un cliente y “de esta forma reducir la posibilidad de moratoria” (Flores, 2020). “La morosidad es una condición no deseada por los bancos” pero que repercute significativamente en su funcionamiento. Flores (2020), encuentra relación negativa entre evaluación crediticia y morosidad, “(...) un aumento de la mora es causa de una baja evaluación crediticia y viceversa”, si los analistas de créditos cumplen “rigurosamente la evaluación de los solicitantes” se minimiza las cuentas incobrables” y por ende la morosidad. La “Capacidad de pago” esta “relacionada inversamente proporcional con el indicador de mora” en la Financiera CrediScotia Agencia Huánuco” (Aranda, 2020)

Huaytalla (2021), detecta que “existe relación indirecta entre la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga”.

Torres (2019), propone un “plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad el cuál incluye la prevención de moras, recuperaciones de créditos, capacitar clientes, etc.”; sostiene que el choque “de la mora en la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A.-

Agencia Moshoqueque, es directo e inverso”. Factores que influyen, en la mora, son la inexistencia de garantías y la escasez del estudio «de riesgo de los clientes»

Golman y Bekerman (2018), analizan las características relevantes “de los prestatarios” como las personales, el hogar y el crédito otorgado, “para explicar el comportamiento frente al pago de sus cuotas”. Los más “puntuales pagadores” en Latinoamérica son los paraguayos y peruanos (Golman y Bekerman, 2018, p. 146). Sobre la edad, esta descartado “el mejor comportamiento de los prestatarios de rango etario medio”, al ser peor que el de los jóvenes. (...) “se divisa una mejora en los prestatarios mayores, lo que puede estar asociado a que suelen recibir asignaciones por parte del Estado o de sus familiares, que podrían asegurales un ingreso más estable” (Golman y Bekerman, 2018, p. 146).

### **1.3 Cómo se manifiesta y que característica tiene**

Las “microfinanzas” están relacionadas a “los servicios financieros” que permiten que mujeres y hombres administren mejor las estrategias de sus empresas como las de sus hogares (Christen et. al., 1994). Ledgerwood (1999) señala que las microfinanzas son “la provisión de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a los de labor independiente”. Los servicios financieros generalmente incluyen ahorros y créditos, y en algunos casos la provisión de seguros. “A las instituciones que se dedican a estas actividades se les denomina instituciones microfinancieras (IMF)”.

Las microfinanzas en América Latina vienen evolucionando asociados a los componentes del mercado, servicios y productos (ahorros, seguros, remesas, entre otros) y las tecnologías que utilizan (la banca móvil, agentes, etc.). Los créditos a las pymes,

símbolo del desarrollo de las “microfinanzas”, tiene un “crecimiento exponencial”, ligado a la incorporación de nuevos involucrados y de mayor atención de las autoridades financieras y de políticas relacionadas a su cuantificación y regulación. “En Latinoamérica alrededor de 600 microfinancieras tienen prestamos por cerca de 12 mil millones de dólares a más de 10 millones de clientes de bajos ingresos” (Carvallo y Pineda, 2010)

Los créditos otorgados por las cajas municipales asumen riesgos que conllevan a incrementar la morosidad de las micro y pequeñas empresas; uno de los factores es la *capacidad de pago* (con indicadores como la estructura de ingresos, costos y gastos/mes del negocio, gasto unidad familiar e imprevistos mensuales); otro es la solvencia moral (con los indicadores: reputación personal y comercial) y visto desde la oferta o del lado de la institución crediticia con la dimensión recurso humano (o analista del crédito) que tiene indicadores que cumplir como: capacitación, meta cumplida, valores, incentivos y la tasa de morosidad que puede ser analizada por sector o giro del negocio – considerada en la jerga económica financiera como “economía de subsistencia” –, edad y sexo del empresario y la composición de la unidad familiar.

#### **1.4 Descripción de la metodología empleada**

La modalidad de la investigación es empírica, empleándose información novedosa (primaria y secundaria) que nos llevó a generar nueva evidencia sobre la teoría del crédito a la microempresa. El diseño de investigación es explicativo, buscando evidenciar relaciones de causalidad de acuerdo a un modelo teórico.

La estrategia de investigación empleada es el método mixto (método cuantitativo y cualitativo).

La población de estudio, comprende a los microempresarios con créditos morosos de Caja Piura en el distrito de JLO – Chiclayo, durante el período 2017 – 2020. La muestra es probabilística, correspondiendo a un total de 183 microempresas morosas clientes de Caja Piura.

**Unidad de análisis** (Unidad de estudio/ unidad de muestreo)

Microempresario/a: persona natural o jurídica que toma las decisiones principales sobre la responsabilidad del crédito contraído.

Informante: Microempresario/a

Fuente: Estadísticas de Caja Piura – José Leonardo Ortiz – Chiclayo.

Utilizando cartillas de recopilación para la información, estas se procesaron en la hoja de cálculo del Microsoft – Excel, a partir de los cuales se generaron los cuadros y gráficos respectivos que nos permitieron relacionar las variables en estudio.

# **CAPÍTULO II:**

## **MARCO TEÓRICO**

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Las microfinanzas son los productos financieros (préstamos, ahorros, pago de servicios, transferencias, seguros, etc.) orientados a empresas y personas, generalmente directos e informales (Conroy y McGuire, 2007; Ledgerwood, 1999); “(...) cumplen un rol importante en el mercado financiero al expandir la frontera de nuevos sujetos de crédito, reduciendo su racionamiento y contribuyendo a la formalización de dicho mercado” (Calixto y Casaverde, 2011, p. 8)

Las entidades crediticias están expuestas al factor “riesgo del crédito”, por que enfrentan el atraso de la cuota del préstamo otorgado y, existen casos, en que se exponen al *«incumplimiento total del mismo»*.

Como la “información es asimétrica, los mercados de microcréditos son ineficientes” (Stiglitz y Weiss 1981: 393-410; Stiglitz 1996: 151-177). “Las asimetrías de información originadas por imperfecciones de mercado son más evidentes en el mercado micro financiero, pues los clientes – muchas veces – al no contar “con historial crediticio, sus actividades económicas son informales y faltan garantías reales”. El riesgo del negocio se ve incrementado, “creando barreras a la entrada de nuevos competidores, ya que tendrían que adoptar «tecnología especializada en créditos y diversos mecanismos de gestión del riesgo», incrementando así sus gastos operativos (Castillo y Cárdenas, 2016).

Las acciones de préstamos de las «entidades financieras» son dirigidas, en más del 60%, a las «medianas, pequeñas y micro empresas» (Equilibrium, 2017).

La Ley 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” (Congreso de la República del Perú, 2013), precisa lo siguiente:



La legislación peruana considera a la micro, pequeña y mediana empresa «como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial regulada según la legislación vigente – Ley 30056 –». Ley que establece el marco legal para proporcionar la competitividad, la formalización y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas (Mype) y pequeñas y medianas empresas (Pyme), mediante el establecimiento de políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; el incentivo de la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos, y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan mejorar la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

La Ley N° 30056, “considera que las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en función de sus niveles de ventas anuales, para los cuales se establecen las siguientes categorías para préstamos que no superen los últimos seis meses (no incluye los hipotecarios):

- a) *Medianas empresas*, préstamos otorgados mayor a S/ 300 000 y que a su vez no cumplen con las características para ser considerados en las dos categorías superiores. Las personas naturales, son incluidas en esta categoría siempre que un porcentaje del endeudamiento corresponda a pymes.
- b) *Pequeña empresa*, préstamos otorgados a financiar actividades de personas naturales o jurídicas, con endeudamiento en el sistema financiero (entre los rangos de S/ 20 000 - S/ 300.000 en los últimos 6 meses.
- c) *Microempresas*, préstamos otorgados a financiar actividades de personas naturales o jurídicas con deudas que no supere los S/ 20 000.

n nuestro País, las Mipyme asumen un rol esencial en la actividad del mercado, en la producción y oferta de bienes, generando valor añadido y cooperando con la creación de trabajo. “(...) representando un estrato muy importante en la armazón de la producción, ya sea por la cuantía de «establecimientos» y por la creación de empleo» son piezas fundamentales en el aparato productivo, “activadores” de la economía nacional y base para ser medios de desfogue social frente a la compleja situación de la pobreza, subempleo y desempleo” (Castillo y Cárdenas, 2016).

El Ministerio de la Producción (2018) informa que alrededor de 2 millones de Mipyme formales operan en el mercado peruano. Representando la micro, pequeña y mediana empresa, aproximadamente el 60% de la PEA ocupada, considerándose como fuente generadora del empleo. también, “diez por cada cien personas de la PEA ocupada son conductoras de una Mipyme formal” (Ministerio de la Producción, 2018).

El segmento empresarial de microempresa, pequeña empresa y mediana empresa (Mipyme) formales en el Perú, representa el 99,5% del total de empresas en la economía peruana – micro (96,2%), pequeñas (3,2%) y mediana (0,1%) empresas –. Dedicados a la actividad de comercio y servicios el 87.6% y a la actividad productiva (manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca) el 12,4%. (Ministerio de la Producción, 2018).

El 6% de las Mipyme acceden al sistema financiero regulado, El crecimiento de los créditos destinados a las Mipyme continuó hacia finales de la década, participando las medianas empresas con el 62.4% y las pequeñas empresas con el 46.3% (Ministerio de la Producción, 2018).

Las micro y pequeñas empresas participan en el proceso productivo del país con un 40% del PBI (PRODUCE 2018), porcentaje que está en descenso durante el presente año, esto debido a que son organizaciones excluidas de la economía nacional por su poca productividad y

competitividad y a la poca promoción que brinda el Estado para que este sector tenga un mercado estable y pueda cumplir con las obligaciones de una empresa formal.

Las rígidas leyes tributarias o laborales traen consigo altos costos que este tipo de empresas no pueden afrontar por su bajo capital social, lo que repercute en la formalización de las mismas. De acuerdo al Ministerio de la Producción (2018) – informalidad empresarial 2017, en la actualidad hay aproximadamente 3,7 millones de micro y pequeñas empresas en el Perú, de las cuales 48.4% son empresas informales; La informalidad en Lambayeque se estima al 2017 en 78.3% - estimación realizada en base a la ENAHO, en la cual se indica si el empresario cuenta o no con RUC (incluye actividad principal y secundaria). El tamaño de empresa se define de acuerdo al rango de trabajadores microempresa hasta 10 trabajadores y las pequeñas empresas de 10 a 100 trabajadores.

Las Mipymes formales realizan un conjunto de actividades económicas heterogéneas concentradas principalmente en sectores económicos: comercio (46,2%), servicios (41,3%), manufactura (8,3%), construcción (2,2%), agropecuario (1,3%), minería (0,5%) y pesca (0.1%) (Ministerio de la Producción, 2018 – Produce OEE).

Las CMAC – Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, son entidades financieras no bancarias, reguladas y formales «sin fines de lucro, con personería jurídica propia de derecho público y con autonomía económica, financiera y administrativa, cuyo propietario legal es la municipalidad provincial» de la cual es originaria cada una de ellas.

El control y supervisión de las CMAC lo realiza la SBS y sujetos a la regulación monetaria por parte de BCRP, MEF y Contraloría General de la República, y están regidas por la Ley de Bancos N°26702 y el Decreto Supremo N° 157-90-EF de 1990.

## 2.1 Capacidad de pago

Capacidad de pago o ¿con que pagará el crédito? (ALIDE, 2015), pregunta que apunta al flujo del negocio (y de la familia) y no a recursos extras que reciba el potencial cliente (una pensión, por ejemplo).

La Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo – ALIDE (2015), argumenta que el evaluador deberá realizar una entrevista (en el negocio) que le permita obtener la información necesaria para elaborar los flujos tanto del negocio como de la familia y poder determinar la capacidad de endeudamiento y por ende la capacidad de pago del cliente.

Siguiendo la línea de ALIDE (2015) entender la forma en que opera el microempresario, implica comprender claramente la manera en que se relaciona el emprendedor con sus clientes y con sus proveedores. Esta Cadena de Comercialización (integralidad), es la que el sector de las microfinanzas (en particular los Evaluadores de Crédito) deben considerar al analizar una microempresa. En muchas ocasiones, el estudio se acota a determinar cuánto es lo que ingresa y cuánto es lo que egresa desde la unidad de negocios (la microempresa), lo que claramente no es suficiente. Una buena administración del negocio implica una adecuada gestión en la administración de los clientes y de los proveedores, ya que, si falla un eslabón, pone en riesgo el funcionamiento de la empresa. Existe por tanto la imperiosa necesidad de saber cómo se relaciona el microempresario con el resto de los actores de la cadena de comercialización y capturar información relevante para la evaluación del riesgo crediticio.

Una fuente de información importante, que nos ayudará a la predicción del comportamiento de pago futuro, es el tipo de relación que tenga el microempresario con

sus proveedores, ya que el tipo de vínculo que establecen, da claras señales de comportamiento de pago del emprendedor. Es cierto que muchas veces es difícil poder tener la información de fuente directa de los proveedores, pero también es cierto que al menos se deberán realizar preguntas al potencial cliente sobre esa relación. Si el emprendedor no tiene un proveedor con clara definición de cómo fue escogido (porque es barato, atiende bien, le trae la mercadería, etc) y sólo se remite a decir que compra en muchos lugares, sin entregar mayor análisis, se deberá encender una alerta sobre la gestión de ese microempresario. Es clave en ese momento preguntar teléfono y forma de ubicar al proveedor y estudiar la reacción del potencial cliente. Si se tiene acceso al proveedor y éste se expresa de mala manera del microempresario, de la alerta se pasa a una clara señal de poca responsabilidad o baja confiabilidad que otorga el emprendedor evaluado. Si, por el contrario, el microempresario tiene una perfecta definición de dónde y por qué compra sus insumos o mercaderías, o cuenta con una línea de crédito (paga en cuotas siempre con fiel cumplimiento) por parte del proveedor o mejor aún de varios de sus proveedores, se estará frente a situaciones de confianza que deben ser evaluadas favorablemente al estudiar la factibilidad crediticia de la unidad de negocios. Lo expresado anteriormente, fundamenta la importancia de obtener información de este eslabón de la cadena comercial de la microempresa. (ALIDE, 2015).

Para la ALIDE (2015), la relación con los proveedores se marca por la periodicidad y volumen de las compras. Existen microempresarios que tienen una frecuencia importante en las compras, lo que hace que el proveedor lo vea día a día y por tanto aumenta el conocimiento de la microempresa y sus hábitos comerciales. Agrega que en el caso del comercio, en muchas ocasiones la relación con el proveedor no es personalizada (con un cliente específico) porque muchos compran en supermercados mayoristas o tiendas de grandes proveedores. Sin embargo, toda esa información es

importante capturarla para la evaluación final. En el caso de unidades productivas; por ejemplo, una fábrica de sillas, la relación con los proveedores se hará más estrecha debido a que el microempresario establecerá vínculos con aquellos proveedores que le puedan dejar las materias primas a un costo menor. También buscará aquellos proveedores que le puedan otorgar créditos y esto se constituirá en una fuente importante para conseguir información respecto al microempresario. La frecuencia con que ejecute las compras, será un factor gravitante a la hora de evaluar un crédito. Es una información muy importante para definir la rotación requerida de capital de trabajo y por ende gravitará en el monto y condiciones de fecha y plazo en que se deberá otorgar el crédito.

Las formas de pago, la ALIDE (2015), clasifica de dos maneras. Contado: el microempresario debe pagar en efectivo cada vez que compra mercadería. Si el capital de trabajo es escaso no podrá obtener descuentos por volumen. Si obtiene fondos para capital de trabajo, quizás sus costos bajen. Crédito: el proveedor le da crédito al microempresario. Esto puede ser visto como un acto de confianza y la información puede ser usada para ver el historial de pago. Así también, se debe tener cuidado con las cuentas por pagar y la carga mensual que representa.

Las ventas, ALIDE (2015) la considera que deben ser cuantificadas de forma certera para poder hacer una correcta evaluación del resultado operacional de una microempresa. Muchas veces no existe registro de las ventas; incluso el microempresario no sabe exactamente cuánto es su movimiento y habitualmente se confunde entre las ventas y las utilidades.

Los microempresarios, se caracterizan por llevar un registro poco riguroso de los movimientos en su Unidad de Negocios, e incluso, en algunos casos, por no tener ningún tipo de registros. Es posible que incluso en ocasiones, desconozca cuánto es lo que gana

al mes. Sin embargo, aun cuando es difícil, es posible obtener esta información haciendo las preguntas adecuadas. Un ejemplo de lo anterior es que la correcta medición de las ventas es en forma mensual y este dato no es fácil conseguirlo, ya que los microempresarios se gestionan diariamente (viven el día a día) y no todos tienen noción de sus flujos de manera exacta y a veces ni siquiera muy aproximada. “Lo que importa es que el negocio dé para vivir”, se puede escuchar normalmente. Las excepciones están dadas por microempresarios que llevan registros detallados de las ventas. Generalmente su forma de registro es en cuadernos, en estados contables formales o informales. Habrá que entender la metodología que ocupa para efectuar sus registros y preguntar repetidas veces en lugar de intentar interpretar por cuenta propia lo que está representado en el apunte del microempresario.

El concepto de máxima producción y de activo circulante para la determinación de las ventas. En máxima producción existe el supuesto que todo lo que se produce se vende; y en el de activo circulante, todo lo que vende en el mes, es todo lo que se compra (ALIDE, 2015). El cálculo de ventas en otras actividades, tanto en producción como en servicio, existe la metodología que se denominará máxima producción. La máxima producción representa un escenario de ocupación máxima de la capacidad instalada en términos reales. El concepto será usado de la misma forma en servicios y en producción. Ejemplo de máxima producción: Un taxista no puede hacer más viajes que los que representa la ocupación total de su vehículo.

La máxima producción teórica es una cosa, pero es importante distinguir la máxima producción real. En efecto, un taxi nunca está todo el tiempo con pasajeros. En este punto hay que entender cuanto es el número de servicios de traslados diarios de un

taxista en términos reales, para lo cual se debe realizar una serie de preguntas conducentes a capturar esta información.

En el caso de las ventas (máxima producción diaria) se debe multiplicar por los días trabajados en el mes: Cantidad (Q) por Precio (P) del producto (P), de forma que la sumatoria de  $(P_n)(Q_n)$  es igual a las ventas totales. El cálculo se hace de las máximas producciones por producto multiplicadas por el precio de venta de cada uno (ALIDE, 2015)

En esta misma línea la ALIDE (2015) en el resultado operacional se debe tener en cuenta costos fijo, costos variables y flujos del negocio. Para determinar los costos fijos es importante aislar lo que es costo propio del negocio y los gastos de la familia. En una microempresa muchas veces estos dos ámbitos no tienen límites claros; especialmente si el negocio funciona en el mismo domicilio.

Los costos que son permanentes y regulares en el tiempo se denominan Costos Fijos, y deben determinarse claramente. Son la base de funcionamiento de la microempresa, sin embargo, tienen la dificultad de que se mezclan con los gastos del hogar del microempresario por lo que es clave saber separarlos (electricidad, arriendo, etc.). Es importante distinguir el concepto de costo y gasto. El Costo está asociado a la inversión, es decir a un proceso donde se esperan utilidades y, por lo tanto, forma parte del ciclo de un negocio (inversión). El Gasto está asociado a una obligación inevitable y que no tendrá rentabilidad en el tiempo.

El ejemplo de una fábrica tradicional se nos presentarán cuentas de alquiler, sueldos y otros costos que son permanentes; sin embargo, si la fábrica está dentro de la casa, debemos discriminar que gasto es el del hogar y cuál es el costo de la fábrica. Lo primero es partir por diferenciar en el siguiente orden:



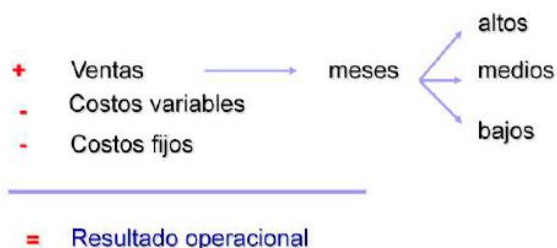
1°.Separar lo que es claramente de la microempresa, como son los sueldos del personal, compra de materias primas (mercaderías) y otros ítems que son únicos del negocio.

2°.Posteriormente se discriminan las cuentas de gastos básicos, que se encuentren dentro del domicilio y que son utilizados indistintamente en la microempresa y en el hogar. Para esto se comparan los gastos de una familia promedio en esos consumos y se separan de los de la Unidad Productiva.

Para determinar los costos variables, se debe averiguar cuáles son los productos más representativos y estudiarlos en profundidad. En el caso de que existan muchos productos con estas características, hay que agruparlos por familias (ALIDE, 2015) Por ejemplo en una bodega: perecederos, lácteos, verduras, frutas, golosinas, etc.

En cuanto a la cantidad de productos que vende una microempresa existe gran heterogeneidad de realidades, desde las que tienen un solo producto, hasta las que combinan decenas de productos y servicios. Tanta diferencia hace complejo el análisis, por lo que se debe utilizar una metodología específica para calcular los costos variables. Ante muchos productos, se debe tomar la opción de agruparlos. Una clasificación bastante usada es según la familia a la que pertenecen. Por ejemplo, familia de productos perecederos o productos lácteos, pasando por cada una de las familias que el microempresario venda. Luego se debe seleccionar una muestra representativa de cada familia de productos que vende la microempresa y hacer el cálculo del costo variable individual de cada uno de ellos.

El flujo del negocio o resultado operacional de una microempresa es:



**Figura 1. Resultado operacional de una microempresa.**

El resultado operacional: corresponde al flujo exclusivo de los ingresos menos los egresos del negocio; la capacidad de Pago: corresponde al flujo que considera el resultado operacional, menos los gastos familiares, y se adicionan los otros ingresos que pueda tener el microempresario. considera además el flujo familiar.

El resultado operacional es el resultado de las ventas totales mensuales, menos los costos fijos y variables (todo asociado al negocio). El resultado operacional es distinto en los meses altos, medios y bajos, y por lo tanto hay que entender claramente cuál es el ciclo de ventas del microempresario y determinar cuáles son las fluctuaciones de sus ventas en el año. Es muy importante no confundir las ventas con el resultado operacional, ya que las ventas son el ingreso bruto del negocio y el resultado operacional es el ingreso líquido con que el microempresario contará para cubrir los gastos familiares y para cancelar la deuda a contraer. Es el sueldo de la microempresa (ALIDE, 2015).

Sintetizando, el resultado operacional es el dinero con que cuenta la microempresa para poder cubrir los gastos de la familia y cancelar las deudas que contraiga. En microfinanzas, es muy fácil confundir los ítems de costos y gastos, y mezclar la fuente de los ingresos entre el negocio y la familia. Toda la información capturada para el cálculo del sueldo de la microempresa debe estar muy bien validada y respaldada. Es importante realizar un análisis exhaustivo sobre la real capacidad de pago y de dónde proviene ese dinero porque en algunas ocasiones los otros ingresos familiares, son los

que fundamentalmente están pagando la deuda. Si el negocio no alcanza para pagar la deuda, no es recomendable otorgar ese crédito, ya que existe el riesgo de que esos “otros ingresos” puedan dejar de existir y la microempresa se quede sin capacidad para enfrentar el pago de la deuda.

En microfinanzas no podemos obviar y dejar de lado el flujo de ingresos y gastos familiares que impactan decididamente en la capacidad de pago (capacidad de endeudamiento) de una microempresa. La Capacidad de Pago Real considera dentro de sus ingresos el resultado operacional y se agregan otros tipos de ingresos del microempresario o de su núcleo familiar. Como egresos considera los gastos familiares y las deudas tanto del negocio como de la familia. Presentado la forma para calcular el resultado operacional de la microempresa, existen dos conceptos relevantes: los gastos familiares y los otros ingresos, ítems que tienen que ver con la economía familiar y que para un evaluador de microempresas tiende a ser vital estudiarlos en profundidad (ALIDE, 2015).

Los gastos de la unidad familiar (vivienda, cuentas básicas, alimentación, salud, educación, otros gastos). El flujo de gastos de la microempresa y la familia están muy relacionados y por tanto es muy difícil separarlos, y más difícil aún, es pretender obtener la respuesta del propio emprendedor (ALIDE, 2015). Para calcular los gastos familiares será necesario entender con claridad quienes componen el grupo familiar y las características de edad, género y actividad a la cual se dedican. Esta parte del análisis es crucial para obtener un buen flujo de egresos. Por componente del grupo familiar se entenderá a todas las personas que están ligadas a la familia y viven en la misma casa habitación (familiares directos, indirectos, de nuevas relaciones, o allegados). El evaluador deberá entrar en profundidad en las respuestas referidas a quienes son los

integrantes activos y pasivos del grupo que acompaña al cliente. Puede que una o varias personas no estén ligadas en forma sanguínea al microempresario, pero están incluidas en la vida normal de esa casa habitación. Por ejemplo, está el caso de personas allegadas que viven en la casa habitación y que pueden ser o no ser familiares cercanos de la pareja, o amigos con historias de muchos años, pero que en la práctica impactan en flujo de gasto de la familia. Más personas en un grupo familiar, exigen más recursos para afrontar la vida diaria, y eso el evaluador debe dejarlo claramente consignado en el informe y en la propia evaluación.

Sobre los gastos en vivienda, se debe obtener información muy clara y validada respecto al lugar donde habita el microempresario y su grupo familiar y determinar cuánto gasta pro el uso de esa casa habitación. En muchas oportunidades esa misma casa sirve para el desarrollo del negocio. El sólo hecho de vivir en una casa ya tiene un costo, y cuando evaluamos la capacidad de pago de un microempresario debemos determinar cómo se financia el lugar de residencia, y si es vivienda propia o arrendada. Será necesario cuantificar claramente este gasto para poder determinar posteriormente el total del egreso del grupo familiar (ALIDE, 2015)

En el caso de la casa propia, es imperativo que se muestren los papeles que acrediten la propiedad de la vivienda. Y en caso de ser cedida o entregada para la vida de la familia por un pariente o amigo cercano, se debe confirmar esta situación con el dueño de la propiedad. Las dos situaciones pueden generar desde un gasto cero (pago total de la casa comprada hace algún tiempo o casa cedida sin gasto alguno para el cliente), o un gasto importante mensualmente (pago de dividendo o pago de derecho de uso). En el caso que el inmueble sea arrendado, es claro que impactará en el gasto familiar mensual con el importe de pago del propio arancel. Las preguntas para el ítem de vivienda están

ligadas a capturar el monto del pago mensual cuando corresponda, y si es necesario, la suma que se debe invertir en forma permanente para la mantención y reparación del inmueble. En todos los casos, es necesario que la información sea validada por los evaluadores y que las metodologías de riesgo que se usen exijan dicha validación. Es una mala práctica que los informes de evaluación se conformen sólo con las cifras que el evaluador coloque. Lo mismo sucede para las ventas o gastos del propio negocio. Las metodologías de riesgo deben exigir la forma cómo son calculados y validados dichos montos (ALIDE, 2015).

Las cuentas básicas son una importante fuente del grupo familiar. Es muy importante no duplicar el gasto asociado a una deuda de la familia si este fue incluido en los costos de la empresa. Para este ítem es necesario dejar fuera aquellas cuentas que ya fueron consideradas en los costos fijos de la empresa, con el objeto de no duplicar el gasto. Si el uso del teléfono (para el caso de un negocio intensivo en ese servicio) ya fue incorporado como gasto del negocio, no se puede volver a considerar en el gasto familiar. Muchas veces los usos de ciertos servicios son compartidos por el negocio y la familia. En ese caso lo que se debe hacer es elegir una de las 3 alternativas siguientes:

- a. se toma como gasto del negocio (es intensivo y crucial en el negocio)
- b. se toma como gasto de la familia (tiene un uso muy restringido y temporal para el negocio)
- c. se toma como gasto compartido (se asume un porcentaje para el negocio y otro porcentaje para la familia).

Siempre es necesario pedir los recibos de pago de las cuentas. Al verlos se tendrá la información validada sobre los montos que se pagan. Es preferible revisar cuentas de

varios meses para comprobar que el gasto sea constante o determinar estacionalidades, y ante fluctuaciones hay que ocupar siempre un criterio conservador; es decir poner los montos más altos.

La información referida al pago de las cuentas básicas es un muy buen test para conocer a cabalidad la calidad de pagador del potencial cliente. Aún cuando el objetivo de la revisión de las cuentas es capturar el monto que se cancela por estos gastos, también sirve para ver como se comporta el cliente, ya que una revisión profunda de los documentos, donde se visualicen incumplimientos permanentes en el pago de servicios, puede dar lugar a rechazar de plano la solicitud de crédito.

El gasto en alimentación va directamente relacionado con la cantidad de integrantes del hogar; si el rubro de la microempresa es proveedora de alimentos (agricultura o venta de productos) el gasto familiar en este ítem, debe ponderarse. Es clave en el análisis del ítem de gasto de alimentación entender lo que el microempresario debe invertir en con su familia, y es muy importante hacer las preguntas correctas que puedan ayudar a capturar en forma nítida esta información. Lo primero parte por entender cómo se compone el grupo familiar o el grupo para el cual se genera el gasto en alimentación. A partir de eso es necesario preguntar:

1. ¿Quién es el encargado de las compras de alimentación en su hogar?. Si es la esposa, es importante que ella esté presente y ayude en las respuestas.
2. ¿Cuántas veces va al supermercado o a su lugar de abastecimiento en el mes?
3. ¿Cuánto dinero utiliza cada vez que va?
4. ¿Cuánto dinero ocupa diariamente para comprar alimentación?

Paralelamente a recibir toda esta información, es recomendable poder cruzarla con la otra proveniente del conocimiento que se tiene de cuánto se gasta en el ítem en la región o país donde se está trabajando.

Hoy en día han aparecido software que tienen parametrizado estos datos, y que dan cuenta en forma automática de cuánto gasta una familia tipo, de una determinada población, en el ítem alimentación (y esto se va actualizando con el correr del tiempo).

De todas maneras se recomienda utilizar encuestas socio económicas que se realizan para cada región del país, para establecer un mínimo de gasto familiar considerando la cantidad de integrantes del hogar, y o dejar este cálculo al arbitrio o consideración absoluta del evaluador.

El gasto en salud puede ser fundamental en una familia. Las enfermedades, los tratamientos médicos y los medicamentos, pueden tener gran impacto en la economía familiar. El ítem de salud debe estar presente en los gastos familiares que el evaluador está determinando. La mayoría de los microempresarios, en casi la totalidad de los países de la Región, no cuentan con sistemas de previsión en salud. Muchos se atienden en la red estatal de atención de enfermos, muchas veces pasando como indigentes (y por tanto no pagan). En otros países, los menos de Latinoamérica, la atención en salud a nivel primario y para tratamientos más profundos es totalmente gratis.

Para otros segmentos de microempresarios, el de más alto nivel de ingresos, la atención en salud ha requerido invertir permanentemente elevadas sumas de dinero que les permitan tener una atención por sobre la media del sector de estos emprendedores. En estos casos el gasto en salud queda nítidamente expuesto.

Un error común es no considerar este ítem por creer que los potenciales clientes y sus familias cuentan con cobertura gratis. Siempre habrá necesidades en esta área de gastos. Si no hay gasto por seguridad social en salud, no se puede descartar la necesidad de gastos en medicamentos que correspondan a tratamientos que pueden ser de montos considerables.

Un buen evaluador siempre, debe buscar señales que puedan mostrar que estos puntos estén presentes ya que podrían afectar considerablemente el resultado de la evaluación.

El gasto en educación también es clave en una familia; la educación de los hijos es considerada prioritaria por los emprendedores. Los gastos impactarán de manera muy diferente en el gasto familiar dependiendo de las edades de los educandos y del tipo y nivel de las instituciones en las que estudian. Por lo tanto, el gasto en educación de una familia, es un factor muy importante a considerar al momento de evaluar sus conductas y principales motivaciones de vida. En efecto, es muy distinto el evaluar a una familia cuyos hijos son un orgullo por su alto rendimiento escolar a otra con resultados diferentes. En la primera, encontraremos marcadas tendencias al gasto en libros, estudios complementarios, o hasta profesores particulares (para reforzamiento) y ahorro para el estudio futuro de los hijos. En este escenario, no es difícil encontrar situaciones donde se priorice un gasto para el colegio o la Universidad, por sobre el pago mensual del crédito, aunque sea sólo en forma temporal.

La etapa educacional en la que se encuentren los hijos, es otra variable a considerar al momento de aprobar un crédito. No será lo mismo entregar un préstamo a una familia que a partir de un par de meses deberá enfrentar el gasto de Universidad de uno de ellos, a otra que sólo a partir de 5 años más tendría que soportar este egreso en sus flujos de familia.



En el caso de la utilización de Software especializado, éstos llevan estas variables consideradas en forma automática y son parametrizables fácilmente.

#### Otros gastos

Capturar información referida a los gasto no básicos o denominados gastos extras o suntuarios del grupo familiar, resultará clave para la evaluación de riesgo y también será una tarea compleja. El gasto en vestuario, diversión y otros de tipo suntuarios, es muy heterogéneo en todos los sectores de la población. Existen realidades culturales y laborales muy diferentes que determinan que este ítem sea muy de bajo impacto en el gasto familiar de un mes, o muy alto y de gran impacto en el gasto del grupo familiar en cada mes o en ciertas temporadas (estacionalidades). Las personas pueden ser austeras o gastadoras por mantener una apariencia, los integrantes de la familia pueden requerir más gastos por razones laborales o educacionales, al tener que asistir a sus actividades con cierta indumentaria. Hay que analizar esta realidad y cuantificar el gasto real. Los montos en vestuario y suntuarios pueden ser gravitantes a la hora de evaluar los factores que afectan la capacidad de pago de una microempresa y por ende el otorgamiento de un crédito. Se recomienda también utilizar encuestas socio económicas que se realizan para cada región del país en cuestión, para establecer un mínimo de gasto familiar para este ítem considerando la cantidad de integrantes del hogar.

#### Deudas

Determinación de deudas, en términos de deudas, las cargas financieras no sólo son riesgosas por su cuantía o magnitud, sino también por la cantidad y calidad o importancia de los potenciales acreedores. Es importante clasificar las deudas que presenta todo el grupo familiar. Mientras más deudas se tengan (y de mayor importancia), mayor es la probabilidad de no pago de un cliente. Lo ideal es que el

microempresario y su grupo tengan pocas deudas y con pocos acreedores, todas con cumplimientos al día, lo que representaría un manejo financiero ordenado. El objetivo en este ítem es identificar las deudas de los distintos participantes de la familia. Determinar a su vez si las deudas de las personas del grupo familiar pueden ser traspasadas al microempresario. Y cuantificar el monto, el periodo y la forma de pago para cada una de ellas. Será importante cuadrar la caja del negocio y la de la familia para pagar en fechas muy ordenadas los diferentes compromisos.

Una clasificación sugerida para este ítem, tomando en cuenta el potencial impacto que podrían tener en el flujo del negocio y en el pago del crédito, es tomar primero las deudas correspondientes al propio microempresario, y dividir las en formales e informales, para posteriormente tomar las deudas de otros integrantes del grupo familiar. En algunos casos es aconsejable no entregar un crédito si las deudas no están totalmente aclaradas o la carga financiera es muy alta. Para alguna situación especial es mejor entender que el crédito que se entregará servirá para focalizar las deudas y dejarlas en un sólo acreedor (la institución que está entregando el crédito). En este caso es importante asegurar el pago directo de la institución a los acreedores del cliente y no dejar en manos del cliente el pago de las deudas.

Al considerar acreedores informales, es muy riesgoso entregar créditos si no se conoce con total claridad los montos e intereses que involucra la deuda. Muchas veces las condiciones de pago cambian por diversas situaciones y la entrega del crédito no alcanza a liberar al cliente de la relación con un usurero. En ese caso siempre se recomienda abstenerse de entregar el crédito.

Deudas formales del microempresario

Parte del gasto familiar corresponde al pago de deudas que el cliente ha contraído. Si el cliente posee tarjetas de crédito, se debe tomar como deuda directa y estudiar el pago sobre el cupo máximo otorgado. Las deudas del sistema financiero directas o indirectas deben ser revisadas al momento de entrevistar como prospecto al cliente. En esta instancia se debe hacer una primera averiguación del detalle de ellas, especialmente la carga financiera mensual que representan. Los créditos en cuotas son los más fáciles de ver ya que implican una cuota mensual pareja y se debe considerar como un egreso de dinero.

Los créditos rotativos, ya sean tarjetas o líneas de crédito, deben considerarse en función del cupo ya que el microempresario puede hacer uso de los fondos en cualquier momento y es por esto que un porcentaje de su cupo, se suma a la carga financiera.

#### Deudas informales del Microempresario

Las deudas de tiendas por departamentos, se presentan sobre todo ante la compra de electrodomésticos, de gran magnitud. Las deudas informales, son muy frecuentes en el mundo de microempresarios, muchas veces ellos son víctimas de usureros, por no tener acceso a financiamientos tradicionales de la banca. Llamaremos deudas informales del microempresario a las que están vinculadas a personas u organizaciones no formales. Muchas veces la carga mensual de un microempresario proviene de otras fuentes que no están controladas por la normativa bancaria y por lo tanto no siempre están disponibles para ser estudiadas o controladas. Estas deudas son cada vez más comunes y representan eventualmente un desembolso de dinero importante. Hay que tener mucho cuidado con averiguar todas las deudas y si eventualmente el cliente las tiene, pedir los respaldos.

Muchos segmentos de las microempresas utilizan medios informales para financiarse, partiendo por los proveedores, hasta los prestamistas. Como siempre, se debe tener la habilidad de obtener esta información utilizando una postura segura ante el cliente e induciéndolo siempre a la entrega veraz de la información.

Los gastos de importantes imprevistos que aparezcan en la evaluación, como enfermedades, choques o grandes acontecimientos familiares; hay que averiguar cómo se pagaron y si produjeron deudas informales. Dependiendo de los montos, las condiciones de la deuda, y la fuente del préstamo, en muchas ocasiones es mejor abstenerse de entregar el crédito.

#### Otras deudas del grupo familiar

Siempre hay que saber quiénes tienen deudas en el hogar y además considerar que es posible que el microempresario se haga cargo de ellas si el titular no paga. Es importante cuantificar la carga financiera de todos los demás integrantes del grupo familiar, en especial de los más cercanos, a menos que tengan una fuente de financiamiento segura y permanente en el tiempo. Generalmente cuando los hijos viven en casa del microempresario y se quedan sin trabajo, es el padre quien enfrenta el pago de sus deudas y muchas veces genera distorsión en su capacidad de pago. Los hijos con deudas propias, los hermanos y otros familiares, suelen descansar en las personas más responsables de la familia. Las deudas de la pareja o cónyuge, si no tiene fuente de financiamiento permanente y segura en el tiempo, deben ser asimiladas directamente por el propio microempresario.

## Ingresos Familiares

Es muy importante determinar todos los “otros ingresos familiares”, independiente a los del negocio. Es clave tener esta información de todo el grupo familiar y cruzar ese valor con el gasto requerido para su vida cotidiana.

Es importante repasar lo que ya se ha explicado de los gastos relacionados al grupo familiar.

Gastos familiares: Ya mencionamos anteriormente que es el dinero que requiere la familia del microempresario para poder cubrir sus necesidades adecuadamente; necesidades básicas y suntuarias que normalmente existen en un hogar.

Deudas: Son las obligaciones que la microempresa, el microempresario o su familia tienen y que deben ser servidas por el microempresario, o que tienen el potencial de que el se haga cargo por el no pago de algún miembro de la familia.

Ahora se profundizará sobre los ingresos extras a los que aporta el negocio y que también impactan en la obtención de la capacidad de pago del cliente.

Otros ingresos: Son las fuentes de dinero que se aportan al hogar del microempresario y que, en conjunto con las utilidades de la microempresa, cubren los gastos familiares y las deudas.

Se debe ser muy cuidadoso en considerar estos otros ingresos en el flujo de la familia porque impactará directamente en el cálculo de la capacidad de pago final del cliente. Por esta razón, sólo podrán ser considerados aquellos ingresos que tengan claro respaldo y que den total seguridad que se mantendrán al menos por el tiempo que esté vigente el crédito (condición de perdurabilidad).

Asimismo, es importante definir el monto o valor de estos ingresos y determinar si varían en el tiempo o son constantes.

Los ingresos familiares deben ser clasificados según la certeza de que estos se mantengan en el tiempo (sean perdurables). Y también se debe identificar si el monto es el mismo o varía en el tiempo (sean fijos o variables)

Es muy importante considerar la formalidad de los otros ingresos del microempresario o su pareja o cónyuge. Es posible sacar algunos parámetros de uso de este tipo de ingresos. Se vuelve a reiterar que en el caso de tener un software esta parametrización resulta muy fácil, pero al no contar con este instrumento de apoyo la mejor práctica propone que de todas maneras se haga en forma manual.

Vamos un tipo de ponderación que se puede usar para los Otros Ingresos:

- a. Si los otros ingresos son formales y existe respaldo de ellos, se podrían considerar en un 100%.
- b. Si son variables se debe usar como base el monto menor o el más seguro de obtener cada mes (criterio conservador).
- c. Si por el contrario no tienen respaldos y no son seguros, se deberían considerar como máximo en un 50% o menos.

Formales: Salarios u otros ingresos con respaldo se pueden considerar en un 100%. (si es un trabajo, deberá presentar un mínimo de antigüedad para ser considerado).

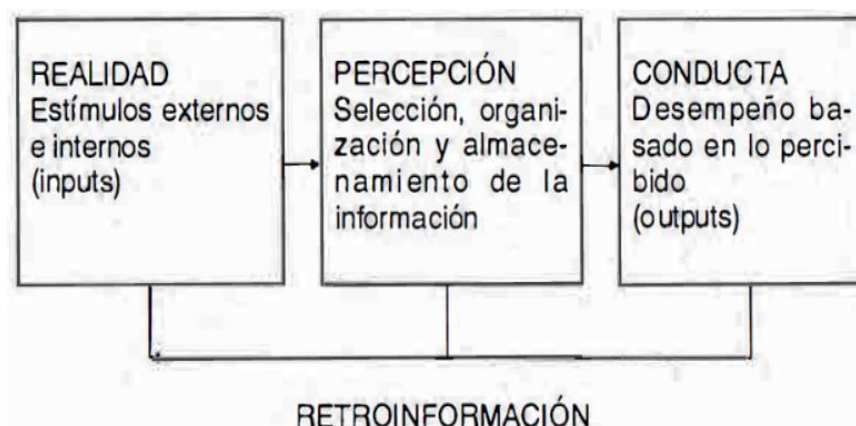
Informales: Salarios u otros ingresos sin respaldo, se deberían considerar como máximo en un 50%

## 2.2 Solvencia moral

La Real Academia Española (2018) define a la solvencia – derivado del latino “solvens” – como acción o efecto de solver o resolver, carencia de deudas, capacidad de resolver las deudas. A la moral – derivado del latino “moralis” – perteneciente o relativo a las acciones de las personas; desde el punto de vista de su obra en relación con el bien o el mal y en función de su vida individual y, sobre todo, colectiva.

En términos financieros «solvencia» viene a ser la “capacidad de una empresa para pagar sus obligaciones en el largo plazo” y es aplicado sobre la estructura financiera a largo plazo y en operaciones de la empresa. El tipo de deuda a largo plazo influye en la estructura de capital. (...) la solvencia está asociada a la rentabilidad, pues una empresa no podrá asumir deudas a menos que tenga utilidades (Shim & Siegel, 1988).

De acuerdo con Floréz (2010), las personas perciben la realidad de manera diferente. Cada quien atribuye el éxito o fracaso de una conducta a distintas razones. Cada una evalúa su comportamiento y el de los demás basándose en sus percepciones. Y, lo que es más importante, cada cual actúa de acuerdo con la forma como ve las cosas. La conducta depende de la percepción, y la percepción de múltiples factores. Percepción y conducta están íntimamente vinculadas. El siguiente, muestra la manera como se relacionan estos dos conceptos (p. 50).



**Figura 2. Percepción y conducta**

**Tomado de Floréz García Rada (2010, p. 51)**

Uniendo criterios de *solvencia moral* precisaremos que es una serie de cualidades que hace que una persona se digna de confianza, de crédito, de modo que está relacionada con la buena fama o reputación, con la honra, con las reglas o principios que determina el buen comportamiento; pudiendo definirse entonces como el conjunto de creencias, costumbres, valores y normas de una persona que funcionan como una pauta para su propio obrar; que lo orientan acerca de las acciones correctas y las que no lo son.

### **2.3 Recurso humano**

Para Floréz (2010) la efectividad organizacional es una de las características más importantes de toda persona, grupo y organización, que consiste en saber apreciar las diferencias en el desempeño. Como bien sostuvo Kurt Lewin (1946):

"En un campo de acción en que no existan estándares objetivos de realización, no puede haber aprendizaje. Si no podemos juzgar si una actuación ha sido un adelanto o un retroceso; si carecemos de normas para valorar la relación entre los esfuerzos y los logros, nada hay que nos impida obtener deducciones erróneas ni fomentar malos hábitos de trabajo. La búsqueda apegada a la realidad de los hechos y su valoración, son requisitos previos de cualquier aprendizaje" (citado por Floréz, 2010, p. 29)

Floréz (2010) asume que existen cuatro niveles de análisis de la conducta: Individuo, Grupo, Organización y Entorno. Esto significa que todo comportamiento puede ser examinado desde alguna de estas cuatro perspectivas típicas. Se postula que estos cuatro niveles de análisis constituyen puntos intermedios de un continuo, tal y como se muestra a continuación (p. 39):





**Figura 3. Perspectivas típicas del análisis conductual**

**tomado de Floréz, 2010, p. 39**

En la línea de incentivos o motivaciones Floréz (2010) expresa que fijar objetivos para cada una de las áreas y personas de la organización permite que los propósitos de la empresa sean más claros y menos conflictivos entre sí. Además, la fijación de objetivos ayuda a mejorar el desempeño proporcionando un sentido de dirección al comportamiento. Los objetivos tienen un efecto en los pensamientos y en la conducta de las personas. Dirigen las energías de los individuos y de los grupos y, si son aceptados, incrementan la persistencia para su consecución. Además, precisa que existe diferencias entre capacitación y desarrollo, lo cuál queda expresado a continuación:

Dimensiones de aprendizaje	Capacitación	Desarrollo
Quién	Personal del área no gerencial	Personal del área gerencial
Qué	Operaciones técnico - mecánicas	Ideas teórico - conceptuales
Para qué	Desempeño en el cargo específico	Conocimiento general
Cuándo	Corto plazo	Largo plazo

**Figura 4. Diferencias entre capacitación y desarrollo**

**citado por Floréz, 2010, p. 448.**

El modelo de Simons, presupone que los agentes actúan de acuerdo con los códigos morales de nuestra sociedad, pero las tentaciones y las presiones siempre existen y pueden arrinconar a los agentes y forzarla a tomar cursos de acción que se encuentran en conflicto con los más estrictos códigos de comportamiento. Los gerentes intentan remover estos obstáculos mediante el refuerzo de las reglas de juego. En organizaciones

de mayor tamaño los gerentes deben usar sistemas de límites formales para asegurarse que estos sean comunicados y entendidos.

**Tabla 1. Las herramientas de control como soluciones gerenciales**

Deseos de los miembros de la organización	Obstáculos organizacionales	Soluciones gerenciales	Herramientas de control relevantes
Contribuir	Inseguridad de los propósitos	Comunicar los valores centrales y la misión.	Sistemas de creencias
Hacer el bien	Presión o tentación	Especificar y reforzar las reglas del juego.	Sistemas de límites
Logros	Pérdida de enfoque o recursos	Crear y apoyar objetivos claros.	Sistemas de control de diagnóstico
Crear	Pérdida de oportunidades o temor al riesgo	Abrir el diálogo para impulsar el aprendizaje.	Sistemas de control interactivo

**Fuente:** Simons, 2000 (citado por Castilla et al., 2009, p. 70)

## 2.4 Morosidad

Westley y Shaffer (citado por Murrugarra y Ebentreich, 1999) incluyen variables que reflejan las características de la política de la entidad, consideradas como determinantes de la morosidad las cuales son: a) mora de la agencia, b) capital social, c) cantidad de agencias, d) colocaciones con garantías, e) cantidad de créditos por analista, f) estructura porcentual de analistas en la agencia, g) Proporción de analistas, h) Morosidad de créditos locales, i) crecimiento mensual atrasado de la cartera, j) Otros factores de control (p. 77)

### 2.4.1 Medición de la morosidad en las Instituciones Financieras

Aguilar y Camargo (2003), analizan el factor morosidad de las Instituciones de Microfinancieras, precisando lo siguiente:

El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. (...) la SBS publica reportes porcentuales de indicadores de calidad sobre el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio (indicadores de cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada). El indicador de “*cartera atrasada*”, es definido como “las colocaciones vencidas y en cobranza judicial” entre el total de las colocaciones. El indicador de “*cartera de alto riesgo*”, es un indicador más exigente.

La SBS (Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008) efectúa la clasificación según los días de morosidad de la empresa cliente. Las categorías son:

“(a) Categoría Normal: hasta ocho días de atraso; (b) Categoría Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso; (c) Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso; (d) Categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso; y (e) Categoría Pérdida: más de 120 días de atraso”.

#### **2.4.2 Determinantes micro y macroeconómicos de la morosidad**

Aguilar *et. al.* (2002) argumenta determinantes macroeconómicos y microeconómicos sobre el indicador de morosidad por parte de las entidades de crédito (p.72)

- **Determinantes macroeconómicos:**

Dada la relación existente entre la mora bancaria y la actividad económica global, una “empresa morosa” y “empresa en quiebra” tengan problemas parecidos.

Wadhwani (citado por Aguilar *et. al.*, 2002) “presenta un modelo para explicar las quiebras financieras de las empresas en función de su liquidez, nivel de endeudamiento y situación patrimonial, así como de las condiciones de demanda agregada” (p.48). Davis (citado por Aguilar *et. al.*, 2002) encuentra que los determinantes de la morosidad esta correlacionada fuertemente con el nivel de endeudamiento empresarial (para los países de la OECD).

En resumen, los determinantes macroeconómicos relacionados con la morosidad de los agentes económicos, son cuatro: i) el ciclo de la actividad económica; ii) grado de liquidez de los agentes; iii) el nivel de endeudamiento y iv) por la competitividad del mercado crediticio. Por lo tanto, el comportamiento de la mora crediticia está dado por el tipo de relación entre los determinantes. La relación entre el ciclo económico, la liquidez de los agentes y la morosidad crediticia son inversas; y la relación entre endeudamiento de las familias, empresas y la mora crediticia es positiva (o indeterminada).

- **Determinantes microeconómicos**

Saurina (1998) afirma que los factores microeconómicos o internos a cada entidad crediticia, más analizados son: la política de colocaciones, el tipo de negocio que se desarrolla y el manejo del riesgo son algunas de las variables más analizadas (p. 112).

# **CAPÍTULO III:**

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1 Descripción de factores y rubros de los clientes de Caja Piura

En la incidencia de la morosidad de la Caja Piura, se han considerado los factores del crédito en sus dimensiones o criterios: capacidad de pago, solvencia moral, recurso humano y morosidad

Capacidad de pago: Capacidad económica del empresario de cumplir con el pago de su deuda en el tiempo pactado. Para ellos se consideran los indicadores de: Estructura de Ingresos, costos y gastos/ mes del negocio; Gasto unidad familiar e Imprevistos mensuales.

**Tabla 2. Caja Piura: Hoja de Trabajo y su relación con la capacidad de pago**

HOJA DE TRABAJO			FECHA
<b>DISPONIBLE</b>	US \$	S/	<b>VENTAS / INGRESOS BRUTOS</b>
Efectivo			
Ahorros			
Cuenta Corriente			
<b>INVERSIONES</b>			
			<b>COSTO DE VENTAS / COMPRAS</b>
<b>INVENTARIOS:</b> se encuentran en hoja adjunta			
<b>CUENTAS POR COBRAR</b> (indicar antigüedad)			
<b>TOTAL INVENTARIO MERCADERÍAS / INSUMOS / M.P.</b>			
			<b>GASTOS (Administrativos, Ventas, Financieros)</b>
<b>ACTIVO FIJO</b> (indicar año de adquisición y estado de conservación)			
<b>CUENTAS POR PAGAR U OBLIGACIONES CON TERCEROS</b>			

**Fuente:** basado en hoja de trabajo para evaluar a la microempresa cliente de Caja Piura

**Tabla 3. Caja Piura: Presupuesto de la Unidad Económica Familiar**

<b>PRESUPUESTO DE LA UNIDAD ECONÓMICA FAMILIAR</b>		
<b>DATOS GENERALES</b>		
Número de personas de la U.E.F.		
Personas que contribuyen al presupuesto de la U.E.F.		
Ingresos de la empresa		Gastos
Origen de los otros ingresos		Alimentación
		Educación
		Transporte
		Alquiler de vivienda
		Luz, agua, teléfono, otros
		Obligaciones que no son del negocio
		Otros gastos (% ingresos)
Total Ingresos		Total Gastos de Consumo
		Excedente

**Fuente:** basado en hoja de Presupuesto de la Unidad Económica Familiar para evaluar a la microempresa cliente de Caja Piura

La tabla 4, presenta la capacidad de pago de las microempresas clientes de la Caja Piura de la Agencia Moshoqueque, estas se han agrupado por rubros; observándose que los sectores que presentan los mayores márgenes de ganancia (mayor capacidad de pago del crédito) de acuerdo con el formato actual de análisis de Caja Piura, son: alquiler de habitaciones (90%), peluquería (70%), servicio de transporte público – Taxi (61%) y transporte de carga (53%).

Asimismo, los sectores que representan menor capacidad de pago (por tener menores nivel de márgenes de ganancia) son: venta de ropa – Ambulante (31%), restaurantes (23%), venta de artículos de librería, bazar, juguetes (20%) y tres rubros: artículos descartables - Mercado, venta de abarrotes - Domicilio, venta de verduras en el mercado los márgenes e ganancia más bajos (17%).

**Tabla 4. Caja Piura: Análisis de capacidad de pago por sector**

Capacidad de pago		Ingresos / Gastos Mensual (S/)			
Agencia Moshoqueque / Sector		Ingresos	Gastos	Margen de ganancia	
		S/	S/	S/	%
1	Artículos descartables (Mercado)	67,200	55,608	11,592	17%
2	Venta de abarrotes (Domicilio)	10,640	8,801	1,839	17%
3	Servicio transporte público (Taxi)	2,240	880	1,360	61%
4	Venta de ropa (Ambulante)	5,040	3,476	1,564	31%
5	Venta de Artículos de librería, bazar, juguetes	22,400	17,878	4,522	20%
6	Venta de verduras en el mercado	14,000	11,650	2,350	17%
7	Restaurant	8,450	6,543	1,908	23%
8	Transporte de carga	7,200	3,400	3,800	53%
9	Peluquería	2,240	672	1,569	70%
10	Alquiler de habitaciones	2,150	215	1,935	90%

**Fuente:** estadísticas de clientes de Caja Piura – Agencia Moshoqueque, 2020

Solvencia moral: La solvencia moral, suele aludir a un catálogo o serie de cualidades que hace que una persona sea digna de confianza, de crédito, de modo que está relacionada con la buena fama o reputación, con la honra, con las reglas o principios que determina el buen comportamiento; pudiendo definirse entonces como el conjunto de creencias, costumbres, valores y normas de una persona que funcionan como una pauta para su propio obrar; que lo orientan acerca de las acciones correctas y las que no lo son. Los indicadores considerados son: reputación personal y comercial.

En la Tabla 5, se presentan la cantidad de referencias sobre reputación personal, la que es facilitada por la visita a un promedio de dos a tres vecinos; son los rubros de Servicio transporte público – Taxi, Venta de ropa – Ambulante, Transporte de carga y Peluquería los que presentan un promedio 3 referencias personales a los vecinos a los cuales se les pregunta sobre la estabilidad matrimonial, relación social con los vecinos, número de años del cliente viviendo en la zona.

La referencia comercial la facilitan los proveedores (promedio de dos proveedores), calificación en Infocorp, entre otros.

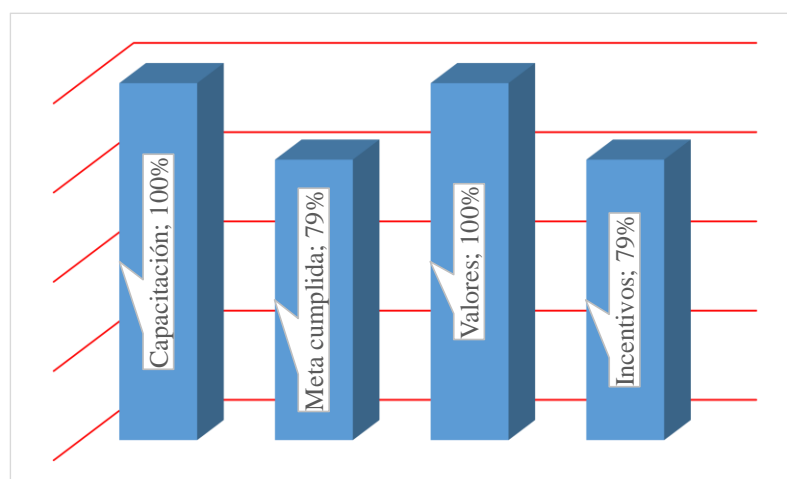


**Tabla 5. Caja Piura: cantidad de referencias personales y comerciales para evaluar la solvencia moral de las microempresas**

Solvencia moral	Cantidad de Referencias, según rubros	
	Personales	Comerciales
Artículos descartables (Mercado)	2	2
Venta de abarrotes (Domicilio)	2	2
Servicio transporte público (Taxi)	3	2
Venta de ropa (Ambulante)	3	2
Venta de Artículos de librería, bazar, juguetes	2	2
Venta de verduras en el mercado	2	2
Restaurant	2	2
Transporte de carga	3	3
Peluquería	3	2
Alquiler de habitaciones	2	2
Promedio	2	2

**Fuente:** estadísticas de clientes de Caja Piura – Agencia Moshoqueque, 2020

Recurso humano: Personal encargado de evaluar y recuperar el crédito otorgado. Fuerza laboral (sectorista) que evalúa el crédito. Se han tomado los indicadores: porcentaje de capacitación anual, porcentaje de meta cumplida, cumplimiento de valores e incentivos



**Figura 5. Caja Piura: Evaluación del recurso humano que otorga créditos**

**Fuente:** estadísticas de clientes de Caja Piura – Agencia Moshoqueque, 2020

### 3.2 Relación de variables e índice de morosidad

En la tabla 6, observamos que el 90% de clientes de Caja Piura, son considerados como tipo de economía normal y solo el 10% como economía de subsistencia

(específicamente venta de ropa ambulante). La edad del cliente fluctúa en su mayoría entre los 20 a 60 años (40% entre 20 a 40 años y 50% entre 41 a 60 años). El 60% de los clientes son del sexo femenino y el 80% de los clientes son solteros (según registro del DNI).

**Tabla 6. Caja Piura: Tipo de economía. Edad, Sexo, Unidad Familiar**

Rubro	Tipo de economía		Edad			Sexo		Unidad Familiar	
	Normal	Subsistencia	Entre 20 - 40 años	Entre 41 - 60 años	Más de 60 años	H	M	Soltero(a)	Casado(a)
Estructura Porcentual	90%	10%	40%	50%	10%	40%	60%	80%	20%

**Fuente:** estadísticas de clientes de Caja Piura – Agencia Moshoqueque, 2020

La tabla 6 presenta la relación de rubros, tipo de economía e índice de morosidad de los clientes de Caja Piura, agrupados según ranking de morosidad de menor a mayor. El 61% de la estructura de clientes (Artículos descartables en el mercado, venta de abarrotes (domicilio), venta de ropa ambulante, venta de verduras en el mercado y peluquerías), tienen un índice de morosidad de alrededor del 5%; El 23% (venta de Artículos de librería – bazar - juguetes, restaurant, y alquiler de habitaciones) morosidad de alrededor del 7% y el 16% (servicio transporte público – taxi y transporte de carga) morosidad de alrededor del 10%.

**Tabla 7. Caja Piura: Relación de rubros e índice de morosidad**

Rubros		Tipo de economía	Ranking Índice de Morosidad	Ranking Índice de Morosidad	Porcentaje
1	Artículos descartables (Mercado)	Normal	5%	5%	61%
2	Venta de verduras en el mercado	Normal	5%		
3	Venta de ropa (Ambulante)	Subsistencia	5%		
4	Venta de abarrotes (Domicilio)	Normal	5%		
5	Peluquería	Normal	5%		
6	Venta de artículos de librería, bazar, juguetes	Normal	7%	7%	23%
7	Restaurant	Normal	7%		
8	Alquiler de habitaciones	Normal	7%		
9	Transporte de carga	Normal	10%	10%	16%
10	Servicio transporte público (Taxi)	Normal	10%		

**Fuente:** estadísticas de clientes de Caja Piura – Agencia Moshoqueque, 2020

### **3.3 Propuesta para reducir la morosidad**

Basado en la normativa sobre la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley 26702, Resolución SBS N° 11356-2008 – Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, Código Civil, Decreto Supremo 157-90-EF., Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y las Políticas y Reglamentos internos de la CMAC PIURA SAC. Proponemos lo siguiente:

#### **3.3.1. Política de recuperación de créditos**

- 1°. La recuperación total del crédito otorgado, en los plazos establecidos de común acuerdo con los clientes y con pleno respeto y observancia de las normas sobre protección al consumidor.
- 2°. Identificar y gestionar preventivamente los créditos que tengan altas probabilidades de incumplimiento, focalizando, priorizando y aplicando los esfuerzos en los clientes que presentan altos importes en el saldo de sus créditos sin renunciar a las acciones de cobranza administrativa de los créditos de importes pequeños conforme a éstas Políticas y a las Políticas de Créditos en Cobranza Judicial y Política de Créditos Castigados.
- 3°. Ejercer una actitud firme en la cobranza buscando mantener, al mismo tiempo, la comunicación y relación comercial armoniosa con el cliente, para contribuir a una pronta recuperación de los créditos que presentan retrasos en sus pagos. Se debe guardar especial respeto por cliente evitando conflictos de cualquier índole siendo el único objetivo la recuperación de la deuda dentro

de los parámetros establecidos en el artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4°. Ofrecer alternativas de pago viables a aquellos clientes que cuentan con voluntad de pago, pero que han sufrido una reducción transitoria de su capacidad de pago, flexibilizando oportunamente los cronogramas de pago a través de las reprogramaciones o refinanciaciones.

5°. Retroalimentar el proceso crediticio con la información y conocimientos adquiridos en el proceso de recuperaciones, especialmente con las causas que originan la morosidad.

6°. Ejecutar las garantías que respaldan los créditos vencidos e impagos dentro de los plazos establecidos por las normas legales e internas, lo cual incluye la ejecución del requerimiento judicial de incautación del bien mueble afecto en garantía mobiliaria a favor de CMAC-PIURA SAC.

7°. Adjudicar y gestionar la venta con prontitud los bienes recibidos en garantía o en dación de pago.

### **3.3.2. Acciones de recuperación de créditos**

La recuperación del crédito se realizará por etapas de acuerdo al estado de vencimiento del crédito; proponiéndose las acciones siguientes:

A. Cobranza preventiva – clientes con créditos al día (15 a 5 días antes de su vencimiento). Acciones orientadas a mantener la puntualidad del cliente, y evitar el incremento de los niveles de mora basados en los pronósticos del

modelo estadístico para recuperación de cartera (Stratega). Los clientes identificados, según su nivel de riesgo deberán ser gestionados por los asesores de finanzas conforme a las siguientes estrategias o acciones:

1°. No gestionar: Aplicable a clientes de nivel de Riesgo Bajo, cuyo perfil de riesgo se asemeja al de los clientes que pagan puntualmente sus cuotas (éstas no han vencido) y permanecen al día en sus pagos.

2°. Recordatorio de pago: aplicable a clientes de nivel de Riesgo Medio, que pese a estar al día en sus pagos requiere que se le haga un recordatorio de la siguiente fecha de pago, este recordatorio de pago se puede realizar a través de una llamada telefónica, mensajes de texto y si no se cuenta con este medio para contactarse con el cliente se efectuará a través de una visita con este propósito al domicilio declarado por el cliente.

3°. Cobranza preventiva suave: aplicable a clientes que tienen nivel de Riesgo Bajo o altas probabilidades de incumplir el pago de la siguiente cuota, es por ello que se debe contactar con el cliente para hacer el recordatorio de pago e informarse sobre la presencia u ocurrencia de eventos que puedan afectar la capacidad o voluntad de pago del cliente, de tal manera que se pueda actuar oportunamente, antes del vencimiento de su cuota, y de ser el caso plantear una reprogramación de su cronograma de pago respetando el plazo inicialmente pactado.

B. Cobranza según días de vencimiento: estas acciones están orientadas a reducir los importes de créditos vencidos y reducir el índice de mora a niveles aceptables, conforme a los objetivos de estas Políticas.

1°. **De 01 a 30 días de mora:**

- a) **Identificar Causas de la Morosidad (01 a 03 días de mora)**, inmediatamente, desde el primer día en el que el cliente incurre en morosidad, el Asesor de finanzas debe llamar o visitar al cliente con la finalidad de informarse de las causas que originan el atraso y determinar si éste será de corta duración para plantear la reprogramación del crédito de manera oportuna o si el atraso será prolongado debido al deterioro de su capacidad de pago. Las llamadas y/o visitas deben realizarse a los números telefónicos/o al domicilios declarado por el cliente.
- b) **Seguimiento de Morosidad (04 a 08 días de mora)**, en esta etapa el Sub Jefe y/o Jefe de Créditos CPE a través del seguimiento oportuno del reporte diario de morosidad debe evaluar las acciones seguidas por los Asesores de finanzas, especialmente la identificación de las causas del atraso en el pago de los clientes con nivel de riesgo medio y alto y, previa evaluación de la capacidad de pago, la procedencia o no de las reprogramaciones.

Merecen especial atención los casos de clientes que presenten una mora promedio menor igual a 8 días de mora y que pese a presentar retrasos vienen realizando pagos periódicos menores o iguales a los importes de las cuotas inicialmente pactadas, arrastrando o manteniendo de esta manera un número de días de atraso de un mes a otro, lo cual se debe corregir con una reprogramación o refinanciación, según corresponda.

- c) **Evaluar Acciones para Reducir la Morosidad (09 a 30 días de mora)**, la oportunidad de estas acciones implican que el atraso del crédito de deudores No Minoristas de tipo Corporativos, Gran y Mediana Empresa no supere los

15 días de mora, y para el caso de los créditos de deudores Minoristas de tipo Pequeña, Micro Empresa y de Consumo no debe superar los 30 días.

En esta etapa el Administrador de agencia de acuerdo a lo señalado anteriormente deben evaluar las acciones de cobranza realizadas por el Asesor de finanzas, Jefe de Créditos de Agencia y realizar las siguientes acciones de cobranza administrativa:

- Realizar visitas de cobranza, emisión y entrega de avisos de vencimiento con el cargo de recepción firmado por el cliente debiendo ser archivado en el expediente físico y/o registro de glosa de cobranza administrativa en el sistema. Toda comunicación debe ser entregada al domicilio declarado por el cliente.
- Requerimientos de pago de la(s) cuota(s) en morosidad o del total del crédito,
- Invitación a reprogramar o refinanciar su crédito, teniendo en cuenta al criterio mora promedio y mora de la cuota vigente mayor a 8 días al momento de proponer la operación.
- Excepto en los casos que se aprecie falta de voluntad de pago o que la capacidad de pago ha desaparecido (sin negocio o fuente estable de ingresos) o sea inminente su desaparición o reducción a niveles de subsistencia, en cuyos casos según se disponga de garantías reales se podrá enviar a Cobranza Judicial.

## CONCLUSIONES

- 1°. Los rubros de mayor incidencia de morosidad en Caja Piura de la Agencia Moshoqueque, son las microempresas de venta de artículos descartables en mercado, venta de verduras en mercado, venta de ropa de forma ambulante, venta de abarrotes en domicilio y peluquerías que representan el 61% de la estructura de clientes; la venta de artículos de librería – bazar - juguetes, restaurantes, y alquiler de habitaciones representan el 23% y, servicio de transporte público – taxi y transporte de carga representan sólo 16%.
- 2°. La capacidad de pago de las microempresas clientes de la Caja Piura de la Agencia Moshoqueque, que presentan los mayores márgenes de ganancia (mayor capacidad de pago del crédito) son: alquiler de habitaciones (90%), peluquería (70%), servicio de transporte público – taxi (61%) y transporte de carga (53%).
- 3°. La cantidad de referencias sobre reputación personal – facilitada por la visita a un promedio de dos vecinos de la zona son los rubros de artículos descartables, venta de abarrotes en domicilio, venta de artículos de librería – bazar – juguetes, venta de verduras en mercado, restaurantes y alquiler de habitaciones y de tres vecinos en los rubros de servicio transporte público – taxi, venta de ropa – ambulante, transporte de carga y Peluquerías.
- 4°. El 61% de la estructura de clientes (artículos descartables en el mercado, venta de abarrotes - domicilio, venta de ropa ambulante, venta de verduras en el mercado y peluquerías), tienen un índice de morosidad de alrededor del 5%; El 23% de clientes (venta de artículos de librería – bazar - juguetes, restaurant, y alquiler de habitaciones)



morosidad de alrededor del 7%; mientras que el 16% de clientes (servicio transporte público – taxi y transporte de carga) morosidad de alrededor del 10%.

## **RECOMENDACIONES**

El crecimiento de las operaciones crediticias en el marco de la estrategia de expansión puesta en marcha por la CMAC-PIURA SAC requiere que se desarrollen nuevas políticas de orientaciones para mantener los niveles de recuperación de tales colocaciones bajo control. Más aún si se tiene en cuenta los efectos actuales de la pandemia denominada COVID – 19 y que han afectado mayormente a las microempresas peruanas. Para ello con nuestra propuesta se trata de establecer los lineamientos generales de cobranza de los créditos que otorgue la CMAC PIURA SAC con la finalidad de orientar las acciones para la recuperación de los créditos, en especial de aquellos clientes que presenten problemas de falta de pago o puntualidad o sean identificados como de alta probabilidad de serlo, así como llevar a cabo un ordenado y coordinado proceso de cobranza entre las áreas que intervienen en la recuperación como el área de Créditos, Recuperaciones y el área de Asesoría legal para reducir y mantener la morosidad (cartera vencida) en niveles menores o iguales al 5%.

También se debe garantizar que las acciones de recuperaciones de créditos por parte de los gestores de recuperaciones, Asesores de Créditos, Abogados y Jefaturas involucradas estén orientadas a mantener una adecuada gestión de conducta de mercado que implica el reconocimiento de los derechos reconocidos a los clientes y/o usuarios.

## REFERENCIAS

- Aguilar Andia, G., & Camargo Cárdenas, G. (01 de 2003). *Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Obtenido de <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinacieras-en-el-peru.pdf>
- Asociación Latinoamerica de Instituciones Financieras para el Desarrollo - ALIDE. (2017). *Prácticas innovadoras en la banca de desarrollo*. Obtenido de <http://www.alidedatabank.org/1001/plantilla/documentoPublicacionAlide/Libro-Premios-ALIDE-2017.pdf>
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo - ALIDE. (julio de 2015). *Gestión de Riesgo Crediticio para instituciones de microfinanzas. INDE*. Obtenido de <http://www.alide.org.pe/>
- Ataucusi, A. N., & Paucar, Q. K. (2015). *La morosidad por préstamos en las Cajas de Ahorro y Créditos de San Juan Lurigancho. Universidad Nacional del Callao*. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/628152>
- Caja Piura. (2017). *Manual para evaluar créditos mediana y gran empresa. Versión 1.1*. Chiclayo: CMAC PIURA SAC.
- Caja Piura. (2020). *Memoria Anual 2019*. Obtenido de <https://www.cajapiura.pe/conocenos/memoria-anual/>
- Calixto Salazar, M. M., & Casaverde Carranza, L. F. (2011). *Variables determinantes de la probabilidad de incumplimiento de un microcrédito en una entidad microfinanciera del Perú, una aproximación bajo el modelo de regresión*

*logística binaria*. Obtenido de  
[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1056/Mar%C3%ADa\\_Tesis\\_maestria\\_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1056/Mar%C3%ADa_Tesis_maestria_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castilla, P., García, M., Huapaya, G., Mesarina, I., & Vargas, B. (2009). *Sistema de medición del desempeño como herramienta de control estratégico. Gerencia Global 17. ESAN*. Obtenido de  
[http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/624/Gerencia\\_global\\_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/624/Gerencia_global_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo Mori, A. M., & Cárdenas Gallardo, F. O. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Obtenido de  
[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana\\_Tesis\\_maestria\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Congreso de la República del Perú. (02 de 07 de 2013). *Ley 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Obtenido de  
[http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/Expvirt\\_2011.nsf/Repexpvirt?OpenForm&Db=201102316&View](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/Expvirt_2011.nsf/Repexpvirt?OpenForm&Db=201102316&View)
- Conroy, J., & McGuire, P. (2007). *The Role of Central Banks in Microfinance in Asia and the Pacific*. . Manila: Asian Development Bank.
- Equilibrium. (11 de 2017). *Análisis del Sistema Microfinanciero Peruano*. Obtenido de  
<http://www.equilibrium.com.pe/sectorialmfijun17.pdf>

- Floréz García Rada, J. (2010). *El comportamiento humano en las organizaciones* (1a. corregida ed.). Lima, Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.
  
- Hartarska, V. M. (10 de 2005). *Gobernanza en las instituciones financieras de desarrollo de la comunidad rural*. Obtenido de <http://ageconsearch.umn.edu/record/132755/files/Hartarska2005.pdf>
  
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2018). *Perú - Encuesta Permanente de Empleo, Trimestre móvil Oct-Nov-Dic 2018*. Obtenido de [http://webinei.inei.gob.pe/anda\\_inei/index.php/catalog/665](http://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/665)
  
- Ledgerwood, J. (1999). *Microfinance Handbook. An Institutional and Financial Perspective. Sustainable banking with the Poor Project*. . Washington DC: World Bank.
  
- Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M., & Palhua, M. (2016). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú*. (Vol. Serie Gerencia para el Desarrollo ; 47). Lima: Universidad ESAN. Obtenido de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/113/Gerencia\\_para\\_el\\_desarrollo\\_47.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/113/Gerencia_para_el_desarrollo_47.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
- Microscopio Global 2018 . (2018). *El entorno propicio para la inclusión financiera y expansión de los servicios financieros digitales*. Obtenido de [https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publication\\_files/es\\_microscopio\\_2018.pdf](https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publication_files/es_microscopio_2018.pdf)

- Ministerio de la Producción - Perú. (2015). *Anuario Estadístico Industrial, Mipyme y Comercio Interno*. Obtenido de <https://www.produce.gob.pe/documentos/estadisticas/anuarios/anuario-estadistico-mype-2015.pdf>
  
- Ministerio de la Producción. (2018). *Menú Estudios Económicos. Estadística MIPYME*. Obtenido de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>
  
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (22 de 11 de 2018). *Anuario Estadístico Sectorial Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2017*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/221993-anuario-estadistico-sectorial-ministerio-de-trabajo-y-promocion-del-empleo-2017>
  
- Ostos Mariño, J. (2009). *Gestión de innovación: una revisión general de literatura* (Vol. Serie Documentos de Trabajo n.º 22). Lima: Universidad ESAN. Obtenido de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/511/documentos\\_de\\_trabajo\\_22.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/511/documentos_de_trabajo_22.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
- Portocarrero, F., & Tarazona, Á. (2003). *Determinantes de la rentabilidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).
  
- Portugal Rejas, G. J. (2014). *Determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú: 2005 - 2012*. Obtenido de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2100/Guillermo\\_Tesis\\_maestria\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2100/Guillermo_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es>
  
- Shim, J. K., & Siegel, J. G. (1988). *Administración Financiera. Teoría y problemas* (1a ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Latinoamericana S.A.
  
- Stiglitz, J. E. (1996). *Algunas lecciones del milagro del este asiático (inglés)*. *El observador de investigación del Banco Mundial*. - vol. 11, no. 2 (agosto de 1996), pp. 151-177. Obtenido de <http://documents.worldbank.org/curated/en/786661468245419348/Some-lessons-from-the-East-Asian-miracle>
  
- Stiglitz, J., & Weiss, A. (1981). *Credit Rationing in Markets with Imperfect Information*". *En: The American Economic Review*. Vol. 71, Issue 3, pp. 393-410. Obtenido de <http://www.economia.puc-rio.br/Mgarcia/Macro%20II%20-%20Mestrado/StiglitzWeiss1981.pdf>
  
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS. (19 de noviembre de 2008). *Resolución SBS N° 11356-2008*. Obtenido de [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)
  
- Trivelli, C., & Alvarado, J. (2000). *Arreglos no convencionales en los mercados de créditos. Apuntes. Revista De Ciencias Sociales*. doi:<https://doi.org/10.21678/apuntes.46.494>
  
- Trivelli, C., Portocarrero, F., Byrne, G., Torero, M., Field, E., Aguilar, G., . . . Yancari, J. (2004). *Mercado y gestión del microcrédito en el Perú*. Obtenido de

<http://www.cies.org.pe/es/publicaciones/diagnostico-y-propuesta/mercado-y-gestion-del-microcredito-en-el-peru>



# **ANEXOS**

## Anexo 1. Caja Piura: Capacidad de pago de los clientes

Capacidad de pago				Ingresos / Gastos Mensual (S/)			
Agencia Moshoqueque / Sector		Número de clientes		Ingresos	Gastos	Margen de ganancia	
		N°	%	S/	S/	S/	%
1	Alquiler de habitaciones	635	3%	2,150	215	1,935	90%
2	Peluqueria	519	2%	2,240	672	1,569	70%
3	Servicio transporte público (Taxi)	625	3%	2,240	880	1,360	61%
4	Transporte de carga	2,910	14%	7,200	3,400	3,800	53%
5	Venta de ropa (Ambulante)	614	3%	5,040	3,476	1,564	31%
6	Restaurant	905	4%	8,450	6,543	1,908	23%
7	Venta de Articulos de librería, bazar, juguetes	3,422	16%	22,400	17,878	4,522	20%
8	Venta de abarrotes (Domicilio)	439	2%	10,640	8,801	1,839	17%
9	Articulos descartables (Mercado)	10,042	47%	67,200	55,608	11,592	17%
10	Venta de verduras en el mercado	1,420	7%	14,000	11,650	2,350	17%
Total		21,530	100%				

Fuente: estadísticas de clientes de Caja Piura – Agencia Moshoqueque, 2020

## Anexo 2. Caja Piura: Rubros, tipo de economía, edad, sexo y relación de la unidad familiar

Rubro	Tipo de economía		Edad			Sexo		Unidad Familiar	
	Normal	Subistencia	Entre 20 - 40 años	Entre 41 - 60 años	Más de 60 años	H	M	Soltero(a)	Casado(a)
Articulos descartables (Mercado)	1		2			1		1	
Venta de abarrotes (Domicilio)	1				4		2		2
Servicio transporte público (Taxi)	1			3		1		1	
Venta de ropa (Ambulante)		2	2			1		1	
Venta de Articulos de librería, bazar, juguetes	1			3			2	1	
Venta de verduras en el mercado	1			3			2	1	
Restaurant	1		2				2	1	
Transporte de carga	1		2			1		1	
Peluqueria	1			3			2		2
Alquiler de habitaciones	1			3			2	1	
Total	9	1	4	5	1	4	6	8	2
Estructura Porcentual	90%	10%	40%	50%	10%	40%	60%	80%	20%

Fuente: estadísticas de clientes de Caja Piura – Agencia Moshoqueque, 2020

### Anexo 3. Caja Piura: Tipo de economía, ranking del índice de morosidad y estructura porcentual según nivel de morosidad

	Rubros	Tipo de economía	Ranking Índice de Morosidad	Ranking Índice de Morosidad	Porcentaje
1	Artículos descartables (Mercado)	Normal	5%	5%	50%
2	Venta de abarrotes (Domicilio)	Normal	5%		
3	Venta de ropa (Ambulante)	Subsistencia	5%		
4	Venta de verduras en el mercado	Normal	5%		
5	Peluquería	Normal	5%		
6	Venta de Artículos de librería, bazar, juguetes	Normal	7%	7%	30%
7	Restaurant	Normal	7%		
8	Alquiler de habitaciones	Normal	7%		
9	Servicio transporte público (Taxi)	Normal	10%	10%	20%
10	Transporte de carga	Normal	10%		

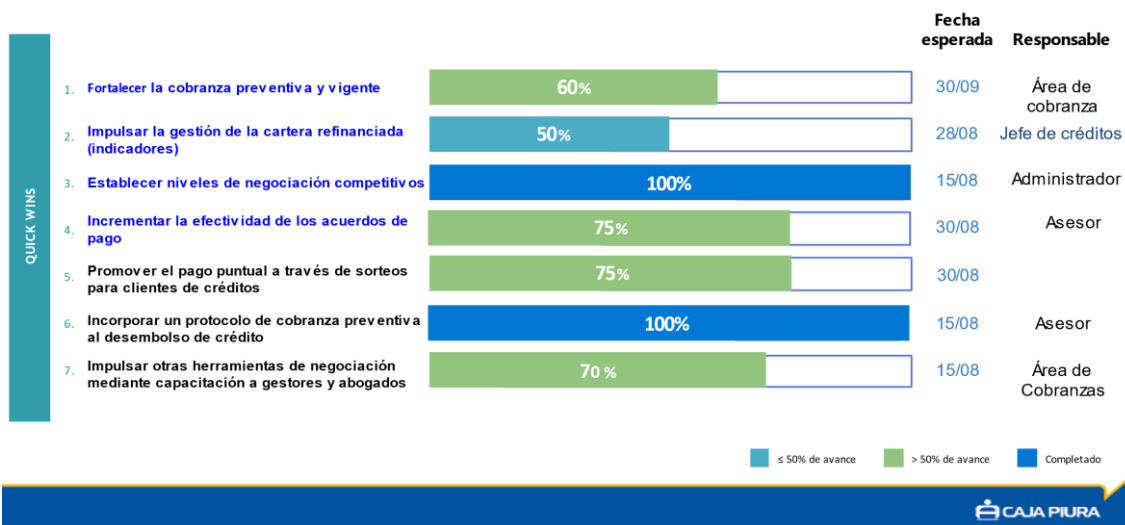
Fuente: estadísticas de clientes de Caja Piura – Agencia Moshoqueque, 2020

### Anexo 4. Caja Piura: propuesta de mejora para reducir la morosidad

#### Propuesta de mejora a la Caja Piura de como afecta los factores de crédito en la morosidad



## implementación de propuestas a corto plazo - Priorizadas



## Propuestas de...

### Mediano plazo (6 meses)

- a- desarrollar un score sobre aprobación de créditos dando una ponderación a las variables: capacidad de pago, solvencia moral y recurso humano, esto evitaría que se siga incrementando la cartera morosa y el incremento de la provisión y por ende la disminución de la rentabilidad
- b- Coordinar con el área de Negocios los criterios para las aprobaciones que se realizan en los subcomités de aprobación de créditos (proponer indicadores de eficiencia)
- c-. Actualización de data de los clientes en coordinación con las áreas de Marketing, Negocios, Servicios y Canales electrónicos con el objetivo de realizar cobranza preventiva y efectiva