



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA
MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA
CHICLAYO 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth

ID ORCID: 0000-0002-0422-5309

Asesor:

MBA Rivera Tantachuco Ricardo

ID ORCID: 0000-0002-1463-4683

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2019

TESIS
FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA
SIPAN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018

Asesor (a):

MBA Rivera Tantachuco Ricardo

Presidente (a):

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando

Secretario (a):

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Vocal (a):

Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel

DEDICATORIA

A Dios, nuestro creador, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas y obstáculos que se presentaban, enseñándome a afrontar las adversidades sin desfallecer en el intento.

A mis padres y abuela materna; por su apoyo, consejos, comprensión, amor y su ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, mi carácter, empeño y perseverancia para alcanzar mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A todos mis docentes de la Universidad Señor de Sipán, por sus enseñanzas y consejos que fortalecieron mi formación profesional.

A mi asesor MBA Rivera Tantachuco Ricardo por su apoyo y dedicación en la realización de esta tesis.

A la entidad financiera Caja Sipán, administrador y a mis compañeros de trabajo, por brindarme las facilidades para realizar la presente investigación.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, Agencia Chiclayo en el primer semestre del año 2018, para ello primero se identificó cuáles son los factores microeconómicos que influyen a los clientes atrasarse en sus pagos e identificar el nivel de morosidad que existe en la agencia. Para realizar esta investigación se aplicó la encuesta, como técnica de recolección de datos y se utilizó como instrumento dos cuestionarios, para determinar la variable independiente se encuestó a 160 clientes que tienen atrasos en sus pagos y para determinar la variable dependiente se encuestó a 15 asesores de crédito de la Caja Sipán y oficina informativa Cayaltí.

Como resultado se obtuvo que los factores microeconómicos en mayor porcentaje, por el cual los clientes no pagan sus cuotas, son factores cualitativos, así como también factores cuantitativos y factores relacionados a la Caja Sipán. El nivel de morosidad que tiene Caja Sipán en la agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí, es del 100% de los clientes, nivel medio.

Finalmente se determinó estadísticamente que los factores microeconómicos y la morosidad tienen una correlación positiva alta de 0.767, esto quiere decir que a mayor crecimiento de los factores microeconómicos que se investigaron, mayor será la morosidad.

Palabras claves: Entidad financiera, factores microeconómicos, morosidad, riesgo crediticio, calidad de cartera.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine the relationship between microeconomic factors and default in Caja Sipan and Chiclayo Agency in the first semester of the year 2018. To this effect, we first identified the microeconomic factors that leverage clients to get delayed on their payments and identify the level of default that exists on the agency. For the performance of the investigation, the technique used was the collection of information for the survey, applying as an instrument two questionnaires. In order to determine the independent variable, 160 clients who are delayed on their payments were surveyed; and to determine the dependent variable, 15 credit counselors from Caja Sipan and informative office Cayalti were surveyed.

The result obtained was that the microeconomic factors, in great percentage, whereby clients do not pay their fees are qualitative factors as well as quantitative factors and factors related to Caja Sipan. The default level in Caja Sipan, in Chiclayo agency and Informative office Cayalti, is 100% of the clients, medium level.

Finally, it was statistically determined that the microeconomic factors and default have a higher positive correlation of 0.767, this means that the higher the growing of the microeconomic factors researched, the higher the default.

Keywords: Financial Entity, microeconomic factors, default, credit risk, portfolio quality

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. Introducción.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.2.1. Internacionales.	15
1.2.2. Nacionales:	17
1.2.3. Locales:.....	20
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.	22
1.3.1. Factores Microeconómicos de morosidad	23
1.3.2.1. Factores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito	23
1.3.2.2. Relacionados a los Asesores de Créditos	24
1.3.2.3. Aspectos Cualitativos del Cliente	25
1.3.2.4. Aspectos Cuantitativos del Cliente	26
1.3.2. Morosidad	27
1.3.2.1. Riesgo Crediticio	27
1.3.2.2. Calidad de Cartera.....	28
1.4. Formulación del Problema	31
1.5. Justificación e importancia del estudio	31
1.5.1. Justificación Teórica.	31
1.5.2. Justificación Metodológica.	31
1.5.3. Justificación Práctica.	32
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivos General.....	32
1.7.2. Objetivos Específicos.....	32
II. MATERIAL Y METODO	32
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	32
2.1.1. Tipo de investigación.....	32
2.1.2. Diseño de Investigación.....	33

2.2.	Población y Muestra	34
2.3.	Variables, Operacionalización.	36
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.4.1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	38
2.4.2.	Validez y Confiabilidad.	38
2.5.	Procedimiento de Análisis de Datos	40
2.5.1.	Aspectos Éticos.	40
2.6.	Criterios de Rigor científico	40
III.	RESULTADOS	42
3.1.	Tablas y Figuras	42
3.2.	Discusión de los resultados.	85
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
	REFERENCIAS	102
	ANEXOS	106

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	36
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos del cuestionario dirigido a los asesores de créditos	39
Tabla 3. Estadísticas de Fiabilidad del cuestionario dirigido a los asesores de créditos	39
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos del cuestionario dirigido a los clientes.....	39
Tabla 5. Estadísticas de Fiabilidad del cuestionario dirigido a los clientes.....	40
Tabla 6. Criterios de Rigor Científico	41
Tabla 7. Edad de los clientes de Caja Sipán y of. Cayaltí	42
Tabla 8. Sexo de los clientes de Caja Sipán y of. Cayaltí	42
Tabla 9. Ocupación de los clientes de la Caja Dipán y Of. Cayaltí.....	44
Tabla 10. ¿Considera usted que el número limitado de agencias es un impedimento para que usted pague su crédito a tiempo?	45
Tabla 11. ¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo?.....	46
Tabla 12. ¿Cree usted que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de su deuda lo que le dificulta pagar su préstamo?.....	47
Tabla 13. ¿Considera usted que recibió la información adecuada por parte del asesor en cuanto a las características y condiciones del crédito?.....	48
Tabla 14. ¿En el momento de la evaluación crediticia, presento toda la documentación necesaria solicitada por el asesor?	49
Tabla 15. ¿Considera usted que la edad es una causa relevante para que se incumpla con la responsabilidad del pago de un préstamo?	50
Tabla 16. ¿Considera usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con la responsabilidad del pago de su préstamo?	51
Tabla 17. ¿Alguna vez ha tenido una mala calificación en la central de riesgo?	52
Tabla 18. ¿Cree usted que se realiza una adecuada cobranza, cuando ha incumplido con el pago de su préstamo?.....	53
Tabla 19. ¿Considera usted que la pérdida de empleo es un motivo que impide pagar sus obligaciones?	54
Tabla 20. ¿Considera usted que la disminución en sus haberes o el bajo rendimiento de su negocio es un motivo que impide pagar sus obligaciones?.....	55
Tabla 21. ¿Considera usted que los problemas de salud es un motivo que impide pagar sus obligaciones?	56
Tabla 22. ¿Cree usted que al momento de su evaluación el asesor consideró su real capacidad de pago ?.....	57
Tabla 23. ¿Considera usted que brindó información verídica sobre sus deudas en el momento de su evaluación?.....	58
Tabla 24. ¿Considera usted que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo?	59
Tabla 25. Edad de los Asesores de Crédito de Caja Sipán agencia Chiclayo y of. Cayaltí	60
Tabla 26. Sexo de los Asesores de Crédito de Caja Sipán agencia Chiclayo y of. Cayaltí	61
Tabla 27. Tiempo de servicio en el sistema financiero de los Asesores de Crédito de Caja Sipán agencia Chiclayo y of. Cayaltí.....	62

Tabla 28. Puesto de los Asesores de Crédito de Caja Sipán agencia Chiclayo y of. Cayaltí	63
Tabla 29. ¿Cuándo lleva a cabo la evaluación crediticia de los clientes toma en cuenta las políticas y procesos de crédito?	64
Tabla 30. ¿Considera usted que las gestiones de cobranzas que realiza le dan los resultados esperados?.....	65
Tabla 31. ¿Ha tenido usted un crecimiento de morosidad en su cartera crediticia en el último semestre?	66
Tabla 32. ¿Cree usted que la alta rotación de personal del área de crédito es una causa relevante para que los clientes incumplan con el pago de su deuda?	67
Tabla 33. ¿Considera usted que la gestión de su cartera de créditos vigentes le ayuda a obtener los resultados esperados.....	68
Tabla 34. ¿Considera usted que el seguimiento y control de los créditos desembolsados cumplen con la normatividad de la política de crédito?	69
Tabla 35. ¿Considera usted que se realiza la refinanciación de los créditos a los clientes oportunamente?	70
Tabla 36. ¿Usted cree que se realiza las reprogramaciones en el plazo establecido según el reglamento de créditos?	71
Tabla 37. ¿Considera usted que se realiza la cobranza continua de la cartera vencida?	72
Tabla 38. ¿Considera usted que se realiza el proceso judicial a los clientes que cuenten con garantías inscribibles en el tiempo establecidos?	73
Tabla 39. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Pyme es uno de los créditos más sensible a la morosidad?	74
Tabla 40. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Consumo es uno de los créditos más sensible a la morosidad?.....	75
Tabla 41. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Hipotecario es uno de los créditos más sensible a la morosidad?	76
Tabla 42. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Convenio es uno de los créditos más sensible a la morosidad?.....	77
Tabla 43. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Agrícola es uno de los créditos más sensible a la morosidad?.....	78
Tabla 44. Cuadro Resumen de Factores Microeconómicos	79
Tabla 45. Cuadro Resumen del Nivel de Morosidad.....	80
Tabla 46. Criterios para la medición de la relación del Rho de Spearman.....	82
Tabla 47. Prueba de hipótesis Factores Microecómicos y la morosidad	83

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de la Investigación Correlacional	34
Figura 2: Edad de los clientes de Caja Sipán agencia Chiclayo y of. Cayaltí.....	42
Figura 3: Sexo de los clientes de Caja Sipán agencia Chiclayo y of. Cayaltí.....	43
Figura 4: Ocupación de los clientes de Caja Sipán agencia Chiclayo y of. Cayaltí.....	44
Figura 5: ¿Considera un impedimento el número limitado de agencias para no pagar?.....	45
Figura 6: ¿El sistema virtual de pago es un factor que le impide pagar su préstamo?	46
Figura 7: ¿Considera que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de la deuda dificultando pagar el préstamo?	47
Figura 8: ¿Considera que recibió la información adecuada por parte del asesor de créditos?.....	48
Figura 9: ¿Presento toda la documentación necesaria que le solicito el asesor?.....	49
Figura 10: ¿Considera que la edad es una causa relevante para que se incumpla con el pago?	50
Figura 11: ¿Considera que la carga familiar es causa relevante para que se incumpla la deuda?..	51
Figura 12: ¿Alguna vez ha tenido una mala calificación en la central de riesgo?	52
Figura 13: ¿Considera que se están realizando adecuadamente las gestiones de cobranzas?	53
Figura 14: ¿Considera que la pérdida de empleo sea un motivo por el cual no se paga?	54
Figura 15: ¿Considera que la disminución de sus haberes o el bajo rendimiento del negocio es un motivo que le impide pagar?.....	55
Figura 16: ¿Está de acuerdo con respecto a si considera que los problemas de salud es un motivo que impide pagar las obligaciones?.....	56
Figura 17: ¿Cree usted que el asesor considero su real capacidad de pago?	57
Figura 18: ¿Brindo información verídica sobre sus deudas con otras entidades y/o terceros?	58
Figura 19: ¿Considera que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga?	59
Figura 20: Resultados de la Edad de los Asesores de agencia Chiclayo y of. Cayaltí.....	60
Figura 21: Resultados del Sexo de los Asesores de agencia Chiclayo y of. Cayaltí.....	61
Figura 22: Resultados de años de experiencia de los Asesores de agencia Chiclayo y of. Cayaltí	62
Figura 23: Resultados del puesto de los Asesores de agencia Chiclayo y of. Cayaltí	63
Figura 24: Evaluación crediticia de acuerdo a las políticas y procesos de crédito	64
Figura 25: Gestiones de cobranzas.....	65
Figura 26: Crecimiento de morosidad.....	66
Figura 27: Rotación de personal del área de crédito	67
Figura 28: Gestión de su cartera de créditos vigentes.....	68
Figura 29: Seguimiento y control de los créditos cumplen con la normativa	69
Figura 30: Refinanciación de los créditos oportunamente	70
Figura 31: Reprogramaciones en los plazos establecidos según el reglamento de créditos.	71
Figura 32: Cobranza continua de la cartera vencida	72
Figura 33: Proceso judicial a los clientes que cuentan con garantías inscribibles o	73
Figura 34: Tipo de crédito Pyme.....	74
Figura 35: Tipo de crédito Consumo	75
Figura 36: Tipo de crédito hipotecario.....	76
Figura 37: Tipo de crédito convenio.....	77
Figura 38: Tipo de crédito agrícola.....	78
Figura 39: Los factores microeconómicos de la Caja Sipán.....	79
Figura 40: Nivel de morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.81	

I. INTRODUCCIÓN

El incremento de la morosidad es el indicador más preocupante para las entidades financieras, debido a que este incremento origina problemas de liquidez y reducción de sus utilidades, la morosidad crediticia se origina cuando los clientes deficitarios incumplen con el pago de las obligaciones que tienen con la entidad financiera, debido a diversos factores.

La investigación está compuesta por tres capítulos, en el capítulo 1, se detalla la realidad problemática, trabajos previos a la investigación, teorías relacionadas al tema, formulación del problema de la investigación, así como también la justificación, hipótesis y los objetivos.

El capítulo 2, está compuesta por el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos que se utilizaron, procedimientos de análisis, los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta y los criterios de rigor científico.

El capítulo 3, está compuesta por las discusiones de los resultados en base a la triangulación de la información obtenida, trabajos previos y la teoría, lo que permite obtener un mejor análisis de los resultados.

A continuación, se presenta el desarrollo de esta investigación, buscando determinar los factores microeconómicos, que son los que originan a los clientes atrasarse en sus pagos y posteriormente se analizarán con el nivel de morosidad a fin de encontrar una correlación en ambas variables, llegado a una conclusión la cual permitirá dar recomendaciones de mejora para minimizar la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.

1.1. Realidad Problemática

Europa, según los datos del Fondo Monetario Internacional (FMI), los países que tienen más problemas con la morosidad son Chipre y San Marino, en donde uno de cada dos créditos dados a personas jurídicas y naturales caen en morosidad, con 45.6% y 46.8% respectivamente, donde se descuentan las provisiones constituidas. La mora es un serio problema para el sistema financiero debido a que un porcentaje alto de morosidad es señal de deterioro de la cartera de crédito. Otros países también afectados por la tasa de morosidad es Grecia con 34.7% e Italia con el 18%. (El Boletín , 2016)

España, la morosidad del sistema financiero concedido por los bancos, cajas y cooperativas se incrementó el 8.48% en agosto del año 2017 frente al 8.47% registrado en el mes anterior, por lo que se presenta una racha de dos meses consecutivos de ligeros ascensos. La tasa de morosidad es de 5.12 %, estando por debajo del máximo histórico de 13.6% en diciembre del año 2013. El analista Javier Urones atribuye el alza de la mora a la disminución del volumen total de crédito vivo, por lo que considera que el ratio de morosidad se acercará al 8% al acelerarse la demanda de crédito. (El Mundo, 2017)

Ecuador, a mayo del presente año, la tasa de morosidad fue del 3.2%, lo cual se expresa en \$ 827 millones de cartera vencida, esta cantidad es el saldo que podría no llegar a cobrar la banca. El año pasado, la tasa de la banca privada cerró con 3.6%, se están realizando las provisiones convenientes de repetirse estos indicadores. Ahora se tiene \$1.802 millones de cobertura, es decir, la cartera improductiva está cubierta en un 118%. Las provincias que presentan la morosidad más alta con 9.8% y 9% son Patateza y Napo, mientras que Galápagos representa a la provincia con la cartera más sana de 2%. (Monroy, 2018)

En el Perú, la morosidad causa problemas no solo en la calificación crediticia de los clientes que incumplen con su pago. También genera daños para el sistema financiero, debido a que el nivel de riesgo de cada crédito se castiga con provisiones que son fijadas, por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Las provisiones es dinero paralizado que se tiene como reserva en caso los créditos otorgados no sean devueltos, de modo que a mayor morosidad mayor provisión y menos recursos para trabajar afectando la rentabilidad de la entidad financiera. (Esan, 2016)

En el Perú, La morosidad de la banca cerró al finalizar el año 2017 en 3.04%, encendiendo las alarmas del sector bancario, siendo la tasa más alta de los últimos 12 años, datos de ASBANC. Esta tasa se incrementa a 5.77% al incluir los créditos refinanciados, reestructurados y castigados, que son préstamos con atraso mayor a 120 días, las entidades financieras retiran este tipo de créditos de sus balances y son asumidos con su patrimonio.

El segmento de préstamos que registro la mayor tasa de incumplimiento, fue las pequeñas empresas con un indicador de 9%, las medianas empresas 7.1%, seguido en menor nivel la mora de créditos de consumo 2.6%, microempresas 3.2% y de hipotecas 2.8%. (Villar, 2018)

La morosidad bancaria peruana subió en febrero del presente año a 3.24%, cifra mayor en 0.12 puntos frente al mes previo y alcanzando su nivel más alto en casi 13 años, la mora de créditos corporativos y de grandes empresas originaron este incremento, también las complicaciones en el sector construcción, los casos de corrupción y todo lo que está generando problemas económicos en el país. (Gestión, 2018)

La ratio de morosidad de los créditos del sistema financiero del norte se elevó en 0.3 puntos porcentuales por debajo del 0.49 que el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) estimó como impacto en la morosidad potencial. Entre las principales medidas que contribuyeron a un bajo impacto del fenómeno del niño Costero, fue la extensión de plazo de pago de hasta seis meses sin perjudicar la calificación del cliente por parte de la SBS, la extensión del pago de tributos por seis meses y las reprogramaciones crediticias por parte de Asbanc. Los créditos pymes, el segmento más afectado por este fenómeno, registro una reducción de su tasa de morosidad de 7.8% en setiembre del 2016 a 7.4% en el mismo mes del 2017. El crédito de personas aumento su morosidad de 2.3% en setiembre de 2016 a 2.7% del mismo mes en el 2017. (El Comercio, 2017)

Carrera (2016) El jefe de Departamento de Servicios Descentralizados de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), menciona que los lambayecanos son buenos pagadores, la región solo registra el 4% de morosidad, con relación a otros puntos del país, tal como manifiesta el Banco Central de Reserva (BCR). Asimismo, indicó que existe una concentración de créditos por mil millones de soles; sin embargo, los depósitos son mucho más altos, esto demuestra que los lambayecanos tienen capacidad adquisitiva.

El crecimiento de la morosidad que tiene la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí, están afectando directamente a las utilidades de cada año. La entidad está provisionando en mayor cantidad, ante el incumplimiento de pago de sus clientes deficitarios, de continuar con este problema, la empresa seguirá teniendo pérdidas en sus resultados, así como lo ha venido teniendo en los últimos años. En esta investigación se busca medir la correlación que existe entre los factores microeconómicos y la morosidad, a fin de reconocer que factores están afectando en mayor cantidad a la morosidad, para así sugerir medidas correctivas que disminuya el nivel de la morosidad.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Internacionales.

Bonilla (2014) en Colombia, en su tesis denominada “Determinantes de la probabilidad de morosidad en la cartera de microcrédito” su objetivo fue “Identificar los factores de riesgo que influyen en la morosidad”, la investigación fue aplicada con una data de 241,806 créditos de ese año, es una investigación descriptiva, llegó a la conclusión que las variables: monto, número plazo, experiencia negocio, recurrencia, género, sector económico, garantía y estado civil, son las variables que genera el porcentaje de morosidad. Se recomendó como medidas de mejora para disminuir el riesgo crediticio, colocar créditos de montos altos y a largo plazo, porque se analizó que estas modalidades de créditos generan menos probabilidad de morosidad para el deudor.

En este estudio se identificó los factores de riesgo que influyen en la mora, aportando conocimientos relacionadas al sistema financiero como el efecto selección adversa, que significa que la tasa de interés está relacionada al riesgo de los créditos. En lo práctico según los resultados obtenidos, se recomendó otorgar montos altos a largos plazos, reduciendo así el riesgo de crédito en el sistema financiero en Colombia.

Clavijo (2016) en su tesis “Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia”; tuvo como objetivo “Identificar los principales determinantes de la morosidad de los deudores en el pago de los microcréditos”, se realizó en base a la data de créditos vigentes entre enero de 2005 a julio 2014, de tipo analítica y descriptiva, concluye que las variables socioeconómicas tales como género, la edad, personas a cargo, tipo de vivienda y estrato son las variables que definen la mayor probabilidad de incumplimiento de pagos. La frecuencia de pago de la cuota también resulto un factor importante de morosidad, los créditos pagados mediante cuotas cuatrimestrales o de menos frecuencia de pagos, son los más propensos de caer en mora.

En este estudio se logró reconocer las principales causas de mora en la cartera microcréditos, este estudio aportó conocimientos relacionados a los microcréditos, cuyo acceso es limitado al mercado de crédito formal. En lo práctico según los resultados obtenidos, se recomendó trabajar en la política de crédito, adoptar medidas que corrijan y que permitan disminuir la morosidad de los microcréditos, los cuales son los más vulnerables al riesgo crediticio en Colombia.

Cárdenas y Salazar (2017) en su tesis denominada “Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia”; tuvo

como objetivo “Evaluar los determinantes que inciden en el comportamiento de la calidad de la cartera del sistema financiero en Colombia durante el periodo del 2002 al 2015”, las variables endógenas que se estudiaron son parte de la cartera vencida de los créditos comerciales y de consumo, que publica la Superintendencia Financiera de Colombia, sobre los créditos con periodicidad trimestral de junio de 2012 a diciembre de 2015, es una investigación analítica y descriptiva, concluyen que las variables endógenas que influyen en la mora son: poca solvencia de sus deudores, baja capacidad de pago e incremento de desembolsos de la cartera consumo.

Este estudio da un aporte teórico en cuanto a la calidad de cartera crediticia, según los autores mencionan que la mayor debilidad de una entidad bancaria es su cartera de créditos y al tener una morosidad alta genera problemas de liquidez y baja rentabilidad. En lo práctico según los resultados obtenidos, se recomendó disminuir la participación en segmentos de mayor peligro, desarrollar nuevos productos para este segmento de mayor riesgo y relajar las políticas de colocación de créditos.

Urbina (2017) en Chile, en su tesis denominada “Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en latinoamérica”, tuvo como objetivo “Investigar los factores de la industria bancaria que afectan al nivel de riesgo de crédito de la industria de crédito latinoamericana”, realizada en una muestra de 240 bancos de 6 países latinoamericanos, con un tipo de investigación explicativa, concluye que el riesgo crediticio se incrementa cuando las condiciones económicas en los países están deterioradas. Se observó la importancia del entorno gubernamental, en donde préstamos problemáticos, disminuyen a mayor crecimiento del crédito y tamaño del sistema bancario. Con respecto al ratio de cartera vencida sobre la cartera total (riesgo de crédito) representa el 7% para los países analizados y las provisiones oscilan en un valor medio de 6%, teniendo como resultado que Argentina y Brasil muestran un riesgo de crédito más alto, mientras Chile y Perú muestran indicadores más bajos, señalizando que estas economías adoptan un enfoque más prudente en la gestión del riesgo del crédito.

Esta investigación da un aporte teórico referente al riesgo crediticio, que es la probabilidad que el cliente incumpla con sus obligaciones contractuales de capital y/o interés, ya sea de forma parcial o total. La materialización del riesgo (default), genera pérdidas elevadas para el sector financiero afectando su estabilidad En lo práctico se recomienda que, para reducir la morosidad de los países estudiados, se debe mejorar la política de créditos, la efectividad gubernamental y reducir la corrupción.

Escandón (2018) en Ecuador, en su tesis denominada “Morosidad y sus determinantes en el sistema bancario privado del Ecuador durante el periodo 2005-2016”, tuvo

como objetivo “Establecer cuáles son los determinantes macroeconómicos y microeconómicos más importantes y su efecto sobre la morosidad en los principales bancos privados que conforman el sistema financiero nacional”, la muestra se realizó siguiendo una modelización de datos de panel dinámicos, una investigación explicativa, concluye que la importancia de la comprensión del riesgo crediticio, inherente a la actividad bancaria, surge de su impacto en la solvencia y rentabilidad de las instituciones financieras. Aumentos generalizados durante periodos de tiempo prolongados del riesgo de crédito pueden desencadenar desequilibrios en el sistema financiero y en la economía nacional, precedentes a serias crisis económicas. Los principales resultados evidenciaron que los mayores determinantes son: el nivel salarial, el desempleo, la poca capacidad para generar ingresos, crecimiento del PIB y el nivel de liquidez. El índice de morosidad de acuerdo a la banca privada clasificada como grande y mediana presentan un comportamiento similar en el índice de morosidad, mientras la banca privada pequeña tienen un mayor índice de morosidad, esto debido a que con el fin de acaparar más mercados descuidando la calidad de su política crediticia.

Esta investigación da un aporte teórico referente al riesgo, el cual es considerado como la desviación de los rendimientos esperados; para las instituciones bancarias los riesgos son categorizados de manera general en: riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo operativo o de gestión y el riesgo de crédito, objeto de este estudio. En lo práctico buscó ayudar a crear nuevas políticas regulatorias tanto dentro de la institución, como dentro del sistema financiero en su conjunto, permitiendo una intervención oportuna que reduzca la probabilidad de desequilibrios en el sistema financiero.

1.2.2. Nacionales:

Céspedes (2015) en su tesis denominada “Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco- Cajamarca”, tuvo como objetivo “Determinar y analizar los factores de la morosidad en la Financiera Edyficar en el Distrito de Sorochuco- Cajamarca y proponer las políticas y mecanismos para su disminución”, este estudio tuvo como muestra a los clientes que tienen de 30 a 60 días de atraso en sus pagos, haciendo un total de 50 clientes, una investigación descriptiva y explicativa, concluye que los principales factores económicos causantes de mora son la mala administración que tienen los clientes en sus negocios, generando bajos ingresos. En cuanto a los factores sociales son: la enfermedad, robo, accidentes y también se determinó que los analistas no realizan una adecuada gestión de cobranza. En los factores culturales, se identificó los escasos valores éticos en el personal de la entidad, ya que para otorgar un préstamo piden ciertos favores a sus

clientes, a cambio que sean evaluados positivamente, otros factores determinantes son la alta rotación del personal de crédito y la falta de cultura para generar lealtad en los clientes.

Este trabajo menciona que la morosidad refleja un problema que merece ser estudiado para encontrar las causas que la originan, asimismo estos resultados permiten establecer mecanismos de control en el otorgamiento de créditos en los diferentes sectores económicos con la finalidad de minimizar el riesgo crediticio. En lo práctico en esta investigación se plantearon políticas, se sugirió que para mejorar la calidad de cartera, que no se deben cambiar constantemente a los analistas de créditos, mejorar y reforzar los procesos de selección y capacitación del personal a fin que el recurso humano se destaque por su ética profesional, brindar información transparente y veraz de los créditos y de las políticas. Se espera que al aplicar estas medidas se reducirá la mora de la financiera.

Coronel (2016) en su tesis en Cajamarca-Jaén, denominada “Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015”, tuvo como objetivo “Determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén”, la investigación fue realizada en dos muestras, la primera aplicada a los 32 trabajadores de la agencia y la segunda muestra es de 172 clientes morosos, de tipo propositiva, descriptiva y correlacional, concluye que los mecanismos de cobranzas si guardan relación con la disminución de la mora del banco, se obtuvo como resultado que los clientes designan su liquidez para el pago de otras deudas y dejan de lado el pago de su crédito, por lo que se recomienda orientar a costumbre de pago al cliente.

Este estudio hace referencia a la adecuada gestión de Cobranza, la teoría científica busca afianzar la información y debatir el resultado con otros estudios. En lo práctico según los resultados obtenidos, se recomendó considerar que al momento de otorgar un crédito, se debe aplicar una evaluación rigurosa de la capacidad de pago y económica de los clientes y ofrecer las soluciones adecuadas, con el propósito de generar y asegurar una costumbre de pago.

Agurto y Córdova (2017) en su tesis en Lima, denominada “Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú – un estudio para el periodo 2001-2016”; tuvo como objetivo “Determinar mediante técnicas de investigación, cuales son las variables que determinan los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito”, realizada en una muestra que “Cubre un periodo de 16 años y la frecuencia

de los datos mensual. Se tomará la información conglomerada de todas las cajas municipales desde el año 2001 hasta el 2016”, es cuantitativa, analítica y descriptiva, concluyó que la morosidad se incrementó en los últimos años, la relajación de las políticas crediticias llevó a un crecimiento desmedido de las colocaciones. Este crecimiento se observa a través de dos variables principales: crecimiento en los montos de colocaciones y crecimiento en el número de agencias. La CMAC Tacna también cuenta con uno de los niveles más altos del sistema respecto a porcentaje de créditos clasificados como pérdidas, el promedio de todo el sistema de cajas municipales es de 5.08% de morosidad.

Esta investigación brinda aportes teóricos referentes a los factores microeconómicos, analizan los préstamos problemáticos de los bancos y cajas, y encuentran que el riesgo de crédito es determinado por variables de nivel microeconómico. En lo práctico se recomienda gestionar correctamente los procesos crediticios, desde la otorgación del crédito hasta su recuperación, mejorar la política de gestión del riesgo y fortalecimiento patrimonial, lo cual llevará a un mejor control de riesgo y reducción la morosidad en las caja municipales estudiadas.

Amézquita (2017) en su tesis en Arequipa, denominada “Causas de la morosidad de los clientes Pymes, Caja Municipal de Ahorro y crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa”; tuvo como objetivo “Identificar las causas de la morosidad en los clientes Mypes de Caja Tacna”, realizada como muestra a un segmento definido aplicandoles una encuesta con preguntas estandarizadas, con un tipo de investigación explicativa, llegó a la conclusión que entre las causas de mora se encuentra: el sobreendeudamiento, disminución de sus ventas con un 42% y los problemas administrativos. Asimismo se identificó que el 32% utiliza el crédito para pagar otras deudas o préstamos anteriores generando un triángulo de pagos y deudas. La morosidad en los últimos años estuvo en aumento, se dieron créditos con mayor facilidad en el año 2014, generando el mayor deterioro de la cartera dando como resultado un 12.44% a junio del 2015. Cerca ya a los 15 años de actividad Caja Tacna muestra un nivel de morosidad alto y cerca al límite permitido por la SBS, corriendo bastante riesgo.

Esta investigación da un aporte teórico en referencia a la morosidad, a las instituciones financieras y a los tipos de créditos, las cuales ayudaron a construir el marco teórico. En lo práctico, al obtener como resultado que el nivel de morosidad en los microcreditos es alto, se recomendó realizar charlas informativas al segmento Mype, con el fin de dar un conocimiento financiero y de bancarización a sus clientes, buscando generar conciencia crediticia y disminuir la mora de la entidad.

Tuesta (2018) en su tesis en Tingo María, denominada “Factores Determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, agencia Tingo María, periodo 2015-20017”; tuvo como objetivo “Identificar los factores determinantes de la morosidad en los créditos microempresa en Mi Banco S.A.C agencia Tingo María, periodo 2015-20017”, es explicativa con una muestra de 130 clientes de Mi banco, agencia Tingo María, concluye la morosidad tiende a incrementarse consecutivamente tanto en el monto como en el número de clientes, Según el análisis de regresión modelo logit los factores que influyen significativamente la morosidad de los créditos en Mi Banco son la deficiente evaluación crediticia y la inadecuada cultura de pago. Los mismos que a su vez demuestran alta relación con el nivel de riesgo crediticio, es decir, a una mejor evaluación del crédito existe menor probabilidad de que el cliente tarde en pagar su crédito.

Este estudio da un aporte teórico referente al riesgo crediticio, que es una medida de incertidumbre en torno al rendimiento que ganará una inversión; el riesgo tiene herramientas de evaluación las cuales son: la evaluación cuantitativa y cualitativa, las cuales permiten realizar una buena evaluación. En lo práctico, según los resultados obtenidos, se recomendó realizar operativos de cobranzas dos veces al mes, con el fin de recuperar los créditos.

1.2.3. Locales:

Nole (2015) en su tesis “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015”, tuvo como objetivo “definir el vínculo entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios”, realizada en dos encuestas, una dirigida a 312 clientes y otra a 50 trabajadores de la empresa, de tipo cuantitativa, analítica y experimental, concluye existe un vínculo entre las gestiones de cobranzas y la morosidad en los pagos de Epsel S.A, el resultado estadístico de Pearson es de 0.719, se recomendó aplicar las técnicas de cobranza para reducir la mora.

Esta investigación dio un aporte teórico, fundamentándose en las teorías tales como: la variable dependiente, la morosidad según la SBS y la variable independiente, Sistemas de Cobranzas. Por otro lado, en lo práctico, se recomendó que para reducir la morosidad se deben de plantear tácticas de cobranza y brindar facilidades de refinanciamiento de deudas en la empresa de Epsel.

Cervera y Lopez (2017) en su tesis de nominada “Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la caja municipal Sullana-oficina Lambayeque”, tuvo como objetivo “Analizar las características sociales y empresariales de los clientes morosos de la Caja Municipal de Sullana- Oficina Lambayeque para encontrar las variables que determinan la condición de mora”, una investigación exploratorio y descriptivo, aplicada en una muestra de 316 personas que pertenecen a la cartera morosa de entidad, concluyeron que las variables que inciden en el crecimiento de la mora son la poca cultura crediticia, capacidad de pago, falta de voluntad de pago y el destino del crédito. Los factores que determinan la mora son: factor de coyuntura, en donde las variables identificadas fueron problemas de pago y motivo de solicitud de crédito; factor de calificación, en donde las variables identificadas fueron la educación y la actividad económica; factor de condición de negocio, en donde las variables identificadas fueron el tiempo de negocio y el nivel de ingreso; y el factor de operación, donde las variables identificadas fueron el tipo de operación con la entidad financiera. El descuido con el calendario de pago, problemas en su actividad laboral y problemas de salud también son consideradas variables influyentes en la morosidad.

Esta investigación dio un porte teórico referente a los determinantes de la morosidad, y el comportamiento del nivel de la morosidad, En lo práctico, según los resultados obtenidos se recomendó reducir la participación en el segmento de pequeñas y microempresas, ya que tienen un ingreso medio bajo, siendo estas una de las causas de falta de pago, con esto se evitará el crecimiento de la mora.

Vásquez y Castro (2017), en su tesis “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015”, tuvo como objetivo “Minimizar la Morosidad mediante un plan de riesgo crediticio en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe”, realizada en una población que son los socios y trabajadores de la empresa, es no experimental de tipo descriptiva, concluyeron que cooperativa tiene un índice moroso de 3.95 %, en su gran mayoría son créditos otorgados al sector agricultura, al aplicar una estrategia que combata el riesgo crediticio permitirá disminuir también el riesgo de morosidad de sus clientes, este plan se tiene que aplicar en base a políticas de créditos mucho más rígidas de las que se han venido aplicando y considerando las operaciones de otorgamiento y seguimiento del crédito.

Esta investigación da un aporte teórico referente al riesgo crediticio y su importancia, los que permiten identificar los cambios de comportamiento de una variable, ocasionando una desviación de los resultados esperados. En lo práctico, se recomendó que en

la evaluación crediticia se tome más en cuenta la capacidad de pago y de endeudamiento que tiene el cliente.

Díaz y Juárez (2018), en su tesis denominada “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito TUMÁN”, tuvo como objetivo “ Proponer estrategias de riesgo crediticio que permitan disminuir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán”, realizada en una muestra tomada por 200 socios con créditos vigentes en el 2015, una investigación descriptivo y aplicativo, concluye que los asesores créditos no están aplicando procedimientos crediticios de colocación y cobranzas según las normas de la entidad, el nivel de la cartera vencida es alto, se determinó que los socios no cuentan con el poder adquisitivo necesario para cumplir con sus obligaciones.

Esta investigación dio un aporte teórico referente al crédito, teorías referente al riesgo crediticio y tipos de créditos. En lo práctico, se recomendó manejar adecuadamente los reglamentos y normativas de la Cooperativa, para minimizar posibles errores, riesgos o malos manejos de los créditos otorgados, y poder así, reducir el índice de morosidad.

Inga (2018), en su tesis denominada “Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017”, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo”, la investigación fue aplicada en base a la información recopilada de 34 colaboradores de la agencia, de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional, concluyó que para estimar el nivel de la eficacia en la gestión de la cobranza es fundamental precisar actividades que permitan optimizar el cumplimiento y el desempeño de los procesos a través de la estandarización del trabajo, la implementación de indicadores de desempeño y desarrollo de políticas de mejora continua que, hasta donde se ha podido encontrar, la empresa no le ha brindado la importancia respectiva a estas acciones. Se ha registrado una leve alza en el nivel de la mora en la entidad. Finalmente se determinó que sí existe una relación entre el nivel de morosidad y la eficacia en la gestión de cobranza, las acciones que se aplican en el área de cobranzas se relacionan con el sistema de gestión.

Esta investigación dio un aporte teórico referente a sus variables tanto independiente, como las gestiones de cobranzas y la variable dependiente, morosidad. En lo práctico, se recomendó mejorar el método de filtros, capacitar a los gestores de cobranza y establecer metas, a los asesores de crédito, que vayan de acuerdo a la realidad, con estas estrategias de mejora se busca reducir el índice de morosidad.

Esta investigación, se realizó con la preocupación del incremento de la mora en los últimos años, las investigaciones tomadas en este trabajo permiten entender el panorama a nivel internacional, nacional y local, los cuales fueron contrastados con esta investigación, investigación que busca determinar la relación de los factores microeconómicos y la morosidad de Caja Sipán, con la intención de reducir la morosidad aplicando las recomendaciones propuestas.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

1.3.1. Factores Microeconómicos de morosidad

Saurina (1998) citado por Aguilar y Camargo (2004) son variables que influyen en el comportamiento de la cartera crediticia de una empresa bancaria y que a su vez guardan relación con las políticas crediticias propuestas por cada entidad, determinando así la calidad de cartera. Por ejemplo, la política expansiva puede tener bajos niveles de exigencia sobre los clientes, lo que generaría problemas en la cartera, incrementando los niveles de morosidad.

1.3.2.1. Factores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito

Castillo (2005) es una organización comunitaria que sostienen relaciones de solidaridad y confianza, para otorgar servicios financieros a sus clientes. La Caja rural ayuda a construir un capital inicial a proyectos de producción, destinando capital financiero siendo manejado por los mismos socios en base al respeto mutuo, confianza y solidaridad. La Caja, como una organización, apoya las actividades productivas individuales y grupales para mejorar el acceso a la seguridad alimentaria en la comunidad. (p.2)

Aguilar y Camargo (2004) señala que las entidades están expuestas al problema del riesgo del crédito, es decir, se encuentran expuestos ante el incumplimiento de las obligaciones por parte del cliente e incluso pueden enfrentarse al incumplimiento total en el pago. Los indicadores más importantes que afecta la tasa de morosidad de una institución bancaria, son las que se mencionan a continuación:

a) Número de agencias de cada entidad, es un indicador de diversificación geográfica, al tener una expansión de agencias permite acceder a varios segmentos de la población, lo que genera diversificar los tipos de créditos y el riesgo, por el contrario al tener un número reducido de agencias, limita a que el cliente pague su cuota de manera oportuna, incrementando la morosidad. (p.21, 25)

b) Tecnología Crediticia, la tecnología aplicada a la banca reduce costos de operación, da facilidades para una rápida evaluación, reducir los plazos de tramitación y

agilizar el desembolso, de igual manera para la recuperación del crédito, al brindar facilidades de pago mediante la banca por internet el cliente puede pagar oportunamente su préstamo. (p.6)

c) Tasa de Interés Activa, de acuerdo a las disposiciones del Banco Central y del mercado, las entidades financieras cobran un porcentaje como ganancia en las operaciones activas, esta tasa permite cubrir costos administrativos, operativos y un margen de ganancia. La diferencia entre la tasa de interés activa y pasiva se llama margen de intermediación. La tasa de interés activa es considerada una variable económica clave, porque indica el costo financiero de las entidades y está relacionada directamente con la inflación, si la tasa de interés activa se eleva la inflación también lo hará. (Delgado y Pazmiño, 2013, p. 42-43)

Tasa Compensatoria, es aquella tasa que se paga en compensación a quien prestó el dinero por un tiempo establecido, a los depositos de sus ahorristas las entidades financieras le pagan una tasa de interés pasiva y a los clientes que le otorgan un crédito le cobran una tasa de interes activa. (Calderón, et al, 2009, p.569)

Tasa Moratoria, es aquella tasa adicional que se cobra como penalidad desde el primer día de atraso, por incumplir con el acuerdo pactado. Es calculado sobre el capital vencido según el cronograma de pagos, este interés también debe estar mencionado en el contrato celebrado por los involucrados. (Calderón, et al, 2009, p.569)

1.3.2.2. Relacionados a los Asesores de Créditos

Peña, et al (2011), la entidad financiera elabora sus propias politicas y procesos crediticios que tienen que seguir los asesores de créditos, con el fin de establecer controles que intervengan desde la solicitud del crédito hasta su devolución. El proceso Crediticio es el siguiente:

a) Solicitud de crédito, es un documento donde el cliente formaliza su requerimiento de crédito, aquí se mostrará el monto que necesita y plazos en que se retornará el dinero.

b) Análisis crediticio, se realizará una evaluación cuantitativa, en donde se determinará su solvencia económica y financiera, y una evaluación cualitativa en donde se determinará su solvencia moral del cliente.

c) Análisis de riesgo, aquí se analiza el riesgo crediticio que asumirá la entidad financiera al otorgar el crédito, se busca minimizar la exposición del crédito a un eventual no pago del cliente.

d) Formalización, es el procedimiento mediante el cual el cliente acepta las facilidades del crédito y acepta a firmar los documentos necesarios para el crédito. Aquí se determinan el monto, plazo, interés y otras condiciones del crédito.

e) Desembolso, es la actividad en donde se procede a poner a disposición el dinero al cliente producto de la transacción crediticia, esto se puede otorgar mediante un depósito a la cuenta del cliente, un cheque o el dinero en efectivo.

f) Seguimiento del crédito y retroalimentación del proceso, se realiza un seguimiento del crédito después del desembolso, ya que el crédito se otorgó con una finalidad y el asesor tiene que asegurarse que se cumpla este destino de crédito a fin de recuperar la totalidad del dinero, el asesor también tiene periódicamente que revisar en las centrales de riesgo el comportamiento de pago de su cliente, la puntualidad para prever cualquier situación de impago de la deuda. (p. 423-424)

1.3.2.3. Aspectos Cualitativos del Cliente

Costa, et al, (2010) los factores cualitativos del cliente se miden a través de la evaluación crediticia según el tipo de crédito que se solicite, para ello cada entidad establece políticas que buscan minimizar el riesgo crediticio, con la finalidad tener una cartera sana, estas comprendidas de las siguientes condiciones:

a) Capacidad para generar ingresos

Al evaluar la capacidad de generar ingresos del cliente permite determinar si el cliente está en las condiciones para pagar la cuota de su crédito mes a mes según el cronograma de pagos, aquí se determina el nivel de ingresos y la estabilidad laboral o la continuidad del negocio según el tipo de cliente, también se considera este análisis la situación financiera de la fuente de los ingresos, se considera a la empresa en la que labora el cliente o negocio propio en caso de ser independiente. La mayoría de entidades establecen como política los siguientes requisitos o parámetros: edad de 18 hasta los 65 años, tener un trabajo con una antigüedad de en la empresa mayor al año y dependiendo del monto del crédito llenar una declaración jurada de su patrimonio. (p 44-45)

Existe un perfil de cliente según el tipo de crédito, en su mayoría el perfil es el siguiente: Personas dependientes o independientes, ingresos netos individuales o conyugales a criterio de la entidad, edad entre 20 y 65 años, continuidad laboral mínima de dos años y de preferencia que tenga patrimonio demostrable. (Zegarra, 2010, p.17)

b) Actitud o voluntad de pago

Morales y Morales (2014) Al evaluar la actitud de pago se busca determinar la moral y capacidad administrativa que tiene el cliente para hacer frente a sus obligaciones, asimismo se evalúa la calidad y veracidad de información del cliente, el liderazgo, el desempeño del pago con otros bancos y acreedores a través de la central de riesgo. (p. 27)

c) Capacidad de cobranza

Costa, et al, (2010) Al evaluar este factor se espera que el proceso de cobranza sea el más eficiente posible con el cliente, en caso se llegara a atrasar en sus pagos. Se necesita tener una fácil y rápida ubicación del cliente, el grado de ubicación está afectada por dos variables: estabilidad domiciliaria, es el tiempo de residencia y permanencia futura del cliente en una determinada vivienda y la accesibilidad domiciliaria que quiere decir la zona donde vive el cliente que se espera sea una zona de afluencia y que no se exponga la integridad del asesor al momento de ir a visitarlo. (p 46)

d) Factores exógenos

Costa, et al, (2010) son aquellos motivos ajenos a su voluntad, en ese sentido es oportuno plantearse la pregunta del porqué el cliente deja de pagar sus créditos, entre los factores exógenos tenemos: disminución de haberes, gastos extraordinarios, pérdida de empleo, problemas de salud y eventos contingentes. (p 46)

1.3.2.4. Aspectos Cuantitativos del Cliente

Dos factores importantes en la evaluación del perfil del cliente cuantitativamente es la determinación de su capacidad de pago y cuanto es su capacidad de endeudamiento. Aquí se busca determinar cuanto es lo máximo que puede pagar, es decir, el monto máximo de cuota que sus ingresos netos puedan admitir. (Costa , et al , 2010, p 54)

a) Capacidad de pago

Se establece a través de los ingresos tanto fijos como variables y de los egresos explícitos como: otros créditos, alquileres e hipotecas; y los implícitos como manutención, servicios y transporte. La capacidad de pago se determina con el ratio de la relación de los ingresos netos entre la cuota mensual del préstamo donde el resultado debe ser igual o mayor a 1.2. (Costa , et al , 2010, p 59-61)

b) Nivel de endeudamiento

Es la cuantía total de lo máximo en que el cliente se puede endeudar, por lo general una persona puede pagar como máximo 25% mensual del ingreso neto, esto quiere

decir que el cliente al año puede endeudarse: $12 \text{ meses por } 25\% \text{ del ingreso neto} = 12 * 0.25 = 3$, el cliente puede endeudarse al año hasta tres veces. Definir el nivel de endeudamiento es un indicativo muy importante para evitar sobreendeudar al cliente. (Costa et al , 2010, p 61-62)

1.3.2. Morosidad

Duran, (2011) en términos financieros significa el incumplimiento de una obligación que comprende un pago o interés adicional. La mora implica haber rebasado el tiempo de pago que se pactó en un inicio, si un cliente no paga oportunamente su crédito se aplica una penalidad expresada en porcentaje, llamado interés moratorio y estos son más altos que los intereses iniciales. (p. 36)

1.3.2.1. Riesgo Crediticio

Es la probabilidad de pérdidas en una operación de crédito, en el caso los deudores no realizan la devolución oportuna de las obligaciones asumidas. En el momento de otorgar un crédito siempre se busca minimizar este tipo de riesgo con ayuda de una buena evaluación por parte del asesor de créditos, pero también es importante saber que nuestros deudores pueden sufrir cambios en su condición o actividad y convertirse en malos pagadores, es por ello que es muy importante el seguimiento del crédito y las acciones preventivas. (Peña, et al, 2011, p.483)

1.3.2.1.1. Evaluación Crediticia,

El objetivo de toda entidad intermediaria es mantener una cartera sana de clientes, para ello se debe evaluar adecuadamente a los clientes con la finalidad de minimizar los riesgos que posteriormente podrían hacer peligrar la devolución del crédito. En este proceso de evaluación se debe considerar dos aspectos fundamentales que permitirán al analista o funcionario de créditos tomar la decisión adecuada. (Calderón, et al, 2009, p.632)

Por lo general estos procesos son de dos clases:

a) Evaluación crediticia cualitativa, este aspecto se pretende determinar si el cliente quiere pagar, se verificara el nivel de endeudamiento, el cumplimiento de compromisos ante instituciones financieras y proveedores, inclusive en sus obligaciones tributarias, de servicios, etc. Este proceso de evaluación subjetiva, es de gran ayuda al momento de tomar las decisiones de aprobar o no un crédito. (Calderón, et al, 2009, p.632)

b) Evaluación crediticia cuantitativa, aquí se determina si el cliente puede pagar, es decir se medirá la capacidad económica que tenga para afrontar las

obligaciones que espera contraer con el banco. Para los créditos personales se tendrá en cuenta la remuneración que perciba el cliente, ya sea de forma dependiente (boletas de pago) o independientes (recibos por honorarios), para los créditos comerciales se tendrá que evaluar los estados financieros, estado de resultados, flujo de caja ; todo esto para establecer su capacidad de pago. Luego de efectuar estos procesos, los analistas de créditos estarán en la facultad de tomar una decisión de aprobar o denegar las solicitudes de créditos de los clientes. (Calderón, et al, 2009, p.633)

1.3.2.2. Calidad de Cartera

La calidad de la cartera es un campo crucial en la evaluación de la morosidad, debido a que la mayor fuente de riesgo de las entidades financieras es su cartera crediticia. Además, la cartera crediticia es el mayor activo para las entidades financieras, por ello tener una buena calidad de cartera es de crucial importancia. El coeficiente más utilizado para medir la calidad de la cartera en las microfinanzas, es la denominada Cartera en Riesgo (CeR), que mide la porción de la cartera de créditos contaminada por deudas atrasadas. Todo tipo de crédito es considerado riesgoso desde que tiene 30 días de atraso. (MicroRate y Banco Interamericano de desarrollo, 2003, p.1-2)

Los principales indicadores de calidad de carteras son:

- a) Créditos vigentes: créditos que tienen entre 1 a 8 días de atraso.
- b) Créditos refinanciados: créditos directos que han tenido una variación de monto y/o plazo al contrato inicial.
- c) Créditos reprogramados o reestructurados: son aquellos créditos que son modificados mediante un proceso de reestructuración o que son objeto de fortalecimiento patrimonial.
- d) Créditos vencidos: Son aquellos que tienen varios días de atraso según el tipo de crédito, para microempresas se considera crédito vencido cuando se tiene un atraso mayor a 30 días, en créditos comerciales atraso mayor a 15 días En el caso de créditos a microempresas corresponde al saldo total de aquellos con atraso mayor a 30 días, en el caso de créditos comerciales corresponden al saldo total de aquellos con atraso mayor a 15 días y otros tipos de créditos si supera los 90 días.
- e) Créditos en Cobranza judicial: La recuperación de estos tipos de créditos están en un proceso judicial. (Barrantes, et al, 2011, p. 346)

Calderón, et al , (2009) La calidad de cartera también se determina según la modalidad de tipo de crédito que comprende la cartera de créditos, dado los riesgos que involucran, de preferencia deben ser autoliquidables, es decir con medios necesarios para pagarse, por ejemplo, los créditos hipotecarios que poseen un contrato de hipoteca de respaldo al crédito. (p.631)

A continuación, se describirá la definición del crédito y los tipos de créditos que existen según la modalidad:

El Crédito

El crédito significa confianza, en terminos financieros se entiende a la colocación del dinero, cuando la entidad financiera le entrega dinero prestado a un cliente mediante un contrato establecido y en retribución el cliente pagará un interés, seguros y otros costos según el tipo de crédito, el cliente se compromete a devolver este dinero mediante cuotas periodicas según el tiempo establecido. (Morales y Morales, 2014 , p.23)

Tipos de Crédito:

a) Crédito PYMES

Son créditos dirigidos a personas jurídicas o naturales, para el financiamiento del comercio, prestación de servicios y producción, en la condición de micro y pequeñas empresas, no deberán tener un nivel de endeudamiento acumulado en el sistema financiero de 56000 dólares o su equivalente en moneda nacional, según la última información dada por la SBS, caso contrario se reclasifican como créditos comerciales. Este límite entro en vigencia a partir de enero del 2010. (Infante, 2010 p.290)

b) Crédito Consumo

Destinadas a personas naturales, tiene como objetivo que sus clientes utilizen liquidez para diversas actividades, por ejemplo salir de vacaciones, contraer matrimonio, pagar sus estudios, adquirir algunos bienes y/o servicios. Existen dos formas de otorgar este tipo de crédito: Mediante préstamo directo por una cantidad determinada, la cual se paga mediante un cronograma de pagos y un plazo determinado, también se puede solicitar una ampliación del crédito, la cual esta sujeta a evaluación de la entidad financiera, denominada también como crédito no revolvente. La otra forma de otorgar este tipo de crédito, es mediante una línea de crédito, se otorga al cliente una tarjeta de crédito en donde dispondrá un monto determinado por la entidad, se puede utilizar para compras o retiro en efectivo, aquí el cliente determinará las cuotas y conforme vaya pagando sus cuotas esta línea se le irá devolviendo

para posteriormente volver a utilizar, a este tipo de crédito se le denomina crédito revolvente. (Calderón, et al , 2009, p.650)

Los plazos son hasta 60 meses dependiendo de la entidad, se pueden otorgar periodos de gracia, en los préstamos no revolvente las cuotas son fijas, en la mayoría de casos están sujetas a un seguro de desgravamen que cubre la deuda en caso de invalidez permanente o muerte del deudor y se puede aplicar prepagos, adelantos de cuotas o cancelación total del crédito, sin ningún tipo de penalidad. (Calderón, et al , 2009 p.650)

c) Crédito Hipotecario

Como su mismo nombre indica son préstamos orientados a una vivienda, otorgados a personas naturales que deseen adquirir, construir, ampliar o remodelar una casa. El crédito se otorga con una garantía hipotecaria, es decir que la vivienda queda hipotecada hasta que el cliente termine de pagar la deuda. Por lo general son a largo plazo, la cuota inicial fluctuará entre el 10% a 30% del valor de la vivienda en caso de adquisición y es a criterio de la entidad financiera, dentro de las cuotas se incluirá el pago de seguro de desgravamen y las pólizas de seguro de las viviendas, se puede desembolsar el total del crédito para la adquisición o se puede desembolsar parcialmente en caso de construcción o ampliación, dependiendo el avance de la obra. (Calderón, et al ,2009 p.655)

d) Crédito por Convenio

Este tipo de crédito esta destinado a personas dependientes que se encuentran en planilla, la característica de este crédito es que la cuota se carga directamente del sueldo del cliente y el descuento lo verificará en su boleta de pago, aquí existe un acuerdo entre la entidad bancaria y el empleador para que todos las cuotas del préstamo se carguen directamente de esta manera hasta la cancelación, este tipo de créditos representan menos riesgos y reduce los costos de cobranza, por lo que la tasa de interés es más baja a diferencia de otros créditos. (Muñoz y Salazar, 2013 p.35)

e) Crédito Agrícola

Este tipo de crédito permite financiar la actividad agrícola para mejorar su productividad, para el tratamiento del crédito se actuará de acuerdo a las normas establecidas para los financiamientos del sector cooperativo y campesino. Seran sujeto a crédito las personas

naturales que demuestren legalmente que son dueños de las tierras. Las formas de pago se fijarán de acuerdo a las características del cliente y no deberán ser superior a 3 años. (Peña, 2012, p 143,146)

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018?

Preguntas específicas

a) ¿Cuáles son los factores microeconómicos por lo cual los clientes no pagan su cuota, en la Caja Sipán, agencia Chiclayo?

b) ¿Cuál es el nivel de morosidad del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán, agencia Chiclayo?

c) ¿Cuál es el nivel de correlación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el propósito de la investigación, para ello se explicarán las razones y beneficios de realizar el estudio. La importancia se llega a definir por las siguientes razones: formula una teoría, contribuye a dar respuesta a un problema social o genera nuevas controversias. Responde también a una serie de preguntas que describe las razones para hacer el estudio planteado. (p.40)

1.5.1. Justificación Teórica.

Existe un problema teorizado, que lleva a formular una teoría o generar nuevas inquietudes, ampliando así el conocimiento teórico o comparando los resultados con otros estudios, se contrastó esta investigación con las teorías de trabajos previos relacionados al tema en el contexto internacional, nacional y local, así como también teorías y definiciones consideradas en el marco teórico que permitió realizar la operacionalización de variables. Asimismo, se busca conocer el comportamiento y la relación que existe entre las variables estudiadas. (p.40)

1.5.2. Justificación Metodológica.

Existe un método de recopilación de datos, a la teoría obtenida se aplicó un instrumento, las encuestas, encuestando a una población con la finalidad de cuantificar y

analizar los datos reales obtenidos, determinando los factores microeconómicos que influye en la morosidad. (p.40)

1.5.3. Justificación Práctica.

Es práctico porque ayuda a determinar las causas de un problema, que en esta investigación es la morosidad. Al medir los factores de morosidad, la Caja Rural se plantearán estrategias que disminuyan la morosidad, siendo ejemplo a seguir por las demás entidades financieras en la ciudad de Chiclayo. (p.40)

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación entre los factores microeconómicos y la morosidad de Caja Sipán, agencia Chiclayo.

H0: No existe relación entre los factores microeconómicos y la morosidad de Caja Sipán, agencia Chiclayo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General.

Determinar la relación de los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo en el primer semestre del año 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar los factores microeconómicos por lo cual los clientes no pagan su cuota, en la agencia Chiclayo

Medir el nivel de morosidad del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.

Medir el nivel de correlación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018.

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) es de tipo cuantitativo con los siguientes alcances: explicativo, descriptivo, exploratorios y correlacional. El alcance de un estudio depende del conocimiento y la perspectiva que se quiere dar.

La presente investigación es de tipo cuantitativa con los siguientes alcances:

a) Es descriptivo porque describe fenómenos, sucesos, situaciones y contextos; detallados tal como son y cómo se manifiestan. Se especificarán las características, propiedades, perfiles de personas, comunidades, grupos, objetos o cualquier otro evento que sea investigado.

En la investigación se midió los factores microeconómicos de morosidad, las causas más relevantes que impide al cliente pagar su préstamo en la fecha pactada en el cronograma, se recogió información en base al número de clientes que han presentado atraso en sus pagos.

b) Es correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para una población o grupo. La finalidad es conocer el grado de relación que existen entre dos o más variables en una muestra determinada, para medir la correlación primero se mide cada una de las variables, luego se cuantifican, analizan y se encuentra la vinculación.

En este estudio se mide el nivel de correlación que existe entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, Agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018.

c) Es explicativo porque explica cuales son las causas y en las condiciones que se manifiestan los eventos y fenómenos físicos y sociales, y porque ocurren estos eventos y como se relacionan dos o más variables.

En este estudio se explicó por qué se genera la morosidad en la Caja Sipán, agencia Chiclayo, cuáles son las causas que impiden a los clientes no pagar su préstamo en la fecha pactada.

2.1.2. Diseño de Investigación.

Es No experimental, porque no hay una manipulación de la información y los hechos se muestran tal y como son, en un ámbito real y tiempo determinado, luego se observan los hechos y se analizan. La información no adultera la información de forma intencional para ver los efectos de una variable y otra, sino se observa la realidad y en base a ella se trabaja. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p 152)

Es de tipo de Diseño transeccionales correlacionales-causales, describen relaciones entre dos o más variables, categorías o conceptos en un momento determinado, en función de la relación causa-efecto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.157)

Se Sigue el siguiente Diagrama :

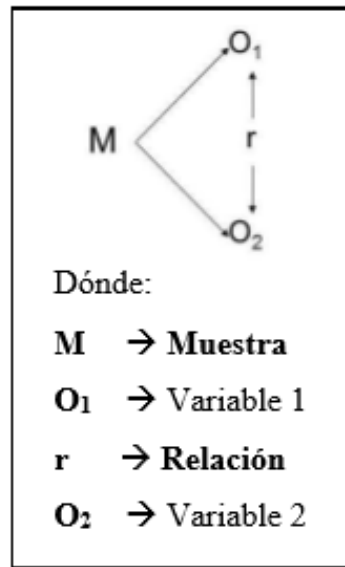


Figura 1: Diagrama de la Investigación Correlacional

Es un Diseño No experimental de tipo transeccionales correlacionales-causales, porque en la investigación los hechos se muestras tal y como son, en un momento determinado. Midiendo los factores microeconómicos que presenta un cliente morosos y el nivel de morosidad buscando así determinar el nivel de correlación entre ambas variables, en el primer semestre del año 2018.

2.2. Población y Muestra

Chavez Alizo (2007) define a la población, como el universo de estudio sobre el cual se generalizan los resultados, están constituidas por ciertas características o estratos que les permiten distinguirse unos de otros. (p 162)

Oseña (2008) define la muestra, como una pequeña parte de la población que detalla las principales características de todo el conjunto. Mediante la muestra el investigador hace posible que se generalice los resultados de la población” (p 122)

Para analizar la variable dependiente se trabajó con una muestra finita de 15 asesores de créditos de la agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí. Para determinar la variable independiente se trabajó con una muestra de 160 clientes, este resultado se obtuvo a través de la población finita de la base de datos del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán agencia Chiclayo y oficina informativa cayaltí, siendo un total de 274 clientes morosos, a este número se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N: Población : 274

Z: Nivel de confiabilidad (95%) : 1.96

e: Margen de error : 0.05

P: Porcentaje de satisfacción : 0.50

Q: Porcentaje de insatisfacción : 0.50

Reemplazando se obtiene los siguientes datos:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)(274)}{0,05^2(274 - 1) + 1,96^2 (0,5)(0,5)} = 160$$

2.3. Variables, Operacionalización.

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Ítem
Factores Microeconómicos	Factores de la Caja rural de ahorro y Crédito	Número de Agencias	Encuesta	1. ¿Considera usted que el número limitado de agencias es un impedimento para que usted pague su crédito a tiempo?
		Tecnología Crediticia		2. ¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo?
		Tasa de Interés Activa		3. ¿Cree usted que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de su deuda lo que le dificulta pagar su préstamo?
	Relacionados a los asesores de crédito	Proceso Crediticio		4. ¿Considera usted que recibió la información adecuada por parte del analista en cuanto a las características y condiciones del crédito?
				5. ¿En el momento de la evaluación crediticia, presento toda la documentación necesaria solicitada por el asesor?
	Aspectos cualitativos de los clientes	Capacidad para generar ingresos		6. ¿Considera usted que la edad es una causa relevante para que se incumpla con la responsabilidad del pago de un préstamo?
				7. ¿Considera usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con la responsabilidad del pago de su préstamo?
				8. ¿Alguna vez ha tenido una mala calificación en la central de riesgo?
	Aspectos cuantitativos del cliente	Capacidad de pago		9. ¿Cree usted que se realiza una adecuada cobranza, cuando ha incumplido con el pago de su préstamo?
				10. ¿Considera usted que la pérdida de empleo es un motivo que impide pagar sus obligaciones?
11. ¿Considera usted que la disminución en sus haberes o el bajo rendimiento de su negocio es un motivo que impide pagar sus obligaciones?				
Aspectos cuantitativos del cliente	Capacidad de pago	12. ¿Considera usted que los problemas de salud es un motivo que impide pagar sus obligaciones?		
		13. ¿Cree usted que al momento de su evaluación el asesor consideró su real capacidad de pago?		
		14. ¿Considera usted que brindó información verídica sobre sus deudas en el momento de su evaluación?		
		Nivel de endeudamiento		15. ¿Considera usted que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo?
Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Item

Morosidad	Riesgo Crediticio	Evaluación del crédito	Encuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuándo lleva a cabo la evaluación crediticia de los clientes toma en cuenta las políticas y procesos de crédito? 2. ¿Considera usted que las gestiones de cobranzas que realiza le dan los resultados esperados? 3. ¿Ha tenido usted un crecimiento de morosidad en su cartera crediticia en el último semestre? 4. ¿Cree usted que la alta rotación de personal del área de crédito es una causa relevante para que los clientes incumplan con el pago de su deuda?
	Calidad de Cartera	<p>Créditos vigentes</p> <p>Créditos refinanciados</p> <p>Créditos reprogramados</p> <p>Créditos vencidos</p> <p>Créditos en cobranza judicial</p> <p>Tipos de Crédito</p>		<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Considera usted que la gestión de su cartera de créditos vigentes le ayuda a obtener los resultados esperados? 6. ¿Considera usted que el seguimiento y control de los créditos desembolsados cumplen con la normatividad de la política de crédito? 7. ¿Considera usted que se realiza la refinanciación de los créditos a los clientes oportunamente? 8. ¿Usted cree que se realiza las reprogramaciones en el plazo establecido según el reglamento de créditos? 9. ¿Considera usted que se realiza la cobranza continua de la cartera vencida? 10. ¿Considera usted que se realiza el proceso judicial a los clientes que cuenten con garantías inscribibles en el tiempo establecidos? 11. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Pyme es uno de los créditos más sensible a la morosidad? 12. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Consumo es uno de los créditos más sensible a la morosidad? 13. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Hipotecario es uno de los créditos más sensible a la morosidad? 14. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Convenio es uno de los créditos más sensible a la morosidad? 15. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Agrícola es uno de los créditos más sensible a la morosidad?

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Arias (2012) Son aquellas maneras de recopilar datos. Como técnica encontramos: la encuesta, la entrevista, el análisis de contenido, análisis documental, entre otras. (p. 111)

La encuesta es una técnica oral o escrita., la información recopilada es válida sólo en el periodo en que fue recolectada, por lo que las características como las opiniones, pueden variar con el tiempo. Por ello a la encuesta también se considera de diseño transeccional o transversal (p. 32)

El instrumento puede ser cualquier dispositivo, formato o recurso que se utilice al obtener, registrar o almacenar información. Como instrumento para la encuesta escrita, tenemos al cuestionario. El cuestionario, se aplica de forma escrita con un formato establecido con una serie de interrogantes. (p 68,74)

Para analizar ambas variables se usó como técnicas de recopilar información las encuestas y como instrumento el cuestionario, en cuya estructura quedaron registradas las respuestas por el encuestado, respondiendo en una escala Likert.

2.4.2. Validez y Confiabilidad.

La validez es el grado de medición exacta de un instrumento y sirve para determinar si el resultado obtenido es el correcto. La fiabilidad analiza el grado libre de errores de la medida y permite identificar que los resultados sean consistentes. (Martínez, 2006, p.176-177)

La validez del instrumento se determinó mediante juicio de expertos, los cuales a través de fichas de validación, aprobaron los cuestionarios dirigida para los analistas de crédito y los clientes con atraso en sus pagos, siendo apta para su aplicación.

El grado de fiabilidad de los cuestionarios se midió a través del análisis estadístico Alfa de Cronbach aplicado en el sistema SPSS, el cual dio el siguiente resultado:

Tabla 2.

Resumen del cuestionario 1

		N	%
Casos	Válido	10	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	10	100

Fuente: Elaboración Propia

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3.

Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.756	15

Fuente: Elaboración Propia

Descripción: Aplicando la estadística de fiabilidad al cuestionario dirigido a los asesores de créditos, para analizar la variable dependiente, arroja un resultado de 0.756 que es un resultado mayor a 0.7, mostrando que el instrumento es fiable.

Tabla 4.

Resumen cuestionario 2

		N	%
Casos	Válido	16	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	16	100

Fuente: Elaboración Propia

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5.

Fiabilidad del cuestionario dirigido a los clientes.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.709	15

Fuente: Elaboración Propia

Descripción: Aplicando la estadística de fiabilidad al cuestionario dirigido a clientes, para determinar la variable independiente se tiene como resultado 0.709, que es mayor a 0.7, garantizando que el instrumento es el adecuado.

2.5. Procedimiento de Análisis de Datos.

Como método se tabuló y analizó las encuestas apoyado mediante el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel, el cual permitió realizar el análisis de correlación. Para el análisis se utilizó los cuadros gráficos, frecuencias y el análisis de porcentajes.

2.5.1. Aspectos Éticos.

Informe Belmont, son principios justifican las evaluaciones y prescripciones éticas particulares de las acciones humanas. Existen los siguientes principios éticos para la investigación: justicia, beneficio y respeto por las personas (Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación, 1979)

Respeto a las personas: En el transcurso del desarrollo de las encuestas se aplicó este principio, respetando al encuestado, quien es un ser autónomo que debe estar protegido, se dio la importancia debida a sus opiniones las cuales se otorgaron libremente.

Beneficencia: mediante este principio se buscó evitar dañar al encuestado en el momento de la aplicación, disminuyendo lo más posible los daños que pueda percibir y aumentar los beneficios de la encuesta.

Justicia: En el desarrollo de la encuesta existió una equidad en cuanto al trato e importancia de las respuestas

2.6. Criterios de Rigor científico

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) indican que el criterio de rigor de científico es basado en:

Tabla 6.

Criterios de Rigor Científico

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad	Resultados de las variables	1.Los resultados son aceptados como válidos. 2.Se observarán las variables en el escenario en el que son enmarcadas. 3.Proceso Triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	1.La recopilación de los datos se determinará a través del muestreo. 2.Se procederá a la recopilación de datos mediante la observación, cuestionar y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	1.La triangulación de la información 2.El cuestionario fue certificado por evaluadores externos para autenticar la relevancia de la investigación. 3.Se detalla la recopilación de datos, el análisis e interpretación.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados tienen veracidad en la descripción	Los resultados son contrastados con investigaciones similares al estudio en el contexto internacional, nacional y regional con cinco años de antigüedad.
Relevancia	Permitió lograr los objetivos planteados	1.Existe una comprensión de las variables. 2.Los resultados son justificados

Fuente: Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Encuestas aplicadas a clientes con atrasos en sus pagos:

Tabla 7.

		<i>Edad</i>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18-25	60	37,5
	26-35	65	40,6
	36-45	27	16,9
	46 a más	8	5,0
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa cayaltí.

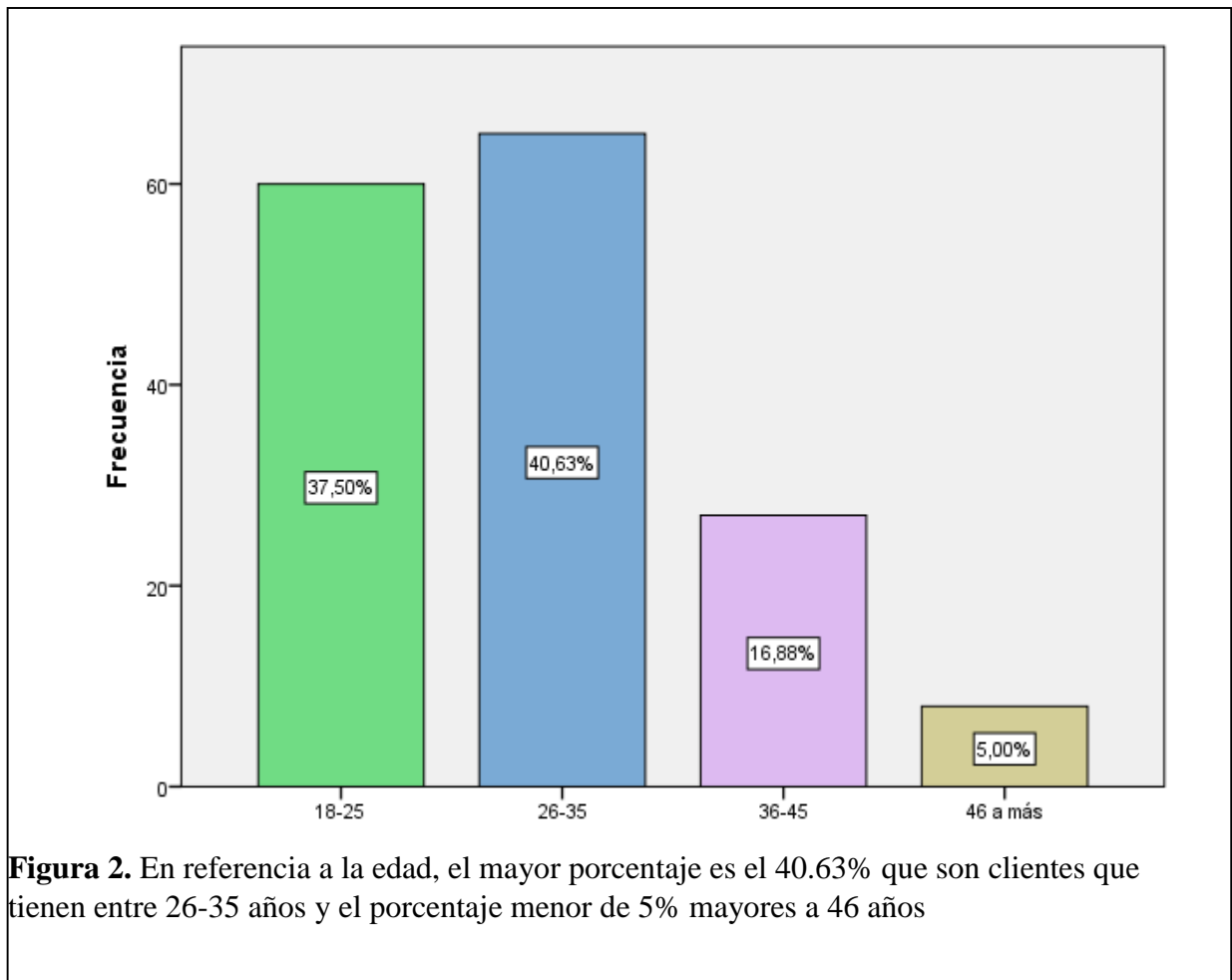


Figura 2. En referencia a la edad, el mayor porcentaje es el 40.63% que son clientes que tienen entre 26-35 años y el porcentaje menor de 5% mayores a 46 años

Tabla 8

		<i>Sexo</i>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	51	31,9
	Masculino	109	68,1
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa cayaltí.

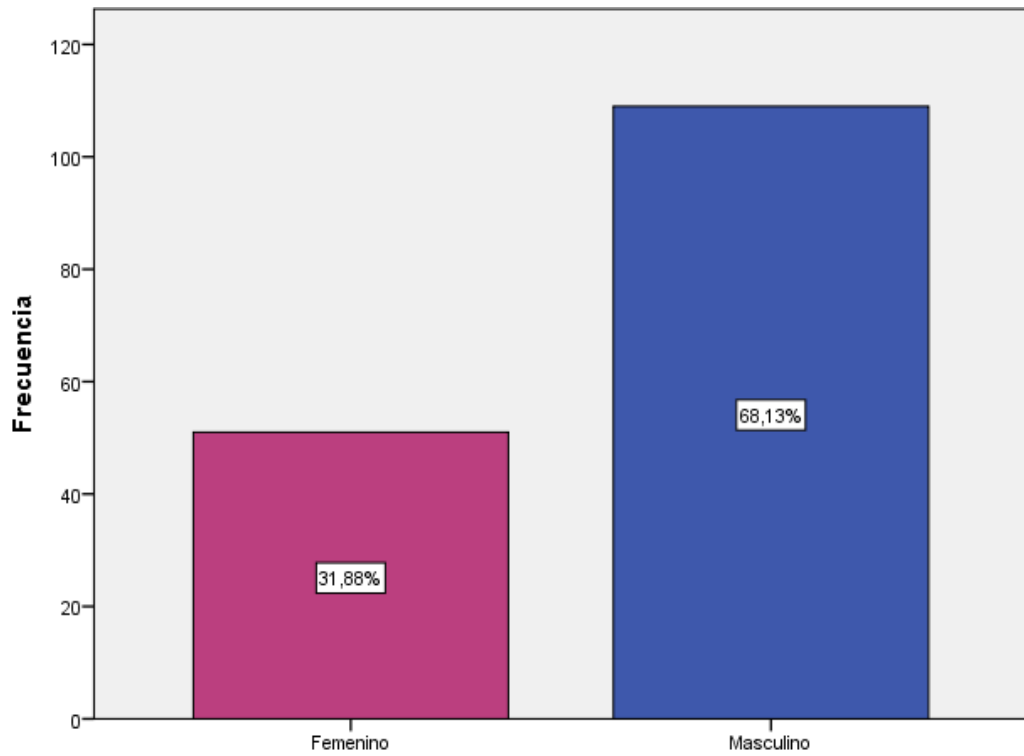


Figura 3: En referencia al sexo, el mayor porcentaje es el 66.13% son masculinos y femeninos representan el 31.88%.

Tabla 9

		<i>Ocupación</i>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Dependiente	16	10,0
	Independiente	62	38,8
	Agricultor	8	5,0
	Comerciante	74	46,3
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa cayaltí.

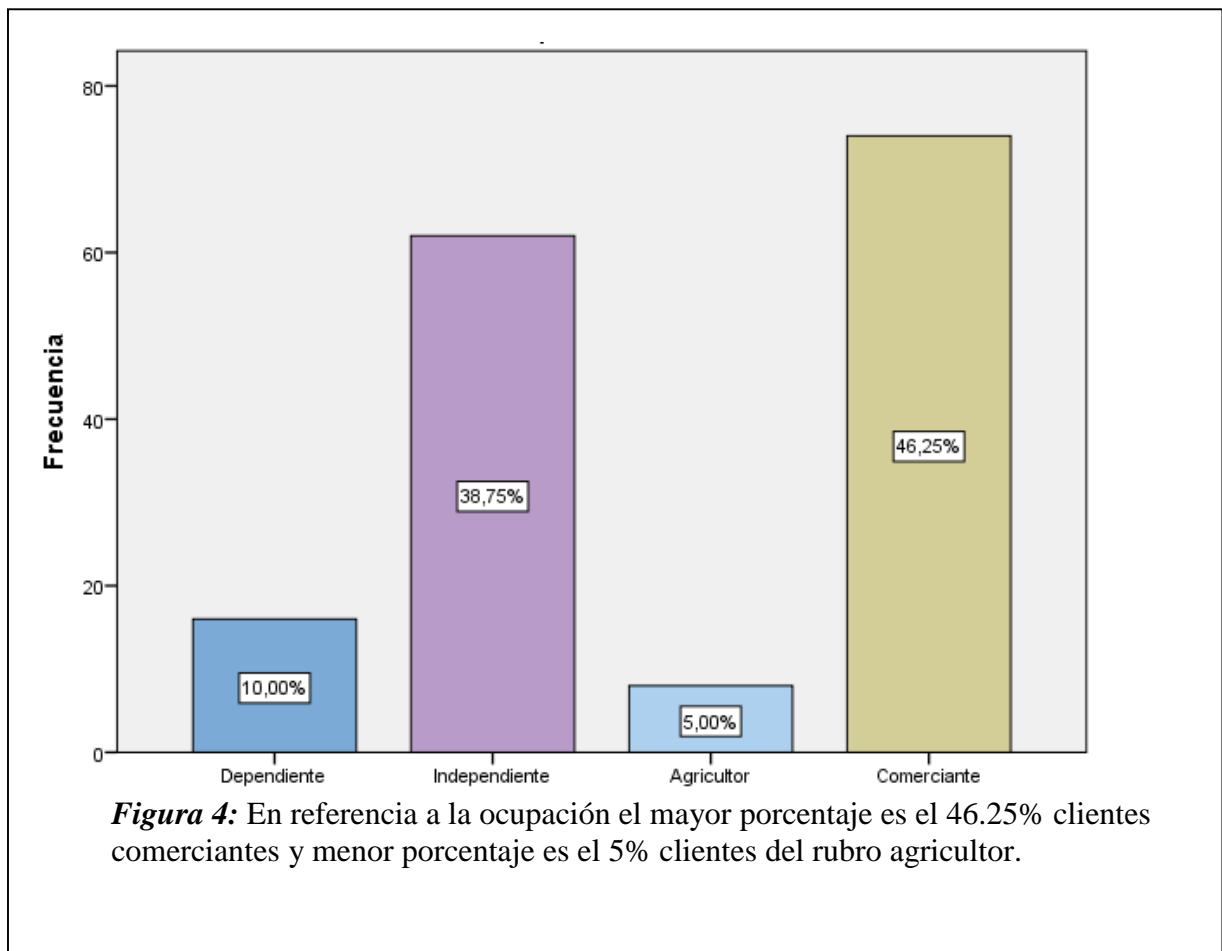


Figura 4: En referencia a la ocupación el mayor porcentaje es el 46.25% clientes comerciantes y menor porcentaje es el 5% clientes del rubro agricultor.

Tabla 10

¿Considera usted que el número limitado de agencias es un impedimento para pague su crédito?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	19	11,9
	De acuerdo	19	11,9
	Indiferente	18	11,3
	En desacuerdo	20	12,5
	Totalmente en desacuerdo	84	52,5
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa cayaltí.

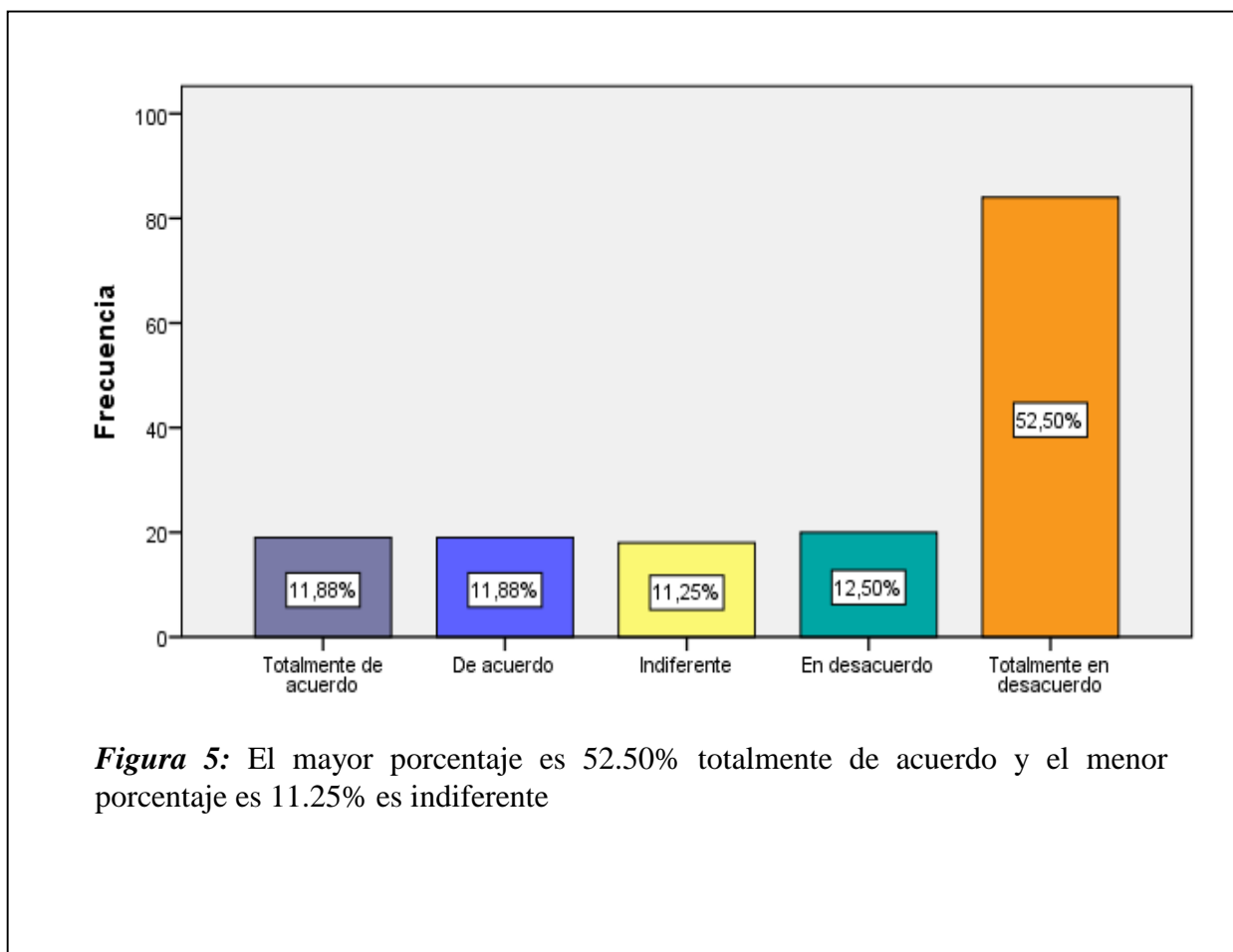


Figura 5: El mayor porcentaje es 52.50% totalmente de acuerdo y el menor porcentaje es 11.25% es indiferente

Tabla 11

¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	4	2,5
	De acuerdo	32	20,0
	Indiferente	4	2,5
	En desacuerdo	94	58,8
	Totalmente en desacuerdo	26	16,3
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

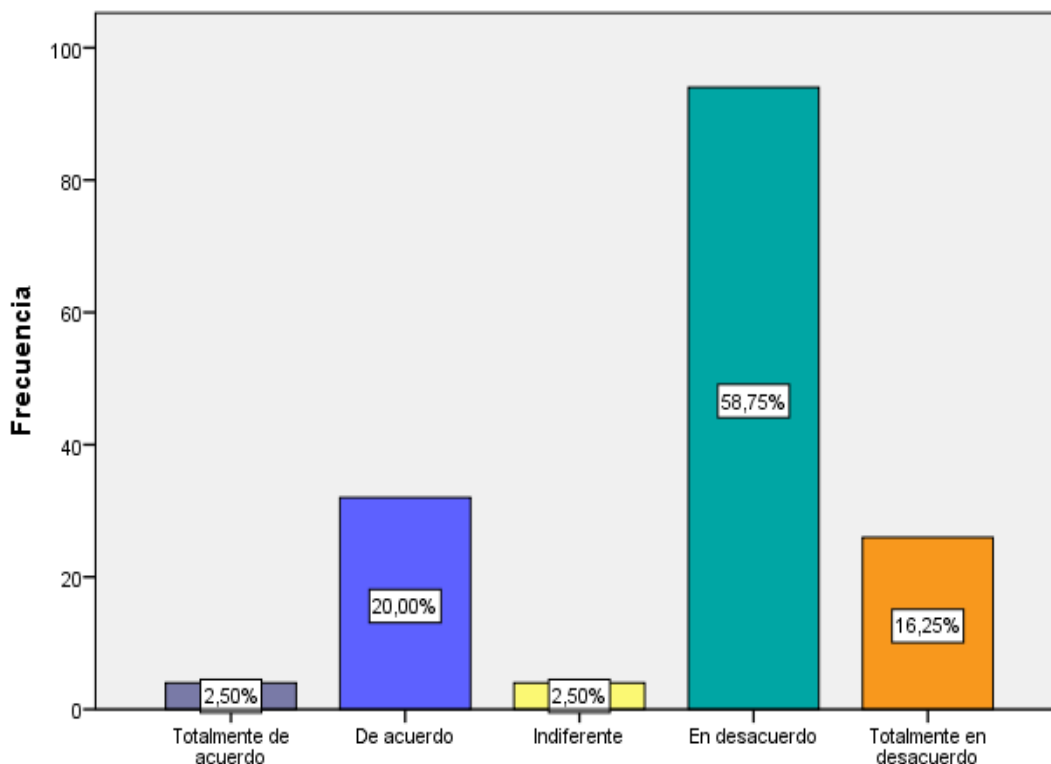


Figura 6: El mayor porcentaje es el 58.75% que se encuentra en desacuerdo y el menor porcentaje el 2.50% es indiferente.

Tabla 12

¿Cree usted que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de su deuda lo que le dificulta pagar su préstamo?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente de acuerdo	84	52,5
De acuerdo	20	12,5
Indiferente	4	2,5
En desacuerdo	32	20,0
Totalmente en desacuerdo	20	12,5
Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

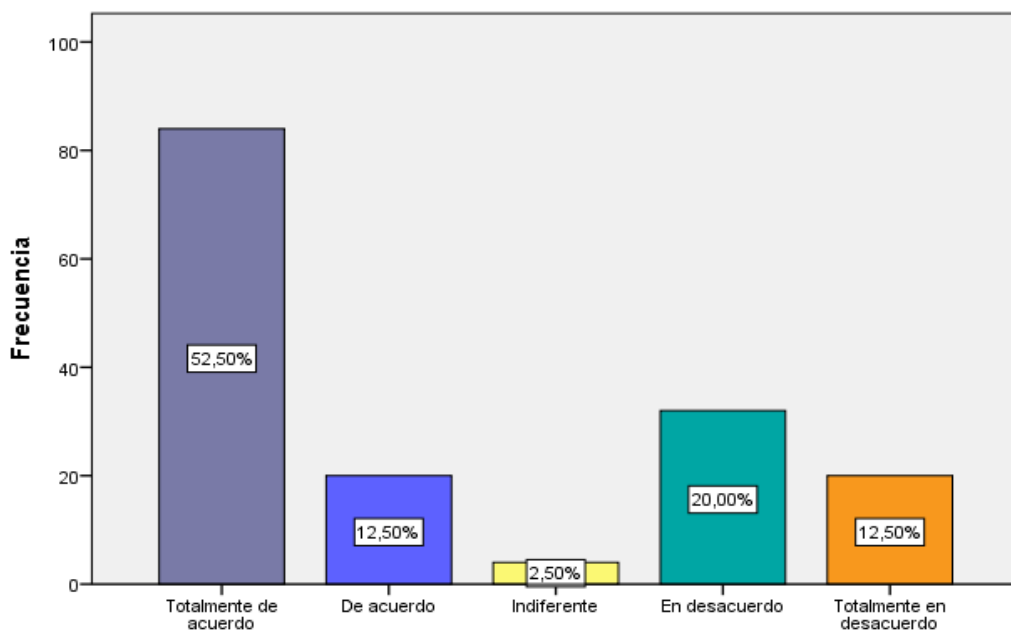


Figura 7: El mayor porcentaje es el 52.50% que se encuentra totalmente de acuerdo y menor porcentaje de 2.50% indiferente.

Tabla 13

¿Considera usted que recibió la información adecuada por parte del asesor en cuanto a las características y condiciones del crédito?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	44	27,5
	De acuerdo	71	44,4
	Indiferente	8	5,0
	En desacuerdo	22	13,8
	Totalmente en desacuerdo	15	9,4
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

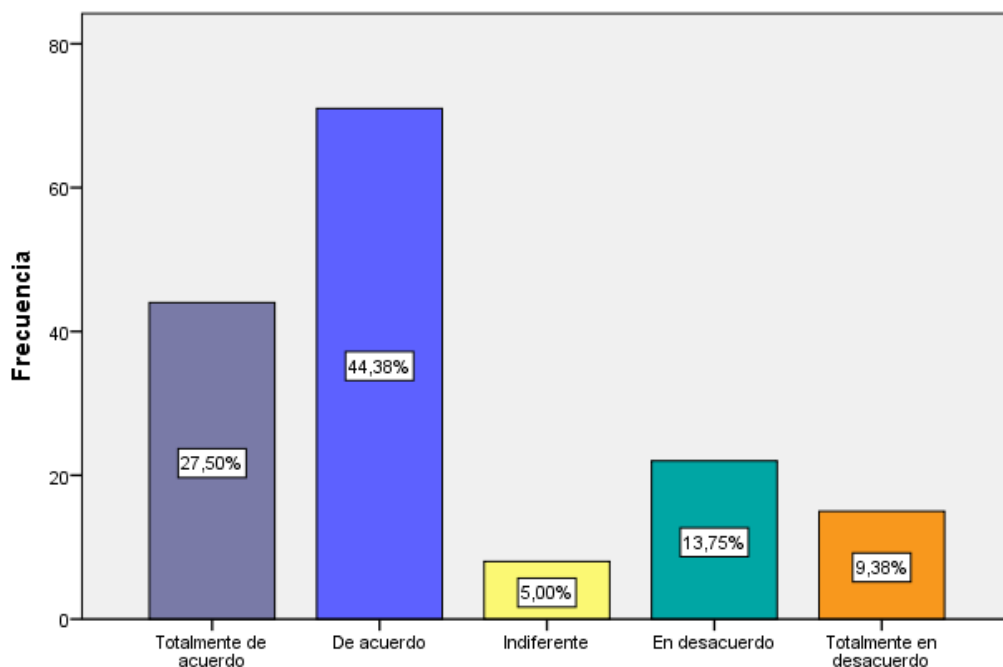


Figura 8: El mayor porcentaje es del 44.38% está de acuerdo y un menor porcentaje de 5% es indiferente.

Tabla 14

¿En el momento de la evaluación crediticia, presentó toda la documentación necesaria solicitada por el asesor?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	36	22,5
	De acuerdo	110	68,8
	En desacuerdo	14	8,8
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.

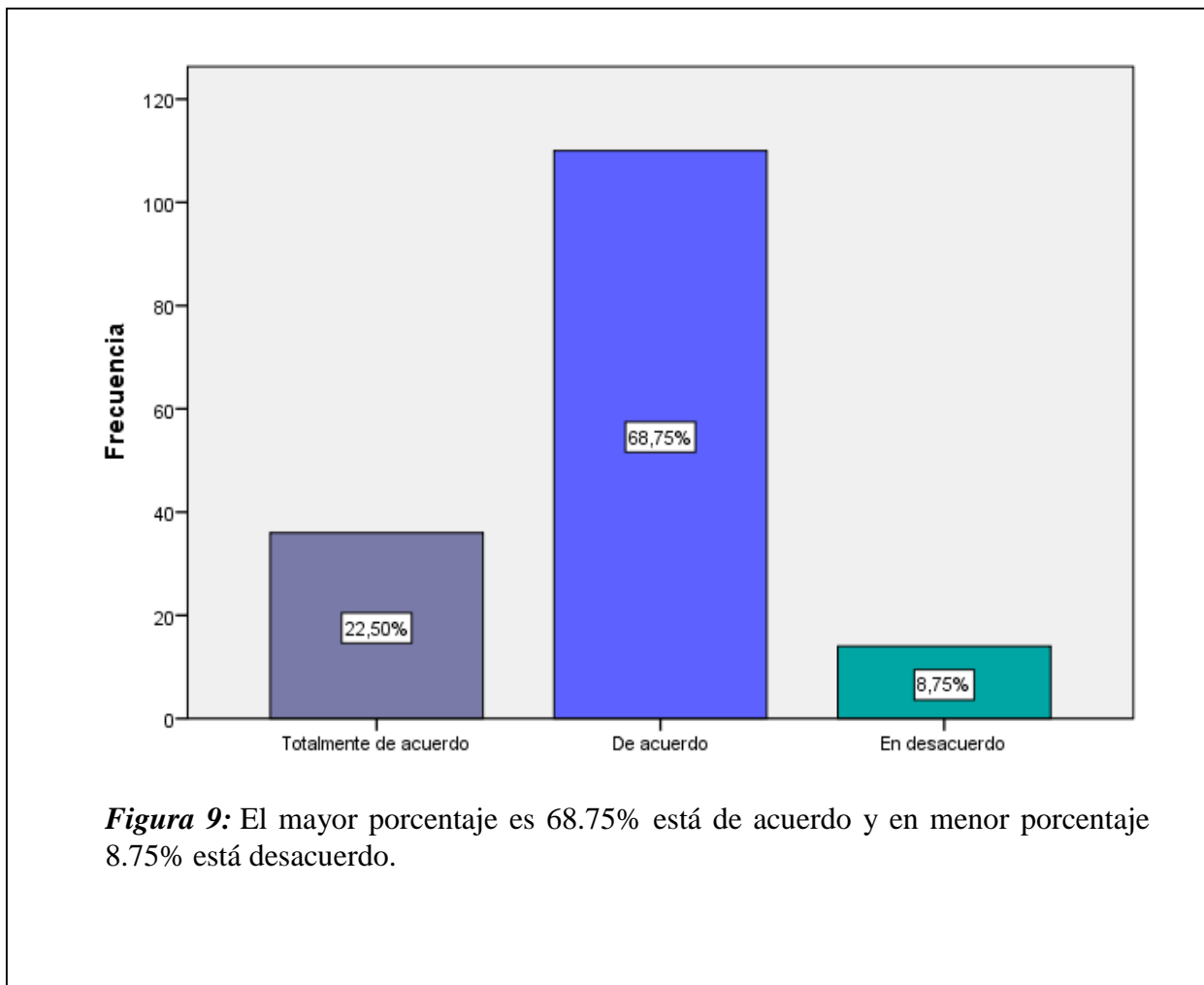


Figura 9: El mayor porcentaje es 68.75% está de acuerdo y en menor porcentaje 8.75% está desacuerdo.

Tabla 15

¿Considera usted que la edad es una causa relevante para que se incumpla con la responsabilidad del pago de un préstamo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	36	22,5
	De acuerdo	69	43,1
	Indiferente	8	5,0
	En desacuerdo	35	21,9
	Totalmente en desacuerdo	12	7,5
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

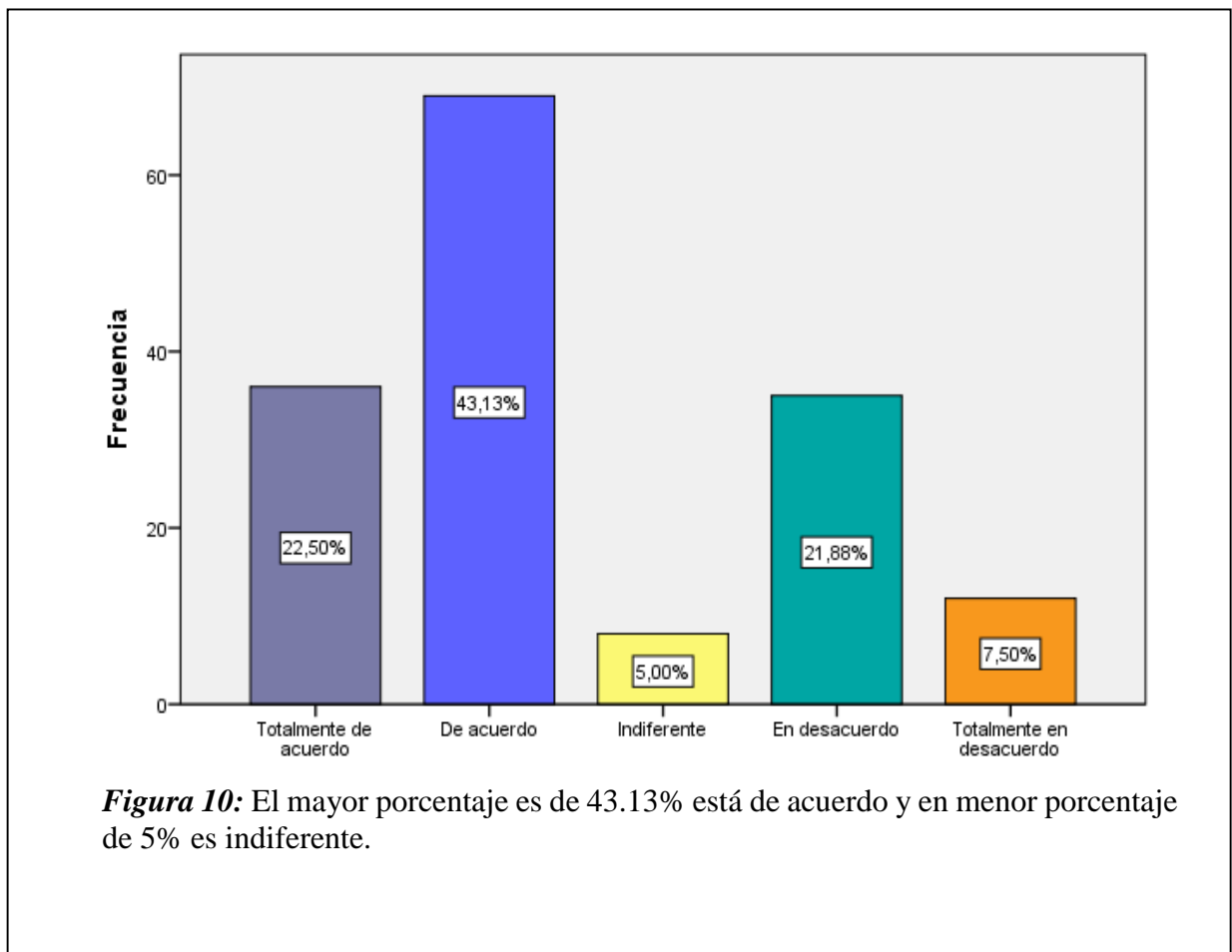


Figura 10: El mayor porcentaje es de 43.13% está de acuerdo y en menor porcentaje de 5% es indiferente.

Tabla 16

¿Considera usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con la responsabilidad del pago de su préstamo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	8	5,0
	De acuerdo	32	20,0
	Indiferente	16	10,0
	En desacuerdo	79	49,4
	Totalmente en desacuerdo	25	15,6
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

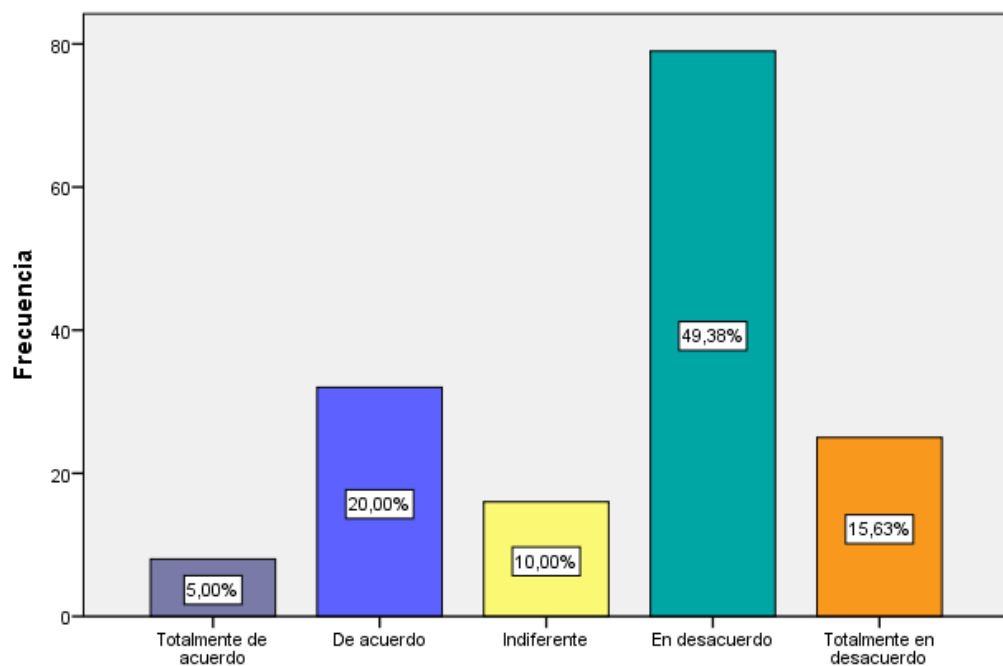


Figura 11: El mayor porcentaje es de 49.38% está en desacuerdo y en menor porcentaje 5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 17

¿Alguna vez ha tenido una mala calificación en la central de riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	32	20,0
	De acuerdo	69	43,1
	Indiferente	8	5,0
	En desacuerdo	28	17,5
	Totalmente en desacuerdo	23	14,4
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí

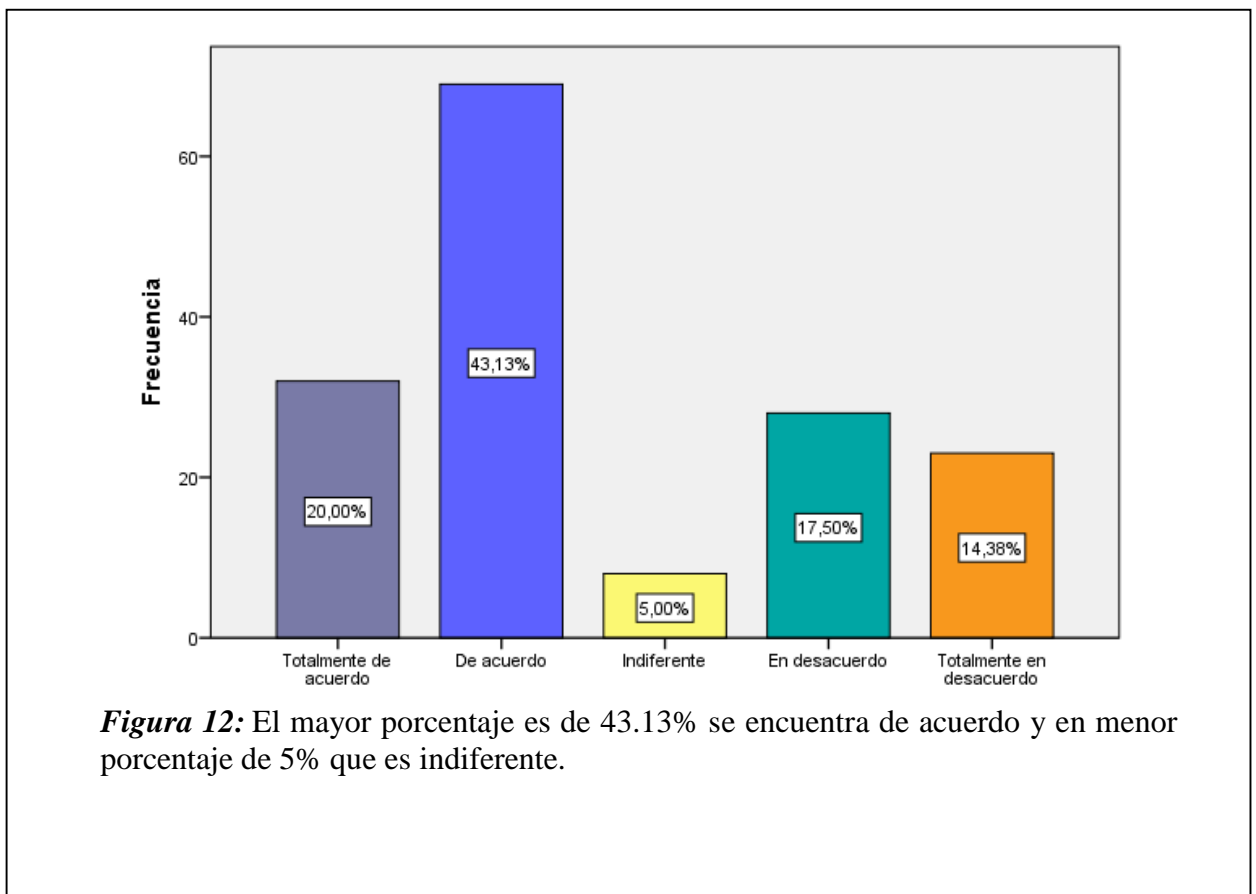


Figura 12: El mayor porcentaje es de 43.13% se encuentra de acuerdo y en menor porcentaje de 5% que es indiferente.

Tabla 18

¿Cree usted que se realiza una adecuada cobranza, cuando ha incumplido con el pago de su préstamo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	16	10,0
	De acuerdo	4	2,5
	En desacuerdo	104	65,6
	Totalmente en desacuerdo	36	22,5
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

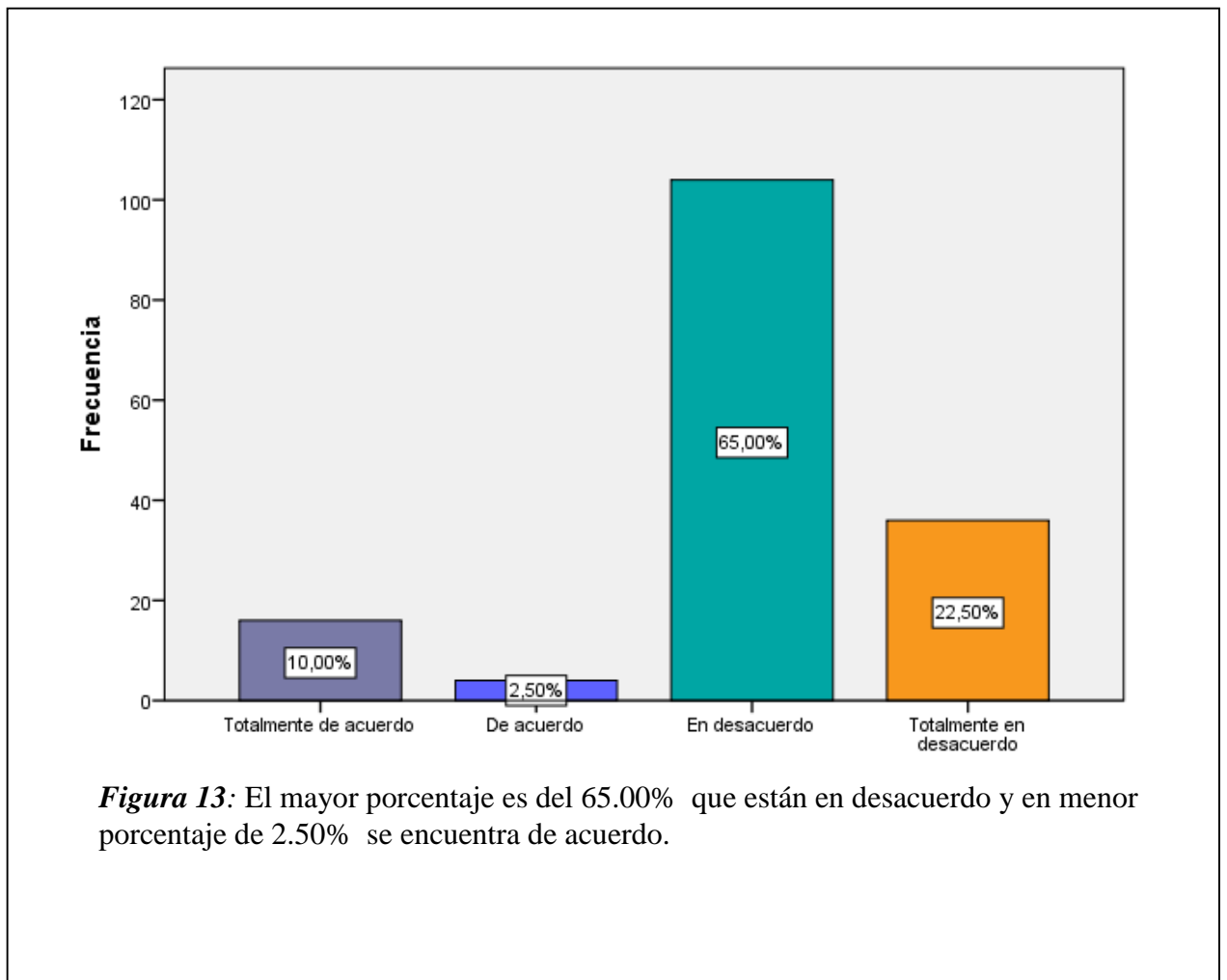


Figura 13: El mayor porcentaje es del 65.00% que están en desacuerdo y en menor porcentaje de 2.50% se encuentra de acuerdo.

Tabla 19

¿Considera usted que la pérdida de empleo es un motivo que impide pagar sus obligaciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	28	17,5
	De acuerdo	28	17,5
	Indiferente	4	2,5
	En desacuerdo	65	40,6
	Totalmente en desacuerdo	35	21,9
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

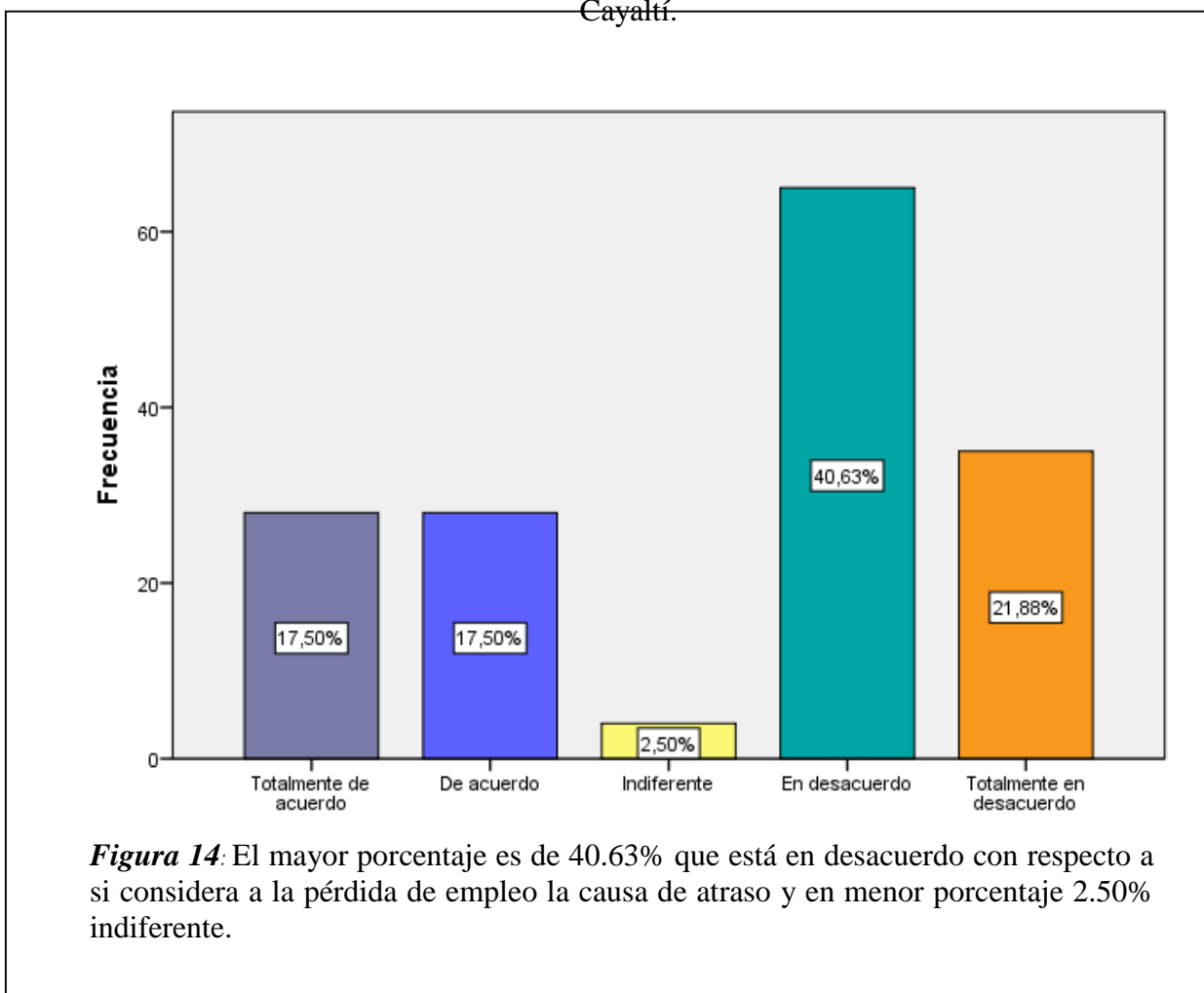


Figura 14: El mayor porcentaje es de 40.63% que está en desacuerdo con respecto a si considera a la pérdida de empleo la causa de atraso y en menor porcentaje 2.50% indiferente.

Tabla 20

¿Considera usted que la disminución en sus haberes o el bajo rendimiento de su negocio es un motivo que impide pagar sus obligaciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	36	22,5
	De acuerdo	88	55,0
	Indiferente	4	2,5
	En desacuerdo	16	10,0
	Totalmente en desacuerdo	16	10,0
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

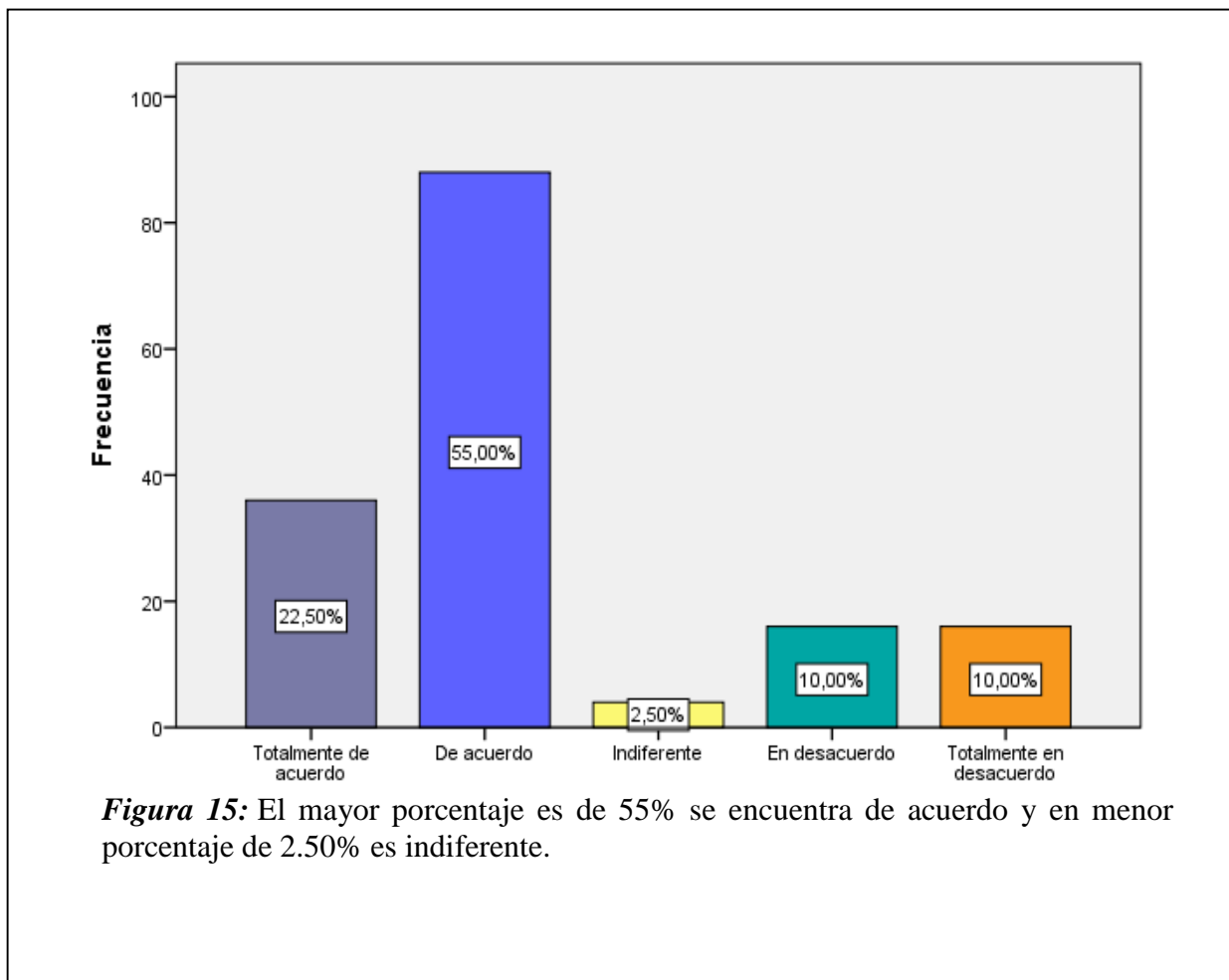


Figura 15: El mayor porcentaje es de 55% se encuentra de acuerdo y en menor porcentaje de 2.50% es indiferente.

Tabla 21

¿Considera usted que los problemas de salud es un motivo que impide pagar sus obligaciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	46	28,8
	De acuerdo	77	48,1
	Indiferente	8	5,0
	En desacuerdo	29	18,1
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

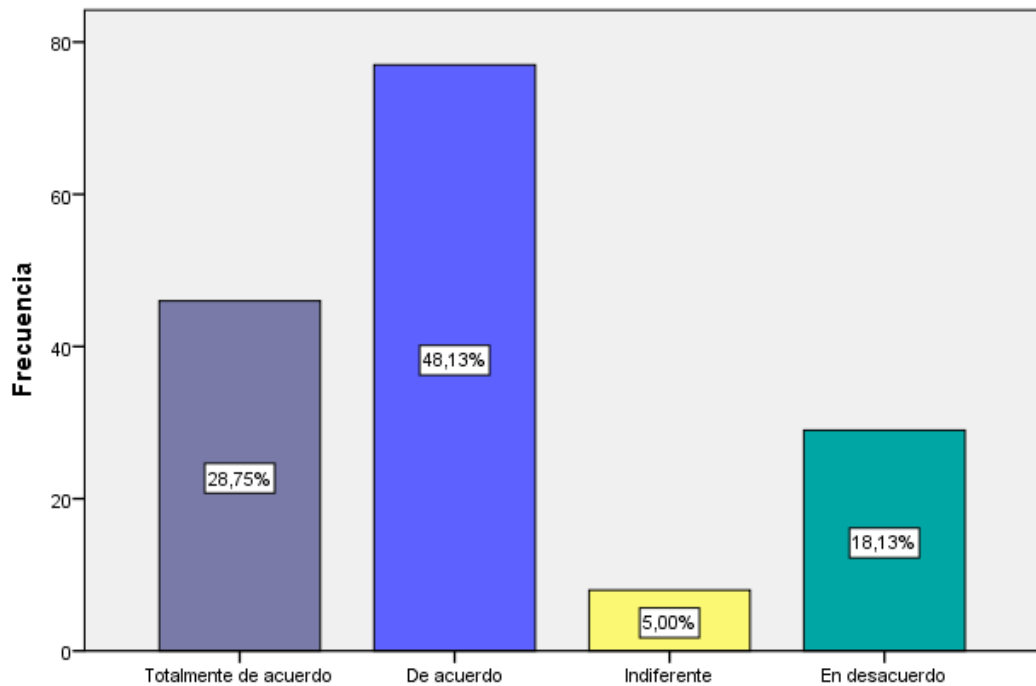


Figura 16: El mayor porcentaje es de 48.13% se encuentra de acuerdo y en menor porcentaje de 5% indiferente.

Tabla 22

¿Cree usted que al momento de su evaluación el asesor consideró su real capacidad de pago ?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	25	15,6
	De acuerdo	30	18,8
	Indiferente	10	6,3
	En desacuerdo	50	31,3
	Totalmente en desacuerdo	45	28,1
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

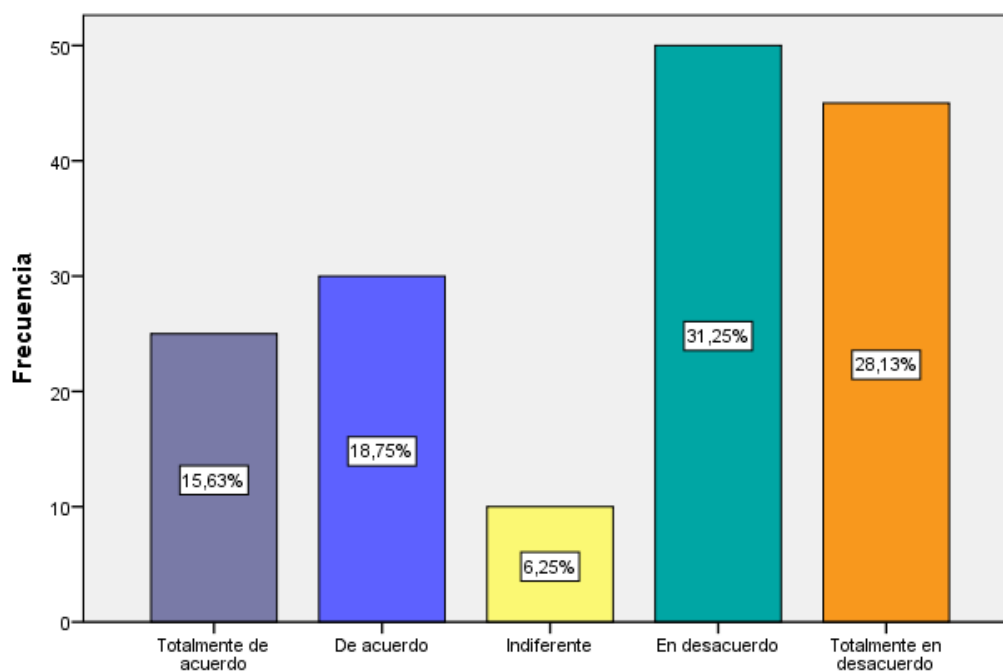


Figura 17: El mayor porcentaje es de 31.25% se encuentra en desacuerdo y en menor porcentaje 6.25% indiferente.

Tabla 23

¿Considera usted que brindó información verídica sobre sus deudas en el momento de su evaluación?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	20	12,5
	De acuerdo	27	16,9
	Indiferente	8	5,0
	En desacuerdo	70	43,8
	Totalmente en desacuerdo	35	21,9
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

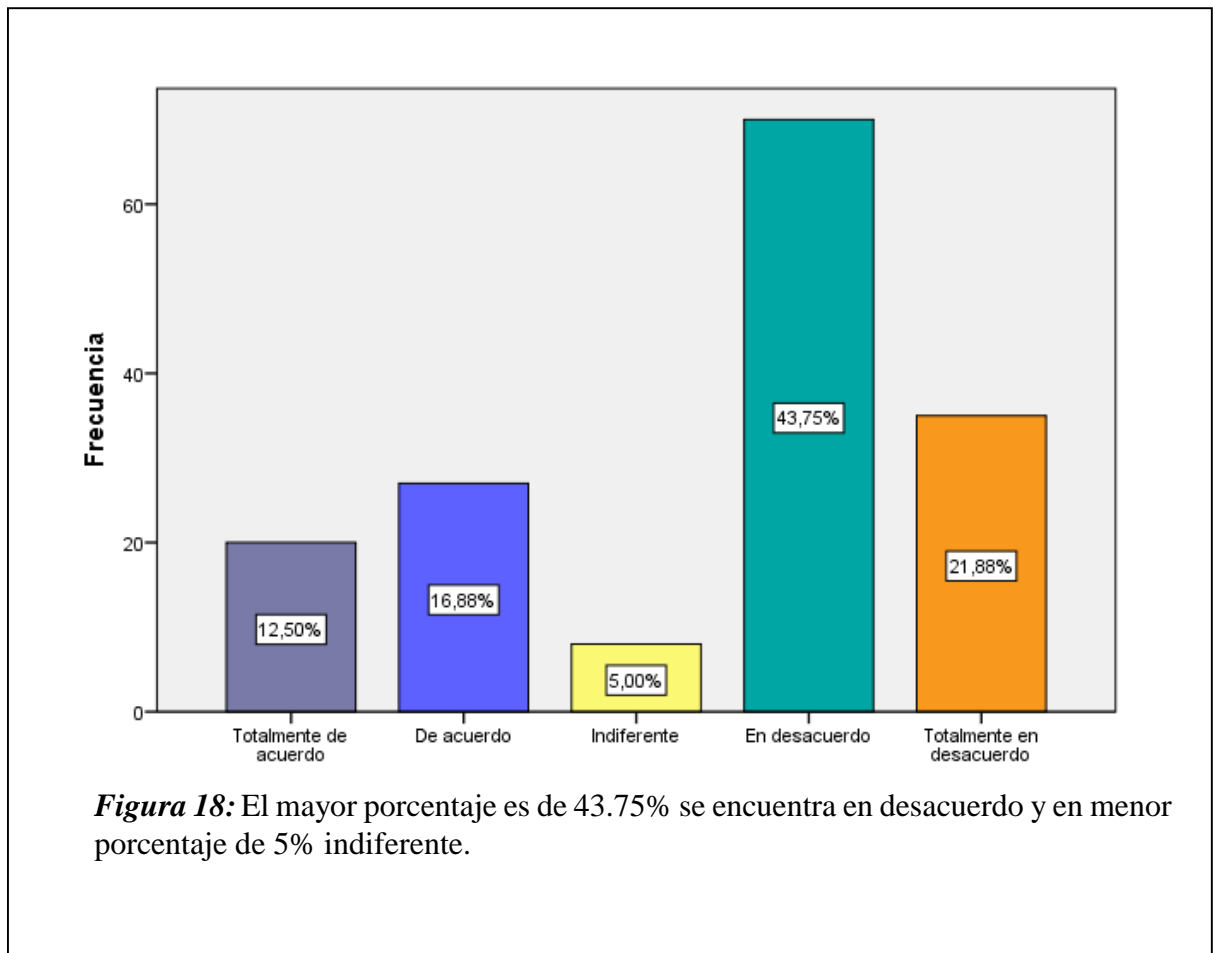


Tabla 24

¿Considera usted que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	70	43,8
	De acuerdo	50	31,3
	En desacuerdo	20	12,5
	Totalmente en desacuerdo	20	12,5
	Total	160	100,0

Fuente: Clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

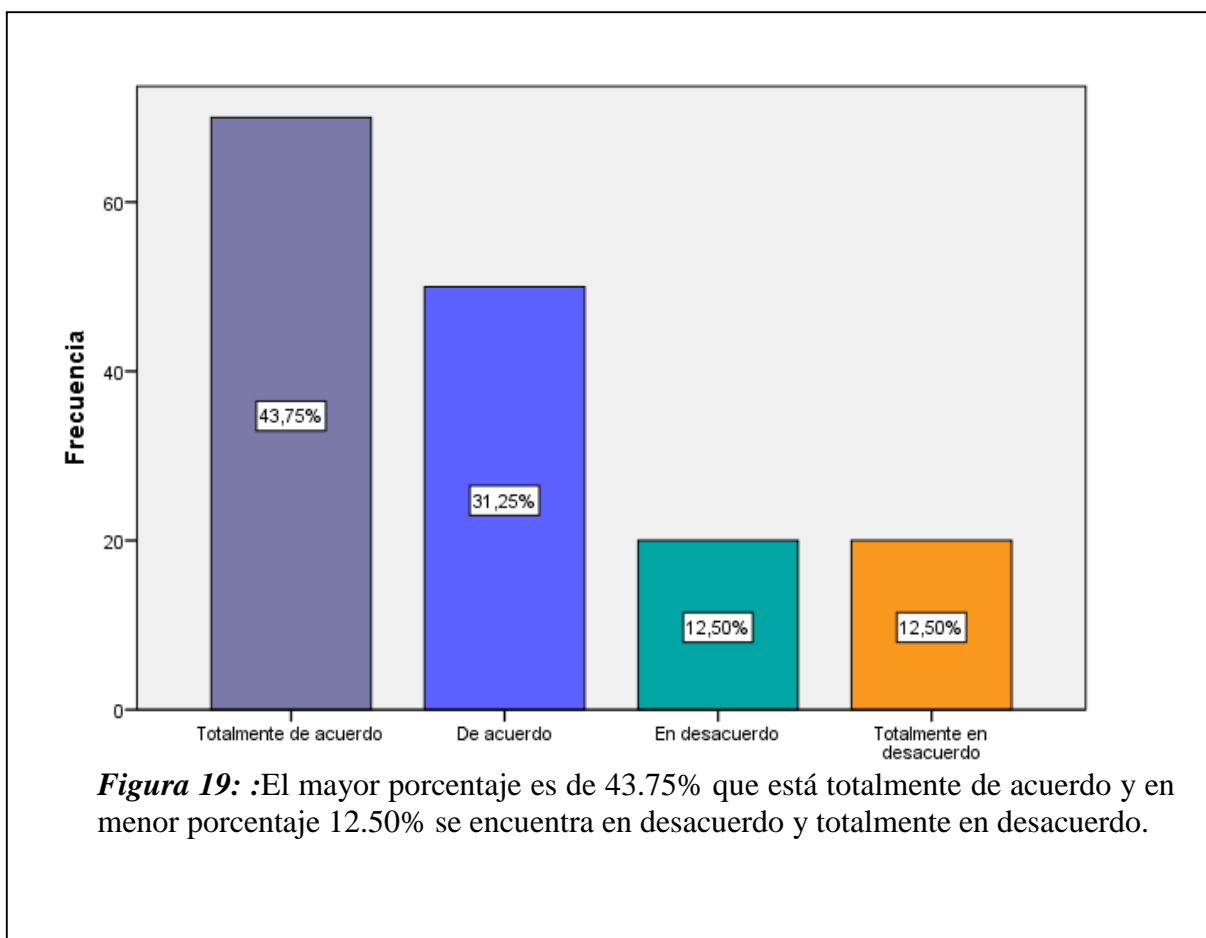


Figura 19: El mayor porcentaje es de 43.75% que está totalmente de acuerdo y en menor porcentaje 12.50% se encuentra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Aplicando las encuestas a los asesores de créditos de la Agencia Chiclayo y agencia informativa de Cayalti, de Caja Sipan S.A, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 25

		<i>Edad</i>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18-25	3	20,0
	26-35	8	53,3
	36-45	4	26,7
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

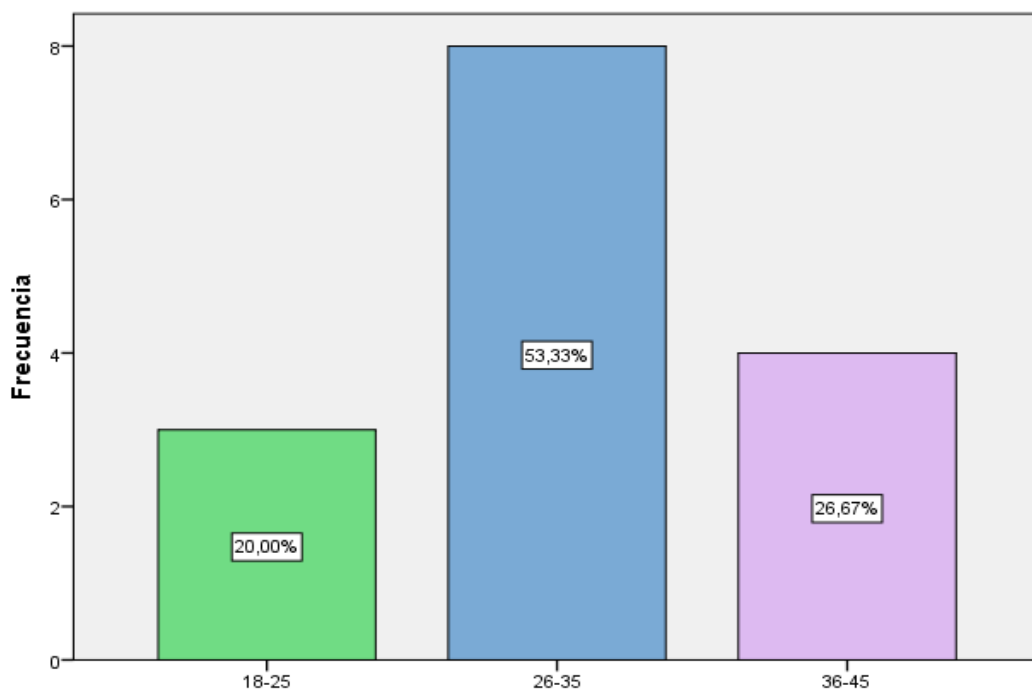


Figura 20: El 53.33% de los asesores de crédito tienen entre 26-35 años y el 20% entre 18 a 25 años.

Tabla 26

		<i>Sexo</i>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	6	40,0
	Masculino	9	60,0
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

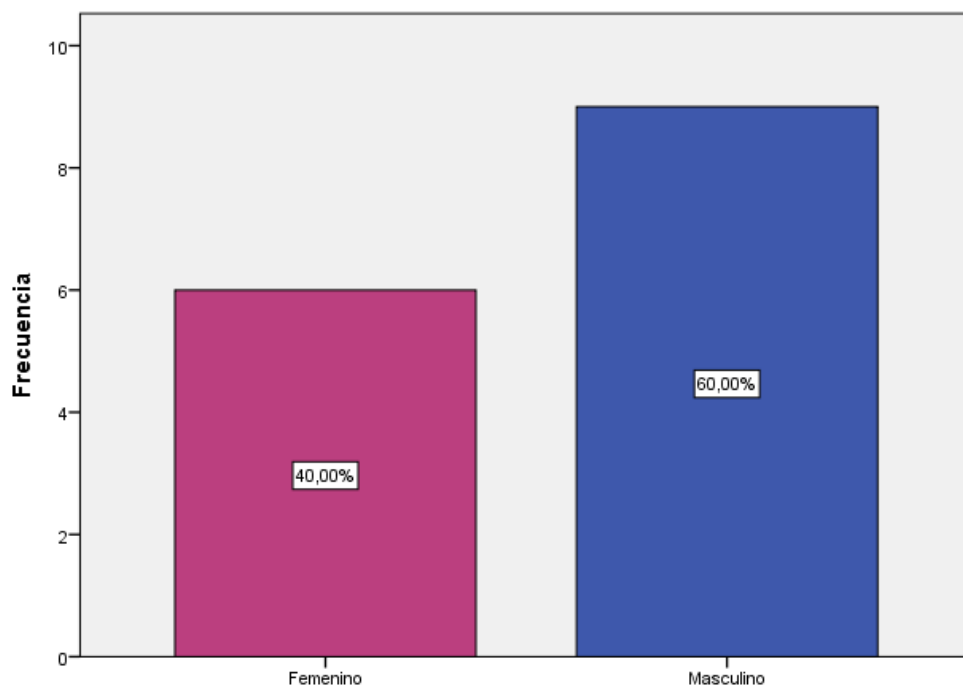


Figura 21: El 60.00% de los son masculinos y 40.00% son femeninos.

Tabla 27

Tiempo de servicio en el sistema financiero

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1-5	9	60,0
	6-10	1	6,7
	11 a 15	5	33,3
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

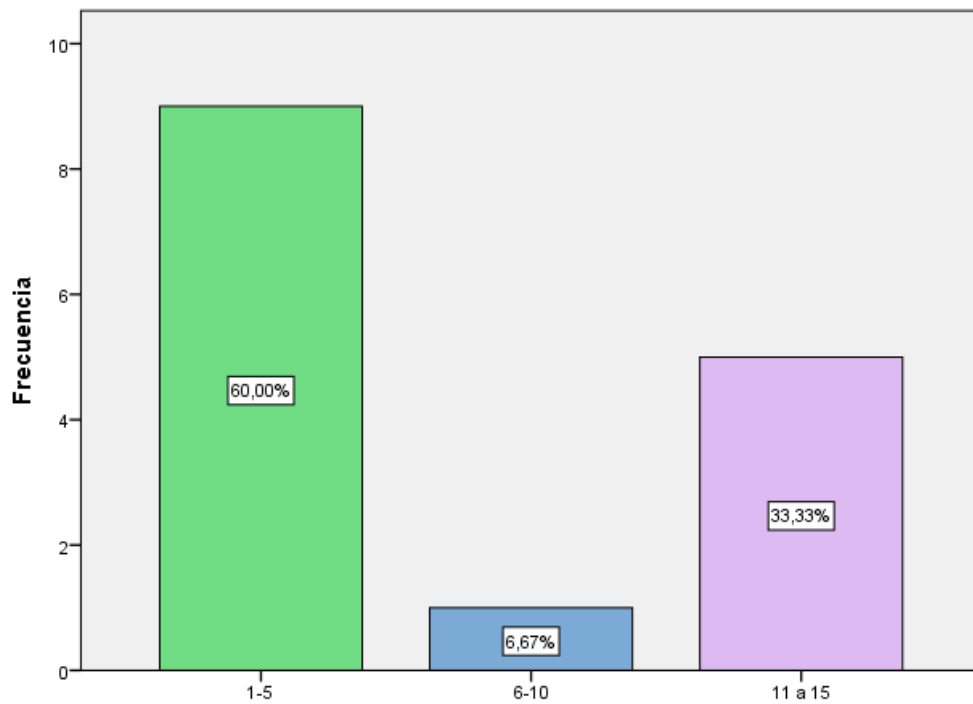


Figura 22: En referencia al tiempo de servicio en el sistema financiero el 60% tiene entre 1 a 5 años y el 6.67% entre 6 a 10 años de experiencia.

Tabla 28

		<i>Puesto</i>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Asesor		
	Master	2	13,3
	Asesor Senior	5	33,3
	Asesor Junior	8	53,3
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

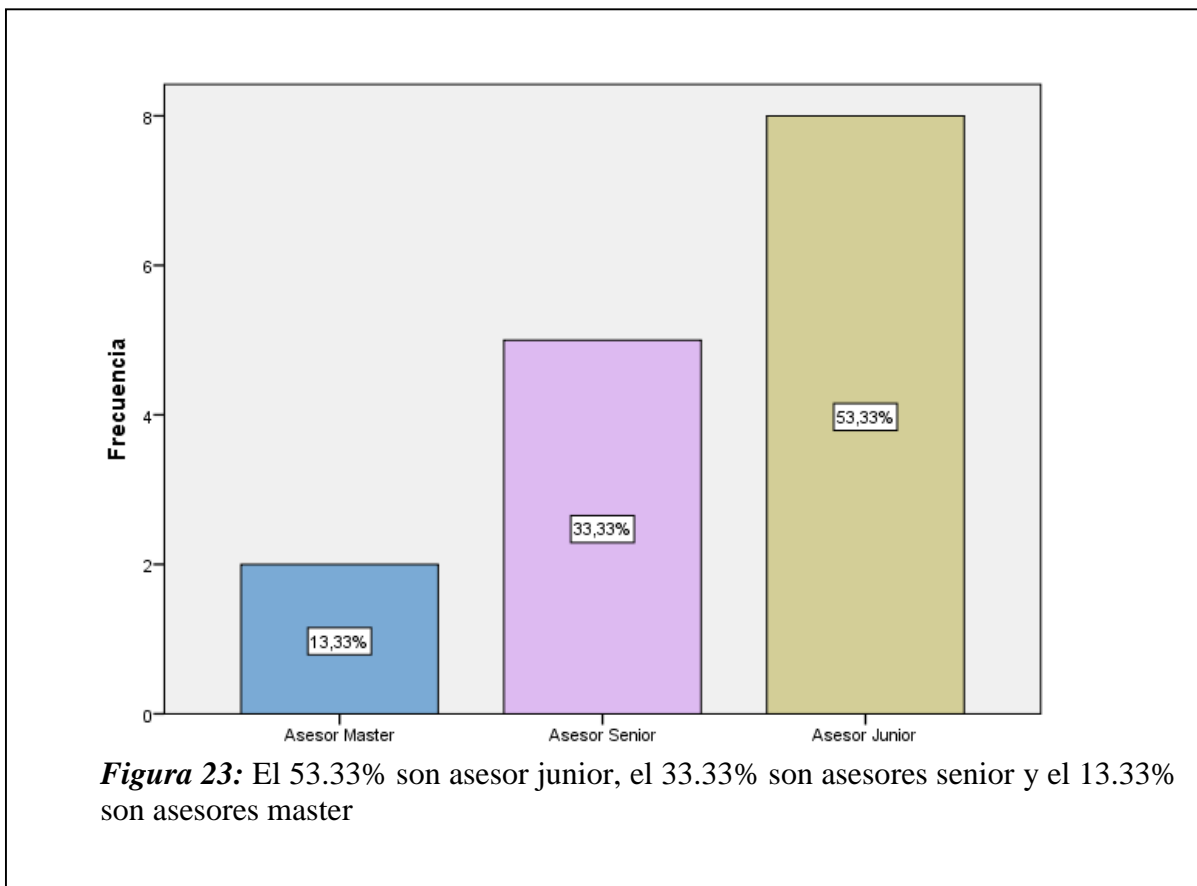


Tabla 29

¿Cuándo lleva a cabo la evaluación crediticia de los clientes toma en cuenta las políticas y procesos de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	3	20,0
	De acuerdo	11	73,3
	Totalmente en desacuerdo	1	6,7
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí

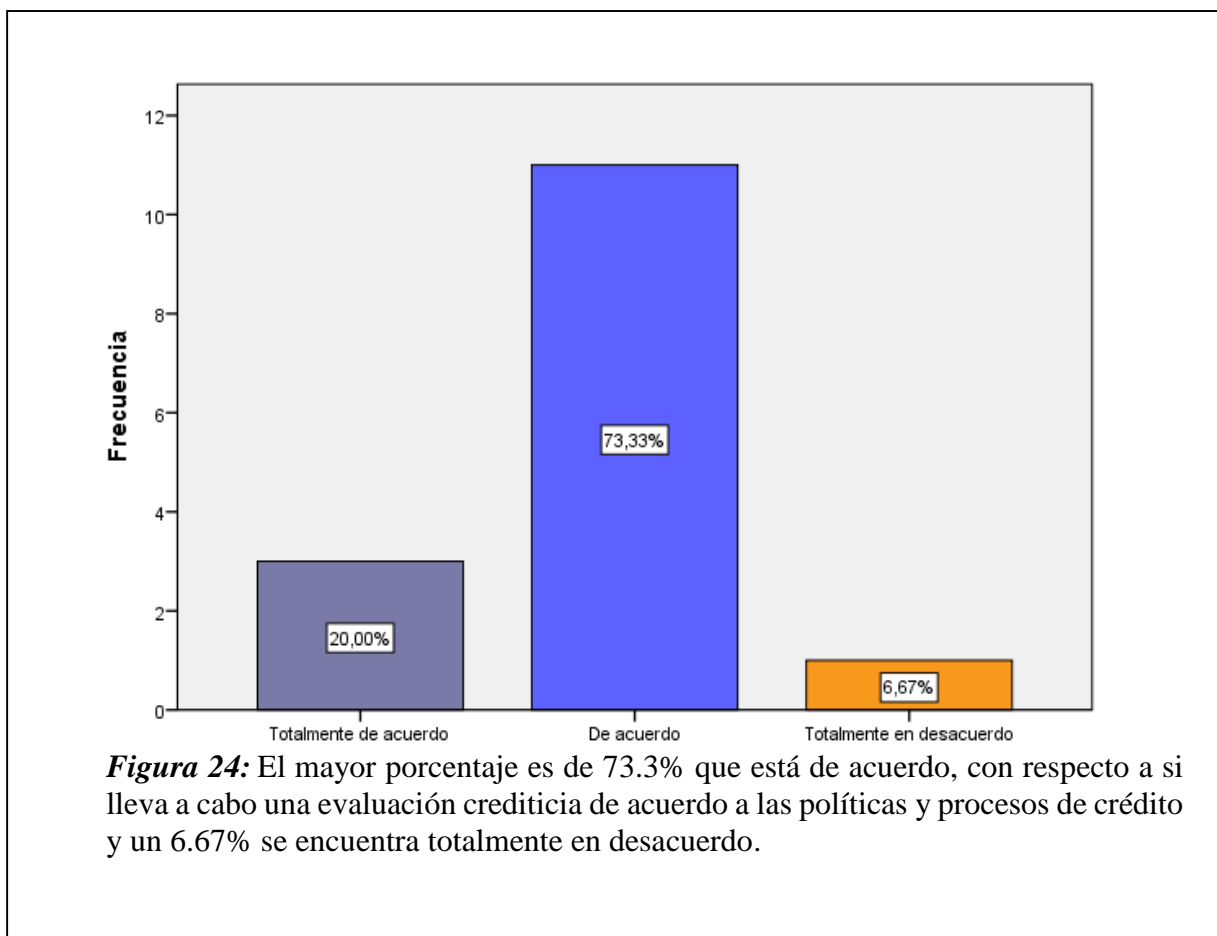


Tabla 30

¿Considera usted que las gestiones de cobranzas que realiza le dan los resultados esperados?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	4	26,7
	De acuerdo	5	33,3
	En desacuerdo	6	40,0
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

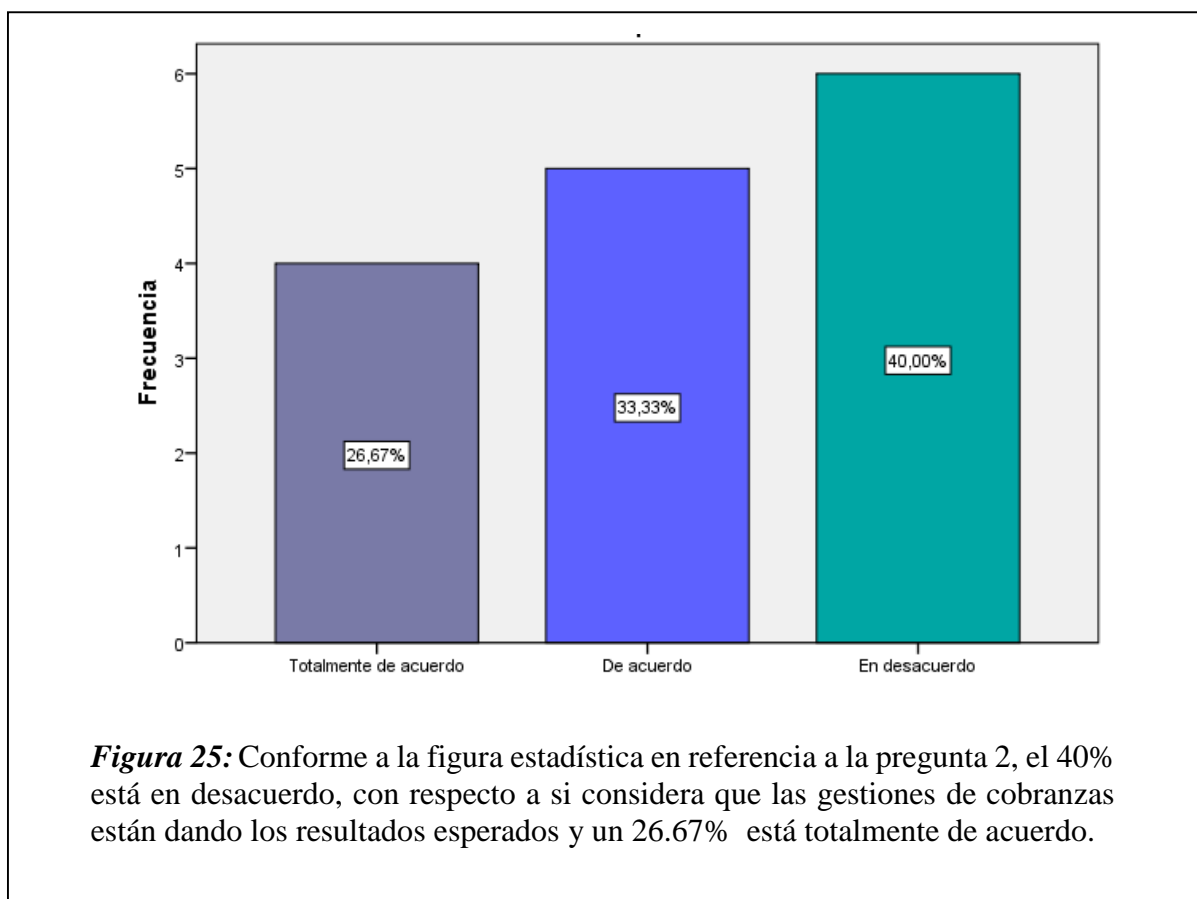


Tabla 31

¿Ha tenido usted un crecimiento de morosidad en su cartera crediticia en el último semestre?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	6	40,0
	De acuerdo	7	46,7
	En desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí

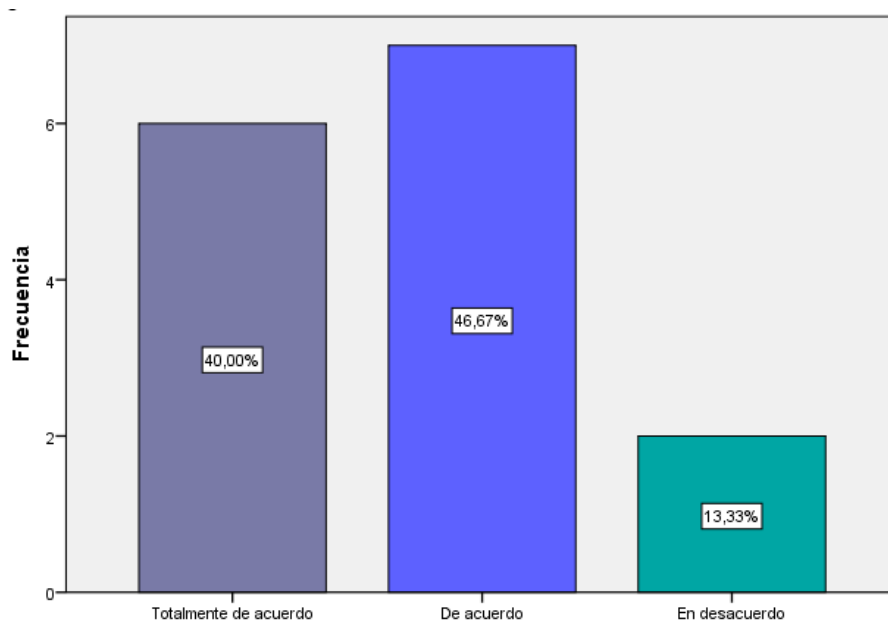


Figura 26: Conforme a la figura estadística en referencia a la pregunta 3, el 46.67% están de acuerdo, con respecto a si han tenido un crecimiento de morosidad en el último semestre del año y el 13.33% que está en desacuerdo.

Tabla 32

¿Cree usted que la alta rotación de personal del área de crédito es una causa relevante para que los clientes incumplan con el pago de su deuda?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	9	60,0
	Indeciso	1	6,7
	En desacuerdo	4	26,7
	Totalmente en desacuerdo	1	6,7
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

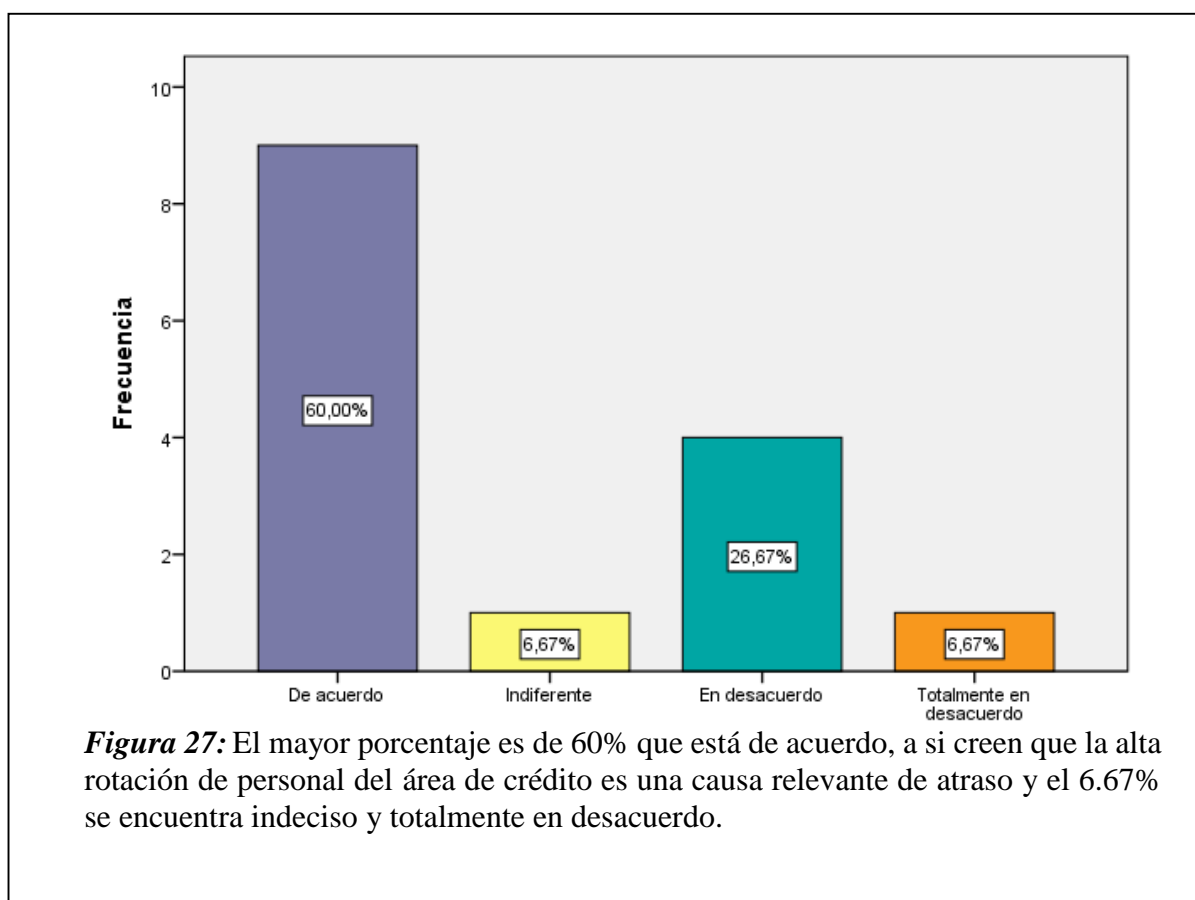


Figura 27: El mayor porcentaje es de 60% que está de acuerdo, a si creen que la alta rotación de personal del área de crédito es una causa relevante de atraso y el 6.67% se encuentra indeciso y totalmente en desacuerdo.

Tabla 33

¿Considera usted que la gestión de su cartera de créditos vigentes le ayuda a obtener los resultados esperados?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	4	26,7
	De acuerdo	10	66,7
	Indeciso	1	6,7
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

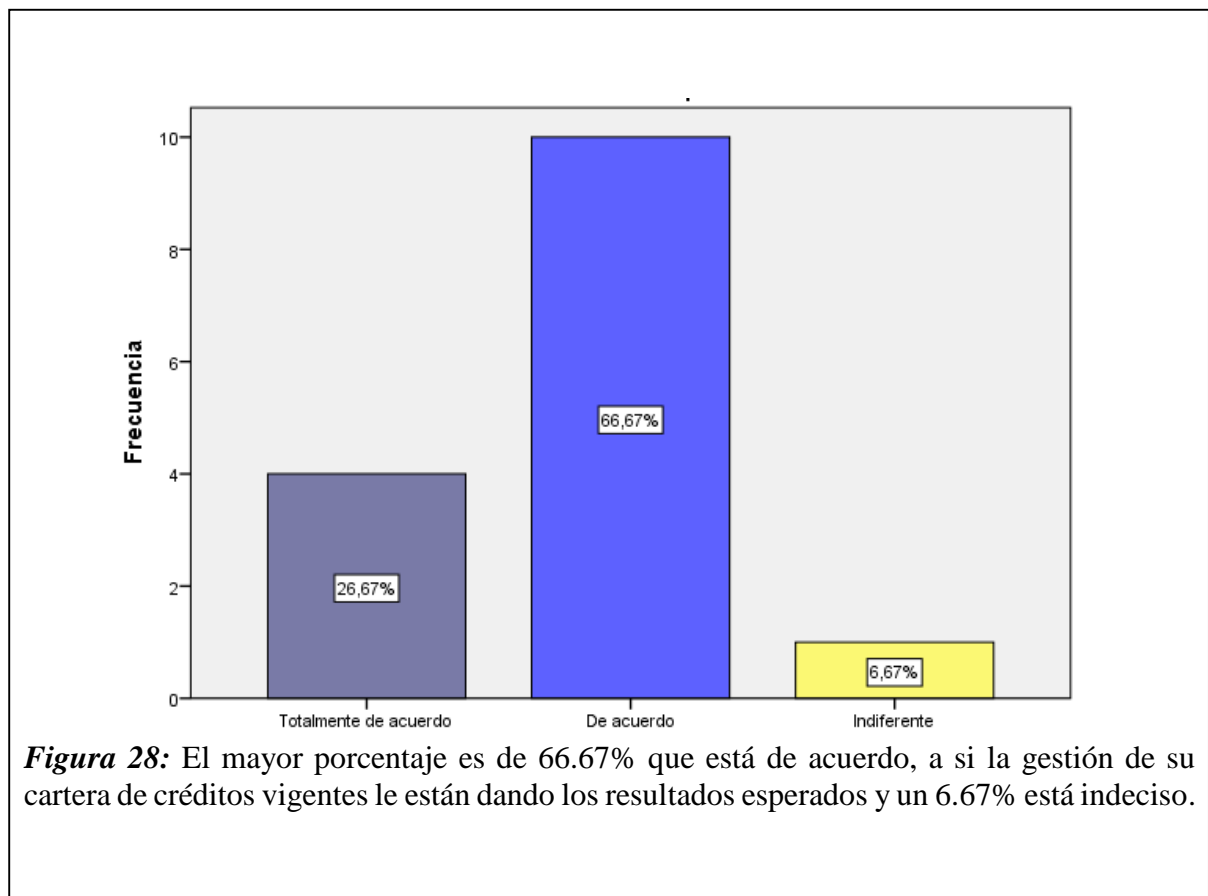


Figura 28: El mayor porcentaje es de 66.67% que está de acuerdo, a si la gestión de su cartera de créditos vigentes le están dando los resultados esperados y un 6.67% está indeciso.

Tabla 34

¿Considera usted que el seguimiento y control de los créditos desembolsados cumplen con la normatividad de la política de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	1	6,7
	De acuerdo	7	46,7
	En desacuerdo	5	33,3
	Totalmente en desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

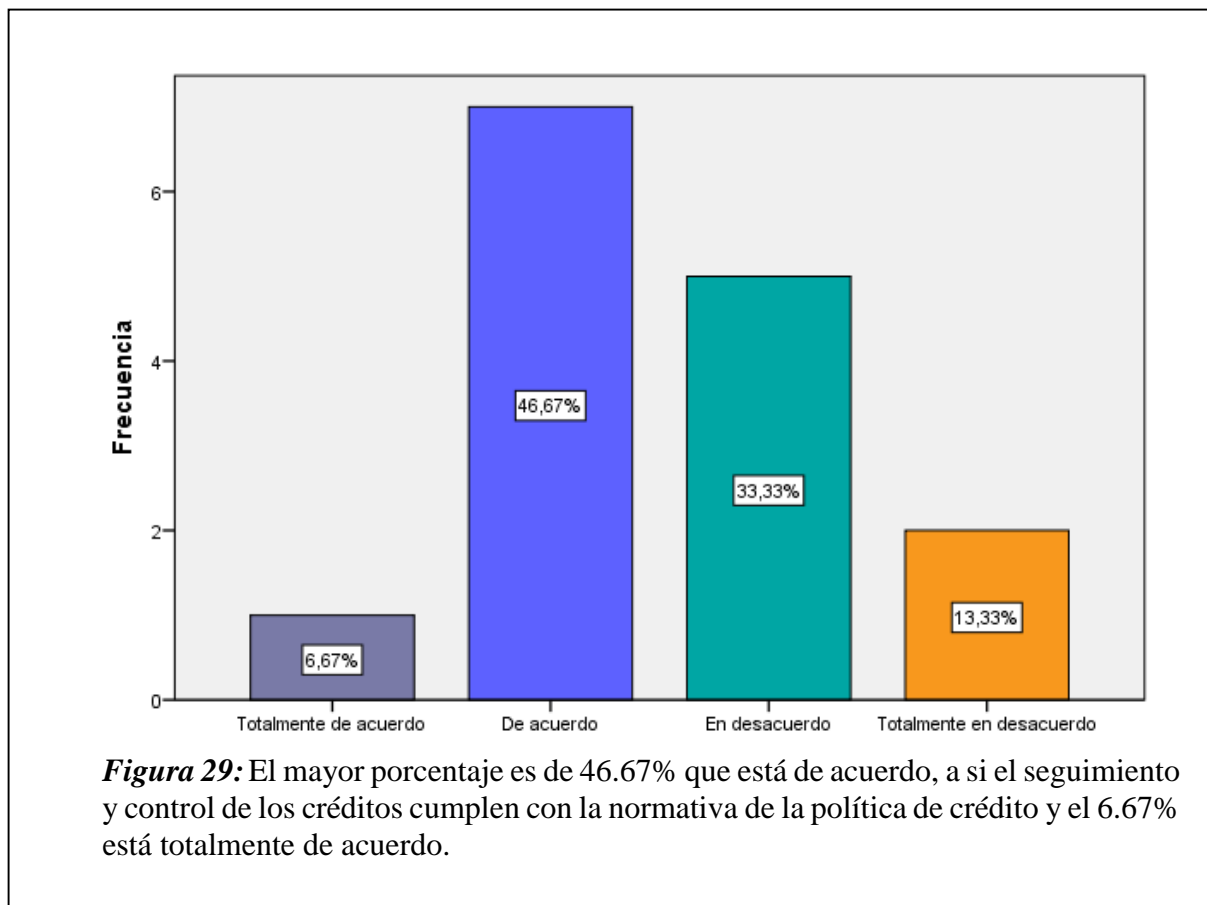


Tabla 35

¿Considera usted que se realiza la refinanciación de los créditos a los clientes oportunamente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	3	20,0
	De acuerdo	9	60,0
	Indeciso	1	6,7
	En desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

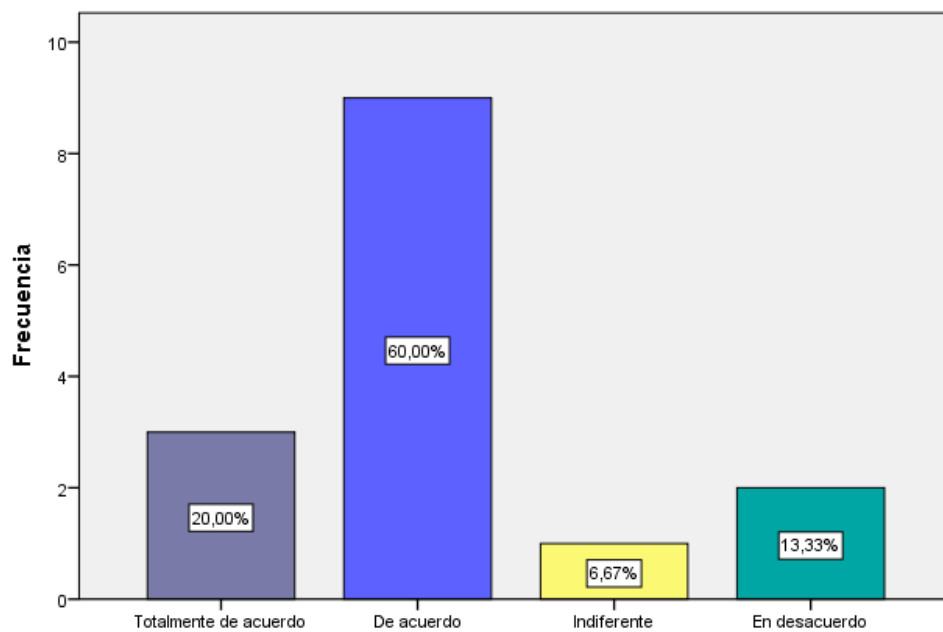


Figura 30: El mayor porcentaje es de 60% que está de acuerdo a si se realiza la refinanciación de los créditos oportunamente y el 6.67% es indiferente.

Tabla 36

¿Usted cree que se realiza las reprogramaciones en el plazo establecido según el reglamento de créditos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente de acuerdo	4	26,7
De acuerdo	7	46,7
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

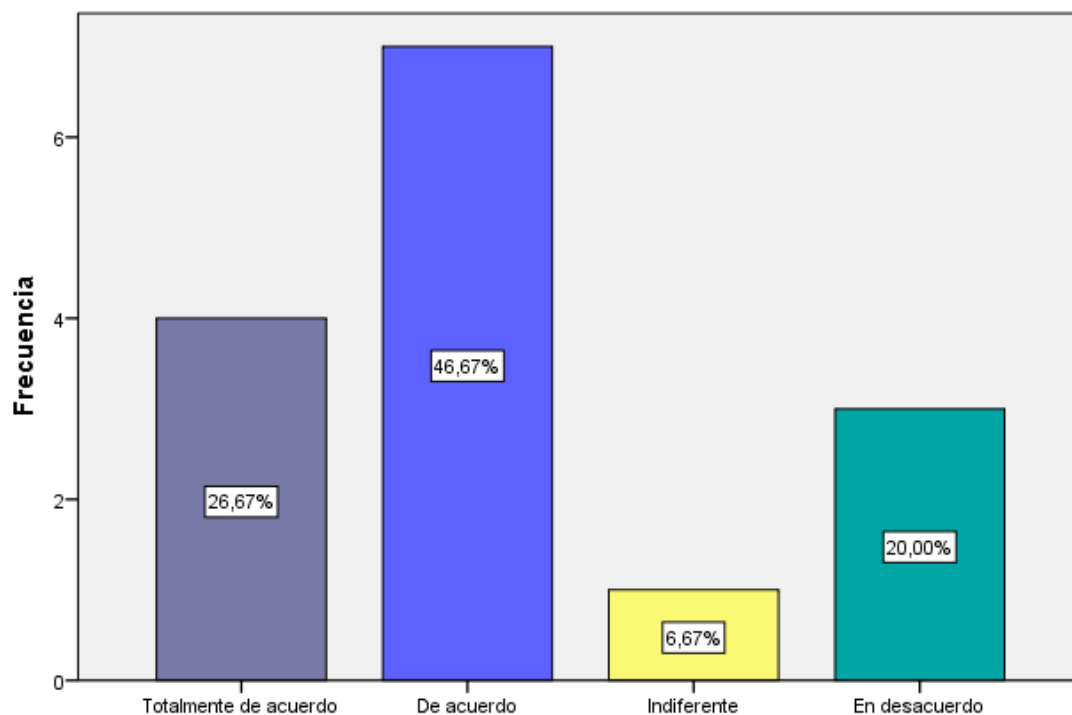


Figura 31: El mayor porcentaje es de 46.67% que está de acuerdo a si se realiza las reprogramaciones en los plazos establecidos según el reglamento de créditos y el 6.67% es indiferente.

Tabla 37

¿Considera usted que se realiza la cobranza continua de la cartera vencida?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	5	33,3
	Indiferente	1	6,7
	En desacuerdo	7	46,7
	Totalmente en desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

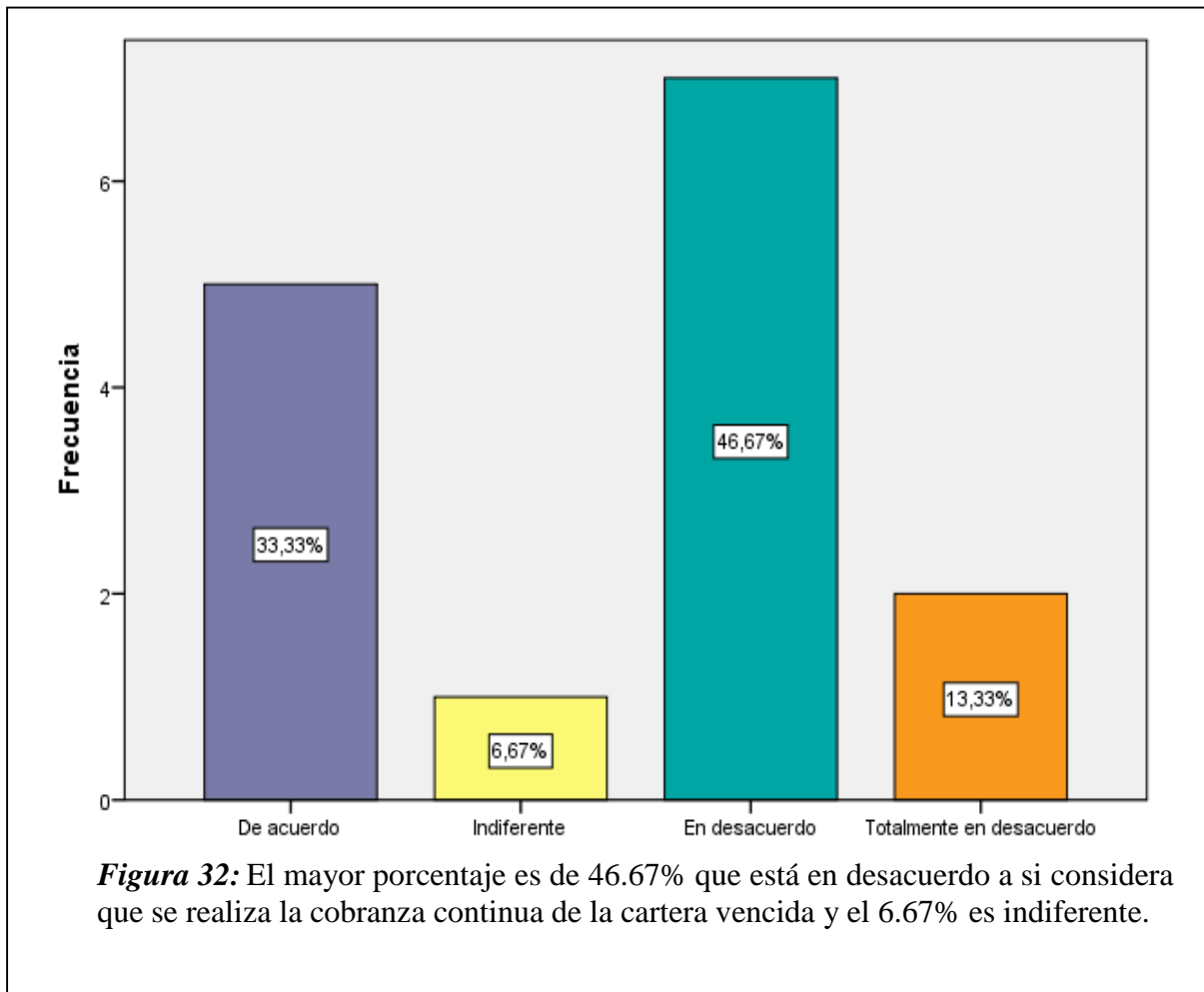


Figura 32: El mayor porcentaje es de 46.67% que está en desacuerdo a si considera que se realiza la cobranza continua de la cartera vencida y el 6.67% es indiferente.

Tabla 38

¿Considera usted que se realiza el proceso judicial a los clientes que cuenten con garantías inscribibles en el tiempo establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	1	6,7
	De acuerdo	4	26,7
	Indefinido	2	13,3
	En desacuerdo	6	40,0
	Totalmente en desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

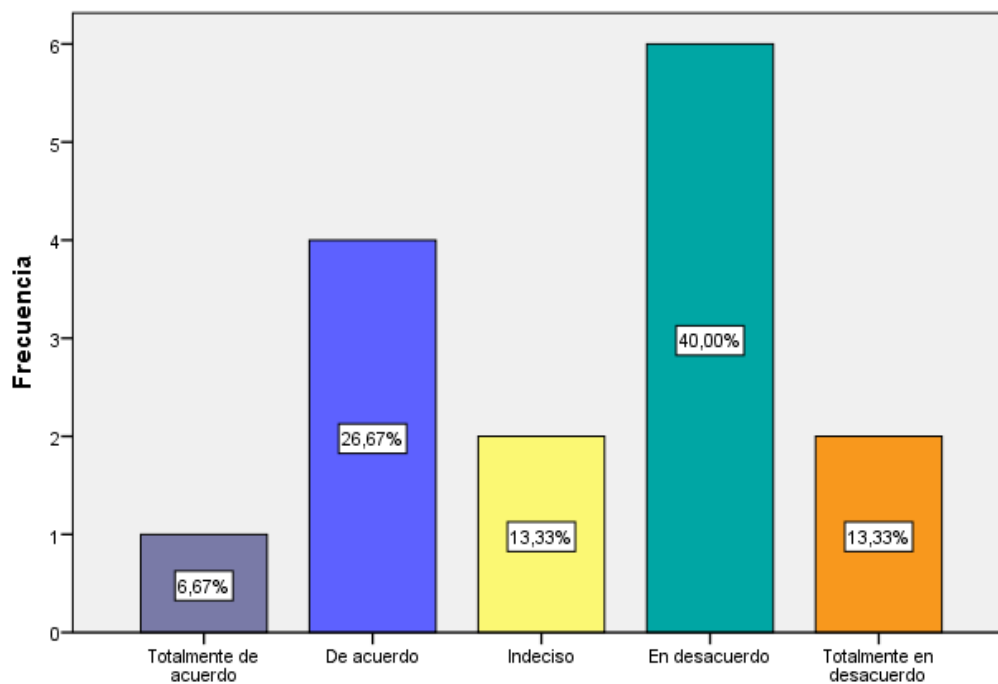


Figura 33: El mayor porcentaje es de 40% que está en desacuerdo, a si se realiza el proceso judicial a los clientes que cuentan con garantías inscribibles en el tiempo establecido y un 6.67% está totalmente de acuerdo.

Tabla 39

¿Cree Usted que el tipo de crédito Pyme es uno de los créditos más sensible a la morosidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente de acuerdo	5	33,3
De acuerdo	8	53,3
Indiferente	1	6,7
En desacuerdo	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

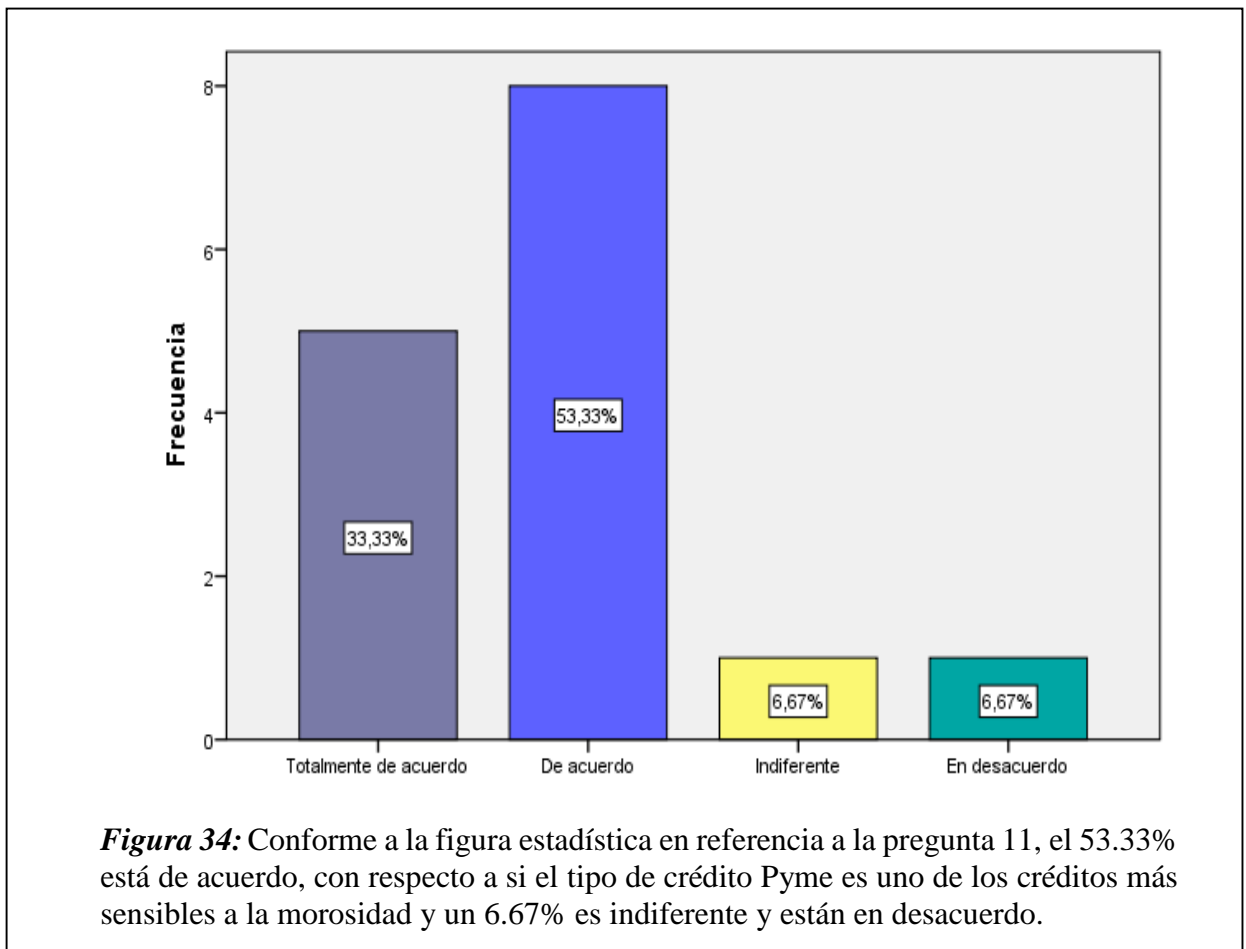


Figura 34: Conforme a la figura estadística en referencia a la pregunta 11, el 53.33% está de acuerdo, con respecto a si el tipo de crédito Pyme es uno de los créditos más sensibles a la morosidad y un 6.67% es indiferente y están en desacuerdo.

Tabla 40

¿Cree Usted que el tipo de crédito Consumo es uno de los créditos más sensible a la morosidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	8	53,3
	Indiferente	3	20,0
	En desacuerdo	3	20,0
	Totalmente en desacuerdo	1	6,7
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

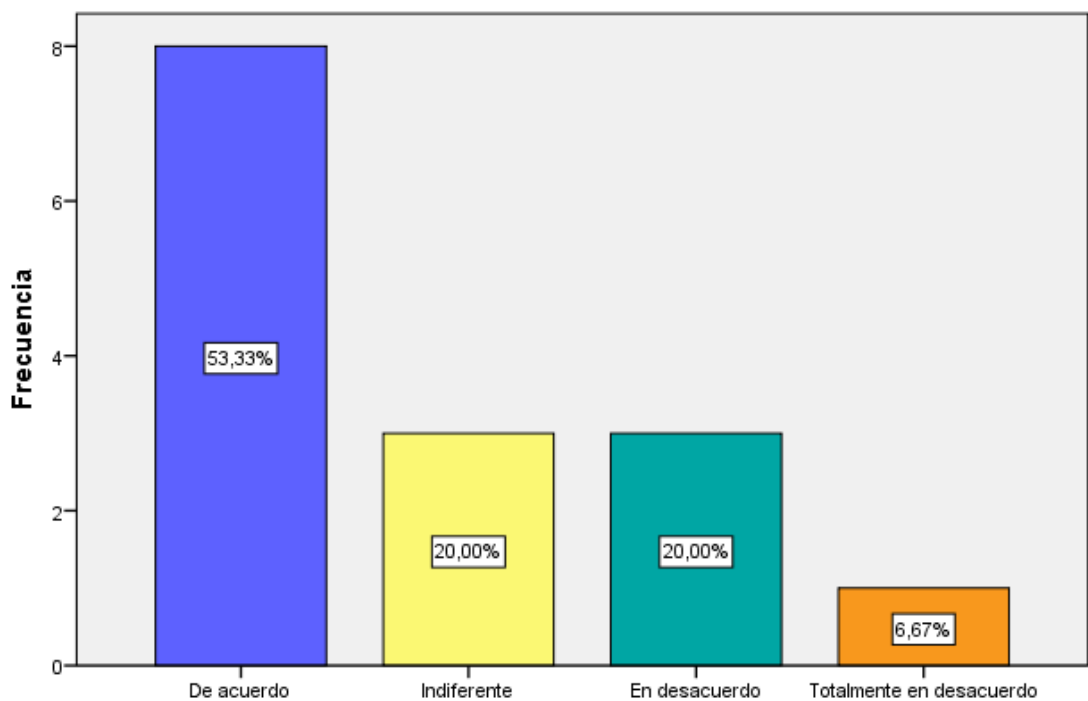


Figura 35: El mayor porcentaje es de 53.33% que está de acuerdo a si el tipo de crédito consumo es uno de los créditos más sensible a la morosidad y un 6.67% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 41

¿Cree Usted que el tipo de crédito Hipotecario es uno de los créditos más sensible a la morosidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	1	6,7
	En desacuerdo	8	53,3
	Totalmente en desacuerdo	6	40,0
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

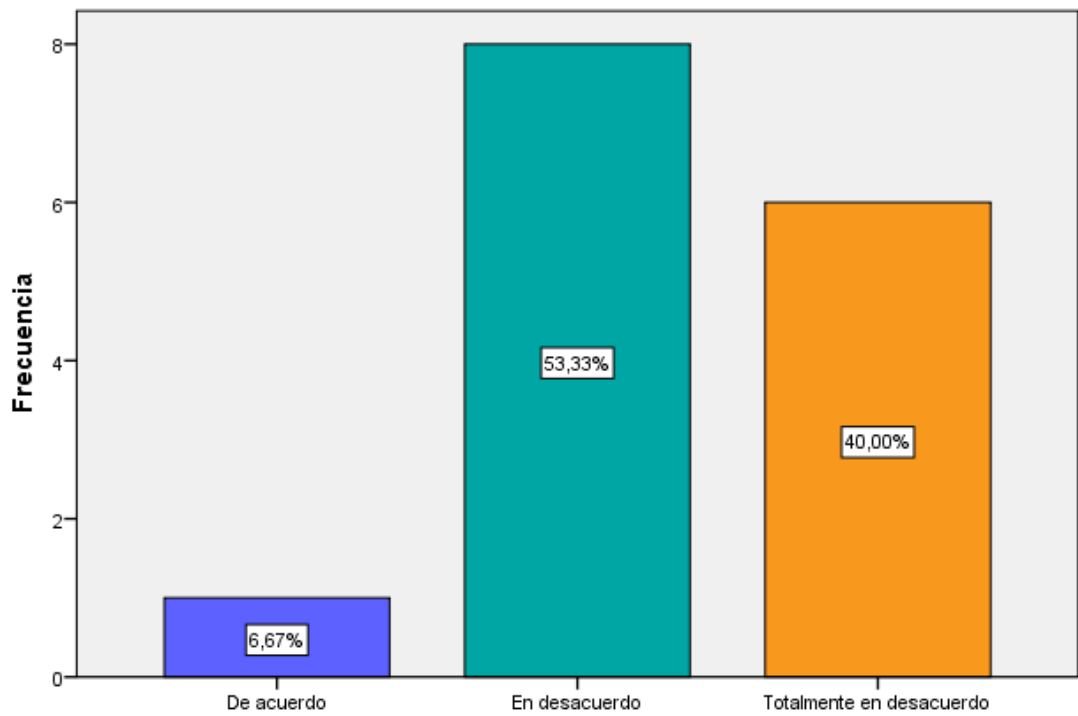


Figura 36: El mayor porcentaje es de 53.33% que está en desacuerdo, a si el tipo de crédito hipotecario es uno de los créditos más sensibles a la morosidad y el 6.67% está de acuerdo.

Tabla 42

¿Cree Usted que el tipo de crédito Convenio es uno de los créditos más sensible a la morosidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	2	13,3
	En desacuerdo	8	53,3
	Totalmente en desacuerdo	5	33,3
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

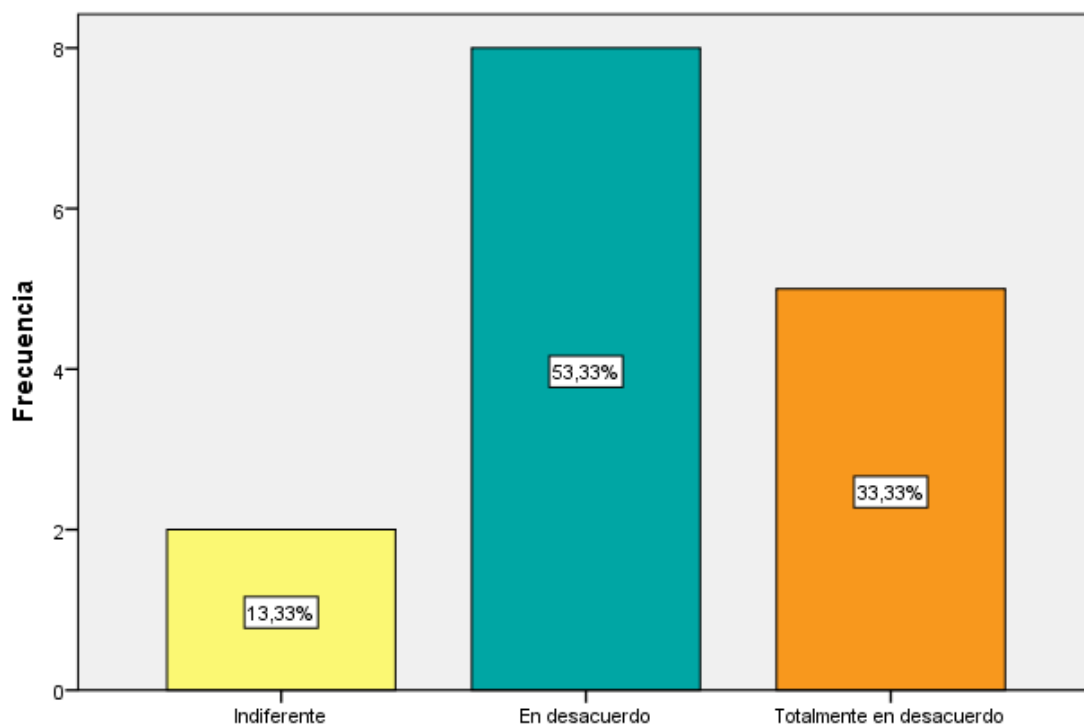


Figura 37: Conforme a la figura estadística en referencia a la pregunta 14, el 53.33% está en desacuerdo, con respecto a si el tipo de crédito convenio es uno de los créditos más sensible a la morosidad y el 13.33% es indiferente.

Tabla 43

¿Cree Usted que el tipo de crédito Agrícola es uno de los créditos más sensible a la morosidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	6	40,0
	Indiferente	2	13,3
	En desacuerdo	5	33,3
	Totalmente en desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

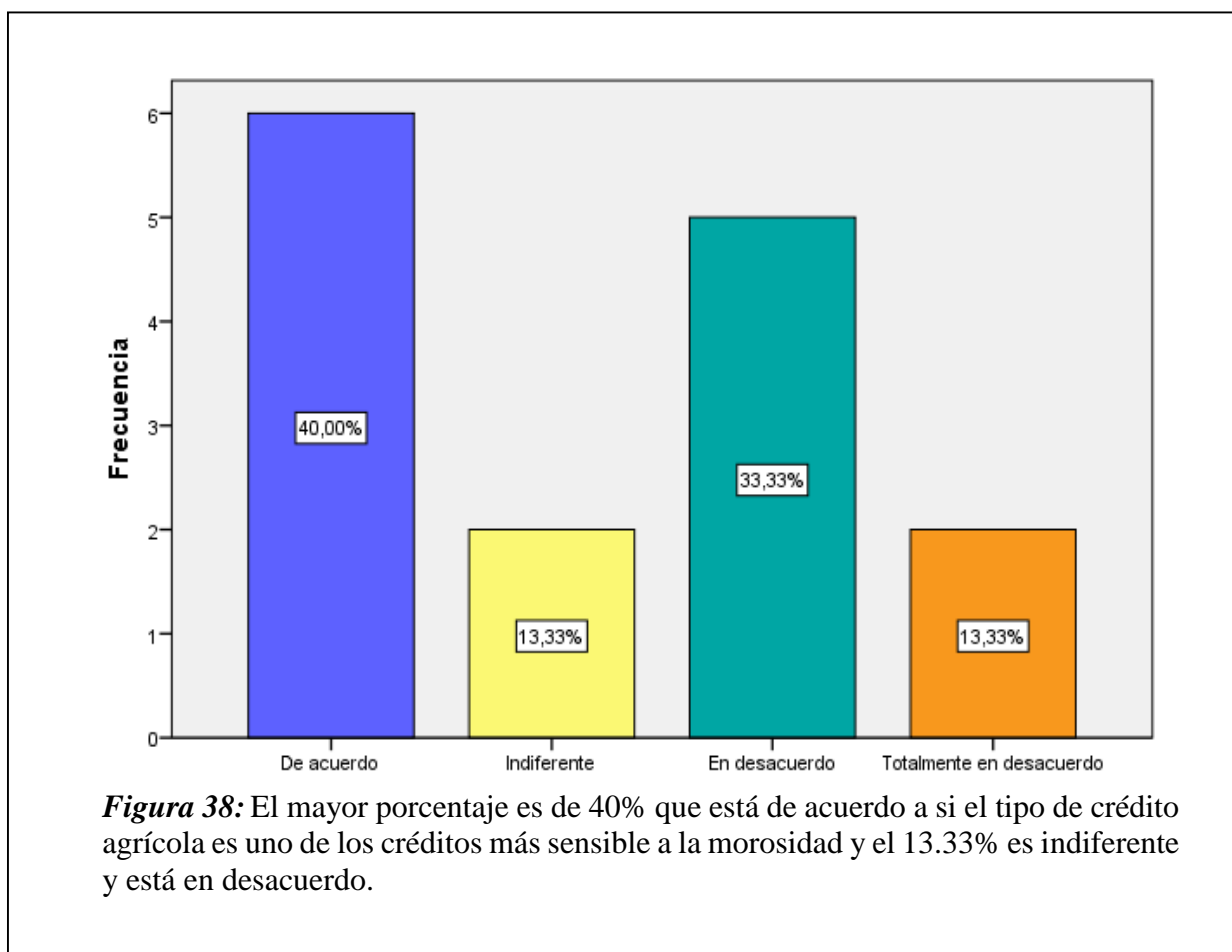


Tabla 44

Cuadro Resumen de Factores Microeconómicos

Dimensiones	Frecuencia	Porcentaje
Factores de la Caja rural de ahorro y crédito	28	18%
Relacionados a los asesores de crédito	15	9%
Aspectos cualitativos de los clientes	81	50%
Aspectos cuantitativos de los clientes	36	23%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa cayaltí.

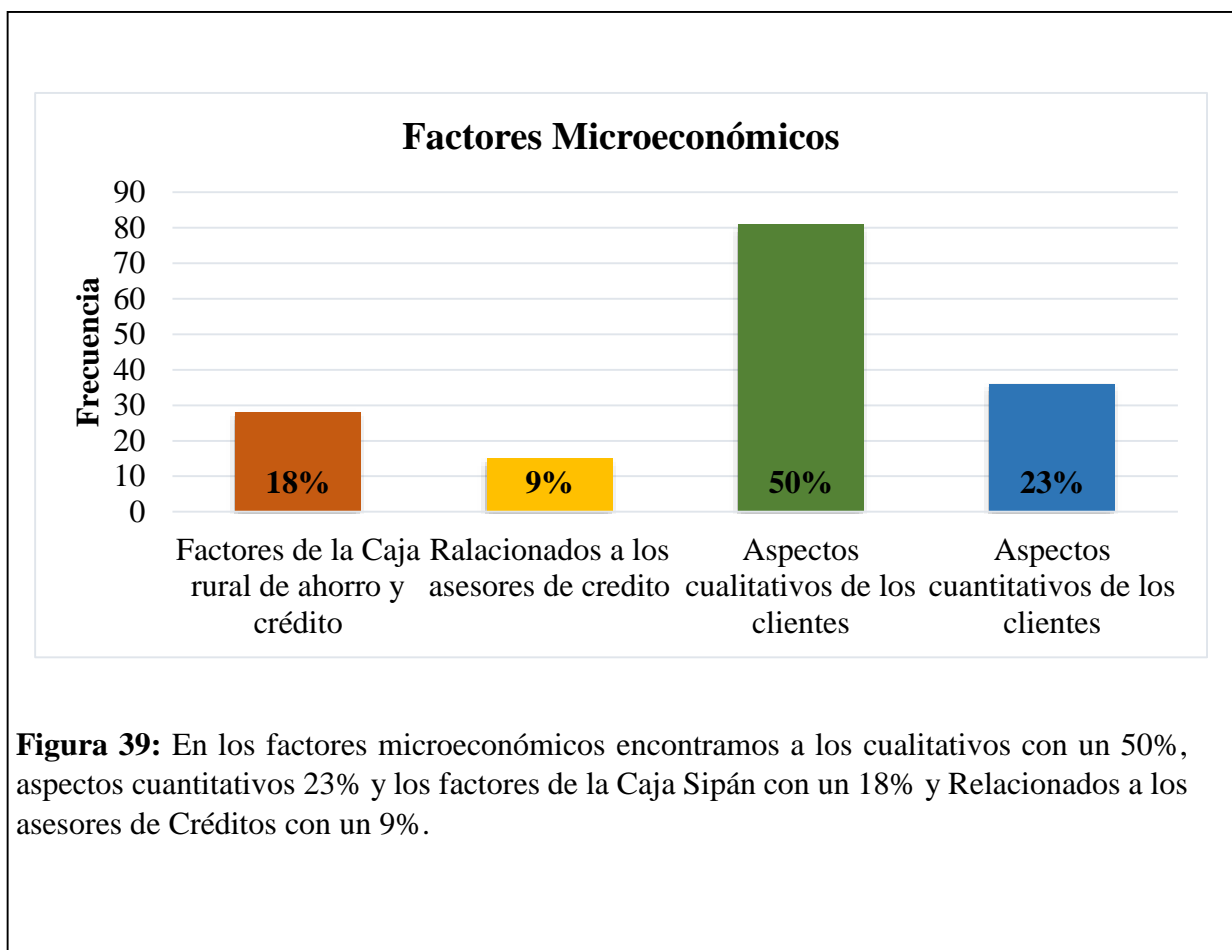


Figura 39: En los factores microeconómicos encontramos a los cualitativos con un 50%, aspectos cuantitativos 23% y los factores de la Caja Sipán con un 18% y Relacionados a los asesores de Créditos con un 9%.

Para Medir el nivel de morosidad se ha obtenido información de los resultados de las encuestas, a cada resultado se le ha considerado un valor para cuantificar las respuestas.

Tabla 45

Operacionalización de valores:

Valor máximo	75
Valor mínimo	15
Intervalos	3
Amplitud	20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 46

Niveles y Rangos

Niveles y rangos	Límite inferior	Límite superior	Frecuencia	Valor Prom
Alto	56	75	0	
Medio	36	55	15	41.33
Bajo	15	35	0	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 47

Cuadro Resumen del Nivel de Morosidad

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	15	100%
Bajo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de crédito de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.



Figura 40: Conforme a las encuestas aplicadas el nivel de morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí, está en 100% medio.

Para hallar el coeficiente de correlación se aplicó la medida de correlación de Spearman que será analizado según los siguientes criterios:

Tabla 48

<i>Criterios para la medición de la relación del Rho de Spearman</i>	
Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 49*Prueba de hipótesis Factores Microeconómicos y la morosidad.*

		Factores		
		Microeconómicos	Morosidad	
Rho de Spearman	Factores Microeconómicos	Coeficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes y los asesores de Crédito de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.767, reflejando una correlación positiva alta y un p valor de 0.001, nivel de relación estadísticamente significativo al 1%, es decir que según la evidencia estadística se rechaza la Ho Hipótesis nula y se acepta la H1 lo que significa que sí existe relación entre los Factores Microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.

Tabla 50*Correlación de Factor de la Caja Rural de ahorro y crédito (X1) y la Morosidad (Y)*

			X1	Y
Rho de Spearman	Factores de la Caja Rural	Coeficiente de correlación	1,000	,516*
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	15	15
Morosidad		Coeficiente de correlación	,516*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	15	15

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes y los asesores de Crédito de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.516, reflejando una correlación positiva moderada y un p valor de 0.049, nivel de relación estadísticamente significativo al 5%, es decir que existe evidencia estadística para concluir que este factor sí tiene una correlación con la morosidad influyendo de manera moderada.

Tabla 51*Correlación de Factores Relacionados a los asesores de crédito (X2) y la Morosidad (Y)*

			X2	Y
Rho de Spearman	Relacionados a los Asesores de Créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,393
		Sig. (bilateral)	.	,148
		N	15	15
Morosidad		Coeficiente de correlación	,393	1,000
		Sig. (bilateral)	,148	.
		N	15	15

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes y los asesores de Crédito de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.393, reflejando una correlación positiva baja y un p valor de 0.148, es decir que el factor X2 tiene una relación con la morosidad baja no significativa.

Tabla 52*Correlación entre los Aspectos cualitativos de los clientes (X3) y la morosidad (Y)*

			(X3)	(Y)
Rho de Spearman	Aspectos Cualitativos de los clientes	Coefficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes y los asesores de Crédito de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.768, reflejando una correlación positiva alta y un p valor 0.001, nivel de relación estadísticamente significativo al 1% es decir que existe evidencia estadística para concluir que este factor sí tiene una correlación con la morosidad influyendo de manera positiva alta.

Tabla 53*Correlación entre los Aspectos cuantitativos del cliente (X4) y la morosidad (Y)*

			(X4)	(Y)
Rho de Spearman	Aspectos Cuantitativo del cliente	Coefficiente de correlación	1,000	,517*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	15	15
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,517*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	15	15

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes y los asesores de Crédito de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.517, reflejando una correlación positiva moderada y un p valor de 0.048, nivel de relación estadísticamente significativo al 5% es decir que existe evidencia estadística para concluir que este factor sí tiene una correlación con la morosidad influyendo de manera moderada.

3.2. Discusión de los resultados.

La investigación se desarrolló siguiendo la normativa de la universidad Señor de Sipán, logrando satisfactoriamente los objetivos.

En base a la teoría relacionada a las variables Factores Microeconómicos y la morosidad, así también se ha tomado como referencia los antecedentes relacionados al tema.

Para el acopio de la información se ha utilizado dos cuestionarios, los cuales han sido confiables y validados a través de expertos y medidos por el análisis estadístico alfa de Cronbach. Para analizar la variable independiente se encuestó a clientes de la Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí, que han tenido atraso en sus pagos, el resultado que se obtuvo es que, el 40.63% de los clientes tienen edad entre 26 a 35 años y el 37.50% en edades de 18 a 25 años, el 66.13% son de sexo masculino y el 46.25% son comerciantes, esto indica que la gran parte de la cartera morosa de Caja Sipán, agencia Chiclayo son jóvenes, del sexo masculino, cuyo giro del negocio son en su mayoría comerciantes.

En la interrogante, si consideran que el número limitado de agencias es un impedimento para el pago de sus cuotas a tiempo, 52.50% de los clientes esta totalmente en desacuerdo, mientras que el 11.25% es indiferente, este resultado indica que el número de agencias que tiene Caja Sipán, que se ubican en la parte nor oriental del Perú, no es una causa relevante que limita a los clientes a pagar sus cuotas.

En la interrogante donde menciona si el sistema virtual sería un factor importante para pagar su cuota a tiempo, el 58.75% de los clientes se encuentran en desacuerdo, 2.50% es indiferente y está totalmente de acuerdo, este resultado indica que el sistema de pago que tiene Caja Sipán, no es una causa relevante que limita pagar el préstamo en la fecha establecida.

En la interrogante donde menciona a la tasa de interés moratoria como una causa que genera que su deuda se haga más grande y les impida terminar de pagar, el 52.50% está totalmente de acuerdo y el 2.50% es indiferente, este resultado indica que las tasas de interés moratoria que está aplicando la Caja Sipán (Anexo n° 3), como sanción por los atrasos, son tasas demasiadas altas, lo que genera el crecimiento diario y rápido de la deuda, convirtiéndose en una deuda muy poco accesible de pagar.

En la interrogante donde menciona si el cliente considera que recibió toda la información oportuna sobre su préstamo, el 44.38% está de acuerdo y el 5% es indiferente, este resultado indica que sí se aplica en Caja Sipán, el derecho de transparencia de la información, siendo clara, precisa y concisa.

En la interrogante donde menciona si el cliente llegó a presentar la documentación que le pidió su asesor, el 68.75% se encuentra de acuerdo y el 8.75% está en desacuerdo, este resultado indica que los asesores de crédito recopilan una correcta y completa documentación del cliente, al momento de la evaluación crediticia.

En la interrogante donde menciona si el cliente considera que su edad sea un motivo que influya en el atraso de sus pagos, el 43.13% está de acuerdo y el 5% es indiferente, este resultado indica que la edad es una causa que influye el atraso de pagos, se pudo detectar que la gran parte de estos clientes son jóvenes, y esto se debe a la poca cultura crediticia y poca capacidad para generar ingresos.

En la interrogante donde menciona si considera que la carga familiar sea un motivo que le llevó a atrasarse en su pago, el 49.36% está en desacuerdo y el 5% está totalmente de acuerdo, este resultado indica que el tener una carga familiar no es una causa relevante, es más esta característica muestra que al asumir una carga familiar son personas maduras, responsables y con buena cultura de pago.

En la interrogante, si alguna vez ha estado mal reportado en la central de riesgos, el 43.13% está de acuerdo y el 5% es indiferente, este resultado indica que Caja Sipán, las consultas en las centrales de riesgo, se toma como referencias en el sistema financiero, al otorgar un crédito a sus clientes sin considerar que están mal reportados en el sistema, los asesores de créditos asumen un riesgo muy alto, ya que se está dejando de lado la evaluación referente al comportamiento y voluntad de pago de sus cliente.

En la interrogante, si el cliente consideran que se realizan las cobranzas oportunas, el 65% esta en desacuerdo y el 2.50% esta de acuerdo, este resultado indica que los asesores de crédito no estan realizando las gestiones de cobranzas de la mejor manera por ello el cliente se siente intimidado, asimismo los encuestados manifestaron la falta de visitas de cobranzas.

En la interrogante, si el cliente considera que la pérdida de empleo sea un motivo de atraso en sus pagos, el 40.63% esta en desacuerdo y el 2.50% es indiferente, este resultado indica que la pérdida de empleo no es un motivo para los clientes de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí.

En la interrogante si para el cliente la disminución de sus haberes o el bajo rendimiento del negocio fue la causa atraso de su deuda, el 55% está de acuerdo y el 2.50% es indiferente, este resultado indica que estos factores exógenos como la disminución y bajo rendimiento del negocio, sí influyen a que el cliente se atrase en sus pagos.

En la interrogante, si el cliente consideran que los problemas de salud es una causa de atraso, el 48.13% esta de acuerdo y el 5% es indiferente, este resultado indica que las personas con problemas de salud son vulnerables a no cancelar sus cuotas a tiempo.

En la interrogante donde menciona si el cliente considera que el asesor evaluó real capacidad de pago, el 31.25% esta en desacuerdo y el 6.25% es indiferente, este resultado indica que no se registro una información verídica de las deudas del cliente al momento de evaluar el crédito, esto adultera su real capacidad de pago.

En la interrogante donde menciona si el cliente fue sincero al momento de dar la información real de sus deudas con terceros, el 43.75% esta en desacuerdo y el 5% es indiferente, este resultado indica que el cliente no es honesto al brindar información de deudas.

En la interrogante, si el cliente considera que el sobreendeudamiento es un de atraso, el 43.75% se encuentra totalmente de acuerdo, 12.50% se encuentra en desacuerdo y en totalmente en desacuerdo, este resultado indica que el cliente de Caja Sipán esta sobreendeudado.

Para analizar la variable dependiente Morosidad se encuestó a los asesores de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí, teniendo como resultado que el 53.33% tienen edad de 26 a 35 años, el 40% son mujeres y el 60% son varones, el 60% tienen experiencia en el sistema financiero entre 1 a 5 años y el 53.33% tienen el nivel de asesor junior.

En la interrogante, si llevan a cabo una evaluación crediticia de acuerdo a las políticas y procesos de crédito, el 73.33% esta de acuerdo y el 6.67% esta totalmente en desacuerdo, este resultado indica que los asesores, están cumpliendo con las políticas y procesos de crédito en la Caja Sipán.

En la interrogante, si considera que las gestiones de cobranzas están dando los resultados esperados, el 40% esta en desacuerdo y el 26.67% esta totalmente de acuerdo,

este resultado ratifica con la percepción de los clientes, que las gestiones de cobranzas no son las adecuadas, el sistema de trabajo en el tema de la recuperación de los créditos en mora, no son eficientes y no se recuperan los créditos.

En la interrogante, si han tenido un crecimiento de morosidad en el último semestre del año, el 46.67% esta de acuerdo y el 13.33% esta en desacuerdo, este resultado indica que en la agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí, la morosidad ha crecido el último semestre del año, este resultado se ratifica con los cuadros estadísticos donde refleja que, así como se han incrementado las colocaciones, se ha incrementado la morosidad (Anexo n° 4,5 y 6).

En la interrogante, si creen que la alta rotación de personal del área de crédito sea un motivo para que el cliente se atrase, el 60% está de acuerdo, el 6.67% está totalmente en desacuerdo e indiferente, este resultado refiere a que los clientes se familiarizan con el asesor que le otorgo el préstamo y que muchas veces conocen los motivos de sus atrasos, habiendo llegado a un acuerdo de pago; entonces Caja Sipán, al rotar a los asesores de crédito, casusa que los clientes no reconozcan a sus nuevos asesores, sumado al mal trato que se le puede dar, no se llega a conciliar un acuerdo de pago.

En la interrogante donde menciona si consideran que la gestión de su cartera de créditos vigentes que actualmente están llevando les están dando los resultados que esperaban, el 66.67% se encuentra de acuerdo y el 6.67% son indiferentes, este resultado indica que los asesores gestionan adecuadamente la cartera de créditos vigentes, lo que logra alcanzar los resultados propuestos.

En la interrogante, si consideran que el seguimiento y control de los créditos cumplen con la normativa de la política de crédito, el 46.67% está de acuerdo y el 6.67% está totalmente de acuerdo, este resultado indica que, según la perspectiva del cliente, sí están

cumpliendo con la política de crédito respecto al seguimiento y control, sin embargo, el crecimiento de la morosidad dice lo contrario.

En la interrogante, si considera que se realiza la refinanciación de los créditos oportunamente, el 60% está de acuerdo y el 6.67% es indiferente, este resultado indica que los asesores sí refinancian adecuadamente este tipo de crédito, siendo este un buen proceso de gestión de cartera.

En la interrogante, si consideran que realizan las reprogramaciones en los plazos establecidos según el reglamento de créditos, el 46.67% está de acuerdo y el 6.67% es indiferente, este resultado indica que los asesores cumplen con el reglamento de créditos, con respecto a los plazos que se establecen para las reprogramaciones, contribuyendo a la calidad de la cartera.

En la interrogante, si considera que se realiza la cobranza continua de la cartera vencida, el 46.67% está en desacuerdo y el 6.67% es indiferente, este resultado indica que las gestiones de cobranza que llevan a cabo los asesores de créditos, no son las más adecuadas.

En la interrogante, si considera que se realiza el proceso judicial a los clientes que cuentan con garantías inscribibles en el tiempo establecido, el 40% está en desacuerdo y el 6.67% está totalmente de acuerdo, este resultado muestra que no se están recuperando los créditos oportunamente con las garantías inscribibles, por motivo a que no se establecen los procesos judiciales en los tiempos establecidos.

En la interrogante, si creen que el crédito Pyme es uno de los créditos más sensibles a la morosidad, el 53.33% está de acuerdo y el 6.67 es indiferente, este resultado indica que este tipo de crédito si es uno de los más sensibles a la morosidad.

En la interrogante, si creen que el crédito consumo es uno de los créditos más sensible a la morosidad, el 53.33% está de acuerdo y el 6.67% está totalmente en desacuerdo, este resultado indica que este tipo de crédito si es uno de los más sensibles a la morosidad.

En la interrogante, si creen que el tipo de crédito hipotecario es uno de los créditos más sensibles a la morosidad, el 53.33% está en desacuerdo y el 6.67% está de acuerdo, este resultado indica que este tipo de crédito no es uno de los más sensibles a la morosidad.

En la interrogante, si creen que el tipo de crédito convenio es uno de los créditos más sensible a la morosidad, el 53.33% está en desacuerdo y el 13.33% es indiferente, este resultado indica que este tipo de crédito no es uno de los más sensibles a la morosidad.

En la interrogante, si creen que el tipo de crédito agrícola es uno de los créditos más sensible a la morosidad, el 40% está de acuerdo y el 13.33% es indiferente, este resultado indica que este tipo de crédito si es uno de los más sensibles a la morosidad. Estos tipos de créditos que se han identificado que son más sensibles a la morosidad, se pueden contrastar con la información obtenida de la data de la Caja Sipán. (Anexo7)

La información obtenida de los factores microeconómicos tenemos que los cualitativos representan el 50%, aspectos cuantitativos el 23%, los factores de la Caja Sipán 18% y Relacionados a los asesores de Créditos con un 9%.

En los cualitativos que representan el 50%, los motivos que destacan son: capacidad para generar ingresos, edad influye también se identificó que los clientes jóvenes son más sensibles a ser morosos, en cuanto a la actitud o voluntad de pago también es un indicador porque en su mayoría están entregando créditos a clientes que en el pasado han tenido un mal historial crediticio y esto genera que se repita el mismo patrón, en la cobranza también están flaqueando ya que los asesores no realizan un control y seguimiento de sus créditos

para la devolución oportuna, también se identificó a factores exógenos como la disminución de los haberes o el bajo rendimiento del negocio y problemas de salud.

En lo cuantitativo representa el 23%, los motivos que más resaltan son: el no considerar en la evaluación al cliente la real capacidad de pago del cliente, esto ocurre porque el cliente no otorga información veraz de sus deudas con terceros y por eso se considera una capacidad de endeudamiento más alto, lo que significa que la línea de crédito que se le da es más elevada de lo que puede pagar y esto ocasiona que se sobreendeude al cliente.

Los factores de Caja Rural de ahorro y crédito Sipán representan el 18%, su indicador más relevante es la alta tasa de interés moratoria que cobran y que ocasiona un incremento rápido de la deuda que al cliente se le complica pagar.

Los Factores relacionados a los asesores de Créditos con un 9%, este indicador representa a la menor participación y el indicador se refiere a la información que se recibe por parte del cliente y a la documentación que se presenta en la evaluación crediticia.

Conforme a la recopilación de información, se identificó el nivel de morosidad de Caja Sipán agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí, tiene un nivel al 100% medio. Si bien es cierto que el nivel medio es un resultado no alarmante pero que se puede mejorar, esta información se puede contrastar con la data que se han obtenido de la entidad financiera.
(Anexo 8)

Para hallar la relación entre factores microeconómicos y morosidad, se aplicó la medida de Spearman, obteniendo como resultado de 0.767, reflejando una correlación positiva alta y un p valor de 0.001, nivel de relación estadísticamente significativo al 1%, esto significa que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la Ho Hipótesis nula

y aceptar la H1 la cual establece nos indica que si existe una relación entre los Factores Microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.

Analizando la correlación por cada factor y la morosidad; el nivel de relación entre el Factor de la Caja Rural de ahorro y crédito y la morosidad, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.516, reflejando una correlación positiva moderada y un p valor de 0.049, nivel de relación estadísticamente significativo al 5%, es decir que existe evidencia estadística para concluir que este factor sí tiene una correlación con la morosidad influyendo de manera moderada.

El nivel de relación entre los Factores Relacionados a los asesores de créditos y la morosidad, dio un resultado de Rho de Spearman de 0.393, reflejando una correlación positiva baja y un p valor de 0.148, es decir que el factor X2 tiene una relación con la morosidad baja no significativa.

El nivel de relación entre los Aspectos cualitativos (X3) y la morosidad (Y), dio un resultado de Rho de Spearman de 0.768, reflejando una correlación positiva alta y un p valor 0.001, nivel de relación estadísticamente significativo al 1% es decir que existe evidencia estadística para concluir que este factor sí tiene una correlación con la morosidad influyendo de manera positiva alta.

El nivel de relación entre los Aspectos cuantitativos del cliente y la morosidad, dio un resultado de Rho de Spearman de 0.517, reflejando una correlación positiva moderada y un p valor de 0.048, nivel de relación estadísticamente significativo al 5% es decir que existe evidencia estadística para concluir que este factor sí tiene una correlación con la morosidad influyendo de manera moderada.

La investigación de Cárdenas y Salazar (2017) concluyó que los factores que influyen en la mora son: escasa capacidad de pago, solvencia de sus deudores e incremento de créditos de la cartera de consumo, coinciden con esta investigación en donde los resultados fueron que el 50% representan como factores microeconómicos causantes de morosidad a los

aspectos cualitativos, capacidad de pago que tiene los clientes y la solvencia, que guarda relación con la actitud o voluntad de pago. La morosidad también es generada por una mala evaluación realizada por parte del asesor, el cual se siente presionado a incrementar su cartera, por las metas y presión establecida por la entidad, realizando un deficiente trabajo de evaluación a fin de colocar créditos.

En la investigación de Escandón (2018) concluye que los determinantes son factores cualitativos del cliente: el nivel salarial, el desempleo, la poca capacidad para generar ingresos, coincidiendo con esta investigación que también obtuvo como resultados estos factores de incumplimiento. La poca capacidad de pago, en su mayoría se refleja en los jóvenes que no cuentan con los conocimientos necesarios para administrar su negocio, mostrando poca capacidad para generar ingresos. La variable dependiente, concluye que la de morosidad de la banca privada pequeña es la de mayor índice de morosidad, resultado que también coincide con esta investigación, en donde el mayor porcentaje de morosidad es reflejado en los créditos Mypes con un 53.33%, segmento al que va dirigido la banca privada pequeña.

Los resultados obtenidos de Amézquita (2017) concluye que las causas de la morosidad de sus clientes son: el sobreendeudamiento, disminución de sus ventas con un 42% y los problemas administrativos. También se identificó que el 32% de los clientes destinan el crédito para pagar otras deudas lo que genera un triángulo de pagos, estos resultados son similares con esta investigación, el 23% representan a los factores cuantitativos por parte de los clientes, para no pagar sus deudas, siendo el sobreendeudamiento y poca sinceridad de los clientes al momento de dar información de sus deudas. En el resultado de la variable dependiente, la morosidad en la Caja Tacna tiene un

nivel de morosidad alto casi al límite permitido por la SBS, mientras que la Caja Sipán, agencia Chiclayo tiene un nivel de morosidad medio.

La investigación de Tuesta (2018) en Tingo María, concluye que los factores que influyen en la mora de los créditos en Mi Banco son la baja cultura de pago y la deficiente evaluación crediticia que realizan los asesores de créditos. Esta conclusión guarda relación con esta investigación, en donde se identificó que los Factores Cualitativos del cliente tienen un rol importantísimo en la devolución del crédito. Con la finalidad de otorgar créditos los asesores realizan evaluaciones muy flexibles, dejando de lado los aspectos como la voluntad de pago del deficitario, este indicador es medido a través del historial crediticio y referencias del cliente, sin embargo al no realizarse una evaluación eficiente genera la morosidad.

Los resultados obtenidos de Díaz y Juárez (2018) concluye que el personal que trabaja en el área de créditos no están aplicando los procedimientos crediticios de otorgamiento y cobranzas de acuerdo a las normas de la entidad, el nivel de la cartera vencida es alto, los socios tienen una baja capacidad de pago para hacer frente a sus obligaciones. Estos resultados coinciden con esta tesis en donde las falencias en el otorgamiento de créditos influyen en la morosidad, así como también las gestiones de cobranzas que el 40% esta en desacuerdo ante la pregunta si las gestiones de cobranzas están dando los resultados esperados. Con respecto a la variable dependiente Según los autores el nivel de mora de la Cooperativa TUMÁN es alto a diferencia de la Caja Sipán, agencia Chiclayo que tiene un nivel de morosidad medio.

La investigación de Inga (2018) concluye que es fundamental optimizar el cumplimiento, el desempeño de los procesos, indicadores de desempeño y desarrollo de políticas de mejora continua, este resultado es similar a lo obtenido en esta tesis, porque también se identificó que al realizar una adecuada gestión de cobranza y mejoras en los

procesos disminuyen el riesgo crediticio. Se indentifico que el indice de mora del banco Financiero tuvo una alza leve principalmente por los fenómenos naturales. Estos indicadores coinciden con el resultado de la Caja Sipán en la agencia Chiclayo, en la entidad se ve un crecimiento de morosidad medio y también hubo complicaciones para el pago de los créditos por el Niño Costero, pero como medidas de acción se realizaron reprogramaciones y periodos de gracia, con el fin de controlar esta situación. También se concluyo que existe una relación entre la eficacia de la gestión de cobranza con el nivel de morosidad. Conclusión similar a esta tesis donde también se encontro relación positiva alta entre factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.

Saurina (1998) menciona que los factores microeconómicos son los que determinan el comportamiento de la cartera crediticia de una institución financiera y a su vez definen la calidad de la cartera al incrementar o disminuir los niveles de mora en esta investigación se tomaron en cuenta varios factores que permitió identificar las causas reales que genera que los clientes de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí, se atrasen en sus pagos.

Calderón, et al (2009) describe que dentro de los factores microeconómicos de la Caja Sipán, la alta tasa de morosidad, es el principal motivo que lleva a que los clientes no terminen de pagar sus deudas, ya que las tasas que está aplicando Caja Sipán, son muy elevadas, generando un incremento rápido de la deuda, no siendo accesible al bolsillo del cliente.

Costa, et al (2010) menciona que los aspectos cualitativos del cliente son factores muy importantes en el momento de la evaluación al cliente porque ayuda a identificar si puede ser o no sujeto de crédito, independientemente del tipo de crédito que solicite, entres los aspectos cualitativos que se manifiestan tenemos a la capacidad para general ingresos, en

donde según los datos obtenidos la edad es un referente que indica que mientras más joven sea el cliente, tendrá menos capacidad para generar ingresos.

Morales y Morales (2004) menciona que para analizar la actitud o voluntad de pago de los clientes se determinará la calidad moral y capacidad administrativa, mediante un análisis cualitativo del riesgo que evalúa la calidad y veracidad de la información brindada por el cliente, el liderazgo y el desempeño del pago de las deudas con terceros. Los clientes de Caja Sipán indican que antes que se le otorgo el préstamo ya habían tenido un mal reporte en la central de riesgo, esto quiere decir que la entidad financiera no está evaluando adecuadamente este factor y que se están dando muchas excepciones al momento de otorgar los créditos.

Costa, et al, (2010) mencionan que los aspectos cuantitativos del cliente son importantes en la evaluación del perfil del cliente, en lo cuantitativo se determina la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento. En esta investigación se determinó que en Caja Sipán no se considera la real capacidad de pago de los clientes, debido a que los clientes no brindan una información verdadera de las deudas que tienen con terceros, es por ello que al no considerar en la evaluación crediticia las deudas que tienen, se genera un nivel de endeudamiento más alto de lo que debe ser y es por ello que se sobreendeuda el cliente.

Duran, (2011) menciona que la morosidad es el atraso de obligaciones aceptadas y esta acción establece que el deudor realice un pago adicional por dicho atraso. Cuando un cliente se atrasa en sus pagos las entidades financieras aplican una penalidad denominada intereses moratorios, son expresados en porcentaje y son mucho más caros que los intereses compensatorios, ambos intereses son fijados en el contrato. En esta investigación la morosidad es la variable dependiente, la cual fue analizada para identificar el nivel de morosidad que existe en Caja Sipán.

Peña, et al, (2011) describe al riesgo crediticio como la probabilidad en que una institución financiera tenga pérdidas y disminuya el valor de sus activos, debido a que los clientes no cumplan con la devolución oportuna de los créditos otorgados u obligaciones asumidas. Es por ello que siempre se busca minimizar este tipo de riesgo con ayuda de una buena evaluación por parte del asesor de créditos, es por ello que es muy importante el seguimiento del crédito y las acciones preventivas, en Caja Sipán las gestiones de cobranzas que se realizan no dan los resultados esperados, esto quiere decir que no se toman las adecuadas acciones de seguimiento y prevención para recuperar los créditos atrasados, lo que ha generado el crecimiento de la mora en la Caja Sipán-Chiclayo.

Calderón, et al ,(2009) describe a los tipos de créditos: crédito consumo, crédito hipotecario, crédito mype, crédito convenio y crédito agrícola, siendo el tipo de crédito consumo y crédito mype los que generan mayor morosidad en la Caja Sipán-Chiclayo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Los factores microeconómicos que influyen para que los clientes no paguen sus cuotas son: factores cualitativos representan el 50%, aquí los indicadores más influyentes son la baja capacidad para generar ingresos, la poca voluntad de pago, factores exógenos y la ineficiente capacidad de cobranza; factores cuantitativos representan el 23%, aquí los indicadores más influyentes son la capacidad de pago y el sobreendeudamiento; factores relacionados a la caja representan el 18% , aquí el indicador más influyente es la alta tasa de interés moratoria; y los Factores relacionados a los asesores de Créditos con un 9% es referente a la documentación e información en el proceso crediticio.

El nivel de morosidad de la agencia Chiclayo y oficina informativa Cayaltí, es 100% nivel medio, siendo la ratio promedio de morosidad de enero a junio de la agencia Chiclayo de 7.42% y la ratio de la oficina informativa Cayaltí de 2.70%.

El nivel de relación entre las variables Factores microeconómicos y la morosidad, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.767, reflejando una correlación positiva alta y un p valor 0.001, relación estadísticamente significativa al 1%, es decir existe suficiente evidencia estadística para rechazar la Ho Hipótesis nula y aceptar la H1 que indica sí existe una relación entre los Factores Microeconómicos y la morosidad de Caja Sipán, agencia Chiclayo.

4.2. Recomendaciones

Realizar una mejor evaluación crediticia cualitativa y cuantitativa, evitando otorgar créditos en su mayoría a jóvenes e incrementar los requisitos, exigencia y seguimiento para ellos; disminuir la tasa de morosidad, ya que genera un incremento rápido de la deuda del cliente siendo para él aún más difícil de pagar, y reforzar las gestiones al solicitar referencias, para evitar ser engañados por los clientes en cuanto a las deudas que tienen con otras entidades financieras y con terceros.

Mejorar la eficiencia en las gestiones de cobranzas, mediante cobranzas grupales, así se podrá trabajar en equipo, desarrollando un aprendizaje mutuo entre colaboradores en cuanto a las formas y maneras de cobrar y poder así convencer al cliente moroso para que pague la deuda y acepte un compromiso de pago.

El administrador debe de gestionar un compromiso por parte de los asesores de créditos, para que cumplan y adopten las recomendaciones antes mencionadas con la finalidad de disminuir los factores microeconómicos dado que existe una correlación positiva alta con la morosidad.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (04 de 2004). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. Perú.
- Agurto, H. J., & Córdova, S. (19 de 01 de 2017). *DETERMINANTES DE LOS NIVELES DE MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO EN EL PERU PERIODO 2001-2016*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017_Agurto_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf
- Amézquita Cervantes, B. A. (2017). *Causas de la morosidad de los clientes Pymes, Caja Municipal de Ahorro y crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa*. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6067/40.1051.CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. G. (06 de 2012). El proyecto de investigación . *La investigación Científica*. Caracas, Republica Boliviana de Venezuela, Venezuela: Episteme, C.A.
- Barrantes, M., Espinoza, E., Martínez, C., Ortiz, F., Seminario, M., Silvera, L., & Yengle, C. (02 de 2011). Administración Bancaria V Volumen II. *Análisis de Indicadores Financieros*. Lima, Perú: Corporación Grafica Noceda S.A.C.
- Bonilla, C. (2014). *Determinantes de la probabilidad de morosidad en la cartera de microcrédito*. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/7168/1/0462017-p.pdf>
- Calderón, J., Cuya, Y., Armas, M., Castilla, Y., Boggio, R., Cespedes, P., . . . Atuncar, J. (03 de 2009). Administración Bancaria I. Lima, Perú: El comercio S.A.
- Cardenas, O., & Salazar, J. (2017). *Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia*. Obtenido de <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1565/MFC00500.pdf?sequence=1>
- Carrera, M. V. (19 de 01 de 2016). Lambayeque registra solo 4% de morosidad, según la SBS. *La Republica*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/911462-lambayeque-registra-solo-4-de-morosidad-segun-la-sbs>
- Castillo, C. (2005). *Organización y funcionamiento de la Caja Rural* . Honduras.
- Cervera, S. N., & Lopez, R. E. (16 de 06 de 2017). *ANÁLISIS Y DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL SULLANA OFICINA LAMBAYEQUE*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/887/1/TL_CerveraGalvezSarah_LopezCarhua tantaRody.pdf

- Céspedes , W. (2015). *FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD -EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO- CAJAMARCA*. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavez Alizo, N. (2007). *introducción a la investigación educativa*. Venezuela: Maracaibo: Gráfica González.
- Clavijo, F. (18 de 06 de 2016). *Determinantes de la morosidad de la cartera de microcredito en Colombia*. Obtenido de Borradores de Economía: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_951.pdf
- Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación. (18 de 04 de 1979). *Informe Belmont Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Obtenido de http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._INTL_Informe_Belmont.pdf
- Coronel Huamán, L. (2016). *Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad en la entidad financiera mi Banco- Jaén 2015*. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS ESTRATEGIAS%20ODE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Costa , J., Meza, J., Zegarra, C., Infante, C., Cortez, S., Tafur, J., . . . Silva, A. (03 de 2010). *Administracion Bancaria III Volumen I*. Lima, Perú: Servicios Gráficos JMD S.R.L.
- Delgado, S., & Pazmiño, I. (2013). *Aplicación de los intereses pasivos y activos en el sistema bancario ecuatorial y sus efectos macroeconomicos 2007-2013*. Ecuador: Eumed.net.
- Diaz Rimarachín , G. B., & Juárez Sánchez , Y. I. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito TUMÁN*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4541/D%C3%ADaz%20Rimarachin%20-Juarez%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duran, E. B. (2011). *ABC de educacion Financiera*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Educacion-Financiera.pdf>
- El Boletin . (04 de 08 de 2016). *¿En qué países tienen los bancos más problemas con la morosidad?* Madrid, España.
- El Comercio. (19 de 12 de 2017). *Niño costero tuvo impacto acotado en morosidad crediticia*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/nino-costero-tuvo-impacto-acotado-morosidad-crediticia-noticia-482612>
- El Mundo. (18 de 10 de 2017). *EL MUNDO, ECONOMIA*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html>

- Esan. (13 de 12 de 2016). *El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>
- Escandón Dután , S. A. (2018). *Morosidad y sus determinantes en el sistema bancario privado del Ecuador durante el periodo 2005-2016*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29686/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Gestión. (23 de 03 de 2018). *Morosidad bancaria alcanzó su mayor nivel en casi 13 años*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/morosidad-bancaria-alcanzo-mayor-nivel-13-anos-230091>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericanas editores S.A. de C.V.
- Infante, C. (03 de 2010). *Administración Bancaria III. Banca Mype*. Lima, Perú: Servicios Graficos JMD S.R.L.
- Inga Altamirano, T. M. (2018). *Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25940/Inga_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, P. C. (20 de 07 de 2006). *Pensamiento & Gestión. El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Barranquilla, Colombia: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- MicroRate y Banco Interamericano de desarrollo. (2003). *Indicadores de desempeño para instituciones microfinancieras*. Washington, D.C.: 1300 New York Avenue, N.W.
- Monroy, A. (24 de 06 de 2018). *el telégrafo*. Obtenido de Sin educación financiera las deudas se desbordan: <https://www.letelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/sin-educacion-financiera-deudas-desbordan-creditos-consumo-comerciales-ecuador>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: PATRIA S.A. DE C.V.
- Muñoz, J., & Salazar, O. (2013). *Préstamos de consumo otorgados bajo convenio: ¿Qué son y que riesgos implican?* Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-154/moneda-154-07.pdf>
- Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4152>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, M., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cuantitativa. Cundinamarca, Colombia*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Oseda, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Perú: Ed. Pirámide. Lima, Perú.

- Peña, E., Luzquiños, M., Infante, C., Castañeda, M., Silva, A., Purizaca, J., . . . Rojas, J. (02 de 2011). *Administración Bancaria IV Volumen II*. Lima, Perú: Corporación Gráfica Noceda S.A.C.
- Peña, H. (2012). *El crédito bancario a personas jurídicas y naturales*. Obtenido de <http://www.bc.gob.cu/Espanol/EI%20CREDITO%20BANCARIO%20A%20PERSONAS%20JURIDICAS%20Y%20NATURALES.pdf>
- Saurina, J. (1998). Determinantes de la morosidad de las cajas españolas. En *Investigaciones Económicas Vol XXII*. España.
- Tuesta Panduro , J. A. (2018). *Factores Determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, agencia Tingo María, periodo 2015-2017* . Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1339/JATA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urbina, M. A. (2017). *Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en latinoamérica*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/Urbina%20Poveda%20Myriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, R., & Castro , L. (06 de 09 de 2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*.
- Villar S, P. (26 de 01 de 2018). *Banca: Morosidad es la más alta en 12 años, ¿bajará en 2018?* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/banca-morosidad-alta-12-anos-bajara-2018-noticia-492242>
- Zegarra, C. (03 de 2010). *Administración Bancaria III volumen I. Banca Personal*. Lima, Perú: Servicios Graficos JMD S.R.L.

ANEXOS

Anexo N°1

ENCUESTA APLICADA A LOS ASESORES DE CREDITO PARA DETERMINAR LOS FACTORES MICROECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018.

Datos Generales

Edad:

Sexo:

Tiempo de servicio en el sistema financiero:

Puesto que desempeña:

1. ¿Cuándo lleva a cabo la evaluación crediticia de los clientes toma en cuenta las políticas y procesos de crédito?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
2. ¿Considera usted que las gestiones de cobranzas que realiza le dan los resultados esperados?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
3. ¿Ha tenido usted un crecimiento de morosidad en su cartera crediticia en el último semestre?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
4. ¿Cree usted que la alta rotación de personal del área de crédito es una causa relevante para que los clientes incumplan con el pago de su deuda?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
5. ¿Considera usted que la gestión de su cartera de créditos vigentes le ayuda a obtener los resultados esperados?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
6. ¿Considera usted que el seguimiento y control de los créditos desembolsados cumplen con la normatividad de la política de crédito?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
7. ¿Considera usted que se realiza la refinanciación de los créditos a los clientes oportunamente?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Usted cree que se realiza las reprogramaciones en el plazo establecido según el reglamento de créditos?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
9. ¿Considera usted que se realiza la cobranza continua de la cartera vencida?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
10. ¿Considera usted que se realiza el proceso judicial a los clientes que cuenten con garantías inscribibles en el tiempo establecidos?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
11. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Pyme es uno de los créditos más sensible a la morosidad?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
12. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Consumo es uno de los créditos más sensible a la morosidad?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
13. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Hipotecario es uno de los créditos más sensible a la morosidad?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
14. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Convenio es uno de los créditos más sensible a la morosidad?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
15. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Agrícola es uno de los créditos más sensible a la morosidad?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

Anexo N°2:

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES PARA DETERMINAR LOS FACTORES MICROECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018.

Edad:

Sexo:

Ocupación u oficio:

1. ¿Considera usted que el poco número de agencias en la ciudad de Chiclayo es un impedimento para que usted pague su crédito a tiempo?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cree usted que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de su deuda lo que le dificulta pagar su préstamo?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera usted que recibió la información adecuada por parte del analista en cuanto a las características y condiciones del crédito?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

5. ¿En el momento de la evaluación crediticia, presento toda la documentación necesaria solicitada por el asesor?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera usted que la edad es una causa relevante para que se incumpla con la responsabilidad del pago de un préstamo?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con la responsabilidad del pago de su préstamo?
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Alguna vez usted ha tenido una mala calificación en la central de riesgo?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
9. ¿Cree usted que se realiza una adecuada cobranza cuando ha incumplido con el pago de su préstamo?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
10. ¿Considera usted que la pérdida de empleo es un motivo que impide pagar sus obligaciones?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
11. ¿Considera usted que la disminución en sus haberes o el bajo rendimiento de su negocio es un motivo que le ha impedido pagar sus obligaciones?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
12. ¿Considera usted que sus problemas de salud es un motivo que impide pagar sus obligaciones?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
13. ¿Cree usted que al momento de su evaluación el asesor consideró su real capacidad de pago?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
14. ¿Considera usted que brindó una información verídica sobre sus deudas en el momento de su evaluación?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
15. ¿Considera usted que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

Anexo N°3



CAJA SIPÁN

TARIFARIO DE OPERACIONES ACTIVAS

Aprobado en Sesión de Directorio N° 022-2012 de Fecha 11.09.2012

Tarifario Vigente a partir del 27 de Setiembre del 2012

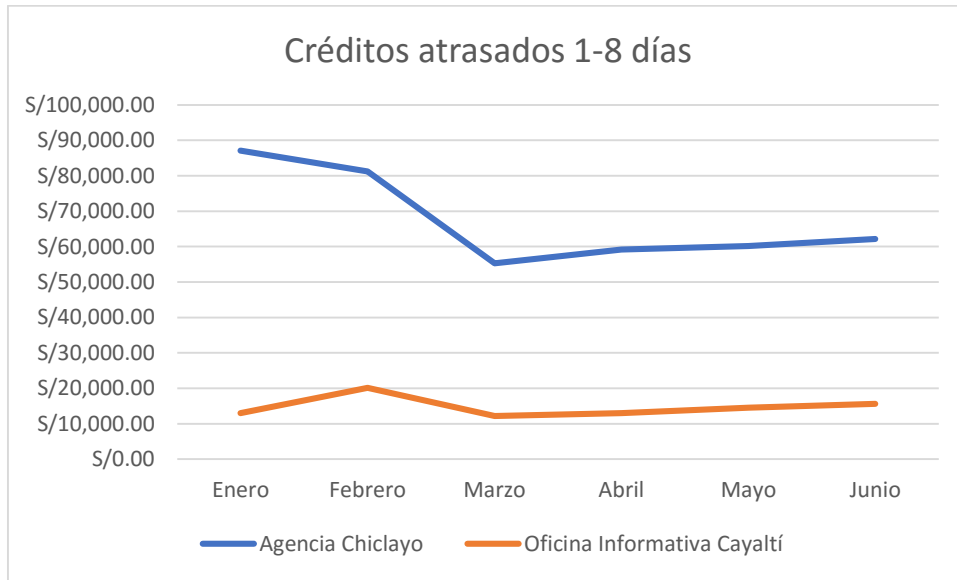
TASA EFECTIVA ANUAL (TEA)

Año base 360 días

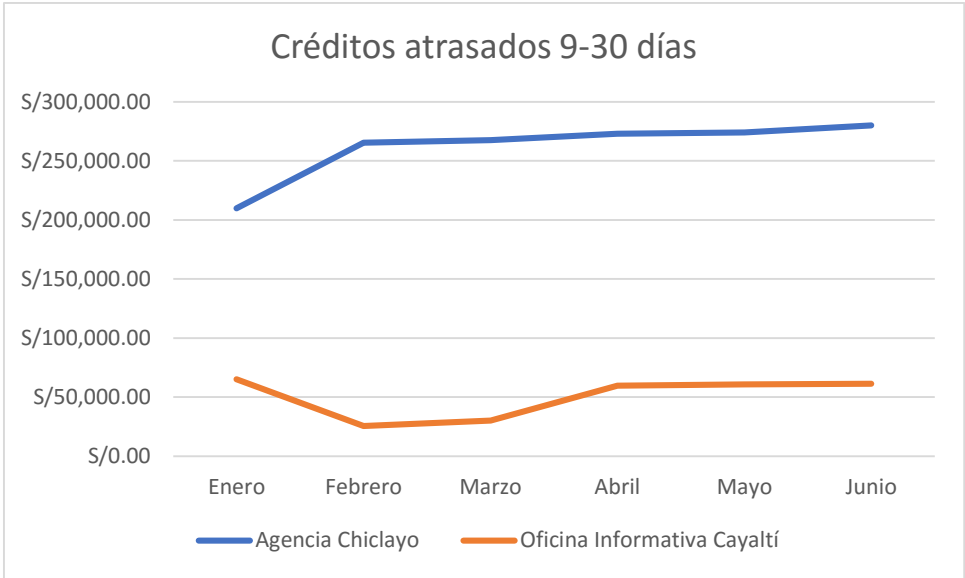
PRODUCTOS MONEDA NACIONAL	RANGOS	TASA EFECTIVA ANUAL	
		MÁXIMA	MÍNIMA
CREDITO MICRO PYME RURAL		213.84%	60.10%
TASA MORATORIA MN		90.00%	
TASA MORATORIA ME		20.00%	

Fuente: https://www.cajasipan.com.pe/tra_inf_tarifarios.php

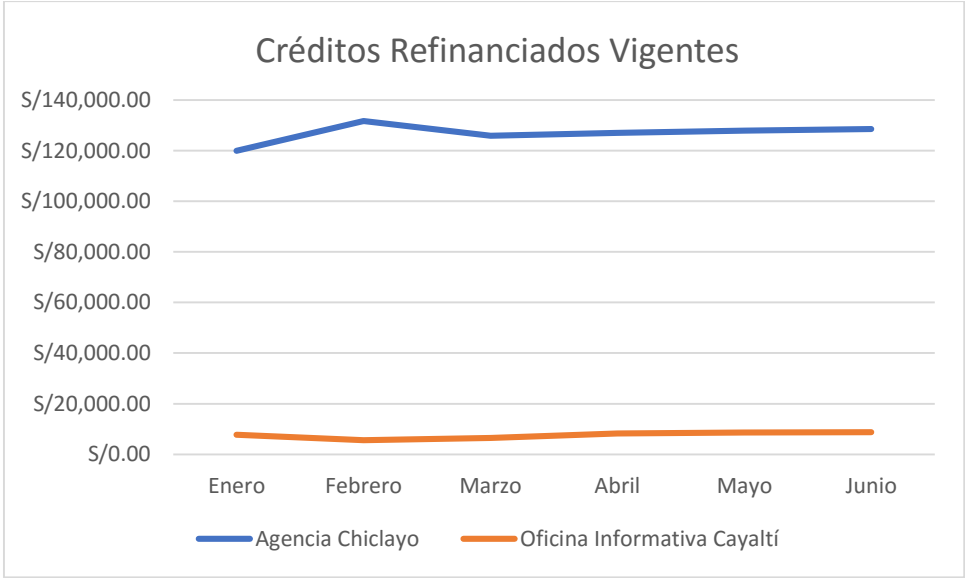
Anexo N°4:



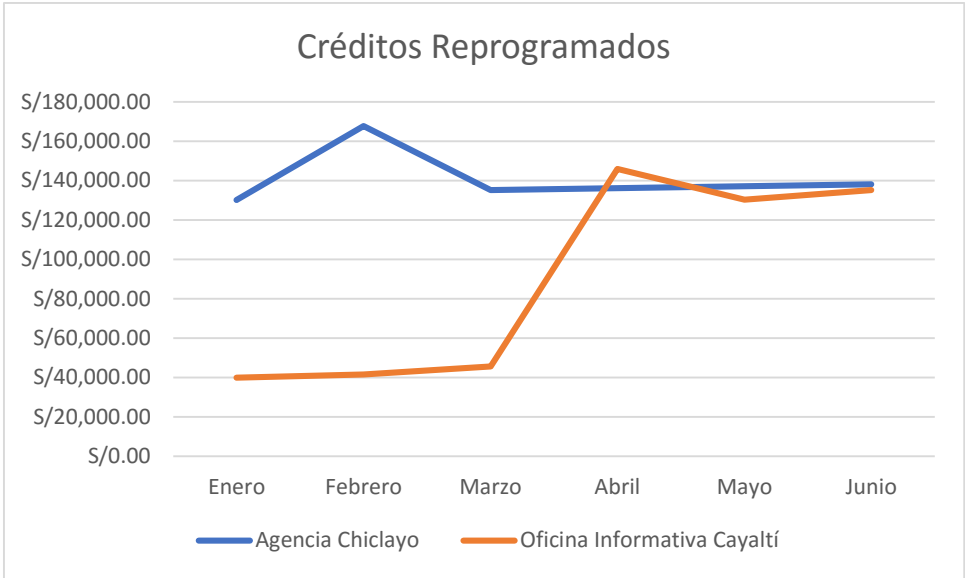
Fuente: Administración de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina Informativa Cayaltí



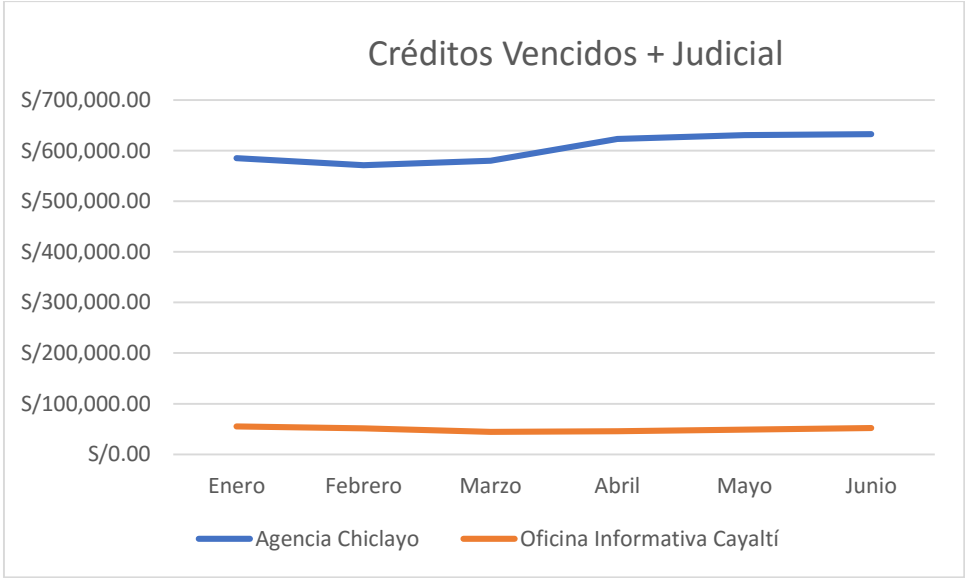
Fuente: Administración de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina Informativa Cayaltí



Fuente: Administración de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina Informativa Cayaltí

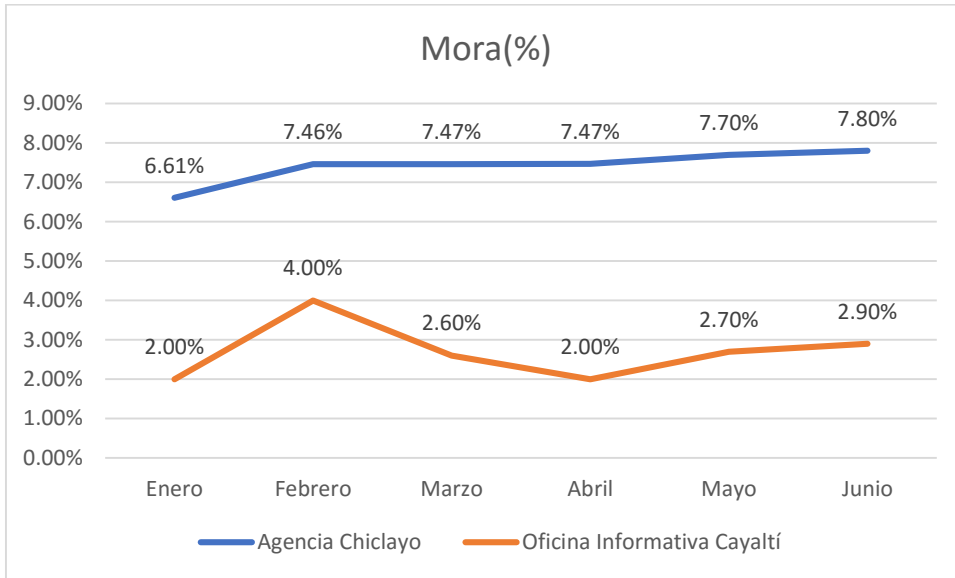


Fuente: Administración de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina Informativa Cayaltí



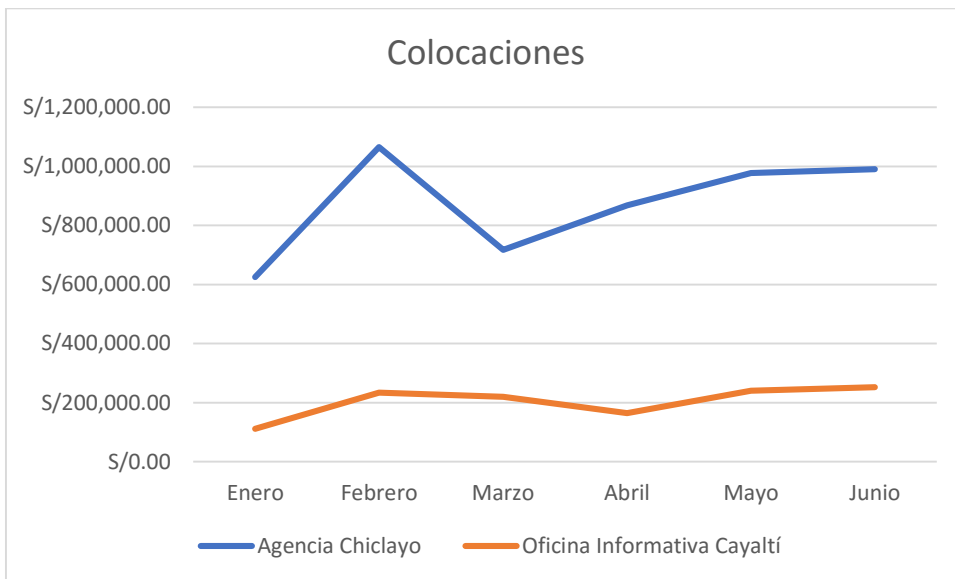
Fuente: Administración de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina Informativa Cayaltí

Anexo N°5:



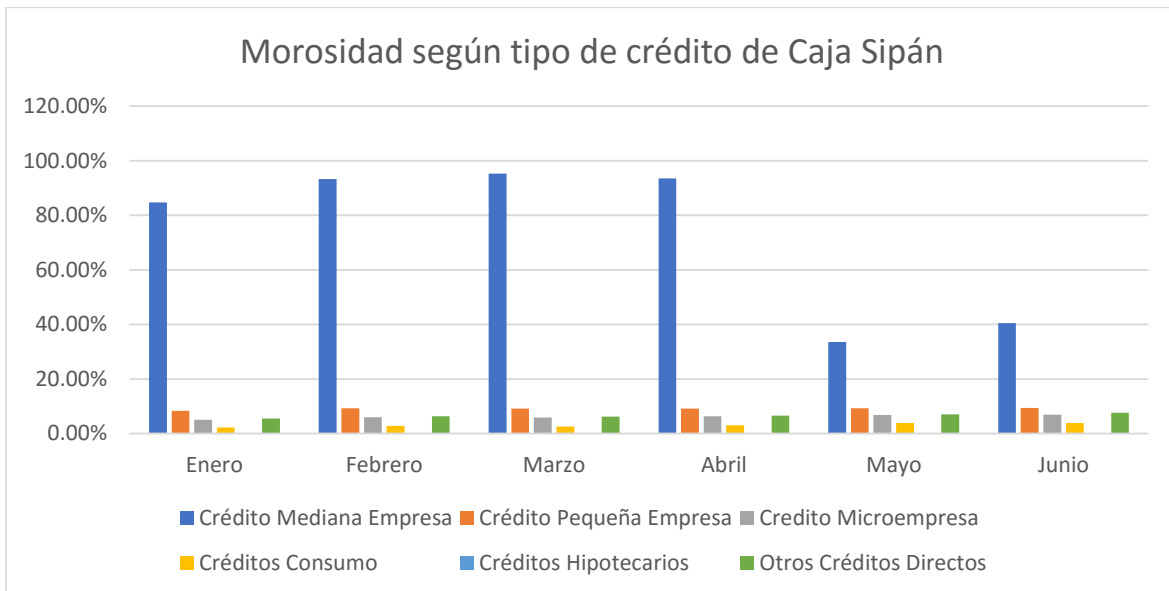
Fuente: Administración de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina Informativa Cayaltí

Anexo N°6:



Fuente: Administración de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina Informativa Cayaltí

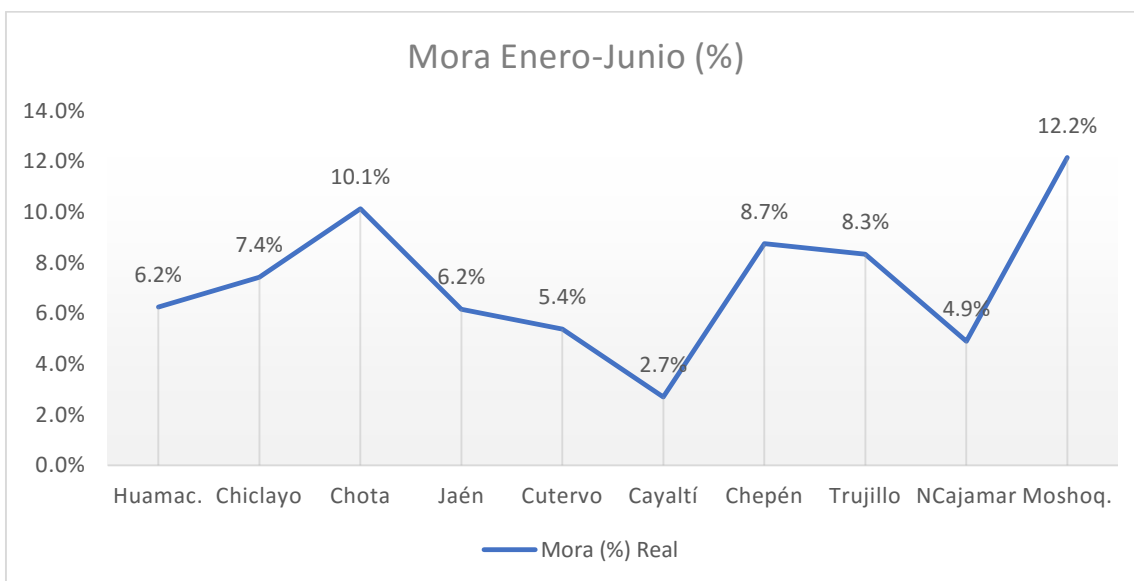
Anexo N° 7:



Fuente: http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=4#

Anexo N° 8:

NIVEL	MORA(%)
Alto	11-15
Medio	6-10
Bajo	0-5



Fuente: Administración de Caja Sipán, agencia Chiclayo y oficina Informativa Cayaltí

Anexo N°9



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de mayo del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:
Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth con DNI 76511766

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la investigación titulada: Factores Microeconómicos y la Morosidad en la Caja Sipán S.A. Agencia Chiclayo 2018, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional Administración, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web de la Universidad Señor de Sipán, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth	76511766	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 549-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth, Titulada Factores Microeconómicos y la Morosidad en la Caja Sipán S.A. Agencia Chiclayo 2018.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 25 de setiembre de 2020



Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo N°11

FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth
Apellidos y nombres

76511766 2161802499 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tesis

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado:
Factores Microeconómicos y la Morosidad en la Caja Sipán S.A. Agencia Chiclayo 2018

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth

DNI N° 76511766



Anexo N°13



La Caja de los Embarcadores

AUTORIZACIÓN DE LA CAJA SIPAN S.A.C. AGENCIA CHICLAYO

“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

Chiclayo, 04 de Julio del 2018

Srta.

Brenda Elizabeth Chapoñán Huamán

Presente. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a Ud. para saludarla y al mismo tiempo comunicarle que en atención al documento de referencia en el cual solicita Autorización y Otorgamiento de facilidades para la investigación y aplicación de su instrumento de recolección de datos, con el único propósito de obtener información como alumna del X ciclo de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, para ejecutar su tesis denominada **“Factores microeconómicos y la morosidad de Caja Sipán SA. Agencia Chiclayo Periodo 2018”**

Al respecto, se le concede la autorización y facilidades del caso, para que pueda realizar satisfactoriamente su investigación.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para expresar a Ud. mis mejores consideraciones.

Atentamente,

Martín Jorge Urbina Romain
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
CAJA SIPÁN

Martín Jorge Urbina Romain

Anexo N°14



Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS


NOMBRE DEL JUEZ		JUAN CARLOS SANAME CASTILLO
	PROFESIÓN	ADMINISTRADOR
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	CHAPOÑAN HUAMAN BRENDA ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL: Determinar la relación de los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo en el primer semestre del año 2018.</p>	

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	ESPECÍFICOS: d) Determinar los factores microeconómicos por lo cual los clientes no pagan su cuota, en la agencia Chiclayo e) Medir el nivel de morosidad del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán, agencia Chiclayo. f) Medir el nivel de correlación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos dirigido a los clientes que pertenecen a la cartera morosa y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, fue sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente fue aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
b) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	
1. ¿Considera usted que el número limitado de agencias es un impedimento para que usted pague su crédito a tiempo? a) TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
2. ¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo? a) TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>3. ¿Cree usted que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de su deuda lo que le dificulta pagar su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. ¿Considera usted que recibió la información adecuada por parte del analista en cuanto a las características y condiciones del crédito? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. ¿En el momento de la evaluación crediticia, presento toda la documentación necesaria solicitada por el asesor? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. ¿Considera usted que la edad es una causa relevante para que se incumpla con la responsabilidad del pago de un préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>7. ¿Considera usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con la responsabilidad del pago de su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>8. ¿Alguna vez usted ha tenido una mala calificación en la central de riesgo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. ¿Cree usted que se realiza una adecuada cobranza, cuando ha incumplido con el pago de su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>10. ¿Considera usted que la pérdida de empleo es un motivo que impide pagar sus obligaciones? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

11. ¿Considera usted que la disminución en sus haberes o el bajo rendimiento de su negocio es un motivo que le ha impedido pagar sus obligaciones? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera usted que sus problemas de salud es un motivo que impide pagar sus obligaciones? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree usted que al momento de su evaluación el asesor consideró su real capacidad de pago? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Considera usted que brindo una información verídica sobre sus deudas en el momento de su evaluación? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera usted que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>15</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JUAN CARLOS SAMANE CASTILLO
	PROFESIÓN	ADMINISTRADOR
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	CHAPOÑAN HUAMAN BRENDA ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación de los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo en el primer semestre del año 2018.	

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Determinar los factores microeconómicos por lo cual los clientes no pagan su cuota, en la agencia Chiclayo</p> <p>b) Medir el nivel de morosidad del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.</p> <p>c) Medir el nivel de correlación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 15 reactivos dirigido a los asesores de créditos y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, fue sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente fue aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	
<p>1. ¿Cuándo lleva a cabo la evaluación crediticia de los clientes toma en cuenta las políticas y procesos de crédito? a) TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera usted que las gestiones de cobranzas que realiza le dan los resultados esperados? a) TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>3. ¿Ha tenido usted un crecimiento de morosidad en su cartera crediticia en el último semestre?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cree usted que la alta rotación de personal del área de crédito es una causa relevante para que los clientes incumplan con el pago de su deuda?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera usted que la gestión de su cartera de créditos vigentes le ayuda a obtener los resultados esperados?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera usted que el seguimiento y control de los créditos desembolsados cumplen con la normatividad de la política de crédito?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera usted que se realiza la refinanciación de los créditos a los clientes oportunamente?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Usted cree que se realiza las reprogramaciones en el plazo establecido según el reglamento de créditos?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted que se realiza la cobranza continua de la cartera vencida?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera usted que se realiza el proceso judicial a los clientes que cuenten con garantías inscribibles en el tiempo establecidos?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

11. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Pyme es uno de los créditos más sensible a la morosidad? 12. a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Consumo es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Hipotecario es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Convenio es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Agrícola es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>15</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CNESIMO MEGO NUÑEZ
PROFESIÓN		ADMINISTRADOR
ESPECIALIDAD		ADMINISTRACIÓN
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		9 AÑOS
CARGO		DIRECTOR DE INVESTIGACION USS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	CHAPONAN HUAMAN BRENDA ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la relación de los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo en el primer semestre del año 2018.	

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>d) Determinar los factores microeconómicos por lo cual los clientes no pagan su cuota, en la agencia Chiclayo</p> <p>e) Medir el nivel de morosidad del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.</p> <p>f) Medir el nivel de correlación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 15 reactivos dirigido a los clientes que pertenecen a la cartera morosa y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, fue sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente fue aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>b) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	
<p>1. ¿Considera usted que el número limitado de agencias es un impedimento para que usted pague su crédito a tiempo? a) TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2. ¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo? a) TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>3. ¿Cree usted que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de su deuda lo que le dificulta pagar su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. ¿Considera usted que recibió la información adecuada por parte del analista en cuanto a las características y condiciones del crédito? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. ¿En el momento de la evaluación crediticia, presento toda la documentación necesaria solicitada por el asesor? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. ¿Considera usted que la edad es una causa relevante para que se incumpla con la responsabilidad del pago de un préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>7. ¿Considera usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con la responsabilidad del pago de su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>8. ¿Alguna vez usted ha tenido una mala calificación en la central de riesgo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. ¿Cree usted que se realiza una adecuada cobranza, cuando ha incumplido con el pago de su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>10. ¿Considera usted que la pérdida de empleo es un motivo que impide pagar sus obligaciones? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

11. ¿Considera usted que la disminución en sus haberes o el bajo rendimiento de su negocio es un motivo que le ha impedido pagar sus obligaciones? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera usted que sus problemas de salud es un motivo que impide pagar sus obligaciones? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree usted que al momento de su evaluación el asesor consideró su real capacidad de pago? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Considera usted que brindo una información verídica sobre sus deudas en el momento de su evaluación? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera usted que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>15</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO
 DNI: 645057

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ONÉSIMO MEGO NUÑEZ
	PROFESIÓN	ADMINISTRADOR
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DIRECTOR DE INVESTIGACION USS.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018		
DATOS DE LOS TESISTAS:		
NOMBRES	CHAPONAN HUAMAN BRENDA ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la relación de los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo en el primer semestre del año 2018.	

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>d) Determinar los factores microeconómicos por lo cual los clientes no pagan su cuota, en la agencia Chiclayo</p> <p>e) Medir el nivel de morosidad del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.</p> <p>f) Medir el nivel de correlación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 15 reactivos dirigido a los clientes que pertenecen a la cartera morosa y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, fue sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente fue aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>b) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	
<p>1. ¿Considera usted que el número limitado de agencias es un impedimento para que usted pague su crédito a tiempo?</p> <p>a) TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo?</p> <p>a) TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>3. ¿Ha tenido usted un crecimiento de morosidad en su cartera crediticia en el último semestre?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>4. ¿Cree usted que la alta rotación de personal del área de crédito es una causa relevante para que los clientes incumplan con el pago de su deuda?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>5. ¿Considera usted que la gestión de su cartera de créditos vigentes le ayuda a obtener los resultados esperados?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>6. ¿Considera usted que el seguimiento y control de los créditos desembolsados cumplen con la normatividad de la política de crédito?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>7. ¿Considera usted que se realiza la refinanciación de los créditos a los clientes oportunamente?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>8. ¿Usted cree que se realiza las reprogramaciones en el plazo establecido según el reglamento de créditos?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>9. ¿Considera usted que se realiza la cobranza continua de la cartera vencida?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>10. ¿Considera usted que se realiza el proceso judicial a los clientes que cuenten con garantías inscribibles en el tiempo establecidos?</p> <p>a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

11. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Pyme es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Consumo es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Hipotecario es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Convenio es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Agrícola es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>15</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Mg. HEREDIA LLATAS Flor DELIA
PROFESIÓN		Lic. ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD		MAESTRÍA EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		08
CARGO		DTC - USS.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	CHAPONAN HUAMAN BRENDA ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL: Determinar la relación de los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo en el primer semestre del año 2018.</p>	

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>d) Determinar los factores microeconómicos por lo cual los clientes no pagan su cuota, en la agencia Chiclayo</p> <p>e) Medir el nivel de morosidad del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.</p> <p>f) Medir el nivel de correlación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 15 reactivos dirigido a los clientes que pertenecen a la cartera morosa y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, fue sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente fue aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>b) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	
<p>1. ¿Considera usted que el número limitado de agencias es un impedimento para que usted pague su crédito a tiempo?</p> <p>a) TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo?</p> <p>a) TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>3. ¿Cree usted que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de su deuda lo que le dificulta pagar su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. ¿Considera usted que recibió la información adecuada por parte del analista en cuanto a las características y condiciones del crédito? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. ¿En el momento de la evaluación crediticia, presento toda la documentación necesaria solicitada por el asesor? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. ¿Considera usted que la edad es una causa relevante para que se incumpla con la responsabilidad del pago de un préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>7. ¿Considera usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con la responsabilidad del pago de su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>8. ¿Alguna vez usted ha tenido una mala calificación en la central de riesgo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. ¿Cree usted que se realiza una adecuada cobranza, cuando ha incumplido con el pago de su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>10. ¿Considera usted que la pérdida de empleo es un motivo que impide pagar sus obligaciones? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

11. ¿Considera usted que la disminución en sus haberes o el bajo rendimiento de su negocio es un motivo que le ha impedido pagar sus obligaciones? a)TA b) DA c)I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera usted que sus problemas de salud es un motivo que impide pagar sus obligaciones? a)TA b) DA c)I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree usted que al momento de su evaluación el asesor consideró su real capacidad de pago? a)TA b) DA c)I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Considera usted que brindó una información verídica sobre sus deudas en el momento de su evaluación? a)TA b) DA c)I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera usted que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo? a)TA b) DA c)I d) ED e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>15</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

75/02/18


JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MG. HEREDIA LLAYAS Flor Delicia
PROFESIÓN		Lic. ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD		MAGISTER EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		08
CARGO		DTC - USS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA SIPÁN S.A. AGENCIA CHICLAYO 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	CHAPOÑAN HUAMAN BRENDA ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la relación de los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo en el primer semestre del año 2018.	

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	ESPECÍFICOS: a) Determinar los factores microeconómicos por lo cual los clientes no pagan su cuota, en la agencia Chiclayo b) Medir el nivel de morosidad del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán, agencia Chiclayo. c) Medir el nivel de correlación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos dirigido a los asesores de créditos y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, fue sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente fue aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	
1. ¿Cuándo lleva a cabo la evaluación crediticia de los clientes toma en cuenta las políticas y procesos de crédito? a) TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Considera usted que las gestiones de cobranzas que realiza le dan los resultados esperados? a) TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>3. ¿Ha tenido usted un crecimiento de morosidad en su cartera crediticia en el último semestre?</p> <p>a)TA b) DA c)I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cree usted que la alta rotación de personal del área de crédito es una causa relevante para que los clientes incumplan con el pago de su deuda?</p> <p>a)TA b) DA c)I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera usted que la gestión de su cartera de créditos vigentes le ayuda a obtener los resultados esperados?</p> <p>a)TA b) DA c)I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera usted que el seguimiento y control de los créditos desembolsados cumplen con la normatividad de la política de crédito?</p> <p>a)TA b) DA c)I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera usted que se realiza la refinanciación de los créditos a los clientes oportunamente?</p> <p>a)TA b) DA c)I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Usted cree que se realiza las reprogramaciones en el plazo establecido según el reglamento de créditos?</p> <p>a)TA b) DA c)I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted que se realiza la cobranza continua de la cartera vencida?</p> <p>a)TA b) DA c)I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera usted que se realiza el proceso judicial a los clientes que cuenten con garantías inscribibles en el tiempo establecidos?</p> <p>a)TA b) DA c)I d) ED e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

11. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Pyme es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Consumo es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Hipotecario es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Convenio es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cree Usted que el tipo de crédito Agrícola es uno de los créditos más sensible a la morosidad? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>15</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


JUEZ - EXPERTO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
FACTORES MICROECONÓMICOS Y LA MOROSIDAD DE CAJA SIPÁN SA. AGENCIA CHICLAYO 2018.	¿Cuál es la relación que existe entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018?	<p>Objetivo General: Determinar la relación de los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo en el primer semestre del año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Determinar los factores microeconómicos por lo cual los clientes no pagan su cuota, en la agencia Chiclayo</p> <p>b) Medir el nivel de morosidad del primer semestre del año 2018, de la Caja Sipán, agencia Chiclayo.</p> <p>c) Medir el nivel de correlación entre los factores microeconómicos y la morosidad de la Caja Sipán, agencia Chiclayo, en el primer semestre del año 2018.</p>	<p>H1: Existe relación entre los factores microeconómicos y la morosidad de Caja Sipán, agencia Chiclayo.</p> <p>H0: No existe relación entre los factores microeconómicos y la morosidad de Caja Sipán, agencia Chiclayo.</p>	<p>Variable Independiente: Factores Microeconómicos</p> <p>Variable dependiente: Morosidad</p>	<p>a) Factores de la Caja rural de ahorro y Crédito</p> <p>b) Relacionados a los asesores de crédito</p> <p>c) Aspectos cualitativos de los clientes</p> <p>d) Aspectos cuantitativos del cliente</p> <p>a) Riesgo Crediticio</p> <p>c) Calidad de Cartera</p>	<p>Es de tipo Descriptivo, Explicativo y Correlacional</p> <p>Diseño no experimental Transversal</p>	<p>Se aplicaran dos encuestas: para los 15 asesores de crédito y para los 160 clientes que pertenecen a la cartera morosa de Caja Sipán agencia Chiclayo</p>

ANEXO 16:

