



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE AFECTAN LA
CARTERA DE MOROSIDAD DE CRÉDITOS
PYMES DEL ÁREA DE RECUPERACIONES EN LA
CAJA PIURA SEDE LA HERMELINDA, TRUJILLO
DEL PERIODO 2020 – 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Patricia Elisabeth Acevedo Cerna

Amery Reategui Perez

Asesor:

Mg. Lic. Carlos Alberto Pastor Casas

<https://orcid.org/0000-0001-6898-1632>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Henry Elder Ventura Aguilar	18074679
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	José Renato Manchego Guerra	20054185
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Lupe Yovani Gallardo Pastor	10217004
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

PATRICIA_AMERY_TESIS_2_-3.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	2%
2	www.scribd.com Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, quien guía y bendice mi camino, me dio la fuerza para continuar mis estudios y no desfallecer ante las dificultades, y quien me enseñó a enfrentar la adversidad y seguir adelante.

A mis padres por su amor incondicional inculcando el ejemplo de la humildad, perseverancia y sacrificio.

Patricia Acevedo

El desarrollo de esta tesis se la dedico principalmente a Dios, por guiarme a paso firme en todo momento.

A mis padres, que siempre estuvieron brindándome todo su apoyo durante toda la carrera universitaria y laboral.

Amery Reategui

AGRADECIMIENTO

Primordialmente, quiero agradecer a Dios por brindarme sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A mi familia por su apoyo y confianza para seguir mi camino y lograr mis objetivos trazados.

Patricia Acevedo

Agradecemos a Dios que ha bendecido mi vida, me ha guiado a lo largo de mi vida y ha sido el apoyo y fortaleza en los momentos de dificultad y debilidad.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes por permitirme alcanzar mis metas personales.

Amery Reategui

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS	47
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	64
REFERENCIAS	71
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de créditos empresariales.....	25
Tabla 2 Créditos microempresa periodo 2018 al 2022.....	39
Tabla 3 Créditos de microempresa vencidos y sobrevenidos del 2018 al 2022	39
Tabla 4 Técnicas e instrumentos de la investigación	41
Tabla 5 Instrumento la guía de entrevista.....	42
Tabla 6 Instrumento guía de observación.....	42
Tabla 7 Instrumento guía de análisis documental	43
Tabla 8 Matriz de operacionalización	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Créditos Vencidos y Sobrevencidos periodo 2018 a 2022	47
Figura 2 Créditos Microempresas vencidos por monto (S/)... ..	48
Figura 3 Créditos Microempresas sobrevencidos por monto (S/)... ..	49
Figura 4 Evaluación del tipo de cliente moroso	49
Figura 5 Contingencias financieras de los clientes.....	50
Figura 6 Deficiencias administrativas de los clientes.....	50
Figura 7 Tipos de morosidad según género de clientes.....	52
Figura 8 Créditos Microempresas vencidos y sobrevencidos por actividad 2018	53
Figura 9 Créditos Microempresas vencidos y sobrevencidos por actividad 2019	54
Figura 10 Créditos Microempresas vencidos y sobrevencidos por actividad 2020	55
Figura 11 Créditos Microempresas vencidos y sobrevencidos por actividad 2021	56
Figura 12 Créditos Microempresas vencidos y sobrevencidos por actividad 2022	57
Figura 13 Morosos fortuitos en la cartera de clientes.....	57
Figura 14 Filtros de créditos efectivos	58
Figura 15 Medida dirigidas a clientes negligentes	59
Figura 16 Créditos vencidos y sobrevencidos por distrito	61
Figura 17 Políticas de gestión efectiva de la cartera de clientes	62
Figura 18 Gestión de cobranza de los créditos por segmento	62
Figura 19 Estrategias proactivas de recuperación de cartera morosa.....	63

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo primordial, identificar los factores que generan la cartera de morosidad de créditos microempresa de Caja Piura, Trujillo del Periodo 2018 al 2022. El estudio fue de tipo aplicativo, no experimental y descriptivo, donde se obtuvo datos de la cartera morosidad de los créditos microempresas de la caja. Para el desarrollo se tomó como muestra los reportes de créditos microempresa de los estados vencidos y sobrevencidos del 2018 a 2022. De los datos obtenidos se pudo visualizar que existe una gran cantidad de personas que obtuvieron créditos dentro de cada periodo, pero por razones como: robo de capital de trabajo, mala inversión, disminución de ventas, competencia de nuevos negocios, pérdida de otros ingresos y problemas coyunturales dejaron de realizar sus obligaciones con la financiera perjudicando su score en el largo y corto plazo. Por último, se puede concluir que los factores que afectan a la cartera de morosidad de créditos microempresa están vinculados con la crisis actual del país, falta de capacitación en gestión administrativa, personas con negocios de comercio al por menor y por mayor todos estos elementos están afectando a la Caja Piura sucursal Hermelinda-Trujillo en el índice o el aumento de su morosidad.

PALABRAS CLAVES: Morosidad, Créditos Microempresa, Estrategias, Vencidos, Sobrevencidos

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La economía mundial está enfrentando su peor crisis financiera desde la Gran Depresión de la década de 1930, los expertos señalan que los países en desarrollo luchan por recuperarse de la inflación, la reducción de las ventas, el aumento del desempleo, la falta de atención médica, debido a la falta de atención médica, que ha causado grandes problemas financieros en todo el mundo. La crisis sanitaria provocada por la epidemia COVID-19 está provocando un gran problema y un gran problema en la economía mundial, especialmente en estos países. que antes de que llegara esta crisis ya había causado grandes problemas sociales y económicos (Vallejo et al., 2021).

Por otro lado, la morosidad se presenta por un mal manejo de la cartera crediticia, por lo que se le denomina reestructuración por incumplimiento del cliente. También cabe señalar que el aumento de carteras insolventes significa la viabilidad de largo plazo de la institución o unidad; además, ante el incumplimiento se han tomado medidas para retrasar los pagos de las grandes empresas a las pymes; la duración de los retrasos en los pagos de las pymes a las grandes empresas es el doble (Espinoza et a., 2020).

La morosidad de los préstamos de consumo cayó del 3,41 % en marzo al 5,79 % en noviembre de 2020, ya que se vio afectada por la crisis económica y provocó importantes pérdidas de empleo en todo el país. Por su parte, el crédito a empresas muestra una disminución en el número de deudas pasadas, como grandes empresas (0,14 p.p.), medianas empresas (2,86 p.p.), pequeñas empresas (1,14 p.p.) y pequeñas empresas (0,56 p.p.). Sólo la cartera de la empresa aumentó la morosidad de 0,08% a 0,68%. (La cámara de comercio de Lima, 2021).

El séptimo mes del 2021, de todos los préstamos de Reactiva Perú emitidos desde mayo de 2020 (S\$58 374 millones), se ha desembolsado y pagado el 12,5 %. En cuanto al sector crediticio, se puede observar que las empresas del sector corporativo y las grandes empresas son las que más pagan (24,8%). Es importante señalar que estas empresas tienen acceso a préstamos con garantías del 80 y 90 por ciento, y rechazan sus préstamos con gran impaciencia. En particular, las medianas empresas cancelaron y cancelaron el 7,3% de sus préstamos; mientras que la MYPE es 3.0 por ciento (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

Ahora veamos que según el sexto informe (Emprende UP, 2022) de Equifax y el Centro de Emprendimiento e Innovación de la Universidad del Pacífico, en 2022 la tasa de criminalidad ha vuelto a los niveles previos a la pandemia con 10,629 millones de soles. También se debe tener en cuenta que la morosidad [los atrasos como porcentaje de la deuda total] no ha aumentado considerablemente, con una caída del 5,4 % en 2022, frente al 6 % de 2019. Además, en 2019, el 41% de la población tenía un nivel de riesgo bajo, lo que significa que tenían menos probabilidades de incumplir los pagos, pero este año fue del 50% (El Peruano, 2022).

Sin embargo, el estudio inicial recopiló información preliminar sobre los temas planteados, lo que sugiere que el sector financiero se ha visto afectado. Todas las industrias se han visto afectadas de una forma u otra, obligando a los clientes a utilizar sus ahorros para cubrir contingencias y los que no, resultando en retrasos en los pagos. Además, algunos han tenido que cambiar de industria para hacer frente a la situación. La tasa de delincuencia no subió tanto, se las arreglaron para mantener casi la misma tasa de delincuencia de siempre. Aunque según Caja Piura 2021 tienen un índice de criminalidad de 6,5%; una disminución de alrededor del 7% en 2020 y del 6% en 2019.

Asimismo, cabe mencionar que Caja Piura refinanció cerca del 5% de su cartera. El refinanciamiento modificó las condiciones iniciales del crédito, como que se otorgara a microempresarios que tenían dificultades para operar su negocio. Y en cuanto a la reprogramación del 2020 en plena pandemia, alrededor del 52% la cartera se reprograma y disminuyó por la recuperación de algunas empresas, por lo que cerró diciembre de 2021 en 21%, continuando la tendencia a la baja. Pero aún se sigue manteniendo esta última etapa, en detrimento de las microempresas; Por tal motivo, se busca identificar los factores que inciden en que los montos morosos no puedan ser reducidos en una entidad financiera.

En respuesta, a lo antes mencionado, consideramos indispensable analizar los factores que determinan la morosidad de créditos Pyme del área de recuperación en la Caja Piura de la sede Trujillo del periodo 2018-2022, de tal forma que permita a la financiera identificar claramente los factores que influyen en la morosidad y tomar las medidas necesarias.

Para reforzar nuestra investigación hemos considerado los siguientes antecedentes internacionales:

Reyna (2018) sus objetivos de investigación fueron identificar las fortalezas y debilidades de los actuales sistemas de gestión de crédito y cobranza, analizar procesos de gestión de crédito y cobranza que optimicen la recuperación de carteras morosas y proponer el desarrollo de manuales de crédito y cobranza para viabilizar carteras morosas. procesada. El método utilizado es inductivo-deductivo, utilizando nuevamente métodos de entrevista y encuesta e instrumentos de cuestionario relacionados con las variables. Finalmente, se concluyó que Ice Zone necesitaba desarrollar un libro mayor de crédito y cobranza para la recuperación de cartera retrasada en 2018 para que la empresa pudiera tomar decisiones que

ayudaran a la empresa a crecer y desarrollarse. Un nuevo plan de negocios le permite ampliar sus ingresos.

Ulloa (2020) el objetivo fue analizar los factores que inciden en el nivel de morosidad de la cartera de crédito de Fasayñan Ltda. Este estudio utiliza un enfoque cuantitativo en respuesta a un enfoque descriptivo complementado con análisis histórico para comparar el estado actual de las empresas. Finalmente, se concluyó que Fasayñan Ltda, unidad financiera de cooperativas de ahorro y crédito en la 3ra parte de la región del Azuay, se encuentra en el intervalo de morosidad de la cartera morosa y podemos analizar que se ve afectada, debido a que el nivel de morosidad de las cooperativas financieras instituciones alcanzó 9% en marzo de este año, se califica como de “alto riesgo” para el riesgo crediticio de su cartera por el incumplimiento de los pagos del crédito por parte del socio, teniendo en cuenta que el plazo del préstamo es de 1 día posterior al plazo de pago.

Así también se han encontrado antecedentes nacionales que nos ayudan con la investigación, en los cuales varios autores mencionan los siguientes:

Ventura (2021) su investigación fue determinar el alcance de la relación que existe entre la cobranza y la deuda de las PYMES en la estructura financiera de Mi Banco - Huaral 2019. Este estudio utilizó un método cuantitativo, un diseño transversal no experimental y niveles relativos de investigación. Los datos se obtuvieron mediante encuestas a 32 empleados de las instituciones financieras antes mencionadas. Finalmente, los autores concluyen que esto se puede demostrar a un nivel de significación de 0,002, que es menor que el margen de error formulado en este estudio (0,05). Entonces tenemos suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, la gestión de cobranza se relaciona significativamente con el comportamiento delictivo de las pymes en las entidades financieras Mi Banco - Huaral 2019. Además, el coeficiente de correlación Rho de

Spearman fue de 0,536, indicando una correlación moderada según la escala de Bisquerra. Esto significa que la gestión de la desinversión debe ser moderada en términos de política de desinversión, técnicas de desinversión y métodos de desinversión. La razón del nivel moderado de delincuencia en las mencionadas instituciones financieras.

El principal objetivo de García (2022) fue identificar los factores que influyen en la morosidad de los créditos de consumo de las instituciones financieras bancarias nacionales. Las fuentes de información utilizadas son Superintendencia de Bancos, Banco Central de Reserva del Perú, Asociación Bancaria del Perú. El método utilizado es descriptivamente relevante, especialmente cuando se estudian casos en el mundo real, con dos variables: la variable dependiente (X): el factor delincuencia y la variable independiente (Y): la ocurrencia del crédito al consumo, donde la investigación no es experimental. , ya que las variables no se manipulan. De acuerdo con los detalles del estudio, la población está compuesta por todos los empleados de las entidades financieras que se encargarán del proceso de préstamo en el 2021. En el transcurso de la investigación, se puede concluir que es importante que las instituciones financieras de los bancos nacionales comprendan qué factores afectan la tasa de morosidad de los créditos de consumo, ya que aumentar la tasa de morosidad de las instituciones financieras puede tener graves consecuencias. para la productividad laboral y la rentabilidad financiera, Por lo tanto, el objetivo principal del estudio es comprender los factores más importantes que inciden en el aumento del nivel de morosidad de los solicitantes de crédito al consumo de la institución.

Huamani y Cuyubamba (2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre la morosidad y la calidad de las carteras de crédito de los clientes de Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo - Agencia Paucará - Huancavelica. El tipo de investigación utilizado fue el uso de niveles descriptivos relevantes. Finalmente, se obtienen los resultados de la correlación de las variables, que muestran que existe una relación inversa entre ambas, es

decir, la calidad de la cartera de crédito es buena y la tasa de morosidad será baja. la cartera de crédito es buena, los pagos atrasados serán pequeños. La calidad de las carteras de inversión disminuirá y aumentará el nivel de insolvencia. Además, el análisis estadístico mostró que esta relación era significativa.

Por último, se han encontrado antecedentes locales que nos ayudan con la investigación, en los cuales varios autores mencionan los siguientes:

Irigoin (2020) el objetivo fue determinar la relación entre Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A. para puntajes de crédito de clientes y morosidad en 2018. El estudio se basó en un enfoque descriptivo correlacional de diseño transversal no experimental, teniendo en cuenta el tamaño de la población. con los 15 empleados del departamento se utilizó encuestas como técnica y cuestionarios como herramienta. Finalmente, los resultados del estudio muestran que existe una correlación positiva entre Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A. puntajes crediticios de los clientes y su comportamiento moroso, y el coeficiente de correlación de Pearson alcanza 0.828.

Sotero (2019) El objetivo fue determinar cómo la implementación de las recomendaciones de auditoría financiera en el sector crediticio tuvo sobre la recuperación de carteras morosas de Interdoméstico S.A.C. en Trujillo en 2018. La investigación fue documentada, documentada y respaldada por informantes clave dentro de la empresa. Final. La conclusión de este estudio es que la implementación de las recomendaciones de auditoría financiera en el sector crediticio tiene un efecto significativo en la recuperación de carteras morosas, ya que el cumplimiento de estas recomendaciones por parte de la empresa ha logrado resultados económicos, así como en la mejora de la gestión por parte del analista de crédito. y gerente, desde la evaluación del cliente al momento de otorgar el crédito hasta la aplicación de las medidas crediticias especificadas en un plan de crédito.

Cumpa (2019) tuvo como objetivo determinar el efecto de la política crediticia y otras medidas de control sobre la morosidad de Mibanco, institución financiera que utiliza sus recursos para otorgar préstamos a familiares e independientes. Se utilizó un diseño no experimental transaccional/causal junto con los siguientes métodos: enfoque inductivo-deductivo, finalmente se utilizaron los siguientes métodos de investigación: encuesta y observación. En última instancia, se concluyó que, si bien la compañía financiera Mibanco tenía políticas crediticias claras, estas políticas no se aplicaron lo suficiente, y la evaluación encontró que la dependencia excesiva del asesor en los clientes recurrentes incluía: direcciones y/o empresas no verificadas, falta de actualización de referencias, falta de verificación del cumplimiento de la jornada laboral de la actividad económica y no emisión de avisos de cobro de deudas.

A continuación, definiremos nuestra base teórica que utilizamos en nuestra investigación:

Morosidad

Según Pedrosa (2020) “refiere que para obtener la ratio de morosidad en la empresa se tiene que dividir los saldos que no han sido pagados por los clientes en un periodo determinado por los saldos que vencían en dicho periodo. Es mejor cuanto más bajo sea el valor de ratio de morosidad debido a las dificultades que se presenta en la cobranza de clientes morosos”.

Además, Jiménez (2023) señala que la morosidad como tal es la práctica en la cual el deudor (moroso) no paga al vencimiento de su obligación, ya sea en el caso de una factura, de un préstamo, etc.

Por último, la morosidad es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En este caso, dicho deudor es conocido como moroso. (Red Claimer, 2021).

Dimensiones de estudio

Causas de la morosidad:

Señala Brachfield (2020) que durante décadas los morosos han justificado su falta de pago debido a la carencia de efectivo con cuatro excusas universales:

- Que todavía no ha cobrado de sus deudores y que por tanto a su vez no puede pagar.
- Que le han bajado las ventas y por ende los ingresos lo que le provoca problemas de “cash flow”.
- Que le ha bajado el margen comercial debido a la competencia y la globalización.
- Que tiene dificultades transitorias de financiación a corto debido a un problema de negociación con el banco.

Por otro lado, según estudio realizados por el autor menciona que existen causas repetitivas que provocan la morosidad como:

- Retrasos en el pago Intencionales
- Dificultades financieras del deudor
- Falta de eficacia administrativa del deudor
- Litigios e incidencias con los artículos suministrados
- Otras causas.

Tipos de Morosos:

El autor Márquez (2021) indica que existen 6 tipos de morosos, lo cuales son:

a. Los morosos intencionales: Son aquellos deudores que pueden pagar, pero intencionalmente no lo hacen. Estos morosos se dividen en 2 subtipos, que son:

Los deudores que acaban pagando la deuda, aquí están todos los morosos que se atrasan en el pago para recibir algún beneficio a costa del proveedor.

Los morosos profesionales que nunca pagan la deuda, incluso solo se endeudan con la intención de nunca pagar, a menos que se les obligue a través de temas legales.

b. Los deudores fortuitos o sobrevencidos: Son aquellos que quieren pagar, pero no pueden, es decir tienen la intención, pero no tienen liquidez.

c. Los deudores incompetentes y/o desorganizados que pueden pagar, pero no saben lo que tienen que pagar.

d. Los deudores negligentes o despreocupados que siguen la filosofía de “Akuna Matata”, es decir son aquellos que sí tienen capacidad financiera de pagar, pero por su despreocupación no pagan sus deudas.

e. Los deudores circunstanciales, que pueden pagar, pero no lo hacen porque hay un litigio con el acreedor, son aquellos que no cancelan la deuda porque ocurrió un desperfecto en el bien o servicio adquirido, la pagarán cuando se les dé una solución.

f. Los deudores insumisos que, aunque pueden pagar no quieren hacerlo ya que no consideran que exista una deuda, es decir son aquellos deudores que no realizan el pago porque no les corresponde pagar.

Estrategias financieras:

La estrategia financiera debe estar en correspondencia con la estrategia general de la organización y con ello también con la filosofía, visión y misión. La estrategia financiera abarca un conjunto de áreas claves como lo son la inversión, la estructura de capital, los riesgos financieros, la rentabilidad, el manejo de su capital de trabajo y la gestión del

efectivo, todos ellos necesarios para lograr la competitividad y un crecimiento armónico (Gaytan, 2021).

Políticas de créditos

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito (Conexión Esan, 2016).

Estrategias proactivas

Por otra parte, el enfoque proactivo utiliza la investigación y la preparación para mitigar los riesgos antes de que ocurran. Esto permite a las empresas controlar una situación en lugar de depender de la reacción, que a menudo resulta ser inadecuada, ya que permite que ocurran incidentes y esperen una respuesta (Gonzales, 2020).

Para ejecutar con éxito una estrategia proactiva, las empresas deben ejecutar las siguientes acciones:

- Identificar problemas potenciales e inquietudes
- Crear múltiples planes de acción de antemano
- Determinar los mejores momentos para ejecutar el plan

Cobranza segmentada

Como señalamos, la segmentación de clientes subdivide en distintos grupos a los padres, tutores y alumnos. Cada segmento se define según ciertos parámetros de interés: en las instituciones educativas, se suele segmentar según la antigüedad de la mora (Sampaollesi, 2022).

Existen diferentes criterios para segmentar a los clientes:

- Por el tiempo que llevan impagas las facturas, y aquí encontramos la mora corriente, la mora temprana y la mora tardía.
- Por los tipos de morosos, según sean intencionales, fortuitos, desorganizados, etcétera.
- O a partir de un monto específico de deuda.

Créditos Empresariales de Caja Piura

Sujetos De Crédito: Los prestatarios de la CMAC -PIURA S.A.C. podrán ser personas naturales o jurídicas, privadas o públicas que cuenten con las siguientes condiciones de elegibilidad:

1. Clasificación Crediticia (RCC): (0) Normal ó (1) CPP y hasta el 5% en la sumatoria de las clasificaciones (2) Deficiente (3) Dudoso y (4) Pérdida y/o en alguna de ellas en el mes de evaluación, debiendo analizar la información del RCC y el comportamiento de pagos que haya tenido el cliente, al momento de la admisión y para cada préstamo adicional que se le otorgue de acuerdo con lo siguiente:

Para Deudores Minoristas. - últimos 3 meses, si no hubiera tres (3) meses reportados se analizará su evolución en el o los último (s) reporte (s) que presente en el RCC.

Para Deudores No Minoristas. -últimos 6 meses, si no hubiera seis (6) meses reportados se analizará su evolución en el o los último (s) reporte (s) que presente en el RCC.

En ambos casos se debe verificar que la clasificación histórica analizada no sea diferente a Normal ó CPP y que en el mes de evaluación no se haya deteriorado con respecto al periodo anterior, debiendo adjuntar el voucher o documento que acredite la cancelación de la deuda criticada (Caja Piura, 2023).

1. Edad:

- Mayor igual a 18 años para los clientes mayores a 75 años, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Deben presentar garantías inscribibles,
- Participe de la operación crediticia un aval solidario, debiendo ser éste, el pariente más cercano al solicitante del crédito, el mismo que deberá tener una edad menor de 75 años.
- El importe del crédito, único o en forma acumulada, sujeto a evaluación y capacidad de pago sea \leq S/ 20,000 o que su cuota no supere el 30% de sus ingresos netos.
- El plazo de la operación propuesta no supere los 18 meses.

En el caso que el cliente, mayor de 75 años, cuente con el aval solidario respectivo, y la garantía sea no inscribible, el importe máximo del crédito único o en forma a cumulada a otorgar será hasta S/ 5,000 soles con un plazo de hasta 12 meses a una tasa de interés que corresponda al mayor riesgo asumido (Caja Piura, 2023).

La edad no es el único criterio para considerar para ser sujeto de crédito. La evaluación crediticia en base a las políticas, manuales y procedimientos establecidos por CMAC PIURA SAC., determina si el cliente es sujeto de crédito o no.

Tipos de clientes:

1. Cliente nuevo: cliente que no ha tenido ningún tipo de crédito (consumo, empresarial e hipotecarios) en CMAC PIURA SAC.
2. Cliente reactivado: cliente que no mantiene ningún tipo de crédito (consumo, empresarial e hipotecarios) vigente en CMAC PIURA SAC, durante un periodo mayor igual a 30 días.
3. Cliente recurrente: cliente que mantiene un crédito (consumo, empresarial e hipotecarios) vigente, o no ha tenido un crédito con CMAC PIURA SAC, durante un periodo menor a 30 días.

Requisitos formales mínimos:

Los requisitos formales mínimos exigidos son los siguientes:

1. Experiencia Empresarial: Tener experiencia empresarial como gestor o dependiente o empresario propiamente en actividades de: comercio, agricultura, pecuaria, pesca, servicios o en alguna otra actividad económica productiva, de comercialización o de prestación de servicios, según se indica a continuación:

- 02 años En el sector agrario o pecuario
- 02 años En actividades de pesca: como Patrón de Lancha o armador pesquero o tripulante.
- 01 año Actividades de servicios.
- 01 año Actividades de comercio.
- 01 año Actividades de producción.

Con esta experiencia mínima incluso se podrá financiar el inicio de un nuevo negocio propio donde el cliente aporte como mínimo el 20% del proyecto y/o garantía inscribible y Caja Piura financie la otra.

2. Periodo de Funcionamiento: El tiempo de funcionamiento o de establecido que debe tener un negocio, según la actividad realizada, para ser financiado es el que se indica a continuación:

- 01 año En el sector agrario o pecuario
- 01 año En actividades de pesca como:
 - Patrón de Lancha o armador pesquero o tripulante.
- 06 meses Actividades de servicios.
- 06 meses Actividades de comercio.
- 06 meses Actividades de producción

En caso el cliente tenga la experiencia requerida, según lo indicado en el numeral 1, en el negocio o en la actividad a financiar o cuente con la formación para la conducción de este, se requerirá que éste tenga cuando menos un (1) año de establecido en actividades de

agricultura y pesca y de al menos tres (03) meses de establecido para servicios, comercio y producción. (Caja Piura, 2023).

Para aquellos clientes que cuenten con la experiencia, según el numeral 1 precedente, y que requieran financiamiento para la adquisición de bienes de activo fijo productivo (unidades de transporte, maquinaria o mobiliario necesario para la generación de ingresos) y cuenten o aporten para ello cuando menos el 20% del valor del bien no se requerirá del periodo de funcionamiento antes requerido.

3. Registro Único de Contribuyentes: Los clientes con créditos del tipo Corporativo y Gran Empresa deben presentar obligatoriamente su Registro Único de Contribuyente (RUC), vigente. Asimismo, este requisito debe ser cumplido por los deudores de créditos del tipo Mediana y Pequeña Empresa que tengan ventas anuales superiores a S/ 360,000 y créditos otorgados por CMAC-PIURA SAC por importes mayores a S/ 150,000 o su equivalente en moneda extranjera. Este requisito será opcional para aquellos clientes con ventas menores o iguales a S/ 360,000 (Trescientos sesenta mil soles).

Estabilidad domiciliaria o comercial:

Debe poseer domicilio estable o un puesto de venta fijo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Para créditos empresariales debe tener casa propia o de familia (vive en casa de padres, suegros, hermanos, abuelos), sustentado con la copia del recibo de luz y/ o agua.

Se debe dejar evidencia con la copia del DNI del titular del recibo de luz y/o agua, y el parentesco que tiene con la persona que solicita el crédito.

- Para créditos otorgados al sector agropecuario deberá poseer en uso o usufructo o propiedad algún predio agrícola y/o ganado.

- Para créditos destinados a financiar la actividad pesquera deberá poseer en propiedad por lo menos alguna embarcación pesquera.

5. Garantías Crediticias: Poseer garantías, conforme a la Política de Garantías Crediticias, tales como: artefactos electrodomésticos, maquinarias y equipos, medios de transporte, mobiliario, inmuebles registrados o sin registrar en los Registros Públicos, alhajas o joyas de oro, certificados de depósitos de ahorro, cartas fianzas y todos aquellos bienes que tienen un valor económico y son transables en el mercado (Caja Piura, 2023).

Tipos y modalidades de crédito

Tipos de Crédito:

En función al sujeto de crédito del mercado objetivo, y de conformidad con la normatividad vigente, los Créditos Empresariales de CMAC -PIURA SAC son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases y están divididos en los siguientes tipos de créditos (Caja Piura, 2023).

Tabla 1

Tipos de créditos empresariales

TIPOS DE CRÉDITOS EMPRESARIALES		
Agrupación	Tipo de Crédito	Definición
		Aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero, en los últimos seis (6) meses, es:
MINORISTAS	Microempresa	No mayor a S/ 20,000 Soles (o su equivalente en moneda extranjera)
	Pequeña Empresa	Es superior a S/ 20,000 soles, pero no mayor a S/ 300,000 Soles (o su equivalente en moneda extranjera).
		Aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas jurídicas, cuyo:
	Nivel de Ventas	No es mayor a S/ 20 millones de Nuevos Soles en dos (2) años consecutivos, y.
	Mediana Empresa	Endeudamiento Es mayor a S/300,000 Soles (o su equivalente en moneda extranjera) en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificado como créditos corporativos o a grandes empresas.
NO MINORISTAS		También se clasifican en esta categoría los créditos otorgados a personas naturales que tengan endeudamiento total en el sistema financiero mayor a S/ 300,000 Soles (o su equivalente en moneda extranjera) en los últimos seis (6) meses siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.
	Nivel de Ventas	Ventas anuales mayores a S/ 20 millones Soles, pero no mayores a S/ 200 millones Soles en los dos (2) últimos años, de acuerdo con los estados financieros más recientes del deudor, o.
	Gran Empresa	Emisión de Obligaciones El deudor ha mantenido vigentes emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales en el último año.
NO MINORISTAS	Corporativo	Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/ 200 millones Soles en los dos últimos años, de acuerdo con los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Así como también se consideran Corporativos a los créditos otorgados a los siguientes deudores:

Entidades del Sector Público.	Créditos que se otorgan a dependencias del sector público que no hayan sido consideradas como soberanos. Incluye créditos a gobiernos regionales, así como a empresas públicas o mixtas. Los créditos a las municipalidades están prohibidos conforme al Art. 72° de la Ley 27972–Ley Orgánica de Municipalidades.
Empresas del Sistema Financiero	Créditos que se otorgan a empresas comprendidas en los literales A y B del artículo 16° de la ley General 26702 y sus similares del exterior que se orienten o especialicen en microfinanzas, especialmente entidades no bancarias. Incluye el financiamiento otorgado a entidades como: FOGAPI, COFIDE, Banco de la Nación, Banco Agropecuario y al Fondo MI VIVIENDA en calidad de afianzadores, avalistas o garantes de deudores de créditos empresariales.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a intermediarios de valores, a empresas de seguros, a administradoras privadas de fondos de pensiones (AFP); los cuales NO conforman el mercado objetivo de la CMAC -PIURA SAC. Los patrimonios autónomos, incluyendo vehículos de propósito especial y patrimonios fidei cometidos, los cuales son considerados también como deudores Corporativos, podrán participar en las operaciones crediticias de CMAC -PIURA SAC en calidad de afianzadores, avalistas o garantes de deudores de créditos empresariales.

Criterios De Reclasificación Del Tipo De Créditos:

Los créditos otorgados originalmente bajo alguno de los tipos de crédito anteriormente definidos, en el numeral 7.1, se reclasificarán según el criterio principal aplicable a cada tipo de crédito:

1. Nivel de endeudamiento en el Sistema Financiero: El nivel de endeudamiento utilizado corresponde a los últimos seis (6) reportes crediticios consolidados (RCC) remitidos mensualmente por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). La evaluación del tipo de crédito se realizará en un proceso automático mensual (antes del inicio de las operaciones del mes respectivo) con la información del RCC suministrada por la SBS. Este criterio se aplica para los tipos de crédito a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Debido al alineamiento con información de la SBS es posible que inicialmente se le otorgue tal

tipología de crédito (micro, pequeña o mediana empresa) en virtud al requerimiento del supervisor, en este caso el tipo de crédito será otorgado por opción de menú por el Jefe de Créditos o por Administrador de Agencia.

2. Ventas anuales: El Nivel de Ventas anuales se tomará de los estados financieros que presente el deudor para los créditos del tipo Corporativo, en este caso se requieren de estados financieros auditados. Para los tipos de créditos a la Gran Empresa y Mediana Empresa persona jurídica se requieren de los estados financieros firmados por Contador Público Colegiado y por el Cliente. La evaluación del tipo de crédito se realizará en un proceso automático mensual, en el que se verificará la actualización de la información correspondiente a los estados financieros registrados en el módulo de EEFF de Clientes. Debido al alineamiento con información de la SBS es posible que se le otorgue este tipo de crédito a clientes que no hayan sido catalogados como no minoristas (corporativos, gran y mediana empresa) y que se le otorgue tal tipología de crédito en virtud al requerimiento del supervisor, en este caso el tipo de crédito se otorgará por opción de menú por el Jefe de Créditos o Administrador de Agencia.

3. Naturaleza del deudor: Considerando la naturaleza del deudor, independientemente del nivel de ventas se consideran como créditos del tipo Corporativo, no sujetos a reclasificación del tipo asignado, a los siguientes deudores Personas Jurídicas:

- a. Soberanos
- b. Banca Multilateral c. Entidades Públicas
- c. Intermediarios de Valores
- d. Entidades del Sistema Financiero
- e. Empresas de Seguros
- f. Administradoras de Fondos de Pensiones
- g. Patrimonios Autónomos (incluyendo a los):

- h. Patrimonios Fideicometidos
- i. Vehículos de Propósito Especial

4. Condición de emisor: Considerando su condición de emisor, con emisiones vigentes, de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales en el último año, los deudores se reclasificaron a grandes empresas pese a no haber obtenido el nivel de ventas anuales superior a S/ 20 millones de soles.

Este criterio se consignará y se actualizará, cuando el cliente declare la emisión, en la información que corresponde a la sección Información Crediticia del registro de clientes personas jurídicas: la fecha de la emisión, el tipo de instrumento, sus clasificaciones de riesgo (agregando nuevos registros), fecha de vencimiento y el valor de esta.

Dinámica De La Reclasificación Del Tipo De Créditos:

Las reclasificaciones al nuevo tipo de crédito respectivo se ejecutarán según las siguientes reglas, debiendo actualizarse el expediente del deudor con la mayor información y documentación establecidas para el nuevo tipo de créditos, según sea el caso:

1. Créditos a la Microempresa:

En caso el endeudamiento total en el sistema financiero del deudor, sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda, excediera posteriormente los S/ 20,000 Soles, por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda (Pequeña o Mediana Empresa) según el nuevo nivel de endeudamiento.

2. Créditos a la Pequeña Empresa:

En caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda, excediera posteriormente los S/300,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero

disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/ 20,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos microempresas

3. Créditos a la Mediana Empresa:

En caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda se redujera posteriormente por debajo de los S/ 300,000 Soles por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse según el destino de los créditos como créditos de consumo revolvente o no-revolvente, pequeña o microempresa según corresponda.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/20 millones Soles durante dos (2) años consecutivos o si el deudor hubiese mantenido vigente alguna emisión en el mercado de capitales en el último año, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, dependiendo del nivel de ventas que alcance.

4. Créditos a la Gran Empresa:

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excedieran los S/ 200 millones Soles durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si las ventas anuales del deudor disminuyeron a un nivel no mayor a S/ 20 millones Soles durante dos (2) años consecutivos y no hubiera mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas.

5. Créditos Corporativos:

En caso las ventas anuales del deudor fuesen no mayores a S/ 200 millones Soles durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a

grandes empresas. Asimismo, si el deudor no cuenta con estados financieros anuales auditados, los créditos serán reclasificados como a grandes empresas.

Modalidades De Crédito

Las modalidades de créditos que se emplean en CMAC-PIURA SAC son las siguientes:

1. Préstamos: Son los créditos que se conceden mediante la suscripción de un contrato de préstamo y que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único. Los préstamos otorgados tienen las siguientes sub-modalidades:

a. Revolventes: Son aquellos préstamos en los que los saldos pendientes de pago fluctúan en función a las propias decisiones del cliente deudor hasta el importe máximo de la línea de crédito aprobada para tal efecto. Se sustenta en un contrato de línea de crédito o préstamo revolvente. El importe de sus pagos periódicos se establece en el proceso mensual de facturación en función al vencimiento e importe de las cuotas o porción de pago (rotativo) de cada operación de disposición de efectivo o reprogramación que el cliente deudor haya realizado.

b. Cuota Fija: Son aquellos préstamos por los que en su desembolso se emite un cronograma de pagos, en los que se establece el vencimiento e importe de las cuotas fijas, asimismo, se incluyen otros datos establecidos en las normas de transparencia. Se sustenta en un contrato de préstamos o línea de crédito no revolvente.

c. Otros Préstamos: Son aquellos préstamos que se otorgan a vencimiento único, es decir con la forma de pago de libre amortización y bajo la forma de cuota variable a través de un cronograma especial de pagos.

d. Créditos por Liquidar: Son los créditos originados al asumir las obligaciones de los clientes cuyo cumplimiento garantizó CMAC PIURA SAC mediante la emisión de cartas fianzas.

2. Créditos Inmobiliarios: Son los créditos que se conceden para la adquisición, refacción, construcción, ampliación, mejoramiento o subdivisión de todo tipo de inmuebles, excepto los créditos hipotecarios para vivienda.

3. Financiación Estructurada de Proyectos: Son los créditos otorgados a clientes del tipo Medianas Empresas, Grandes Empresas y Corporativos, cuyo repago está basado esencialmente en los flujos futuros del proyecto.

Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

Somos la organización que representa a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de manera eficiente y oportuna, identificando, desarrollando y administrando servicios de interés común, que promuevan y consoliden el liderazgo del Sistema en la industria micro-financiera.

La FEPCMAC fue creada por mandato legal mediante el Decreto Supremo N° 191-86-EF, publicado el 05 de junio de 1986. Actualmente se rige por el D.S. N° 157-90-EF, norma que rige el funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del país (CMAC). Esta última norma fue modificada por la Ley N° 30607, Ley que Modifica y Fortalece el Funcionamiento de las CMAC. Hay que mencionar que esta Ley tiene como pilares fundamentales el fortalecimiento del gobierno corporativo y del patrimonio de las CMAC, se permite la incorporación de socios estratégicos en el accionariado y se amplía las operaciones financieras, entre ellas la emisión y negociación de Cartas de Crédito de acuerdo con los usos internacionales para canalizar operaciones de comercio exterior. Asimismo, se

permite a las CMAC la compra y venta de acciones, emitir y colocar bonos en moneda nacional y extranjera, emitir pagarés y certificados de depósito negociables y demás instrumentos representativos de obligaciones (Microfinanzas, 2021).

Definiciones conceptuales

Créditos

El crédito representa un cambio que actúa en el tiempo, en lugar de en el espacio, por lo que también se le considera “alternar dinero del presente, por el dinero en el futuro”. La palabra deriva del latín *creditus*, que significa ‘confianza’, por ende, un crédito es el derecho que tiene el acreedor a recibir de parte del deudor, la cantidad prestada (Montes, 2020).

Amortización del préstamo

Para Jiménez (2023) “Como su propia palabra indica, amortizar un préstamo o crédito significa devolver el dinero prestado junto con los intereses. Cuando se solicita un préstamo, se realiza un contrato entre dos partes. Una de ellas prestamista (la que presta dinero) y la otra prestataria (quien lo recibe). Éste último se compromete a devolver el dinero prestado junto los intereses asociados dentro de unos plazos y bajo unas condiciones.

Cuadro de amortización del préstamo

Según Donoso (2020) es un cuadro de amortización es una tabla donde se muestra el calendario de pagos (principal e intereses) que se tiene que afrontar al concederse un préstamo.

Índice de morosidad

Según López (2023) indica que, en el ámbito bancario, el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera.

De igual forma, Sampalessi (2021) señala que el índice de morosidad es el factor resultante de los riesgos dudosos y los riesgos totales que se adoptan sobre los pagos de padres, clientes y tutores.

Coll (2021) expone que el índice o ratio de morosidad es un indicador utilizado en el mundo de la banca. Este mide el volumen de operaciones que han sido consideradas morosas, con relación al volumen de préstamos y créditos concedidos por dicha entidad.

Razones de endeudamiento

Para Nava (2019) las principales razones de endeudamiento son:

-Grado de endeudamiento, mide el monto de deuda en relación con otras cifras significativas del balance general.

-Capacidad de pago de deudas, Capacidad de una empresa para realizar los pagos requeridos de acuerdo con lo programado durante la vigencia de una deuda.

-Índices de cobertura, razones que miden la capacidad de la empresa para pagar ciertos costos fijos.

-Índice de endeudamiento, mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa.

Clasificación de los deudores

Dependiendo del tipo de crédito otorgado se tomarán en cuenta diversos factores para la clasificación del deudor.

En el caso de los créditos a Pequeñas Empresas, Microempresas (MES), de Consumo Revolvente, de Consumo No Revolvente e Hipotecario para Vivienda, la clasificación

dependerá de la existencia de morosidad en el pago, historial crediticio, solvencia y de la clasificación otorgada por otras empresas del sistema financiero.

- Categoría normal (0)
- Categoría con problemas potenciales (1)
- Categorías Deficientes (2)
- Categoría Dudosa (3)
- Categoría pérdida (4)

Central de Riesgo de SBS

Es un registro que contiene información sobre los deudores de las empresas del sistema financiero, cuya finalidad es contar con información consolidada y clasificada sobre los deudores de dichas empresas a efectos de promover la solidez de los sistemas, evitando el sobreendeudamiento y la morosidad de sus usuarios.

Registra las obligaciones del deudor en el sistema financiero, incluyendo el total de deudas directas e indirectas (garantías, cartas fianza, cartas de crédito, créditos aprobados impagos, etc.), sobregiros en cuenta de cheques, garantías e información de créditos cancelados, no registra pagarés y Pagarés notas, etc Información sobre protestas de valores publicada por el Registro Nacional de Protestas y Deudas de la Cámara de Comercio de Lima de conformidad con la Ley no. 27287 sobre ley de valores.

Créditos castigados y como se reportan ante la Central de Riesgos de la SBS

Son las obligaciones, que han decidido castigar las entidades reportarte al considerarlas irrecuperables. Cabe precisar que el castigo de un crédito no implica la inexistencia de la obligación. Asimismo, se debe indicar que los créditos castigados también pueden ser refinanciados o amortizados, en cuyo caso podrán ser modificados los datos de clasificación, en función de la evaluación que haga la entidad financiera sobre el cumplimiento puntual de los pagos.

Los criterios son considerados para la clasificación de un deudor de un crédito hipotecario.

Categoría Normal (0): implica el cumplimiento puntual del pago o un atraso máximo de 30 días calendario.

a) Categoría con Problemas Potenciales (1): implica el cumplimiento puntual del pago o un atraso máximo de 30 días calendario.

b) Categoría Deficiente (2): implica atrasos en el pago del crédito de entre 61 a 120 días calendario

c) Categoría Dudoso (3): representa atrasos de entre 121 a 365 días calendario en el pago del crédito.

d) Categoría Pérdida (4): implica atrasos en el pago de las cuotas de más de 365 días calendario.

Alineamiento de créditos

Es un procedimiento, previsto por la normatividad de la SBS, que se realiza de forma mensual, por el cual las empresas del sistema financiero se encuentran obligadas a modificar las categorías de riesgos asignadas, reclasificando al deudor según la categoría de mayor riesgo que figure en el último reporte publicado, aun cuando con dichas entidades el deudor no incumpla el pago de sus obligaciones.

Refinanciamiento y qué consecuencias conlleva en relación con la clasificación del deudor.

Es aquel crédito o financiamiento directo sobre el cual se producen novaciones (*) o modificaciones en las condiciones de plazo y/o monto en las cuales fue contratado, debido a dificultades en la capacidad de pago del deudor. En relación con la clasificación, los deudores deben mantenerse en sus categorías originales, a excepción de los deudores clasificados con categoría 0 (normal) los cuales pasan a 1 (con problemas potenciales). El

mejoramiento de la categoría crediticia asignada puede efectuarse cada dos trimestres, previa evaluación sobre el cumplimiento de los pagos. Si contrariamente, el deudor presenta atrasos o incumplimientos en el pago de las cuotas pactadas se reclasifica inmediatamente a una categoría de mayor riesgo.

1.2 Justificación

El presente estudio se justifica de forma teórica, porque busca mediante los conceptos obtenidos sobre morosidad y créditos llevarlos a la realidad empresarial para determinar los factores que pueden influir en las operaciones de los negocios, perjudicando no solo su estabilidad sino su rentabilidad al final del periodo. Por esa razón, se busca aplicar los saberes obtenidos para identificar los factores y formular estrategias que puedan aportar a la teoría estudiada.

El estudio se justifica de forma práctica, porque con los datos obtenidos del estudio no solo servirá a la comunidad científica sino contribuirá en mejorar las políticas y estrategias de la Caja Piura al momento de desembolsar los créditos a las personas de microempresas. También, esta información obtenida del análisis de los datos servirá para los supervisores de la Caja Piura para tener en cuenta al momento de filtrar a los clientes que desean obtener créditos y para no incurrir en la morosidad.

La investigación se justifica de manera metodológica, porque el tipo de investigación desarrollado permitió mediante los instrumentos guía de entrevista, guía de observación y guía de análisis documental utilizados permitió obtener la información necesaria para describir la problemática presentada dentro del estudio y poder brindar los datos necesarios para formular estrategias que puedan mitigar la morosidad. además, los datos obtenidos servirán para aquellas personas que desean evaluar sobre la morosidad como base para seguir investigando sobre el tema y contribuir al aumento del conocimiento.

1.3 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que generan la cartera de morosidad de créditos microempresas de Caja Piura, Trujillo del periodo 2018 al 2022?

1.4 Objetivos

Objetivo general:

Identificar los factores que generan la cartera de morosidad de créditos microempresas de Caja Piura, Trujillo del periodo 2018 al 2022.

Objetivos específicos:

- Identificar las causas de la morosidad de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022.
- Determinar los tipos de morosidad de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022.
- Analizar las estrategias financieras de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022.

1.5 Hipótesis

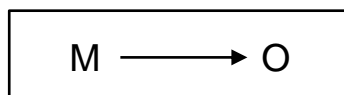
El tipo de investigación descriptivo elegido por los autores para el desarrollo de la investigación, no se formula hipótesis debido a que no se trabaja con relaciones de causa y efecto. Por el simple hecho de medir un fenómeno para describirlo no requiere; por tal motivo los estudios enfocados a describir carecen de la misma.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Según su orientación la investigación es aplicada, porque se caracteriza porque se origina en un marco teórico, el cual será utilizado para comprobar si efectivamente influye dentro de la realidad estudiada (Hernández et al., 2018). El objetivo de este tipo de investigación es comprobar la teoría del autor dentro de una realidad; por tal motivo, los datos obtenidos de la investigación fueron analizados para determinar su efecto en la variable morosidad.

Según su enfoque la investigación fue descriptiva, el cual tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado. Así mismo, en este tipo de estudio el investigador selecciona una serie de cuestiones que están ligadas a las variables para recabar información sobre cada una de ellas y así presentar lo que se investiga. (Sampieri y Mendoza, 2018). Descriptivo, permitió describir la realidad tal y conforme se presentó donde fue analizada y presentada dentro del informe.

El diseño de la investigación fue no experimental; según Hernández et al. (2018) en la investigación no experimental porque no se manipula intencionalmente una o más variables independientes para ver su efecto una sobre otras variables. Lo que se hace es observar los fenómenos tal como se dan en su entorno natural para posteriormente analizarlos.



Dónde:

M: Muestra (Es la muestra a quien se realiza el estudio).

O: Observación (Información relevantes o de interés recolectada).

Por otro lado, según el periodo la investigación es transversal, ya que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único que es establecido por el investigador. Además, su propósito es: describir las variables de un grupo de casos (muestra o población), evaluar la situación en un lapso o periodo estimado y finalmente analizar la incidencia de las variables en un momento determinado (Niño, 2019).

La población, estuvo conformada por (15) asesores de créditos y los reportes económicos financieros de la Caja Piura de la Sucursal de Trujillo- Hermelinda de los créditos de persona natural con negocio (microempresas) la distribución de los datos estuvo conformado de la siguiente manera:

Tabla 2

Créditos microempresa periodo 2018 al 2022

Periodo	Crédito Microempresa
2018	1173
2019	2333
2020	3239
2021	314
2022	380
Total	7439

Nota. Reporte Financiero microempresas del periodo 2018 a 2022.

La muestra, estuvo constituida por (15) asesores y los reportes económicos financieros de los clientes con créditos vencidos y sobrevencidos de persona natural con negocio de la Caja Piura de la Sucursal de Trujillo- Hermelinda del periodo 2018 al 2022.

Tabla 3

Créditos de microempresa vencidos y sobrevencidos del 2018 al 2022

Periodo	Vencidos	Sobrevencidos
2018	11	113
2019	20	234
2020	9	168
2021	52	128
2022	65	144
Total	53	563

Nota. Reporte Financiero microempresas del periodo 2018 al 2022.

El muestreo por interés, para el desarrollo del estudio no se aplicó fórmula estadística debido a que la muestra fue elija por muestreo no probabilístico por conveniencia por los autores de la investigación para la elección de los asesores se tomo los (15) asesores debido a que la muestra es igual a la población y su cantidad es mínima no se aplicó método estadístico. Por otra parte, los reportes financieros fueron simplificados los créditos donde se tomó solo aquellos créditos de microempresa, que se encontraron en las categorías de vencidos y sobrevenidos en el periodo del 2018 a 2022 para luego ser ordenados según las características de los objetivos.

Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Para el estudio se tomó a la financiera Caja Piura de la ciudad de Trujillo sede la Hermelinda, donde se determinó el siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Técnicas de recolección de datos**

La técnica es el lenguaje común donde se hace referencia a los procedimientos o formas de cómo se obtuvo la información de manera estandarizada; al momento que se aplicaron las herramientas dentro de la realización de las tareas de investigación, así como la preparación de dichos instrumentos en el estudio (Niño, 2019).

Las técnicas utilizadas para la obtención de los datos fueron la entrevista, la cual se utilizó en la recolección de datos cualitativos donde se recopiló una gran cantidad de información sobre el comportamiento, actitud y percepción de los entrevistados (Nava y Monroy, 2018). En este caso la técnica utilizada fue la entrevista la cual permitió obtener la información de forma precisa del supervisor y trabajadores del área de créditos sobre las causas de la morosidad, tipos de morosidad y estrategias financieras de créditos

microempresarios de categorías de vencidos y sobrevenidos dentro del periodo del 2018 al 2022. También, se utilizó la técnica de observación directa donde se recaudó información sobre cómo se realizó las operaciones y pautas para la obtención de los créditos de microempresa de persona naturales con negocio, lo cual ayudó en el avance de la investigación y finalmente se efectuó un análisis de los documentos de los reportes financieros del 2018 al 2022 donde se obtuvo información. Esto último permitió determinar la cantidad exacta de vencidos y sobrevenidos en los periodos de 2018 a 2022.

Tabla 4

Técnicas e instrumentos de la investigación

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía de entrevista
Observación de campo	Guía de Observación
Análisis de documentos	Guía de Análisis documental

Nota: Elaboración Propia.

- **Instrumentos de recolección de datos**

Es aquel instrumento de medición adecuado que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente antes de efectuar el estudio de campo (Mias, 2018).

El instrumento que se utilizó en el estudio fue la guía de entrevista, la cual permitió obtener información precisa del supervisor y asesores de la financiera respecto a los créditos microempresarios vendidos y sobrevenidos del periodo 2018 al 2022 y aquellos factores que afectaron o incidieron en el aumento de la morosidad, se logró de esta manera recaudar información que contribuyo en el desarrollo de la investigación. Así mismo, el instrumento fue estructurado mediante una lista de preguntas abiertas y cerradas para obtener los datos de forma precisa de los clientes de la financiera (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 5
Instrumento la guía de entrevista

	Instrumento 1
Nombre	Guía de Entrevista
Objetivo	Conseguir datos sobre las operaciones de los créditos de microempresas
Fuente de procedencia	Elaboración Propia.
Contenido	Se harán preguntas abiertas y cerradas a los asesores para recaudar información de las características y políticas de trabajo de la financiera.
Tipo	La técnica empleada será la entrevista abierta estructurada.
Muestra	El supervisor y trabajadores de Caja Piura del área de recuperación.

Nota: Elaboración Propia.

Por otro parte, se utilizó el instrumento guía de observación para visualizar las operaciones y procedimientos que se realizan dentro de la financiera para brindar créditos a los clientes microempresarios, todos aquellos datos fueron registrados en el instrumento para evaluar las operaciones crediticias. De igual forma, se aplicó a la unidad de estudio la guía de análisis documental donde se obtuvo datos de los reportes de la financiera del periodo 2018 al 2022 de los créditos microempresarios vencidos y sobrevividos, todos estados fueron registrados dentro de un archivo Microsoft Excel, donde se analizó los datos obtenidos de la cartera de clientes; asimismo, se obtuvo información de fuentes primarias como: INEI, Banco Central de Reserva, SBS, etc. Por último, se estructuró tablas y figuras que fueron presentados dentro del informe de investigación donde se realizó la discusión y conclusiones según los objetivos presentados en la investigación (Maldonado, 2018).

Tabla 6
Instrumento guía de observación

	Instrumento 2
Nombre	Guía de observación
Objetivo	Visualizar las operaciones crediticias de los clientes de créditos microempresas
Fuente de procedencia	Elaboración Propia.
Contenido	Evaluar los procedimientos y políticas al momento de brindar un crédito a personal

	naturales con negocio.
Tipo	La técnica será la observación
Muestra	Cartera de clientes de créditos microempresa

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 7

Instrumento guía de análisis documental

	Instrumento 3
Nombre	Guía de análisis documental
Objetivo	Recolectar y analizar datos sobre la cartera de clientes de créditos microempresas
Fuente de procedencia	Elaboración Propia.
Contenido	Se filtrará los reportes de créditos de los clientes para determinar la cantidad de moros, características y evolución que existen dentro del periodo del 2018 al 2022.
Tipo	La técnica será la observación y análisis de documentos.
Muestra	Reporte de créditos microempresa del periodo 2018 al 2022.

Nota. Elaboración Propia.

- **Validación de datos**

Para la validez de los datos según, Hernández et al., (2018) se buscó determinar la carencia de desviación que simboliza la relación entre lo que se calcula y lo que verdaderamente se desea medir. Donde hay diversos métodos para asegurar su certeza en ello se encuentra el juicio de expertos, es un instrumento que se basa en que especialistas analizan el contenido, la redacción y la adecuación de todos los reactivos, y hacen sugerencias para que el investigador efectúe las revisiones adecuadas y mejoras. Por esta razón, se requirieron individuos capaces para avalar o no los instrumentos escogidos para la guía de observación y guía de análisis documental, en esta ocasión fueron profesores expertos en la materia quienes validaron los instrumentos y otorgan su conformidad para su aplicación al momento de obtener los datos de la investigación.

- **Recolección de datos**

El procedimiento de recolección de datos de la unidad de análisis fue: (1) se visitó a

la financiera para solicitar permiso al jefe del área para realizar la investigación dentro del horario de trabajo, (2) se aplicó la guía de entrevista al supervisor y trabajadores para recaudar información sobre la cartera de clientes de créditos microempresa, (3) después se aplicó la guía de observación para evaluar las operaciones crediticias, (4) revisó los reportes de los periodos 2018 a 2022 de los clientes morosos, (5) se utilizó la herramienta MS. Excel para el registro de los datos y análisis de los mismos, (6) se realizó la medición de la cartera de clientes de Caja Piura de créditos microempresas y Caja Piura sede Hermelinda. Asimismo, se buscó información de fuentes primarias como INEI, Banco Central de Reserva, SBS, (7) presentó los resultados obtenidos del estudio en tablas y figuras, (8) efectuó la discusión de los resultados, (9) se analizó mediante la prueba de normalidad para evaluar los datos; (10) se estableció las conclusiones según los objetivos de investigación.

- **Análisis de la recolección de datos**

Para la realización del análisis de los datos, se utilizó la entrevista aplica al supervisor o jefe de área, se obtendrá datos de la documentación y los procesos que se realice dentro de la gestión financiera, la información obtenida del estudio solo será descriptiva en este caso debido a que solo se tiene una variable dentro de la investigación para analizar los datos obtenidos se aplicó la estadística descriptiva donde los reportes obtenidos del 2018 al 2022 se filtraron mediante las características de vencidos y sobrevividos de la Caja Piura de Trujillo sede La Hermelinda. Además, los datos brindados por la financiera fueron registrados en una hoja de cálculo de Excel, donde se calculó y dividió la información de los clientes morosos según su categoría y los objetivos específicos establecidos dentro del estudio. Después, se estructuraron las tablas y figuras que se presentaron dentro de cada objetivo para resolver las implicancias presentadas dentro de la investigación. Finalmente, el estudio no estableció la contrastación de hipótesis debido a que es un tipo de investigación descriptiva que busco medir el fenómeno de la morosidad y por tal motivo no necesita tener

hipótesis, por esa razón, las investigaciones relacionadas al desarrollo descriptivo carecen de esta.

- **Operacionalización de variables**

Tabla 8

Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Variable: Factores que afectan la cartera de Morosidad	La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. (Pedrosa, 2020).	Para la medición de la morosidad se evaluarán los factores macroeconómicos y microeconómicos que afectan a la entidad financiera y la capacidad de pagos de sus clientes.	Causas de la Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Retrasos Intencionales - Contingencias financieras - Deficiencias administrativas 	Ordinal/Razón
			Tipos de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Morosos fortuitos - Morosos circunstanciales - Morosos negligentes 	
			Estrategias financieras	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de créditos - Cobranza segmentada 	

Por último, los aspectos éticos fueron establecidos siguiendo las políticas y normas académicas de la Universidad Privada del Norte, comunidad científica y revistas académicas; por tal motivo los aspectos considerados dentro del estudio fueron el derecho a la privacidad, donde el sujeto de investigación tuvo el derecho de mantenerse en confidencialidad para que la información brindada fuera transmitida sin problemas a los investigadores sin perjudicar sus labores dentro de la financiera. Por otro lado, se aplicó la confidencialidad, donde los datos obtenidos de la recolección de datos fueron manejados estrictamente por los investigadores para evitar el flujo o escape de información de la unidad de análisis. Además, los datos obtenidos fueron manipulados por personas autorizadas por los investigadores. Por último, se utilizó la autonomía, donde los datos obtenidos de la recolección fueron presentados de forma precisa, consistente y confiable según la opinión

de los investigadores dentro del informe aplicando los valores obtenidos e inculcados como profesional. Asimismo, se aplicó los estándares de redacción donde se siguió la norma APA para la redacción correcta del informe de investigación.

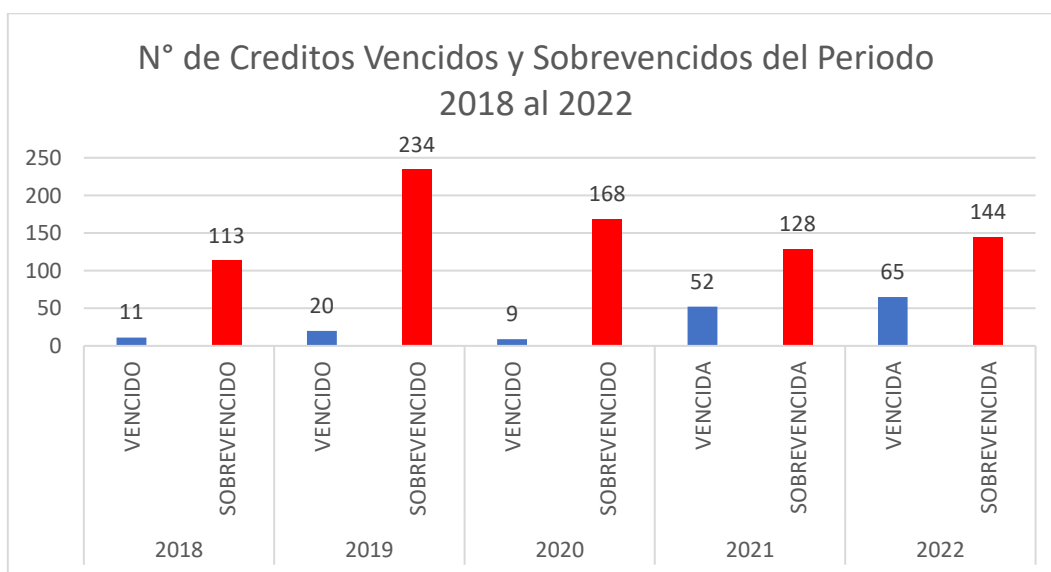
CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Identificó las causas de la morosidad de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022.

Del análisis realizado se puede visualizar que existe una gran cantidad de personas que obtuvieron créditos microempresas dentro de cada periodo, pero por razones como: robo de capital de trabajo, mala inversión, disminución de ventas, competencia de nuevos negocios, pérdida de otros ingresos y problemas coyunturales dejaron de realizar sus obligaciones con la financiera perjudicando su score en el largo y corto plazo.

Figura 1

Créditos Vencidos y Sobrevencidos periodo 2018 a 2022



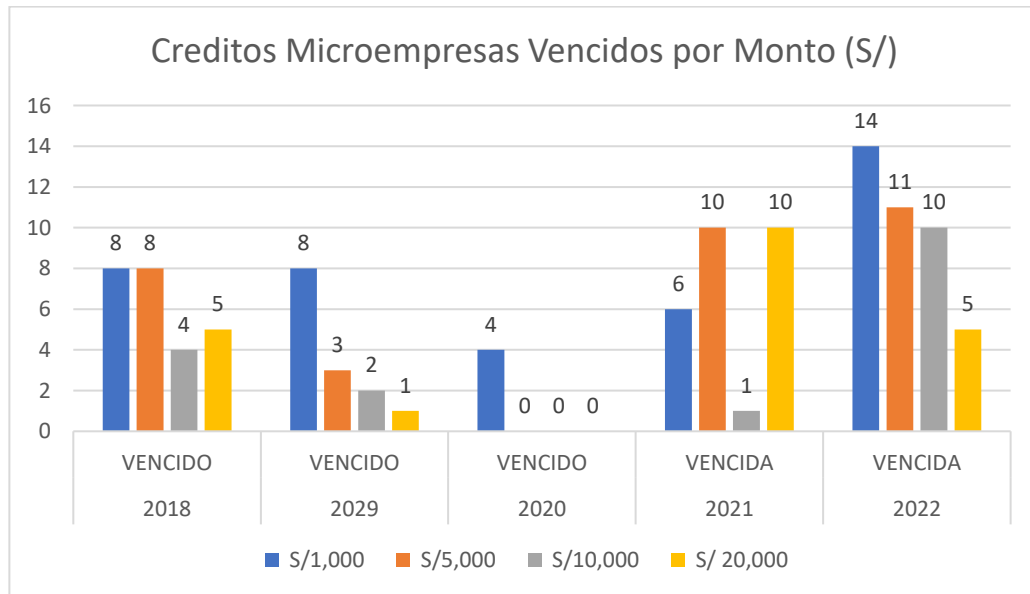
Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

Por otro lado, también de los datos obtenidos de los periodos del 2018 al 2022 se realizó un análisis clasificando las personas que obtuvieron créditos microempresa por montos de S/ 1000, S/ 5000, S/ 10000 y S/ 20000; y que por el incumplimiento de sus obligaciones se volvieron créditos vencidos dentro de cada periodo. En la Figura 7 se observa aquellos créditos donde las personas más tuvieron incidencia fueron aquellos

créditos por el monto de S/ 1000 soles que las personas dejaron de pagar por falta de liquidez, lo cual los clasificó como morosos.

Figura 2

Créditos Microempresas vencidos por monto (S/)

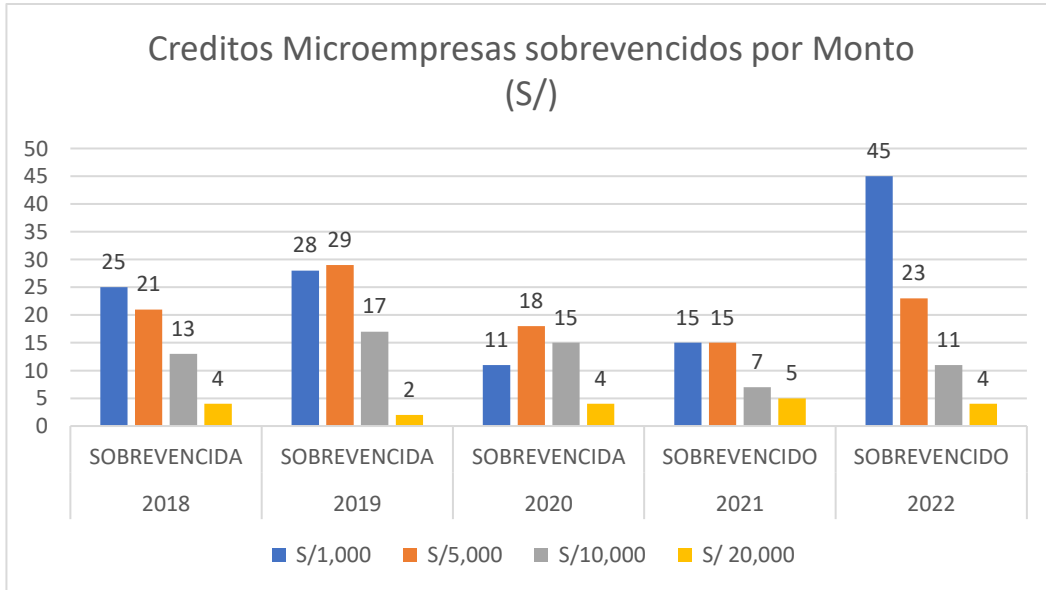


Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

De igual modo, también de los datos obtenidos de los periodos del 2018 al 2022 se realizó un análisis clasificando las personas que obtuvieron créditos microempresa por montos de S/ 1000, S/ 5000, S/ 10000 y S/ 20000; y que por la falta de pagos se volvieron créditos sobrevividos en cada periodo. En la Figura 8 se visualiza aquellos créditos donde las personas tuvieron más incidencia fueron aquellos créditos por el monto de S/ 1000 a S/ 5000 soles aquellas personas que dejaron de pagar por disminución de las ventas, lo cual los clasificó en el sistema financiero como morosos.

Figura 3

Créditos Microempresas sobrevividos por monto (S/)

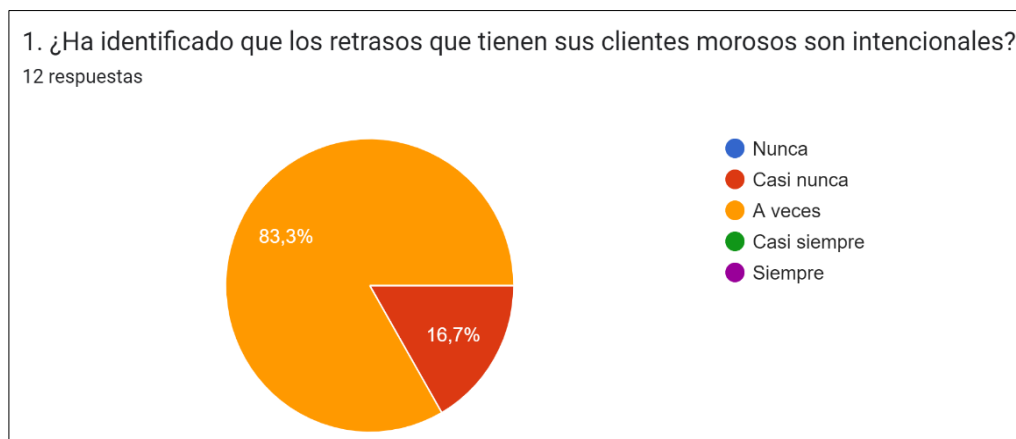


Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

Por otra parte, de los datos obtenidos de los asesores de la Caja Piura se pudo analizar las causas de la morosidad que a veces se relaciona con los clientes que tienen retrasos intencionales debido a que tienen el dinero para pagar el crédito solicitado, pero no lo realizan y muchas veces se vuelven morosos por pequeños créditos por lo cual la financiera toma las acciones realizando campaña de buen pagador o promociones para que el cliente pueda pagar puntual su crédito.

Figura 4

Evaluación del tipo de cliente moroso

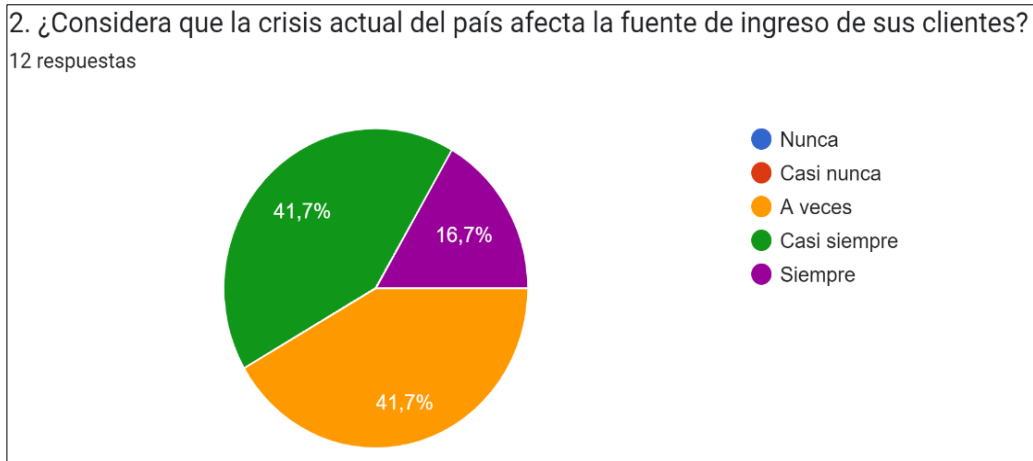


Nota. Datos obtenidos del cuestionario de los asesores.

También, la información recolectada de los asesores nos mostró como existen causas que afectan a los clientes al momento de realizar los abonos como es la actual crisis del país que no solo influye en las industrias grandes sino también en los ingresos de los clientes al momento de cumplir con sus obligaciones con la financiera.

Figura 5

Contingencias financieras de los clientes

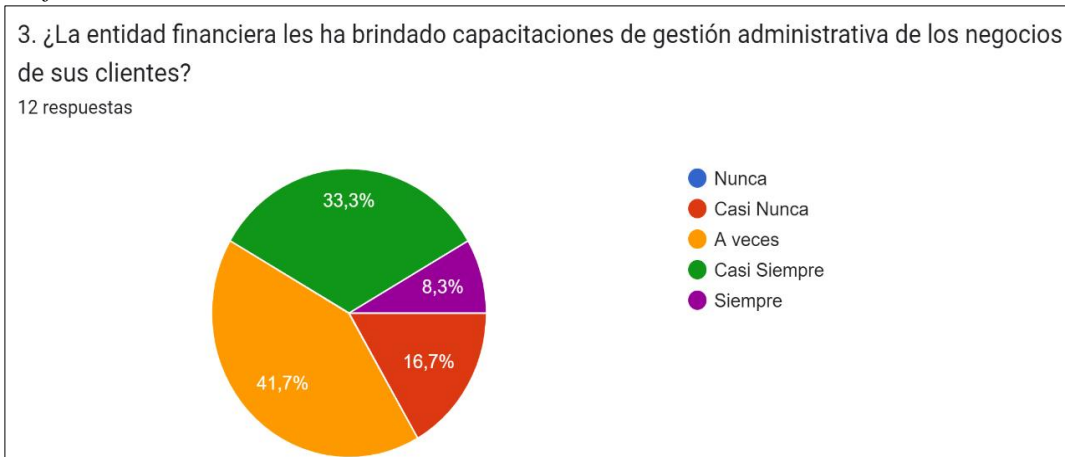


Nota. Datos obtenidos del cuestionario de los asesores.

Otra de las razones o causas que afectan a los clientes según los asesores es la falta de capacitación al momento de gestionar la administración de sus negocios, por lo cual los asesores periódicamente desarrollan un plan de capacitación para mejorar las actividades de los negocios y de esta forma poder cumplir con las obligaciones financieras de la caja.

Figura 6

Deficiencias administrativas de los clientes



Nota. Datos obtenidos del cuestionario de los asesores.

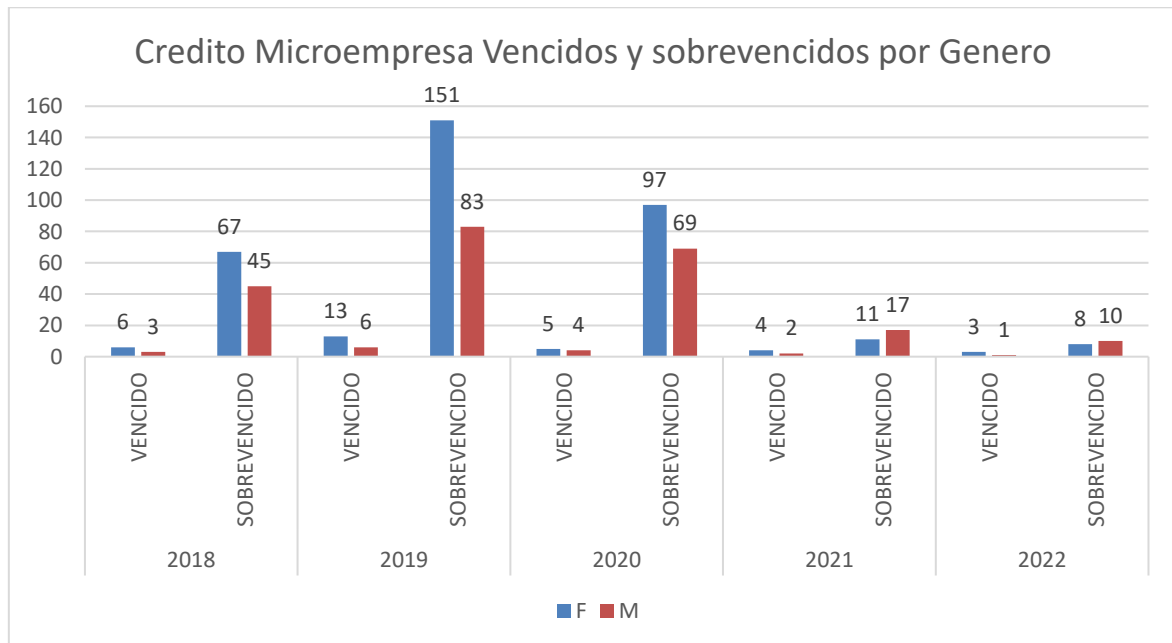
Por último, del análisis realizado de los reportes, asesores y Jefe del área de créditos nos permitió identificar que los principales causas de la morosidad de los créditos de microempresas están ligados muchas veces a la disminución de ventas / ingreso, salud por estación (fenómeno del niño, dengue, lluvias, etc.) y problemas familiares (conflictos familiares, disolución, dinero del crédito que se le entregó a un familiar, etc.), todas estas causas identificadas permitieron obtener una perspectiva de los factores que pueden influir dentro del cumplimiento de las obligaciones financieras con la Caja Piura de la sede Hermelinda de la ciudad de Trujillo.

3.2. Determinó los tipos de morosidad de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022.

Para dar respuesta al objetivo se identificó y clasificaron los reportes de los clientes por genero para establecer quien tiene mayor grado de morosidad entre los masculinos o femeninos, como se puede apreciar en el año 2018 al 2022 la mayor cantidad fueron los clientes del sexo femenino. Asimismo, los clientes sobrevencidos en los años 2018, 2019 y 2020 fueron del sexo femenino y en los años 2021 y 2022 fueron del sexo masculino.

Figura 7

Tipos de morosidad según género de clientes



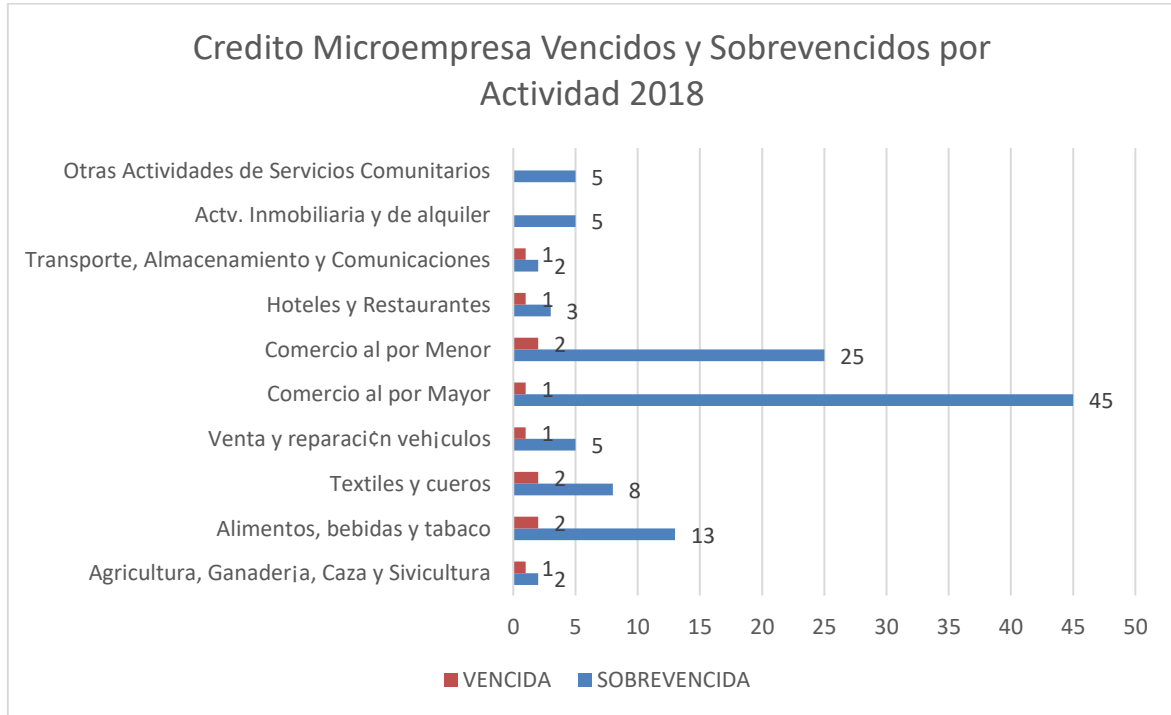
Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

De igual modo, del análisis realizado a los reportes sobre los clientes de los créditos de microempresas el tipo de moroso según la clasificación de su actividad se pudo determinar que los clientes que mayormente inciden en la morosidad de sus créditos en la modalidad de sobrevencidos son: aquellos que realizan las actividad de comercio al por mayor (45), comercio al por menor (25) y ventas de alimentos, bebidas y tabaco (13) dentro

del periodo 2018, esto indica que la financiera debe tomar medidas al respecto para reorganizar las estrategias de obtención de créditos y cumplimiento obligaciones con la caja.

Figura 8

Créditos Microempresas vencidos y sobrevencidos por actividad 2018

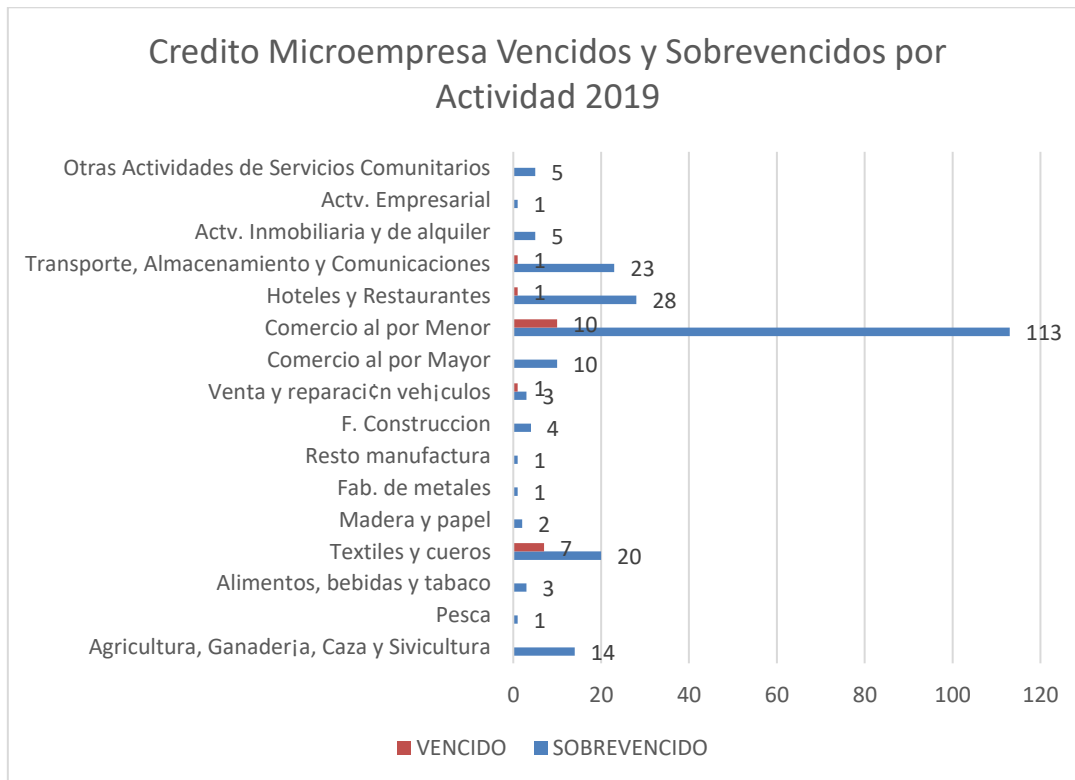


Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

Por otra parte, del análisis realizado a los reportes sobre los clientes de los créditos de microempresas el tipo de moroso según la clasificación de su actividad se pudo establecer que los clientes que mayormente inciden en la morosidad de sus créditos en la modalidad de sobrevencidos son: aquellos que realizan las actividad de comercio al por menor (113), hoteles y restaurante (28) y transporte, almacenamiento y telecomunicaciones (23) dentro del periodo 2019, esto indica que la financiera debe reestructurar los procedimientos de filtrado para brindar créditos a los microempresarios que puedan cumplir con las obligaciones financieras.

Figura 9

Créditos Microempresas vencidos y sobrevencidos por actividad 2019

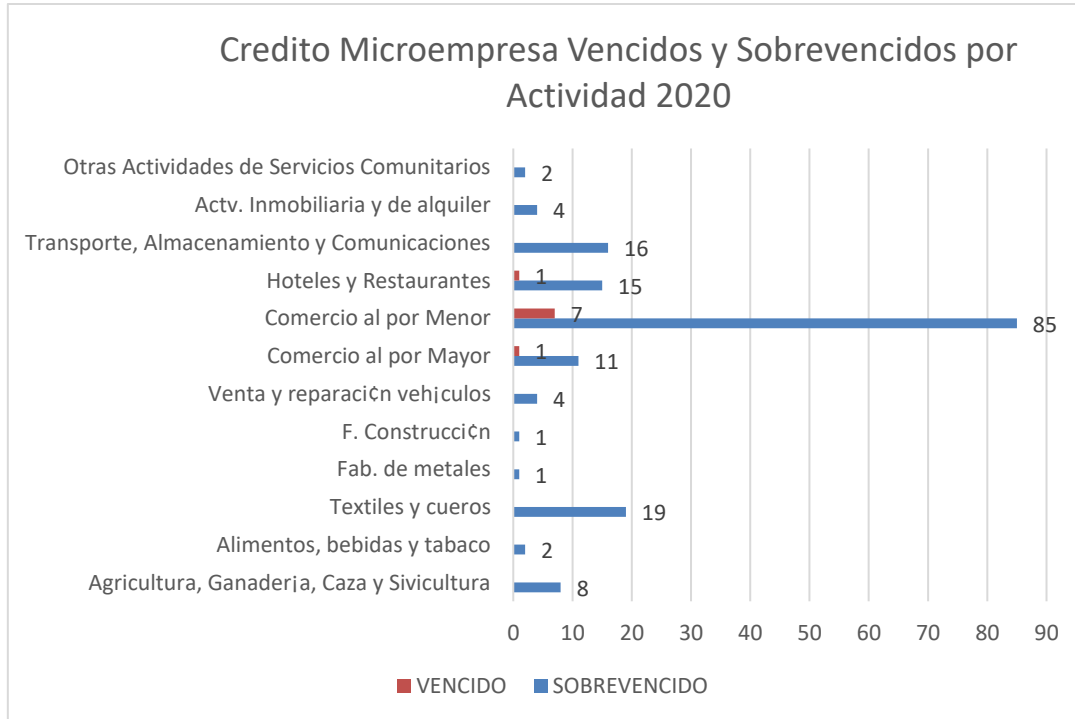


Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

Asimismo, del análisis realizado a los reportes sobre los clientes de los créditos de microempresas el tipo de moroso según la clasificación de su actividad se pudo establecer que los clientes que mayormente inciden en la morosidad de sus créditos en la modalidad de sobrevencidos son: aquellos que realizan las actividad de comercio al por menor (85), textiles y cueros (19) y transporte, almacenamiento y telecomunicaciones (16) dentro del periodo 2020, esto indica que la financiera debe reestructurar la evaluación de los clientes para brindar créditos a los microempresarios que puedan cumplir con los pagos oportunos de sus créditos.

Figura 10

Créditos Microempresas vencidos y sobrevencidos por actividad 2020

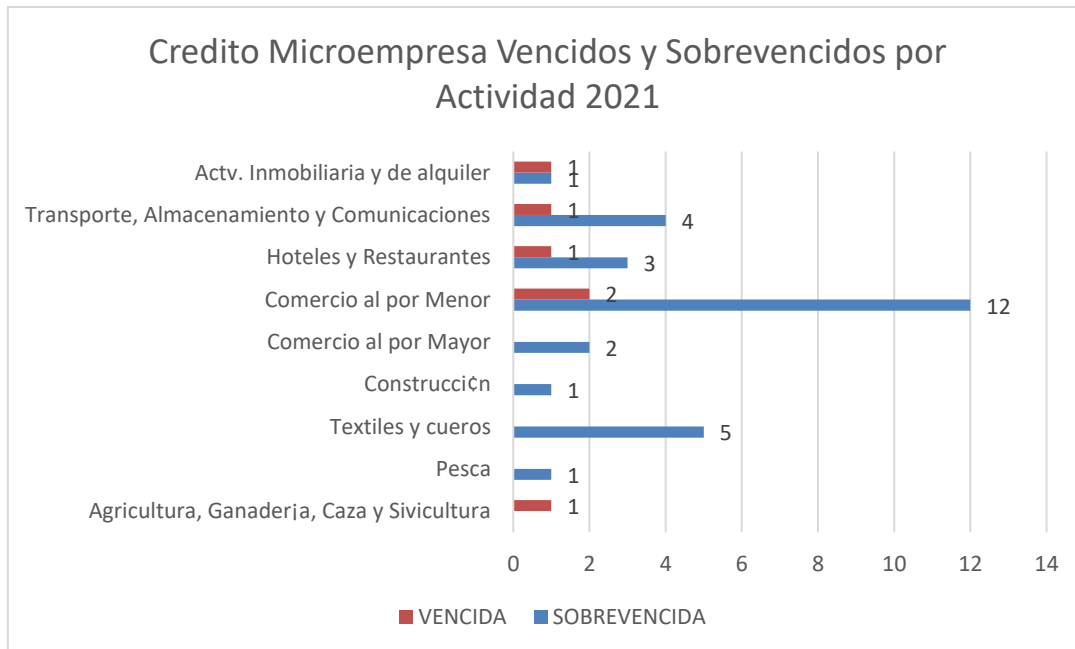


Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

Tambi3n, del an3lisis realizado a los reportes sobre los clientes de los cr3ditos de microempresas el tipo de moroso seg3n la clasificaci3n de su actividad se pudo establecer que los clientes que mayormente inciden en la morosidad de sus cr3ditos en la modalidad de sobrevencidos son: aquellos que realizan las actividad de comercio al por menor (12), textiles y cueros (5) y transporte, almacenamiento y telecomunicaciones (4) dentro del periodo 2021, esto indica que la financiera aunque realiza actividad y estrategias correcta para reducir la morosidad de los clientes a3n existen clientes que no cumplen con los pagos de sus cr3ditos.

Figura 11

Créditos Microempresas vencidos y sobrevividos por actividad 2021

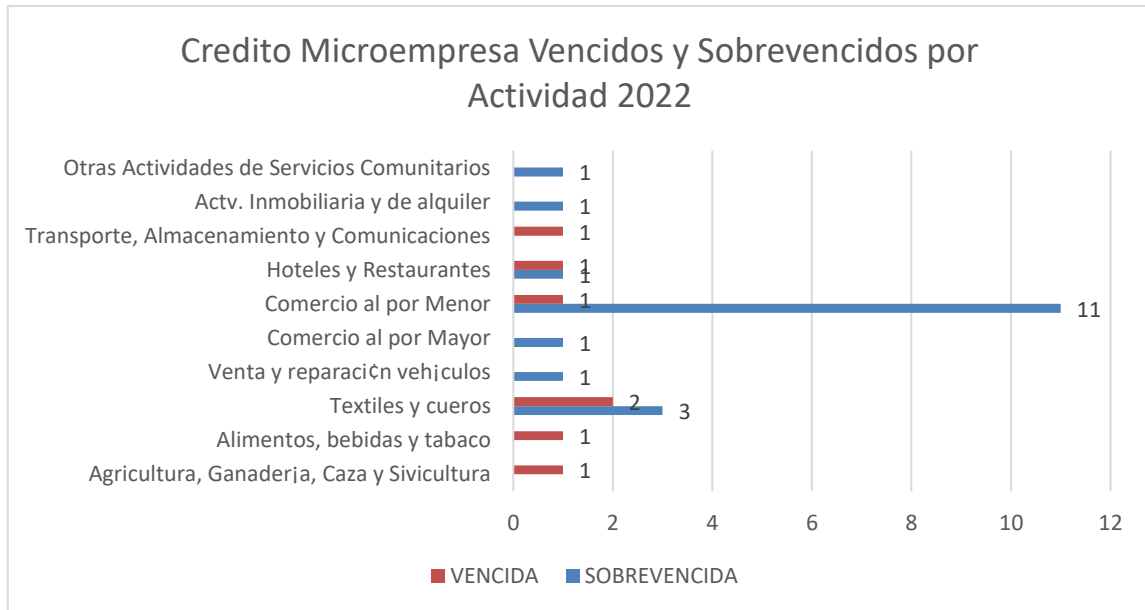


Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

Finalmente, del análisis realizado a los reportes sobre los clientes de los créditos de microempresas el tipo de moroso según la clasificación de su actividad se pudo establecer que los clientes que mayormente inciden en la morosidad de sus créditos en la modalidad de sobrevividos son: aquellos que realizan las actividad de comercio al por menor (11) y textiles y cueros (5) dentro del periodo 2021, esto indica que la financiera aunque realiza actividad y estrategias correcta para reducir la morosidad de los clientes aún existen clientes que no cumplen con los pagos de sus créditos. Se debe mencionar además que las actividades realizadas por la agencia aún no han podido mitigar aquellos clientes que se encuentran dentro de los sobrevividos, lo cual está generando pérdidas no solo a la financiera sino a los trabajadores de esta.

Figura 12

Créditos Microempresas vencidos y sobrevencidos por actividad 2022

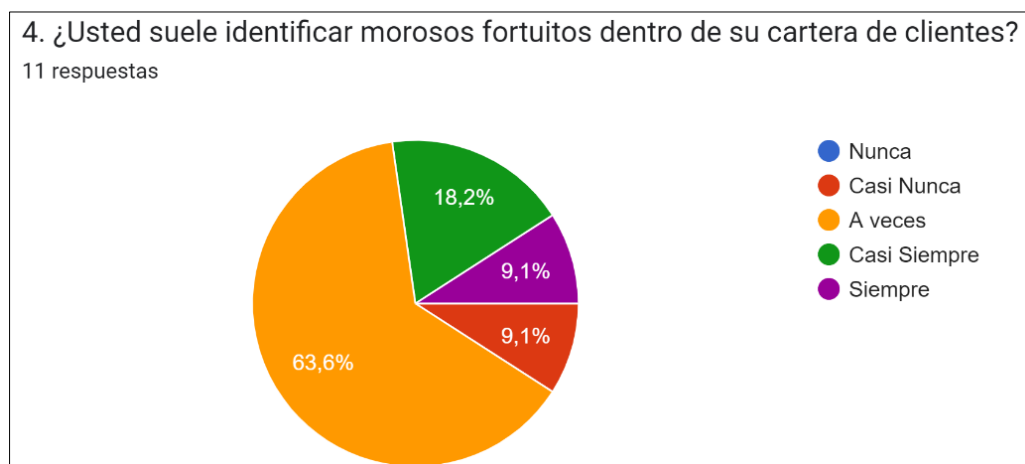


Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

Además, de los datos obtenidos de los asesores de la Caja Piura se pudo analizar el tipo de moroso que a veces se relaciona con los clientes fortuitos debido a que tienen la intención de pagar, pero por malos manejos de sus operaciones administrativas, se vuelven morosos por pequeños créditos. Se debe mencionar además que los clientes fortuitos muchas veces afectan su liquidez factores externos como los cambios políticos o el flujo económico del país.

Figura 13

Morosos fortuitos en la cartera de clientes



Nota. Datos obtenidos del cuestionario de los asesores.

Igualmente, la información recolectada de los asesores nos mostró los procedimientos que realizan al momento de filtrar a los clientes que desean obtener un crédito microempresa, donde señalan que el filtro que se realiza es eficiente casi siempre, aunque mencionan que se debería evaluar y considerar algunos cambios dentro de las operaciones de créditos.

Figura 14

Filtros de créditos efectivos



Nota. Datos obtenidos del cuestionario de los asesores.

Hay que mencionar, además que el análisis realizado a los asesores sobre los clientes negligentes la entidad ha realizado procedimientos y tomado acciones, logrando recuperar aquellos créditos caídos en morosidad, esto quiere decir que la financiera empleada adecuadas estrategias para que los clientes morosos dejen de incumplir con sus pagos y se pongan al día sobre el crédito obtenido o negocie el pago general.

Figura 15

Medidas dirigidas a clientes negligentes



Nota. Datos obtenidos del cuestionario de los asesores.

Por último, se analizó las respuestas según el jefe del área quien señaló que los créditos otorgados a microempresarios existen diversos tipos de morosos dentro de la agencia, los cuales son: sabelotodo, negociador, recurrente, pasivo, asertivo y preguntón. Asimismo, dentro de la Caja Piura el perfil que existe mayormente es el moroso fortuito, es aquel que se encuentra en mora a razón de una consecuencia que escapa de sus manos, que no pensó que le iba a suceder, ante esto, se debe hacer una nueva evaluación para determinar en qué solución se debe aplicar.

3.3. Analizó las estrategias financieras de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022.

Datos obtenidos de la entrevista realizado al jefe de área de la financiera se obtuvo que las actividades para recuperar los créditos dentro de la agencia, utilizaba antes la reprogramación de crédito, la cual era dura drástica y abusiva, donde se aplicaba la presión a través del abuso, donde el cliente cancelaba de miedo y solo lo hacía una y/o dos veces.

Políticas actuales: utilizan la empatía de acuerdo con las posibilidades que tenga el cliente para cumplir con su pago permitiendo identificar más con ellos, donde se busca que el cliente se sienta agradecido por el apoyo y así se vuelve un prospecto de cliente leal y nos recomienda a otras personas, al normalizar y volver a ingresar al cliente al sistema financiero.

Desde el inicio la Caja Piura para prevenir la morosidad de los clientes realiza la cobranza preventiva mediante llamadas (mensaje recordatorio) y notificaciones. Además, cuando el crédito está vencido se realiza la visita y notificación al cliente para saber el motivo del atraso. Se verifica si el cliente tiene alguna garantía (se envía una carta notarial) o cuenta con algún aval para presionar con el pago de sus cuotas.

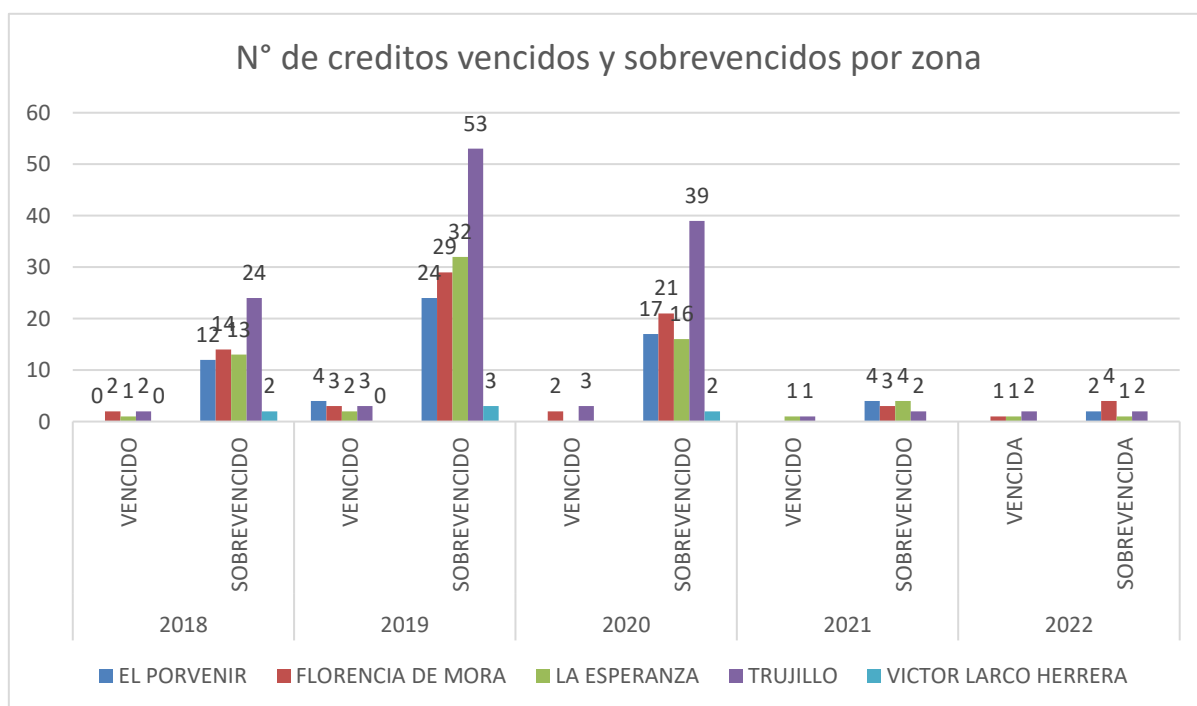
Para solucionar el cumplimiento del pago de los clientes se le propone las siguientes soluciones: reprogramación, renovación del crédito, compra de deuda, refinanciación (según modalidad)

Procedimientos de cobranza actual: está basada de una forma estratégica evaluando la condición del crédito y su negocio, para aplicar una salida usando la empatía.

Estrategias para las personas morosas: se ejecuta las reprogramaciones masivas, transacción 6561 (exoneración de interés) pago total, exoneración del interés por cuota, acuerdo de pago, duración de pago y ventas extrajudiciales.

Para realizar la presentación de los datos del objetivo relaciona estrategias financieras de las personas que obtuvieron microcréditos se realizó un análisis descriptivo donde se evaluaron los créditos por distrito de los periodos del 2018 a 2022 de los vencidos aquellos créditos de 30 días a 90 días y sobrevencidos créditos que abarcan entre 90 a 180 días de atraso en cada periodo, para dar respuesta al objetivo se identificó y clasificaron los reportes de los clientes por distrito para establecer quién tiene mayor grado de morosidad entre los distritos el porvenir, Florencia de mora, la esperanza, Trujillo y Víctor Larco, como se puede apreciar en el año 2018 a 2022 la mayor cantidad fueron los clientes que se encuentran en el distrito de Trujillo, el porvenir y Florencia de mora en la categoría de sobrevencidos. Asimismo, los clientes vencidos en los años 2018 a 2022 tuvieron un grado de morosidad mínima dentro de los periodos.

Figura 16
Créditos vencidos y sobrevencidos por distrito

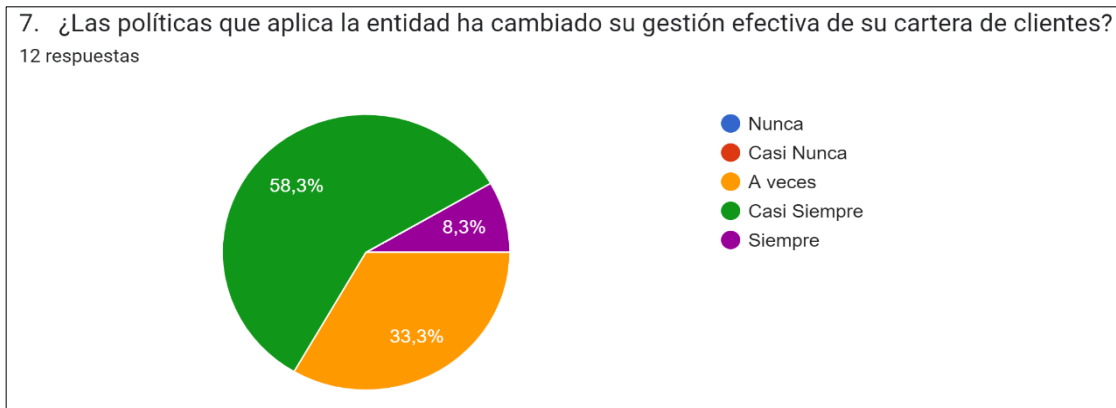


Nota. Datos obtenidos del reporte financiero de Caja Piura sede Trujillo – Hermelinda.

Además, de los datos obtenidos de los asesores de la Caja Piura se pudo analizar también que las políticas de créditos utilizadas por la financiera logran resultados positivos

al momento de gestionar la cartera de clientes de los microcréditos obtenidos. De igual forma, se puede apreciar que algunos asesores indican que consideran que las políticas deberían ser modificadas o evaluadas para ser más eficientes al momento de ser aplicadas a los clientes que desean obtener créditos.

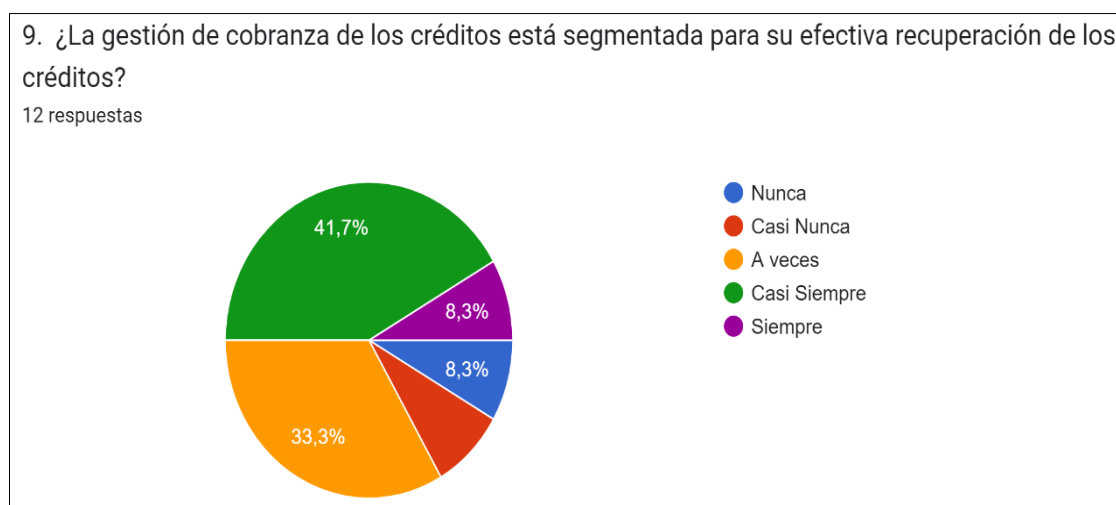
Figura 17
Políticas de gestión efectiva de la cartera de clientes



Nota. Datos obtenidos del cuestionario de los asesores.

Hay que mencionar, además que el análisis realizado a los asesores sobre los procedimientos de cobranza de créditos de la entidad, se ejecutan de forma segmentada casi siempre, pero los resultados obtenidos muestran que existen todavía clientes morosos repetitivos dentro de los distritos principales de la ciudad de Trujillo.

Figura 18
Gestión de cobranza de los créditos por segmento

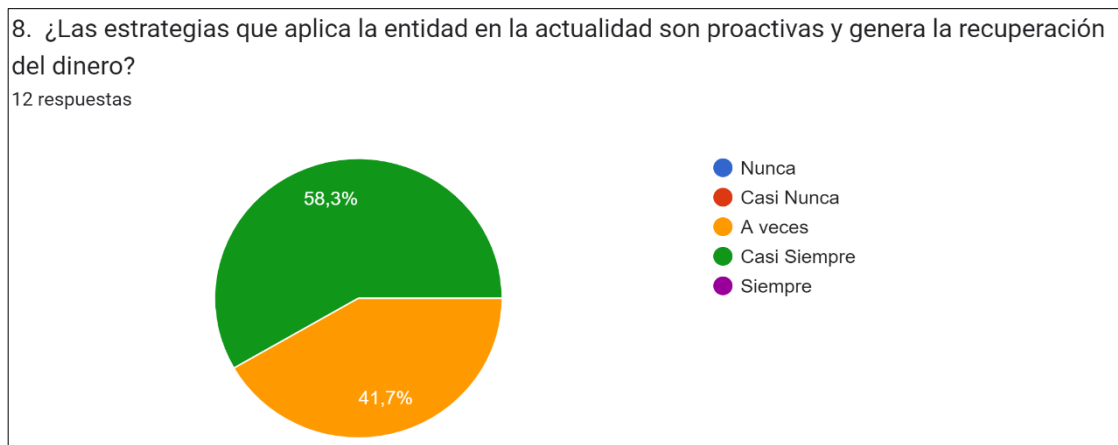


Nota. Datos obtenidos del cuestionario de los asesores.

Además, de los datos obtenidos de los asesores de la Caja Piura se pudo analizar las estrategias de créditos utilizadas por la financiera logrando resultados positivos al momento de gestionar la cartera de clientes morosos de los microcréditos. De igual modo, se puede apreciar que algunos asesores indican que consideran que las estrategias aplicadas en la cartera de vencidos y sobrevenidos deberían ser evaluadas para ser más eficientes al momento de ser aplicadas a los clientes morosos que buscan volver a obtener un score positivo dentro del sector financiero.

Figura 19

Estrategias proactivas de recuperación de cartera morosa



Nota. Datos obtenidos del cuestionario de los asesores.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El estudio tuvo como propósito identificar los factores que generan la cartera de morosidad de créditos microempresa de Caja Piura, Trujillo del Periodo 2018 al 2022, a través de las dimensiones establecidas se pudo identificar el desempeño de la cartera de clientes de la financiera la cual se encuentra de alguna manera incurriendo de forma negativa. A continuación, se discutirá los resultados obtenidos en la investigación.

De los resultados obtenidos en la investigación se identificó los factores que afectan la cartera de morosidad de créditos microempresa de Caja Piura, Trujillo del Periodo 2018 al 2022, los factores que afectan a la cartera de morosidad de créditos microempresa está vinculado con la crisis actual del país, falta de capacitación en gestión administrativa, personas con negocios de comercio al por menor y por mayor todos estos elementos están afectando a la Caja Piura sucursal Hermelinda-Trujillo en el índice o el aumento de su morosidad. Por tal motivo se concuerda con García (2022) quien indica que es importante para la institución financiera conocer cuáles son los factores inciden en la Morosidad de los créditos por consumo, ya que al incrementarse los niveles de morosidad en la institución financiera generará serios conflictos en cuanto a la productividad y rentabilidad económica de la empresa. Asimismo, afirmamos lo que indica Huamani y Cuyubamba (2019) en su estudio demuestra que existe una relación inversa entre ambas, es decir, mientras la calidad de la cartera crediticia sea buena, el índice de Morosidad será menor, de la misma manera si la calidad de la cartera disminuye, la Morosidad se verá incrementada.

En relación con los objetivos específicos 1, se identificó las causas de la morosidad de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022, están relacionadas principalmente con aquellos créditos vencidos y sobrevencidos de montos obtenidos de 1000 a 5000 soles de la cartera de microempresas. El

perfil de las personas que no realizan los pagos son los intencionales, aunque tienen la condición de pagar no lo realizan debido a que no quieren hacerlo. Por otro lado, las causas de las morosidades son el 41.7% casi siempre debido a la actual crisis del país, falta de capacitación en la gestión administrativa, disminución de las ventas y problemas familiares. De igual manera, podemos concordar con Ulloa (2020) donde mostró en su estudio que la financiera puede verse afectada por la morosidad perjudicándola, puesto que para el mes de marzo del presente año de la institución financiera alcanza una morosidad de un 9.19% calificándola como “Riesgo Alto” llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera por el incumplimiento de los socios de sus pagos crediticios, tomando en cuenta que el crédito se encuentra vencido a partir del 1 día en vencimiento, por lo cual es necesario identificar las causas siempre en cada evaluación de la morosidad para establecer estrategias acordes a la necesidad de la financiera.

En relación con los objetivos específicos 2, se determinó los tipos de morosidad de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022, de los datos evaluados la mayoría son del género femenino dentro de los créditos vencidos y sobrevividos con giro de negocio de comercio al por menor y por mayor. Además, estas personas son consideradas como fortuitas ya que sacan créditos pequeños que no son cancelados por el mal manejo de su negocio dejándolos morosos en el sistema. Por otra parte, la financiera aplica filtros y procedimientos muchas veces para recuperar estos créditos morosos para mantener la solvencia y rentabilidad de la organización. De igual modo, concordamos con Irigoin (2020) en su estudio evidenciaron que existe relación positiva entre evaluación de créditos y la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A alcanzando una correlación de Pearson de 0,828, lo que señala que las variables influyen entre sí. De igual modo, concordamos con Ventura (2021) quien señala que la gestión de Cobranza se relaciona significativamente con la

morosidad según el coeficiente de Rho de Spearman es 0,536, dicha correlación. Es decir, se aplica moderadamente la gestión de cobranza teniendo en cuenta las políticas de cobranza, técnicas de cobranza y medios de cobranza.

Los resultados obtenidos de acuerdo con el objetivo específico 3, se analizó las estrategias financieras de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022, se determinó que las estrategias que la financiera utiliza dentro de la cartera de clientes de microempresa existen sobrevencidos mayormente de la zona de Trujillo, Florencia de mora y el porvenir. Por esa razón, la entidad financiera ha desarrollado políticas eficientes para mantener la cartera de clientes sin morosos, aunque los asesores señalan que debería reformularse para ser repotenciada y se puede obtener mejores resultados. Dentro de las estrategias actuales que realiza la agencia está la gestión de cobranza segmentada, evaluación crediticia oportuna, estrategia de reprogramación y pago total y políticas de empatía con los clientes para mantener los pagos de los clientes al día dentro de su programación. Por otro lado, podemos señalar que concordamos con Sotero (2019) que indica que la implementación de recomendaciones de la auditoría financiera al área de créditos influye de manera significativa en la recuperación de cartera morosa, debido a que al cumplir dichas recomendaciones la empresa ha obtenido resultados económicos beneficiosos, como también en el mejoramiento de la gestión por parte del analista y jefatura de créditos ,desde la evaluación del cliente al momento de otorgar el crédito hasta la aplicación de medidas crediticias estipuladas en un plan para su recuperación.

La investigación busca principalmente identificar los factores que afectan la cartera de morosidad de créditos morosidad de créditos microempresa de Caja Piura, Trujillo del Periodo 2018 al 2022, por tal motivo mediante las dimensiones establecidas se pudieron identificar qué estrategias necesita fortalecer la financiera para que los asesores puedan

manejar su cartera de clientes sin problemas y cumplir con los objetivos propuestos por la institución financiera.

En cuanto al desarrollo del estudio se pretendió identificar los factores, causas, tipos y procedimiento y políticas de la cartera de clientes de la financiera con respecto a microempresas, que están afectando o incidiendo en que los clientes recaigan en la morosidad durante los periodos evaluados de la caja Piura.

Al mismo tiempo, este estudio contribuirá y aportará a los diferentes sectores financieros, ya que servirá como base, para evaluar las estrategias que deben cumplir las cajas o cooperativas en cuanto manejo de créditos microempresa para que los asesores puedan realizar sus actividades de forma correcta. Además, el informe aportará conocimientos a las variables evaluadas para fortalecer el estudio sobre los factores de la morosidad en créditos microempresa.

Consecutivamente, la investigación y datos obtenidos contribuirá a la teoría de los factores de la morosidad evidenciando que influye de forma directa en la rentabilidad de las financieras, ya que si se someten a evaluación sus dimensiones establecidas se encontrará que afectan en la cartera de clientes de créditos microempresa. También, esta investigación servirá como guía o antecedente para futuros trabajadores relacionados con el tema de estudio. Por otro lado, la investigación servirá para desarrollar estrategias que puedan fortalecer las políticas de cobranzas y procedimiento de créditos para reducir el índice de morosidad de los clientes.

Conocer los factores de la morosidad que tuvieron un impacto en las entidades financieras y bancarias ya que servirá para mejorar los procesos y operaciones relacionadas con la cobranza de los créditos y aquellos que han caído en morosidad por diversos motivos. Por esa razón, se formula estrategias y políticas que permitan realizar las operaciones de créditos de forma segura para evitar incurrir en la morosidad. También, se evalúa los

aspectos externos y perfil del cliente para formular correctamente los productos a ofrecer para tener la seguridad de que los clientes podrán cumplir con el cronograma de pago.

Finalmente, el estudio realizado sobre los factores de la morosidad en la cartera de clientes de microempresarios de la Caja Piura sede Hermelinda-Trujillo, sirve a la comunidad científica como un aporte en la definición de aquellos factores que inciden en que los clientes caigan en la morosidad dentro de las empresas financieras. Asimismo, el estudio realizado puede ser utilizado como antecedente aquellas compañías que están vinculadas al sector financiero para reformular las estrategias y puedan ser aplicadas en su contexto o realidad para mitigar el índice de morosidad. De igual modo, las técnicas e instrumentos aplicados para la obtención de los datos en el estudio sirven para aquellos investigadores que buscan averiguar sobre el tema o problemática estudiada.

4.2. Conclusiones

Se concluyó según el objetivo principal de estudio nos permitió comprobar que los factores que afectan a la cartera de morosidad de créditos microempresa están vinculados con la crisis actual del país, falta de capacitación en gestión administrativa, personas con negocios de comercio al por menor y por mayor todos estos elementos están afectando a la Caja Piura sucursal Hermelinda-Trujillo en el índice o el aumento de su morosidad.

Se concluyó que los resultados obtenidos mostraron que las causas de morosidad de las personas naturales con negocio están relacionadas principalmente con aquellos créditos vencidos y sobrevenidos de montos obtenidos de 1000 a 5000 soles de la cartera de microempresas. El perfil de las personas que no realizan los pagos son los intencionales, aunque tienen la condición de pagar no lo realizan debido a que no quieren hacerlo. Por otro lado, las causas de las morosidades son el 41.7% casi siempre debido a la actual crisis del país, falta de capacitación en la gestión administrativa, disminución de la ventas y problemas familiares.

Se concluyó que los datos evaluados sobre los tipos de morosidad de las personas naturales con negocio la mayoría son del género femenino dentro de los créditos vencidos y sobrevenidos con giro de negocio de comercio al por menor y por mayor. Además, estas personas son consideradas como fortuitas ya que sacan créditos pequeños que no son cancelados por el mal manejo de su negocio dejándolos morosos en el sistema. Por otra parte, la financiera aplica filtros y procedimientos muchas veces para recuperar estos créditos morosos para mantener la solvencia y rentabilidad de la organización.

Se concluyó que las estrategias que la financiera utiliza dentro de la cartera de clientes de microempresa ocasionan que existan sobrevenidos mayormente en la zona de Trujillo, Florencia de Mora y el porvenir. Por esa razón, la entidad financiera ha desarrollado políticas

eficientes para mantener la cartera de clientes sin morosos, aunque los asesores señalan que debería reformularse para ser repotenciada y se puede obtener mejores resultados. Dentro de las estrategias actuales que realiza la agencia está la gestión de cobranza segmentada, evaluación crediticia oportuna, estrategia de reprogramación y pago total y políticas de empatía con los clientes para mantener los pagos de los clientes al día dentro de su programación.

Referencias

- Banco central de reserva del Perú (2021) Reporte de estabilidad financiera. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/noviembre/ref-noviembre-2021.pdf>
- Brachfield, P. (2022) Cómo cobrar a un deudor moroso. <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/como-cobrar-a-un-deudor-moroso/>
- Caja Piura (2023) Créditos Empresariales de Procedimiento y normativas.
- Coll, F. (2021) Índice de morosidad. <https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>
- Conexión Esan (2016) La política de créditos de una entidad financiera. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>
- Cumpa, J. (2019) *Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13429>
- Donoso, A. (2020) Cuadro de amortización. <https://economipedia.com/definiciones/cuadro-de-amortizacion.html>
- El peruano (2022) retrocedió el índice de morosidad. <https://www.elperuano.pe/noticia/183969-retrocedio-el-indice-de-morosidad>
- Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sanchez, J. & Mamani, K. (2020) La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 37 - 49. Recuperado a partir de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Gaytán Cortés, J. (2021). Estrategia financiera, teorías y modelos. *Mercados Y Negocios*, (44), 97–112. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i44.7647>
- Gestión (2022) Qué es una central de riesgo. <https://gestion.pe/economia/que-es-una-central-de-riesgo-peru-sbs-nnd-nnlt-noticia/>

- Gonzales, L. V. (2020). *La gestión de marca y el marketing relacional en la empresa Pet Shop Mascotihogar, Cajamarca 2020* (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/26225>
- Huamani, A. & Cuyubamba, A. (2019) *Calidad de cartera crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo – Agencia Paucará – Huancavelica, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5844>
- Irigoin, R. (2020) Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipan S.A – 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7580>
- Jiménez, J. (2020) Amortización de préstamos: cómo funciona. <https://www.fintonic.com/blog/amortizacion-de-prestamos-como-funciona/>
- Jiménez, J. (2023) Morosidad: ¿Qué es y qué consecuencias tiene? <https://www.fintonic.com/blog/morosidad-que-es-y-que-consecuencias-tiene/>
- La cámara de comercio de Lima (2021) Morosidad de créditos de consumo subió a 5,79% por pandemia. <https://lacamara.pe/morosidad-de-creditos-de-consumo-subio-a-579-por-pandemia/>
- López, R. (2023) Índice de morosidad. <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>
- Marquez, C. (2021) Tipos de Deudores: Cuáles Existen y Por Qué Segmentarlos. <https://aulicum.com/blog/tipos-de-deudores/>
- Montes. J. (2020) Crédito. <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 1-10. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009
- Pedrosa, S. (2020) Morosidad. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Red Claimer (2020) Qué es la morosidad y cómo se calcula. <https://redclaimer.es/que-es-la-morosidad-y-como-se-calcula/>
- Reina, G. (2018) Diseño de un manual de crédito y cobranzas orientado a la reducción de la cartera vencida para la empresa Ice Zone del cantón Naranjal en el año 2017. [Tesis

de Licenciatura, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28084>

Sampaolesi, L. (2021) Índice de Morosidad: ¿Qué es y Por Qué Medirlo en tu Institución?
<https://aulicum.com/blog/indice-de-morosidad/>

Sampaolesi, L. (2022) La Segmentación de Clientes y su Impacto en las Cobranzas.
<https://aulicum.com/blog/segmentacion-de-clientes-y-cobranza/>

Sotero, P. R. (2019). *Implementación de recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos y su influencia en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C., Trujillo, 2018* (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/22572>

Ulloa, G. (2020) Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. [Tesis de Licenciatura, Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana].
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>

Vallejo Ramírez, J. B., Torres Quille, D. J., & Ochoa, J. M. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia*, 12(2), 17-24.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2959

Ventura, C. (2020) *La cobranza y la morosidad de las pymes en la entidad financiera MIBANCO – Huaral 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/4427>

Anexos

Anexo N° 01. Encuesta dirigida a los asesores de créditos de Caja Piura

La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una (X), en las columnas numeradas del 1 al 5, según su criterio, y de acuerdo con la escala, cada pregunta que se formula

Nunca, (1) Casi nunca, (2) A veces, (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Preguntas		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿Ha identificado que los retrasos que tienen sus clientes morosos son intencionales?					
2	¿Considera que la crisis actual del país afecta la fuente de ingreso de sus clientes?					
3	¿La entidad financiera les ha brindado capacitaciones de gestión administrativa de los negocios de sus clientes?					
4	¿Usted suele identificar morosos fortuitos dentro de su cartera de clientes?					
5	¿Considera que los filtros que pasan los clientes para sacar un crédito son efectivos?					
6	¿Han diseñado medidas dirigidas para los morosos negligentes y recuperar el crédito otorgado?					
7	¿Las políticas que aplica la entidad han cambiado su gestión efectiva de su cartera de clientes?					
8	¿Las estrategias que aplica la entidad en la actualidad son proactivas y generan la recuperación del dinero?					
9	¿La gestión de cobranza de los créditos está segmentada para su efectiva recuperación de los créditos?					

Anexo N° 02. Entrevista dirigida al Administrador o Supervisor de la Caja Piura

Objetivo: La entrevista está dirigida para obtener más información sobre la gestión que realizan con respecto a la morosidad y sus causas de los créditos Micro. Para la ejecución del estudio

1. ¿Sabe usted cuáles son las principales causas de la morosidad de los créditos pyme?

2. ¿Cree usted que la gestión de la entidad al momento de entregar los créditos es una causa de morosidad?

3. ¿Cuentan con medidas para los clientes que cuentan con deficiencia administrativa de sus negocios?

4. ¿Ha identificado los tipos de morosos que existen del total de la cartera de clientes que tiene la financiera?

5. ¿Qué medidas toman ante los morosos fortuitos?

6. ¿La entidad ha creado estrategias dirigidas para sus principales morosos?

7. ¿Cómo se realizaba antes la recuperación de créditos? y ¿Qué ha cambiado después de aplicar la capacitación al equipo de cobranza de la agencia?

8. ¿Las políticas que pone en práctica actualmente han generado resultados positivos?

Anexo N° 03. Guía de Análisis documental

Objetivo: Identificar los factores que afectan la cartera de morosidad de créditos Pymes del área de recuperación en la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del Periodo 2018 – 2022.

<p>FUENTE DOCUMENTAL</p>	
<p>CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL</p>	
<p>ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL</p>	
<p>CONCLUSION</p>	

ANEXO N°04. Matriz de consistencia

Análisis de los factores que afectan la cartera de morosidad de créditos microempresas del área de recuperaciones en la caja Piura sede la Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022.

DISEÑO TEÓRICO			
Problema	Objetivo	Hipótesis	Esquema del marco teórico
¿Cuáles son los factores que afectan la cartera de morosidad de créditos Pymes del área de recuperación en la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 - 2022?	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los factores que afectan la cartera de morosidad de créditos microempresa del área de recuperación en la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del Periodo 2018 – 2022. 	<p>Ha: Los factores determinantes de la morosidad en la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del Periodo 2018 – 2022, son la deficiente evaluación crediticia y la gestión de riesgos.</p> <p>H0:</p>	<p>MARCO TEÓRICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Generalidades del sistema financiero peruano ● La morosidad de cartera <ul style="list-style-type: none"> - Sobre vencidos - Castigados - Transferidos ● Determinantes de la morosidad en las microfinanzas ● Índice de morosidad ● Cultura financiera ● Dimensión económica ● Dimensión sociocultural ● Dimensión empresarial ● sobreendeudamiento endeudamiento ● Tipos de créditos según la SBS ● Clasificación crediticia del deudor ● Constitución de las provisiones ● Tipos de destinos de créditos <ul style="list-style-type: none"> - Riesgo crediticio - Riesgo empresarial - Riesgo político - Riesgo de insolvencia - Riesgo de liquidez - Riesgo de mercado
	<p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer las causas de la morosidad de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022. 2. Conocer los tipos de morosidad de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022. 3. Analizar las estrategias financieras de las personas naturales con negocio de la Caja Piura sede La Hermelinda, Trujillo del periodo 2018 – 2022. 4. Formular estrategias conforme al diagnóstico realizado, que permita reducir la morosidad de créditos personas naturales con negocio. 		

Para el diseño metodológico

DISEÑO METODOLÓGICO				
Método de la Investigación	Diseño de la Investigación	Ámbito de la Investigación	Instrumentos y fuentes de la Información	Criterios de rigurosidad en la Investigación
<p>TIPO:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Consiste indagar un tema determinado de manera general, no centrándose únicamente en los datos que nos aporta el estudio sino estudiando de manera detallada todas las situaciones que rodean un hecho.</p> <p>Nivel:</p> <p>Transaccional</p> <p>Recolecta datos en un único momento, describe las variables y analiza su incidencia en un momento dado.</p>	<p>Diseño de Investigación:</p> <p>No Experimental</p> <p>Porque lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.</p> <p style="text-align: center;">M O</p> <p>Donde</p> <p>M: Representa la muestra.</p> <p>O: Observación</p>	<p>➤ Unidad (es) de análisis o estudios</p> <p>Caja Piura sede “La Hermelinda”.</p> <p>➤ Universo:</p> <p>Caja Piura sede “La Hermelinda” Población: Reportes económicos financieros de las Pymes de la Caja Piura sede “La Hermelinda de Trujillo”.</p> <p>➤ Muestra:</p> <p>Reporte Económicos financieros de las Pymes de la Caja Piura sede “La Hermelinda” periodo 2016- 2019.</p> <p>Técnicas de muestreo:</p> <p>Probabilístico estratificada.</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Entrevista</p> <p>Documentos y registros</p> <p>Análisis documental</p> <p>Recolección de la información:</p> <p>Entrevista directa</p> <p>Análisis documental</p> <p>Tratamiento de la información:</p> <p>MS Excel y el SPSS</p>	<p>➤ Enfoque:</p> <p>Cualitativo y Cuantitativo</p> <p>➤ Validez:</p> <p>Juicio de experto</p> <p>➤ Confiabilidad:</p> <p>Coficiente Alfa Cronbach</p>

Anexo n°05. Reporte de créditos 2018 a 2022

REG-#A	CODAGE	AGENCIA	CODOR	CRICINA	AFE	PAGARE	TIPORCDO	CANTIDAD	CLIENTE	GENERO	MONTOCOP	SALDOCAF	MONTOCOP	DIASATRA	FECHAVEN	ESTADO	PROMOSCO	CAR	ZONAGEO	DEPARTA	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIO	TELEFONO	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN AG/CA	060-01-8930	FAEMIFE2		1	30VESSAC		14850	1277754	137115	82	20200708	VENIDA	127775	1277754	VILLA SALVA	IAUBERTAD	TRUJILLO	SALMERRY	MENUT 11 V	94880473	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN AG/CA	060-01-8936	CONTINGOM		1	ALVARADO RUIZ JUAN ANITA	F	2000	139538	17127	611	20211130	SOBREVENI	139538	139538	RUBELFO	IAUBERTAD	TRUJILLO	ELFORBENF	MENUT 17	922121470	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN AG/CA	060-01-8947	CONTINGOM		1	RODRIGUEZ ROJAS JUAN RICARDO	F	15166	1135708	4451	47	20250915	VENIDA	274585	1135708	URB. ARANUI	IAUBERTAD	TRUJILLO	CALTUMES	93648808		
20221231	62	IAHERVELIN	43	CF. INF. VIR. LAESIL	060-01-7152	FRONDMWR		1	GARCIA COMES SANTOS DANIELARIO	M	1500	21065	109	694	20210905	SOBREVENI	21065	21065	AV. ANZOATEGUI	IAUBERTAD	VIJUELA	VIJUELA	CTR. SECTOR	957691035	
20221231	62	IAHERVELIN	43	CF. INF. VIR. LAESIL	060-01-8189	CONTINGOM		1	MENDOZA VASQUEZ DION VALENTINA	F	20000	1396562	65252	221	20240425	JUDICIAL	1396562	1396562	CASER. FLOR	IAUBERTAD	VIJUELA	VIJUELA	A/REPUERTO	91269104	
20221231	62	IAHERVELIN	400	CF. ESP. VIR. LAESIL	060-01-9573	CONTINGOM		1	LOPEZ ALVA JESSICA PATRICIA	F	25000	1265685	135686	241	20230305	JUDICIAL	1265685	1265685	VIRU	IAUBERTAD	VIJUELA	VIJUELA	A/REPUERTO	910026999	
20221231	62	IAHERVELIN	400	CF. ESP. VIR. BETSOL	060-01-1154	FRONDMWR		1	VASQUEZ MENDOZA JENNY	F	697647	697647	1959	370	20260902	JUDICIAL	497515	697647	AH. NIEVO	IAUBERTAD	VIJUELA	CHAO	A/LOS OCEA	912209929	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN CAS/PA	060-01-2891	CONTINGOM		1	QUESTAS OLGA VIVIANA DORACINA	M	3000	211769	3009	25	20230705	VENITE	10588	0	AH. LAESIL	IAUBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANE	CALBENTON	941929886	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN CAS/PA	060-01-1129	CONTINGOM		1	FERNANDEZ AZEVEDO	F	10000	898108	78525	132	20230916	SOBREVENI	898108	898108	TRUJILLO	IAUBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	JRANADON	933942927	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN CAS/PA	060-01-1149	MICRODRED		1	RIGLE RODRIGUEZ ANDRÉS	F	3000	59432	30716	103	20210120	SOBREVENI	34868	59432	FLORENCIA	IAUBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA	CALZADA	956537641	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN CAS/PA	060-01-1169	CONTINGOM		1	MIRAGALFAZ SEGUNDO EMILIANO	M	50000	357769	188025	25	20241101	VENITE	168885	0	AH. NIEVO	IAUBERTAD	VIJUELA	CHAO	CALLAS	947723194	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN CAS/PA	060-01-1179	CONTINGOM		1	SANDEZ RUIZ GUMER	M	6000	595649	3579	65	20241126	VENIDA	321929	595649	AH. LAESIL	IAUBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANE	CALLOS	952522704	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN CAS/PA	060-01-1426	FRONDMWR		1	RODRIGUEZ CASTILLO ALEJANDRO	M	5000	5000	31814	231	20240925	SOBREVENI	495239	5000	RUBELFO	IAUBERTAD	TRUJILLO	HUANACHOC	CALLUS	972578712	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN CAS/PA	060-01-8900	FAEMIFE2		1	VARGAS GUINERREZ JUAN RAMON	M	10100	994786	2806	232	20230608	JUDICIAL	95479	994786	AH. SANTA	IAUBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANE	CAL GUADAL	949625794	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN CBA	060-01-2910	FRONDMWR		1	VILLOS PALACE EL RUI	M	45000	408436	29459	105	20240517	JUDICIAL	2402626	408436	VILLA SALVA	IAUBERTAD	TRUJILLO	SALMERRY	CAL SLOREN	944221707	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN CBA	060-01-9988	CONTINGOM		1	IRAPUQUE LUCIO CARLOS	M	20000	1342346	128868	310	20230925	JUDICIAL	1342346	1342346	URB. PALMES	IAUBERTAD	TRUJILLO	VICTOR LARIC	MENUT 08	949626608	
20221231	62	IAHERVELIN	391	CF. ESP. HUA. DAVAR	060-01-1179	CONTINGOM		1	SANDEZ PAUL PESH LUIS BERTO NEMESIO	M	3000	125384	3889	8	20230324	VENITE	1254	0	AH. CERROT	UMA	HUARAL	CHANCAY	A/UBERTAD	93828127	
20221231	62	IAHERVELIN	391	CF. ESP. HUA. DAVAR	060-01-1699	MICRODRED		1	AQUINO MARCELA AMBERLEDES RUIZ	F	10000	699471	4139	90	20240908	VENIDA	699471	699471	AV. ANZOATEGUI	UMA	HUARAL	CHANCAY	OTRAH	915958885	
20221231	62	IAHERVELIN	391	CF. ESP. HUA. DAVAR	060-01-7028	FRONDMWR		1	ZARZA DE RIZULLO OTTO BALDO	M	5000	300877	52845	720	20210111	SOBREVENI	300877	300877	HUARAL	UMA	HUARAL	HUARAL	CAL MARCA	932721699	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN EBCR	060-01-7169	FRONDMWR		1	ZAVALA HILDO GERONIMO L. FRANCISCO	M	15000	1169158	59039	432	20241226	JUDICIAL	1169158	1169158	URB. GRAN	IAUBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	CAL ANTUNE	971010105	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN EBCR	060-01-8145	CONTINGOM		1	SANDEZ CABERREDO CAROL	M	10000	45044	65126	473	20220215	JUDICIAL	45044	45044	AH. LAESIL	IAUBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANE	CAL SANTA	95126910	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN EBCR	060-01-8522	CONTINGOM		1	ALFARO GAMBA GONZALEZ RAYMUNDO	M	9000	9000	4557	647	20230713	JUDICIAL	815122	9000	RUBELFO	IAUBERTAD	TRUJILLO	ELFORBENF	CAL INDO	956112485	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN ELS/AB	060-01-2779	CONTINGOM		1	GOMEZ BALTAZAR RUBEN EDWIN	M	20000	1772637	115455	27	20240705	VENITE	66632	0	RUBELFO	IAUBERTAD	TRUJILLO	ELFORBENF	MENUT 04	927937819	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN ELS/AB	060-01-8900	FAEMIFE2		1	ULLOA SANTURRAL REYES AD	M	10100	437295	8806	232	20220713	SOBREVENI	4373	437295	FLORENCIA	IAUBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA	AV. 25 DE MA	952527289	
20221231	62	IAHERVELIN	400	CF. ESP. VIR. FLOPER	060-01-1628	MICRODRED		1	SANTOS BLAS JAMER ALBANO	M	3000	189674	31637	178	20230107	SOBREVENI	189674	189674	VIJUELA	IAUBERTAD	VIJUELA	VIJUELA	CAL AFRON	935224960	
20221231	62	IAHERVELIN	400	CF. ESP. VIR. FLOPER	060-01-3094	MICRODRED		1	LEON GUINERREZ DOLores GUADALUPE	F	2500	199724	2657	29	20230808	VENITE	9985	0	RUBELFO	CHAO	IAUBERTAD	VIJUELA	CHAO	A/UTUPACA	919752586
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN FLOPER	060-01-8900	FAEMIFE2		1	CRUZ GLENZAMAR YAN CAMI	F	10100	994811	8432	141	20230710	SOBREVENI	99482	994811	AH. NIEVO	IAUBERTAD	VIJUELA	CHAO	A/LOS HERC	95014805	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN FRAND	060-01-3151	CONTINGOM		1	CRUZ CRUZ EL RUI	M	10000	959442	35446	47	20240815	VENIDA	294235	959442	FLORENCIA	IAUBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA	CAL 18 DE MA	936591410	
20221231	62	IAHERVELIN	43	CF. INF. VIR. HUANDRO	060-01-7162	FRONDMWR		1	ROMERO VASQUEZ LUIS MIGUEL	M	4000	190991	35217	550	20211130	SOBREVENI	190991	190991	AH. NIEVO	IAUBERTAD	VIJUELA	CHAO	CALLAS	945488654	
20221231	62	IAHERVELIN	391	CF. ESP. HUA. JEMCO	060-01-1228	FRONDMWR		1	TOMAS INGA MARGARITA LUCES	F	5000	94625	4884	55	20221207	VENIDA	25555	94625	RUBELFO	CHANCAY	HUARAL	CHANCAY	CAL BLO	930320881	
20221231	62	IAHERVELIN	391	CF. ESP. HUA. JEMCO	060-01-2941	CONTINGOM		1	CAJALEON PARDO MARGARITA LUCIA	F	5000	277808	5082	1	20230520	VENITE	2778	0	RUBELFO	CHANCAY	HUARAL	CHANCAY	CAL NIEVO	939184935	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN LOPE	060-01-2277	MICRODRED		1	FLORES HERRERA ROLANDO YEMIN	M	6000	558495	6179	175	20230509	SOBREVENI	558495	558495	FLORENCIA	IAUBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA	CAL 12 DE MA	944524704	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN MAS/CO	060-01-1595	CONTINGOM		1	CHAVEZ ARAUJO MARGARITA	F	10000	619061	595	12	20231220	VENITE	30953	0	BARR. EL MC	IAUBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	JR HUALLAG	949654688	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN MAS/CO	060-01-0402	MICRODRED		1	GOMEZ MARGAMON CAMARINA	F	2500	111237	30867	1,675	20180228	SOBREVENI	111237	111237	CASER. OBRA	IAUBERTAD	TRUJILLO	LAREDO	CAR. OBRERA	949454698	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN MAS/CO	060-01-7226	FRONDMWR		1	FERNANDEZ MENDOZA MARCO ANTONIO	M	6000	502235	64639	716	20211015	SOBREVENI	502235	502235	RUBELFO	CHAO	IAUBERTAD	VIJUELA	CHAO	CALLAS	949385761
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN MAS/CO	060-01-7802	MICRODRED		1	ZAVALA VALETA LINDA YANMIN	M	2000	131378	21579	2,148	20170217	SOBREVENI	131373	131373	AH. NIEVO	IAUBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA	MEXUT 08A		
20221231	62	IAHERVELIN	400	CF. ESP. VIR. SILUJI	060-01-0519	CONTINGOM		1	GUERRA PROFESOR WESSAC	M	60000	376223	40826	17	20230911	VENIDA	2268838	376223	URB. PRIMA	IAUBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	A/NIQUILAS	938188889	
20221231	62	IAHERVELIN	43	CF. INF. VIR. SILUJI	060-01-7952	FRONDMWR		1	BELLIDO GAIJINO SILEDO	F	5000	5000	688125	432	20211026	SOBREVENI	5000	5000	RUBELFO	CHAO	IAUBERTAD	VIJUELA	CHAO	A/INDUSTRI	973930743
20221231	62	IAHERVELIN	391	CF. ESP. HUA. VEZAL	060-01-0700	CONTINGOM		1	MENDOZA HERNANDEZ PABLO JUNIOR	M	35000	2475192	68639	332	20220905	JUDICIAL	2475192	2475192	HUARAL	UMA	HUARAL	HUARAL	JRANADON	920103508	
20221231	62	IAHERVELIN	391	CF. ESP. HUA. VEZAL	060-01-7740	FRONDMWR		1	CAVETANO CERVANTES JOHANN HANSON	M	10000	10000	120162	652	20210218	JUDICIAL	10000	10000	RUBELFO	CHANCAY	HUARAL	CHANCAY	CALZADA	939482880	
20221231	62	IAHERVELIN	391	CF. ESP. HUA. VEZAL	060-01-7818	FRONDMWR		1	VEGALLUS JENNY FLOR	F	35000	35000	400493	535	20210525	SOBREVENI	35000	35000	CASER. CONT	UMA	HUARAL	HUARAL	OTRAH	947294721	
20221231	62	IAHERVELIN	391	CF. ESP. HUA. VIMCO	060-01-2547	CONTINGOM		1	HURTADO TORRE SONDAROSALINA	F	3000	164768	309	12	20230520	VENITE	8238	0	AGRO. LOS	UMA	HUARAL	CHANCAY	OTRAH	947759625	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN YAN/GO	060-01-7017	MICRODRED		1	GUEARA VALLADARES DARWIN DAVID	M	7000	449128	21065	488	20250726	SOBREVENI	449128	449128	AH. MANUE	IAUBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANE	MENUT 08	945004261	
20221231	62	IAHERVELIN	10052	IAHERVELIN YAN/GO	060-01-8798	CONTINGOM</																			

FACTORES QUE GENERAN LA CARTERA DE MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESAS DE CAJA PIURA, TRUJILLO DEL PERIODO 2018 AL 2022

FECHA	CODAGE	AGENCIA	CODCR	ORIGINA	APE	PAGRE	TIPOPRODUCTO	CANTIDA	CLIBITE	MONTOC*	SALDOE*	MONTOC*	DIASATRA*	FECHAMEN*	ESTADO	PROVINC*	CAR	ZONAGE*	DEPARTA*	PROVINC*	DISTRITO	DIRECCIO*	TELEFON*	FECHAMSI*	
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	AGMCA	080-01-7023	FRONDI MYE	1	LAVADO PLOCEBANI RAHORTIENDA	5000	100	626.46	330	2021-11-05	SOBREVENI	100		100	AH ESFERA	LAIBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANZ	CALCEBENA	97870026	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	AGMCA	080-01-8712	CONTIGOMPERU	1	GUBARRA LUCO JASABEL RAUTO	2000	198.14	197.72	82	2021-10-11	VENIDA	11596		199.14	URB MANUE	LAIBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANZ	CALMANCO	94810206	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	AGMCA	080-01-8563	CONTIGOMPERU	1	ALVARADO RUIZ JUAN ANITA	2000	1395.36	171.27	245	2021-11-30	SOBREVENI	139536		1395.36	FLEB ELPCF	LAIBERTAD	TRUJILLO	EL FOR EN F	INZ PSLT. 17 / 9221.71470	#####	
20211231	62	LAHERMEUNDA	48	CF. INF. VIRU	ALESIL	080-01-7152	FRONDI MYE	1	GARGA COSME SANTOS GONDELARIO	1500	210.86	100	329	2021-09-05	SOBREVENI	21086		210.86	ANDEO CERRI	LAIBERTAD	VIRU	VIRU	CTR. SECT. CR	957694056	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	48	CF. INF. VIRU	ALESIL	080-01-7628	MICROREDITO	1	LUNA FARIAS MIRIAM ANELICA	1500	154.96	161.06	154	2021-07-31	SOBREVENI	15496		154.96	VIRU	LAIBERTAD	VIRU	VIRU	CAL. 30 DE DIC	917441105	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	400	CF. ESP. VIRU	ALESIL	080-01-7898	MICROREDITO	1	AGUILAR LORES SANTOS FABIANA	3600	3264.36	434.9	66	2021-09-31	VENIDA	19866		3264.36	VIRU	LAIBERTAD	VIRU	VIRU	CAL. LA ALAV	950292729	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	OSAPA	080-01-8345	CONTIGOMPERU	1	SANCHEZ CARRERA OSORRI DEL	10000	4804.4	661.26	108	2021-02-15	SOBREVENI	270264		4804.4	AH LA ESPEF	LAIBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANZ	CAL SAN JAM	951726400	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	OSAPA	080-01-8302	PAE MYE 2	1	SANCHEZ CARRERA OSORRI DEL	10000	9547.86	880.6	107	2021-07-13	SOBREVENI	57267		9547.86	AH LA ESPEF	LAIBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANZ	CAL SAN JAM	951726400	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	CELA	080-01-8266	PAE MYE 2	1	ESTRUCURAS METAL CASERIO KEI R L	10000	10000	880.6	142	2021-07-08	SOBREVENI	1000		10000	FLEB ELPCF	LAIBERTAD	TRUJILLO	EL FOR EN F	CTR. BARRIO	92824962	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	391	CF. ESP. HUARAL	DAVARI	080-01-7023	FRONDI MYE	1	ZARCO SACA RAZILUOTE C BALDO	5000	3603.77	528.46	365	2021-10-11	SOBREVENI	360377		3603.77	HUARAL	UIMA	HUARAL	HUARAL	CAL MORALE	982721649	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	391	CF. ESP. HUARAL	DAVARI	080-01-8482	PAE MYE 2	1	ZARCO SACA RAZILUOTE C BALDO	3500	3500	902.9	117	2021-09-02	SOBREVENI	70		3500	HUARAL	UIMA	HUARAL	HUARAL	CAL MORALE	982721649	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	EUSAB	080-01-8814	MICROREDITO	1	RODRIGUEZ CRUZ DEY SJUVENI	2000	600.92	214.06	117	2021-11-05	SOBREVENI	36096		600.92	AS V. ELPCF	LAIBERTAD	TRUJILLO	EL FOR EN F	CTR. BARRIO	97955305	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	FRANCO	080-01-7168	FRONDI MYE	1	ZAMALAHUIDO BROMANUEL FRANCISCO	15000	11681.56	580.36	67	2021-12-26	VENIDA	1168156		11681.56	URB. GRANVA	LAIBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	CAL ANTURE	97100105	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	FRANCO	080-01-8304	PAE MYE 2	1	ZAMALAHUIDO BROMANUEL FRANCISCO	10000	10000	680.6	137	2021-07-13	SOBREVENI	1000		10000	URB. GRANVA	LAIBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	CAL ANTURE	97100105	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	48	CF. INF. VIRU	HEMERO	080-01-7162	FRONDI MYE	1	ROMERO ASQUEZ JULIUS MIGUEL	4000	1909.91	362.17	185	2021-11-30	SOBREVENI	190991		1909.91	91 AH NUBVO	LAIBERTAD	VIRU	CHAO	CALLOS. O.A	96489854	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	48	CF. INF. VIRU	HEMERO	080-01-8227	CONTIGOMPERU	1	BERRARE SERRATOSARA MIRABEL	8000	3005.16	598.6	66	2021-09-30	VENIDA	186311		3005.16	CASER. FLEB	LAIBERTAD	VIRU	VIRU	INZ. 26LT. 21	953159358	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	ISARCO	080-01-8364	CONTIGOMPERU	1	GORDILLO VERA MIRRI ORE MILAGROS	4000	3825.6	168.6	98	2021-07-01	SOBREVENI	38256		3825.6	AH LAS LON	LAIBERTAD	TRUJILLO	HUANO HCC	INZ. 59LT. 19	989899590	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	391	CF. ESP. HUARAL	MAREPA	080-01-8273	PAE MYE 2	1	JESUS CLAYTON CESAR AUGUSTO	17000	17000	1482.66	140	2021-07-11	SOBREVENI	1700		17000	ANEX. CHACU	UIMA	HUARAL	ALDALLAMA	INZ. KLT. 18.A	99800760	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	391	CF. ESP. HUARAL	MAREPA	080-01-8276	PAE MYE 2	1	MORAN CHANTALIA NIVE	10600	8461.46	960.6	50	2021-07-11	VENIDA	21126		8461.46	URB. INFANT	UIMA	UIMA	LOS OLIVOS	JUREL HERC	94410892	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	MASCCR	080-01-0402	MICROREDITO	1	GOMEZ MURGA MENDI GAMAYANA	2500	1112.37	308.67	1310	2018-02-28	SOBREVENI	111237		1112.37	CASER. CERRI	LAIBERTAD	TRUJILLO	LAREDO	CAR. CARRIOZ	994546348	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	MASCCR	080-01-7203	FRONDI MYE	1	FERNANDEZ MENDOZA MARCO ANTONIO	6000	5082.36	646.36	361	2021-10-15	SOBREVENI	508236		5082.36	FLEB. CHAO	LAIBERTAD	VIRU	CHAO	CAL LAS PALM	993656761	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	MASCCR	080-01-7832	MICROREDITO	1	ZAMALETA ZAMALETA LENYALVIN	2000	1383.75	215.75	1778	2017-02-17	SOBREVENI	138375		1383.75	AH NUBVO F	LAIBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA C	INZ. KLT. 08A	#####	
20211231	62	LAHERMEUNDA	391	CF. ESP. HUARAL	MEMDCH	081-01-2361	MICROREDITO	1	OLLAN SCUIS JONATHAN ENRIQUE	5000	4600	9721.4	380	2021-02-05	SOBREVENI	4600		4600	AGRO. BQ2A	UIMA	HUARAL	ALDALLAMA	CTR. SECT. CR	942355203	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	391	CF. ESP. HUARAL	MEMDCH	081-01-2379	MICROREDITO	1	OLLAN SCUIS JONATHAN ENRIQUE	3000	1000	3976.72	328	2021-02-12	SOBREVENI	1000		1000	AGRO. BQ2A	UIMA	HUARAL	ALDALLAMA	CTR. SECT. CR	942355203	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	PAVARI	080-01-9668	CONTIGOMPERU	1	BARRERO BLAS FREDES MINDA VERONICA	2000	546.76	286.04	119	2021-10-11	SOBREVENI	32806		546.76	FLORENCIA C	LAIBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA C	INZ. INZ. 22A	912437678	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	48	CF. INF. VIRU	SURJI	080-01-7962	FRONDI MYE	1	BELLIDO GAINDO SLEDAD	5000	5000	8881.26	67	2021-10-26	VENIDA	3000		5000	FLEB. CHAO	LAIBERTAD	VIRU	CHAO	A/INDUSTRI	97370713	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	48	CF. INF. VIRU	SURJI	080-01-8305	PAE MYE 2	1	ASQUEZ LA ZAMAYAN MIFERNANDO	12200	12200	1064.04	137	2021-07-13	SOBREVENI	1220		12200	FLORENCIA C	LAIBERTAD	TRUJILLO	FLORENCIA C	AV. 26 DE MAR	942264930	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	400	CF. ESP. VIRU	SURJI	080-01-8882	FRONDI MYE	1	LOZANO NAZAR OMAR ALIJE	2000	1388.6	153.64	273	2021-11-02	SOBREVENI	13886		1388.6	VIRU	LAIBERTAD	VIRU	VIRU	CAL RAMON	943819381	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	YANIGO	080-01-7017	MICROREDITO	1	GUBARRA WALLADARES DAVAN DAVID	7000	4481.26	210.66	126	2021-07-26	SOBREVENI	448126		4481.26	AH MANUEL	LAIBERTAD	TRUJILLO	LAESPERANZ	INZ. 3LT. 6.U	980747261	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	YANIGO	080-01-8798	CONTIGOMPERU	1	PASOADO RODRIGUEZ MARI LU	4500	3022.96	320.6	210	2021-04-05	SOBREVENI	302296		3022.96	AH ALAN G	LAIBERTAD	TRUJILLO	EL FOR EN F	INZ. LT. 32.C	951602186	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	YENIFE	080-01-3197	MICROREDITO	1	ROAS LUARE ROSLY MAGALY	2000	417.75	128.00	602	2020-01-05	SOBREVENI	41775		417.75	URB. SAN JAM	LAIBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	A/JUAN PAB	977230011	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	1062	LAHERMEUNDA	YENIFE	080-01-8311	PAE MYE 2	1	MENDOZA RUIZ ZHON ROLY	10000	10000	880.6	137	2021-07-13	SOBREVENI	1000		10000	FLEB. HUANO	LAIBERTAD	TRUJILLO	HUANO HCC	CALLOS. CIV	986574025	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	391	CF. ESP. HUARAL	YOCEU	080-01-7749	FRONDI MYE	1	CAVETANO CERVA NITES JONNY JHONSON	10000	10000	12061.62	317	2021-02-18	SOBREVENI	10000		10000	FLEB. CHANU	UIMA	HUARAL	CHANOV	CAL. 28 DE JU	993482380	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	391	CF. ESP. HUARAL	YOCEU	080-01-8362	PAE MYE 2	1	VEGALLUS JENNY FLOR	30000	30000	1327.56	129	2021-07-17	SOBREVENI	3000		30000	CASER. CONT	UIMA	HUARAL	HUARAL	CTR. AA. H.C	947294721	#####
20211231	62	LAHERMEUNDA	391	CF. ESP. HUARAL	YOCEU	080-01-8415	PAE MYE 2	1	MENDOZA OLIVERA ROBERTO RAFAEL	4500	4500	389.6	122	2021-07-30	SOBREVENI	90		4500	AH ANCHUC	UIMA	HUARAL	HUARAL	INZ. B.LT. 10C	928166475	#####

Anexo n°06. Validación de Experto

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"FACTORES QUE GENERAN LA CARTERA DE MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESAS DE CAJA PIURA, TRUJILLO DEL PERIODO 2018 AL 2022"			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Jorge Delfin Estrada			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Factores que generan la cartera de morosidad de creditos			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
		JORGE RAUL DELFIN ESTRADA INGENIERO INDUSTRIAL CIP 48247		

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS


Título de la investigación:	"FACTORES QUE GENERAN LA CARTERA DE MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESAS DE CAJA PIURA, TRUJILLO DEL PERIODO 2018 AL 2022"
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Pablo Alejandro Burgos Zavaleta
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Factores que generan la cartera de morosidad de créditos

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Pablo A. Burgos Zavaleta
 ING INDUSTRIAL
 R. CIP 109826