

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE  
APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES CON  
CREDITOS MYPE Y SU INFLUENCIA EN LA  
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CREDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN LTDA.  
EN EL DISTRITO DE ABANCAY, 2014**

Tesis para optar el título profesional de  
Licenciado en Administración de Empresas

**PRESENTADO POR:**

**BACH. SHARMELLY MILAGROS VILLEGAS VALENZUELA**  
**BACH. ZULY PARIONA ESPINOZA**

**APURÍMAC - PERÚ**

**2016**



**SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES CON CREDITOS MYPE Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN LTDA. EN EL DISTRITO DE ABANCAY, 2014**



## DEDICATORIA



*A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

*A mis padres, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron. Muchas gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ustedes.*

*Sharmely*



*A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

*A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.*

*Zuly*

## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Facultad de Administración y escuela Académico Profesional de administración, por habernos acogido por el tiempo de nuestra permanencia en sus claustros universitarios y habernos consolidado como profesionales, que a partir de hoy asumimos la responsabilidad de compartir con la sociedad y nuestro compromiso en su desarrollo.*

*Con todo mi cariño y mi amor para nuestros padres que hicieron todo en la vida para que nosotros pudiéramos lograr nuestros sueños, por motivarnos y darnos la mano cuando sentíamos que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.*

*A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarnos como personas de bien y preparadas para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedicamos cada una de estas páginas de nuestra tesis.*

*Gracias a esas personas importantes en nuestras vidas, que siempre estuvieron listas para brindarnos toda su ayuda, ahora nos toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo nuestro cariño esta tesis se las dedico a ustedes.*



## AUTORIDADES

RECTOR

**DR. LEONARDO ADOLFO PRADO CÁRDENAS**

VICERRECTOR ACADÉMICO

**MG. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO**

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN

**DR. WILSON J. MOLLOCONDO FLORES**

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**MG. VÍCTOR C. VARGAS GODOY**



## CONFORMIDAD DE TESIS

El suscrito Abog. MARCO HERNÁN PANTIGOZO LOAIZA Docente ASTC de la Facultad de Administración y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, ASESOR del Proyecto de Investigación científica y Tesis universitaria (Informe final) denominado “SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES CON CRÉDITOS MYPE Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN LTDA. EN EL DISTRITO DE ABANCAY, 2014” presentado por las Bachilleres: SHARMELLY MILAGROS VILLEGAS VALENZUELA y ZULY PARIONA ESPINOZA, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El mismo que ha sido desarrollado dentro de los marcos y exigencias de la metodología de investigación científica (forma y fondo), así como se acoge con los requerimientos de contenido estructural y de procedimientos estipulados en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac y Plan Curricular de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Administración.

Por lo anteriormente sustentado y en mi condición de asesor, ante las autoridades y Jurado de Evaluación, Sustentación y Defensa de Tesis, manifiesto la **CONFORMIDAD** pertinente para los procedimientos académicos y administrativos que amerita para optar el Título Profesional.

Abancay, 18 de mayo del 2017.

ASESOR



# CONSTANCIA

La que suscribe, Dra. Hilda Maribel Huayhua Mamani Docente de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

## HACE CONSTAR

Que sea realizado la revisión de corrección de estilos dentro de los marcos generales de redacción del informe final – Tesis intitulado "SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES CON CREDITOS MYPE Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN LTDA. EN EL DISTRITO DE ABANCA Y, 2014" de los responsables de la investigación: Bach. SHARMELLY MILAGROS VILLEGAS VALENZUELA y Bach. ZULY PARIONA ESPINOZA, para optar el Título Profesional de Administración, de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la Facultad de Administración, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; el mismo que cumple con los exigidos en la redacción de trabajos de investigación científica. Por lo que se declara SUFICIENTE y PERTINENTE en todo su contenido.

Se expide la presente a solicitud de las interesadas y para los fines que vieran por convenientes.

Abanca y, 14 de julio de 2017.

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES  
  
Dra. Hilda Maribel Huayhua Mamani



## MIEMBROS DEL JURADOS

UNIVERSIDAD NACIONAL  
MICAELA BASTIDAS DE AURIMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACION  
Escuela Académica Profesional de Administración



---

Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla  
DOCENTE ORDINARIO

**PRESIDENTE JURADO:  
DR. JOSÉ ABDÓN SOTOMAYOR CHAHUAYLLA**

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
DE AURIMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACION  
Escuela Académica Profesional de Administración



---

Lic. Adm. Marina Vilca Cáceres  
DOCENTE ASOCIADO

**PRIMER MIEMBRO:  
DRA. MARINA VILCA CÁCERES**

Universidad Nacional Micaela Bastidas  
de Aurimac  
FACULTAD DE ADMINISTRACION  
Escuela Académica Profesional de Administración



---

Lic. Adm. Máximo Soto Pareja  
DOCENTE ASOCIADO ORDINARIO

**SEGUNDO MIEMBRO:  
MG. MÁXIMO SOTO PAREJA**



## ÍNDICE

<b>CAPITULO I</b> .....	15
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	15
<b>CAPITULO II</b> .....	17
<b>MARCO TEORICO</b> .....	17
2.1    Antecedentes de la investigación .....	17
2.2    Marco teórico .....	19
2.2.1    Sobreendeudamiento .....	19
2.2.2    Morosidad.....	33
2.3    Marco conceptual .....	39
<b>CAPÍTULO III</b> .....	41
<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	41
3.1    Tipo y nivel de investigación .....	41
3.1.1    Tipo de investigación .....	41
3.1.2    Nivel de investigación.....	41
3.2    Método y diseño de investigación.....	41
3.2.1    Método de investigación .....	41
3.2.2    Diseño de investigación .....	41
3.3    Población.....	42
3.3.1    Características y delimitación .....	42
3.3.2    Ubicación espacio – temporal .....	42
3.4    Muestra.....	42
3.4.1    Técnicas de muestreo .....	42
3.5    Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.6    Variables y definición operacional de variables.....	43
3.6.1    Variables.....	43
3.6.2    Definición conceptual y operacional de variables las variables .....	44
<b>CAPÍTULO III</b> .....	45
<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	45
3.7    ANÁLISIS SITUACIONAL DE SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES CON CREDITOS MYPE Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN LTDA. EN EL DISTRITO DE ABANCAY.....	45



	x
3.7.1 Las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	45
3.8 DISCUSION .....	86
3.9 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	88
3.9.1 Hipótesis secundarias .....	88
3.9.2 Hipótesis general .....	92
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>94</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>95</b>
<b>BIBLIOGRAFIA CONSULTADA</b> .....	<b>96</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>99</b>



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Segmentos y características de los productos crediticios.....	30
Tabla 2 - Categorías de Créditos según días de atraso. ....	38
Tabla 3 - Edad empresarial de los clientes recurrentes al crédito micro financiero.....	48
Tabla 4 - Estrato empresarial de los clientes recurrentes al crédito micro financiero.....	49
Tabla 5 - Sectores económicos de los clientes recurrentes al crédito micro financiero.....	50
Tabla 6 - Fuentes de crédito micro financiero de los clientes.....	51
Tabla 7 - Frecuencia de créditos accedidos por las micro financieras.....	52
Tabla 8 - Disminución del nivel de ingresos del negocio en el cliente de créditos.....	53
Tabla 9 - Motivo de disminución del nivel de ingresos en el negocio del cliente de créditos .....	54
Tabla 10 - Nivel de incremento de gastos financieros en el negocio del cliente con crédito .....	55
Tabla 11 - Motivo de incremento de los gastos financieros en el negocio de los clientes de crédito.....	57
Tabla 12 - Incremento de gastos por obligaciones financieras a corto plazo de los clientes de créditos.....	58
Tabla 13 - Presencia de entidades micro financieras y oportunidades de crédito.....	59
Tabla 14 - Accesibilidad y variedad de la oferta crediticia en las Micro financieras.....	60
Tabla 15 - Crédito accedido al cliente y destino planificado del negocio.....	61
Tabla 16 - Nivel de aprovechamiento de las campañas de oferta de crédito por las micro financieras.....	63
Tabla 17 - Crédito accedido al cliente de diversas fuentes micro financieras.....	64
Tabla 18 - Acceso de crédito en sistema y control de gestión documentaria de las Micro financieras.....	65
Tabla 19 - Acceso de crédito y escaso nivel de conocimiento y disciplina financiera del negocio.....	66
Tabla 20 - Solicitud de crédito orientado al mejoramiento de las actividades del negocio .	68
Tabla 21 - Frecuencia de créditos accedidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.....	69
Tabla 22 - Tipos de crédito accedidos de las Microfinancieras para la mejora del negocio	70



Tabla 23 - Acceso de crédito relacionado a la tasa de interés beneficioso de la Micro financiera .....	71
Tabla 24 - Solicitud de crédito modalidad de dinero fácil y las facilidades ofertadas .....	72
Tabla 25 - Solicitud de crédito modalidad de dinero fácil y la rapidez de las operaciones financieras.....	73
Tabla 26 - Incumplimiento de pagos de crédito y problemas sociales, económicos y psicológicos del cliente.....	75
Tabla 27 - Incumplimiento de pagos de crédito y creación de impactos negativos en la micro financieras .....	76
Tabla 28 - Incumplimiento de pagos de crédito y creación de negativa reputación en la micro financiera .....	77
Tabla 29- Nivel de incumplimiento de pagos de crédito del cliente en relación al tiempo..	79
Tabla 30 - Retraso de pagos de crédito justificado en la existencia de otras obligaciones financieras.....	83
Tabla 31 - Principales indicadores de las COOPAC (2014-2015) .....	81
Tabla 32 - Nivel de morosidad de los clientes del producto MICROCRÉDITO de la COOPAC SDG Ltda. al 11/05/2016.....	83
Tabla 33 - Nivel de morosidad de los clientes del producto MINEGOCIO de la COOPAC SDG Ltda. al 11/05/2016.....	84
Tabla 34 - Nivel de morosidad de los clientes del producto COOPECASA preferencial de la COOPAC SDG Ltda. al 11/05/2016.....	85
Tabla 35 – Correlaciones factores de endeudamiento y morosidad .....	88
Tabla 36 – Correlaciones créditos MYPE y morosidad .....	89
Tabla 37 – Correlaciones riesgo de crédito MYPE y morosidad .....	90
Tabla 38 – Correlaciones morosidad y endeudamiento del cliente .....	91
Tabla 39 – Correlaciones Sobre endeudamiento y morosidad .....	92



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Edad empresarial de los clientes recurrentes al crédito micro financiero.....	48
Figura 2 - Estrato empresarial de los clientes recurrentes al crédito micro financiero .....	49
Figura 3 - Sectores económicos de los clientes recurrentes al crédito micro financiero.....	50
Figura 4 - Fuentes de crédito micro financiero de los clientes.....	51
Figura 5 - Frecuencia de créditos accedidos por las micro financieras .....	52
Figura 6 - Disminución del nivel de ingresos en el negocio del cliente de créditos .....	53
Figura 7 - Motivo de disminución del nivel de ingresos en el negocio del cliente de créditos .....	55
Figura 8 - Nivel de incremento de gastos financieros en el negocio del cliente con crédito .....	56
Figura 9 - Motivo de incremento de los gastos financieros en el negocio de los clientes de crédito .....	57
Figura 10 - Incremento de gastos por obligaciones financieras a corto plazo de los clientes de créditos .....	58
Figura 11 - Presencia de entidades micro financieras y oportunidades de crédito.....	60
Figura 12 - Accesibilidad y variedad de la oferta crediticia en las Micro financieras .....	61
Figura 13 - Crédito accedido al cliente y destino planificado del negocio en el Distrito de Abancay .....	62
Figura 14 - Nivel de aprovechamiento de las campañas de oferta de crédito por las micro financieras .....	63
Figura 15 - Crédito accedido al cliente de diversas fuentes micro financieras .....	64
Figura 16 - Acceso de crédito en sistema y control de gestión documentaria de las micros financieros.....	65
Figura 17 - Acceso de crédito y escaso nivel de conocimiento y disciplina financiera del negocio.....	67
Figura 18 - Solicitud de crédito orientado al mejoramiento de las actividades del negocio	68
Figura 19 - Frecuencia de créditos accedidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.....	69
Figura 20 - Tipos de crédito accedidos de las Micro financieras para la mejora del negocio .....	70



Figura 21 - Acceso de crédito relacionado a la tasa de interés beneficioso de la Micro financiera.....	71
Figura 22 - Solicitud de crédito modalidad de dinero fácil y las facilidades ofertadas.....	73
Figura 23 - Solicitud de crédito modalidad de dinero fácil y la rapidez de las operaciones financieras .....	74
Figura 24 - Incumplimiento de pagos de crédito y problemas sociales, económicos y psicológicos del cliente .....	75
Figura 25 - Incumplimiento de pagos de crédito y creación de impactos negativos en la micro financieras.....	77
Figura 26 - Incumplimiento de pagos de crédito y creación de negativa reputación en la micro financiera .....	78
Figura 27 - Nivel de incumplimiento de pagos de crédito del cliente en relación al tiempo .....	79
Figura 28 - Retraso de pagos de crédito justificado en la existencia de otras obligaciones financieras .....	80
Figura 29 - Nivel de morosidad en las Instituciones Microfinancieras.....	82
Figura 30 - Nivel de morosidad de los clientes del producto MICROCRÉDITO de la COOPAC SDG Ltda. al 11/05/2016.....	83
Figura 31 - Nivel de morosidad de los clientes del producto MINEGOCIO de la COOPAC SDG Ltda. al 11/05/2016 .....	84
Figura 32 - Nivel de morosidad de los clientes del producto COOPECASA preferencial de la COOPAC SDG Ltda. al 11/05/2016.....	85
Figura 33 - Nivel de significancia de Ho secundaria 1.....	88
Figura 34 - Nivel de significancia de Ho secundaria 2.....	89
Figura 35 - Figura 35. Nivel de significancia de Ho secundaria 3 .....	90
Figura 36 - Nivel de significancia de Ho secundaria 4.....	91
Figura 37 - Nivel de significancia de Ho general.....	93



## RESUMEN

La investigación se ha basado en el desarrollo de un sistema de información de los accesos de créditos desde las IMFs vía crédito MYPEs de los clientes emprendedores de negocios, concretamente para el seguimiento y control de la información se ha recurrido a las operaciones de colocaciones de créditos de la COOPAC SDG Ltda., orientadas en el sobreendeudamiento y la cartera de morosidad, con el propósito de lograr una gestión y monitoreo de los clientes a través de un sistema adecuada tecnología y metodología crediticia para el acceso y recuperación de colocaciones. La investigación se ha enmarcado en el tipo básica, nivel explicativo, fundamentada a nivel comprensivo de diseño de fuente mixta (documental y campo), método deductivo, diseño no experimental-transeccional-causal, empleando técnicas e instrumentos de recolección de datos, vía cuestionario y análisis de fuentes documentales, y la observación. Los resultados reducen los microcréditos son un instrumento financiero al servicio del desarrollo de los sectores vulnerables y poca oportunidad de acceso de créditos. El 72% de los clientes se ha vinculado con créditos en la COOPAC SDG Ltda. y otras IMFs, con disminución de ingresos. El 68% han venido cumpliendo con los planes en el mejoramiento del negocio y expansión inversión-rentabilidad, El 58% han ido incumpliendo los pagos con algún retraso de los parámetros de normal y cartera de riesgo, mostrando una morosidad promedio del 5.87% del total de las colocaciones. Finalmente, el sobreendeudamiento en el 81% de los clientes han sobrepasado su capacidad de repago acarreado en aspectos de inadecuada planificación de los gastos; la activa competencia entre las instituciones financiadoras; y la falta de cultura financiera del cliente, ha influenciado en la morosidad de los créditos atrasados en la cartera superior al normal.

**Palabras Claves:** Sobreendeudamiento, créditos, factores y morosidad



## ABSTRACT

The research has been based on the development of an information system for credit accesses from MFIs through MYPEs credit of entrepreneurial clients, specifically for the monitoring and control of information has been used for loan placement operations Of COOPAC SDG Ltda., Focused on over-indebtedness and the delinquency portfolio, with the purpose of achieving a management and monitoring of clients through an adequate technology and credit methodology for access and recovery of loans. The research has been framed in the basic type, explanatory level, grounded at a comprehensive level of mixed source design (documentary and field), deductive method, non-experimental-transectional-causal design, using techniques and data collection instruments, via questionnaire And analysis of documentary sources, and observation. The results reduce microcredits are a financial instrument at the service of the development of vulnerable sectors and little opportunity for access to credits. 72% of clients have been linked to loans in COOPAC SDG Ltda. And other MFIs, with lower revenues. 68% have been complying with the plans in the improvement of the business and investment-profitability expansion, 58% have been defaulting on payments with some delay of normal parameters and risk portfolio, showing an average delinquency of 5.87% of the total of the placements. Finally, over-indebtedness in 81% of clients has exceeded their repayment capacity in aspects of inadequate expenditure planning; Active competition among funding institutions; And the lack of financial culture of the client, has influenced the delinquency of overdue loans in the portfolio above ordinary.

**Keywords:** Over-indebtedness, loans, factors and non-performing loans





## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

El fenómeno de las micro finanzas ha venido desplegándose en el mercado financiero como una nueva alternativa de acceder las colocaciones de crédito a sectores poco atendidos con alta iniciativa de negocios. Las micro finanzas tienen una connotación microeconómica, por lo que toca a su efecto inmediato: la empresa y, de manera más precisa, la microempresa; en particular, la microempresa no establecida, cuyas características son que carece de acceso a servicios financieros tradicionales, como ahorro y crédito bancario, y al no ser una compañía establecida, no paga impuestos sobre el ingreso o sobre ventas y no tiene garantías ni avales. (ESQUIVEL, 2010).

Existen dos posturas que relacionan el microcrédito y la reducción de la pobreza: el enfoque del sistema financiero y el enfoque de préstamos para aliviar la pobreza. El primero afirma que el fin del microcrédito es proporcionar servicios financieros sostenibles a nichos de mercados desatendidos, no necesariamente con el objetivo de reducir la pobreza, en la línea de los principios de la Escuela de Ohio. Por el contrario, el enfoque de préstamos para aliviar la pobreza defiende que el microcrédito debe reducir la pobreza y facilitar la realización plena del potencial de las personas, siguiendo el pensamiento de la Escuela del Grameen Bank

En definitiva, el microcrédito constituye una herramienta prometedora, que puede tener su viabilidad para ciertos colectivos, pero que no constituye una panacea, ya que no todas las personas están en condiciones de poner en marcha una iniciativa empresarial viable. En este caso, por un lado, el microcrédito se puede convertir en una deuda opresora, y por otro, minar la viabilidad de la propia entidad que lo concede, erosionando su patrimonio debido a las insolvencias de sus clientes. (GUTIERREZ N., 2006)

El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere la utilización de un indicador adecuado para tales fines. De la información financiera publicada por la SBS se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.



(LEDGERWOOD, 1999) Resume los problemas que un elevado nivel de morosidad acarrea para el efectivo funcionamiento de las IMF. Mayores gastos para el monitoreo y un seguimiento más profundo de los créditos que reportan atraso en sus pagos son necesarios cuando la morosidad es elevada, lo que puede terminar afectando la liquidez de la institución. Por otro lado, hay un efecto negativo sobre los beneficios. Un retraso en ellos, como consecuencia del no pago de los créditos, genera una pérdida de ganancias de capital. Finalmente, hay que considerar el impacto negativo que tiene la morosidad sobre la rentabilidad de la institución. La morosidad disminuye los ingresos, pues se dejan de percibir ingresos financieros y aumentan, los gastos tanto por las provisiones como por los gastos operativos.

La cartera de morosidad recluye dos factores determinantes: los macroeconómicos se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables relacionadas con el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento de estos. La manera en que cada uno de estos grupos de variables contribuye a determinar la tasa de morosidad genera hipótesis de comportamiento que deben ser evaluadas empíricamente.

Por otra parte, los microeconómicos se puede concluir que una política crediticia expansiva, la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, la eficiencia de la empresa en el manejo del riesgo, la presencia de garantías, la solvencia y los incentivos que tienen las entidades para expandirse, son importantes factores en la determinación de la morosidad observada en las colocaciones de una institución crediticia.



## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

A nivel internacional existe un estudio realizado por (JIMENEZ, 2008) en Ecuador, que tiene por título: “El acceso al crédito de MYPEs”; es una metodología de tipo descriptiva con la técnica de encuesta de recolección de datos aplicada a micro y pequeñas empresas; con una muestra de 50 micro empresarios elegidas para aleatoriamente entre industria, comercio y servicio” concluyendo que:

Falta una cultura empresarial donde definitivamente se contemplen una cultura de crédito y además los intermediarios financieros no bancarios constituyen una alternativa importante ya que la gestión de crédito es más simplificada, el mismo investigador recomienda que:

Los propietarios y administradores de las MYPEs deben estar preparados para la gestión y administración financiera ya que ello contribuye en gran medida a que tengan una visión a largo plazo, lo que constituye al impulso de la competitividad y crecimiento dentro de este sector empresarial. Así mismo las garantías que se requieren para otorgar financiamiento pueden ser cubiertas mediante esquemas de asociación de las empresas.

La falta de garantías limita el acceso al financiamiento formal de la población, lo que se evidencia en todos los quintiles de ingresos, las personas que no poseen bienes para entregarlos como colateral a los intermediarios financieros formales no acceden a crédito, no así aquellos que cuentan con algún tipo de garantía quienes tienen también una menor probabilidad de acceder al mercado informal.

A nivel nacional, existe un estudio relacionado al tema. Es realizado en Piura, por (ALVAREZ ALBURQUEQUE EDUARDO ASCANIO, 2012), cuyo título de investigación es “Análisis de la morosidad de las micro financieras en el Perú 2002:01-2011:12”, cuyo objetivo general es determinar y analizar las principales variables económicas que explican la morosidad en las instituciones Micro financieras en el Perú durante el periodo 2002:01-2011:12. Es una investigación causal y de tipo correlacional ya que describe los rasgos más saltantes de la morosidad dentro de las instituciones



micro financieras, con un diseño longitudinal debido a que se realizara de manera conjunta para los tres rubros micro financieros analizados, un modelo de datos de Panel, el análisis es estadístico y econométrico, se tiene como unidad de análisis tres clases de instituciones micro financieras: las caja municipales de ahorro o crédito(CMAC), las cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC) y las Edpymes. La técnica utilizada es la encuesta, concluyendo que:

Existe una alta tasa de endeudamiento del cliente, por lo tanto este endeudamiento acumulado hace que se genere la morosidad de las micro y pequeñas empresas.

La tasa de morosidad de un periodo anterior, genera mayor morosidad en el periodo siguiente del cliente.

A mayor producto bruto interno a nivel nacional, menor es la tasa de morosidad en las instituciones micro financieras.

A junio del 2009, la morosidad de las instituciones financieras fue de 4.7% en promedio, aumentando en 1.2 puntos porcentuales respecto a junio del 2008. Las finanzas presentaron la mayor morosidad del sistema 5.98%, aumentando su morosidad en 3.58 puntos porcentuales respecto a junio del 2008, seguidas por las CMAC y ADPYME que tuvieron 4.9% de morosidad. La menor tasa de morosidad pertenece a mi banco.

A nivel local existe un estudio realizado por el Bach. (HUAMANI CAYLLAHUA JOSUE, 2010), cuyo título de investigación es "La evaluación de riesgo en el acceso al crédito de las Microempresas de servicios en las cajas municipales de ahorro y crédito en la ciudad de Abancay en el año 2010". Es una investigación básica con un nivel explicativo, realizó el método científico aplicado a la ciencia social y administrativa, acompañado de métodos de deducción y el análisis. Las técnicas de investigación son: la encuesta, la entrevista, la observación y fichaje, la población lo conforma 658 mypes de servicios de la provincia de Abancay, concluyendo que:

Los analistas de las instituciones micro financieras (cajas municipales de ahorro y crédito) para poder decidir si un crédito se otorga o no, utilizan la evaluación de riesgo de las cinco CES que es un parámetro financiero para evaluar al microempresario de



servicios, la aplicación rigurosa de las cinco CES de parte del analista restringe el acceso a crédito de microempresarios que no cuentan con lo exigido.

Los analistas que utilizan los parámetros financieros de rigurosidad tienden a seleccionar clientes selectos que posteriormente cumplirá con el propósito pactado con la entidad.

Utilización de los parámetros financieros de cierta confianza en el desarrollo de la cartera de crédito óptimo, por lo que la buena aplicación tiende a reducir costos y generar mayores beneficios demostrándose al sostenibilidad.

No todos los analistas de las cajas municipales se basan al cien por ciento en los parámetros financieros para evaluar un crédito, todo crédito tiene riesgo por más fácil que sea y bien garantizado que parezca.

Los microempresarios de servicios tienen una gran importancia para la economía de la región de Apurímac adaptándose a los diferentes cambios económicos.

Hay algunas microempresas que acceden fácilmente al crédito ofrecido por las entidades financieras, lo cual sucede cuando el empresario tiene un ahorro o depósito de dinero en la entidad, se ve con claridad la teoría puesta en mención por los diferentes autores es aplicado por los analistas de crédito para poder decidir a qué microempresas pueden otorgar un crédito, sin embargo los analistas que tienen mayor experiencia solo evalúan en su gran parte con los tres CES carácter, capacidad y colateral para otorgar el crédito.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Sobreendeudamiento**

#### **2.2.1.1 Definición**

De la revisión bibliográfica se puede hacer relevancia, que “Sobreendeudamiento es el estado financiero caracterizado por la insuficiencia de ingresos de las MYPEs para cumplir con los pagos de las diferentes deudas contraídas” (EDUCACION FINANCIERA, pág. 1). “Es cuando el patrimonio de las MYPEs no puede cubrir el pago total de sus deudas o en otras palabras cuando el ingreso percibido no puede llegar hasta

Si bien el sobreendeudamiento puede producirse por el impago de cualquier obligación periódica. De esta manera la morosidad que produce el sobreendeudamiento se observa primero en los préstamos personales seguidos de los préstamos a micro y pequeñas empresas.

### **2.2.1.2 Enfoques de los microcréditos**

Es indudable que el sector de las microfinanzas en el país ha tenido una evolución significativa y acelerada en cantidad y calidad de servicios prestados, y que definitivamente en su estructura, aún quedan espacios de perfeccionamiento que son necesarios atacar para generar mayores niveles de impacto social y económico. Sin embargo, muchas veces las microfinanzas no pueden ser vistas como la solución única y absoluta a los problemas de poco dinamismo productivo en el territorio.

Al respecto (FOSCHIATTO & STUMPO, 2006) indica:

Por sí sola la microfinanciación no crea oportunidades económicas, productivas o comerciales donde no existen; ni genera empresarios donde los individuos no poseen motivación o capacidades. En este sentido es posible clasificar en dos aspectos las limitaciones de las microfinanzas: el primero relacionado con las características sociales y económicas del territorio donde operan, y otro relacionado con la necesidad de integrar los servicios estrictamente financieros con otro tipo de acciones destinadas a solucionar los principales problemas de los microempresarios.

#### **A. Enfoque de la Escuela Grameen Bank (EGB)**

La (Fundación Grameen (Aldeas), 2007), guiados por Muhammad Yunus, que presentan una opción alternativa de la Escuela de Ohio (EO) estiman:

Que la pobreza continúa por la cantidad de personas que no cumplen los requisitos para tomar prestado y entonces pierden su oportunidad de negocio. Tienen una idea del pobre como aquel que no puede conservar los beneficios de su trabajo y que por ello no tienen acceso al capital. Algunos puntos en su ideología son: i) Ven el acceso al crédito como un derecho humano; ii) Consideran que la economía de mercado actual no resuelve los problemas de la sociedad; iii) Asume que el motor del capitalismo son las utilidades; iv) Propone que la reducción de la



pobreza ocupe un lugar clave en los desarrollos teóricos; y v) Están en contra de las instituciones de crédito informal, ya que son opresoras de los potenciales clientes del microcrédito.

De la misma fundación y enfoque se puede rescatar las diferencias y similitudes definidas en los siguientes:

a) La movilización de ahorros: EO critica como en el pasado se centraban únicamente en la provisión de crédito y EGB obliga a sus clientes a tener tres cuentas de ahorro diferentes; b) Reducir los subsidios: los dos están favor de hacer auto-sustentables las instituciones micro financieras. El Grameen Bank fue ayudado de donantes hasta el año 2002; y c) Ofrecer opciones de crédito diferentes a los destinados a las actividades productivas: la GB da créditos a la vivienda o para pagar estudios, mientras que EO apoya los créditos de consumo.

Es entonces, la EGB muestra un lado mucho más humanista del microcrédito y fue creada a partir de la práctica, mientras que la EO es más teórica y económica. Cabe recalcar que las dos Escuelas tienen puntos buenos y que una fusión de ambas en determinado punto podría ser el equilibrio perfecto para una mejor implementación y visión del microcrédito.

## **B. Enfoque de alcance a los más pobres**

(MUHAMMAD, 2005) De forma bosquejada justifica el enfoque en lo siguiente:

En un primero aboga por la provisión de los microcréditos a los más pobres entre los pobres, que son considerados sujetos dignos de créditos y capaces de la puesta en marcha de un negocio rentable para devolver un préstamo. Esta devolución se facilita mediante el acercamiento de las sucursales a las zonas empobrecidas, la utilización de mecanismos de garantías solidarias o incentivos para préstamos futuros, el desarrollo de redes de presión social o la oferta de servicios complementarios de formación y apoyo, tal como han demostrado con éxito numerosas ONG e instituciones microfinancieras. La principal crítica que afronta este enfoque es la fuerte dependencia de los subsidios, al no trasladar todo el coste operativo y financiero a la tasa de interés aplicada. Sin embargo, instituciones como el Banco Grameen han demostrado ser capaces de ofrecer programas de



microcrédito de forma sostenible a los más pobres, sin tasa de interés abusivas y sin dependencia de donaciones externas. Otras instituciones, como Cruz Roja española en Ruanda, han utilizado la figura del fondo rotativo, inicialmente subsidiado y con tipos de interés nulos, para demostrar que se pueden desarrollar programas de microcréditos perfectamente sostenibles gracias al esfuerzo de toda la comunidad para su devolución. Este enfoque es defendido por la cumbre Global de Microcrédito, el Banco Grameen, BRAC de Bangladesh o USAI, entre otras instituciones.

### C. Enfoque de buen desempeño

El enfoque de buen desempeño financiero o de autosuficiencia operativa y financiera se fundamenta en la canalización de microcréditos al mayor número posible de microempresarios para alcanzar economías de escala y no depender de subsidios.

Los defensores de este enfoque (BERGER & LARA, 2006) consideran:

Es así como mejor se alcanzará el objetivo último de la reducción de la pobreza. Esto exige operar a través de entidades viables que aplican a los préstamos otorgados tasas de interés incluso superiores a las de mercado para cubrir los costos operativos, el coste de los fondos y el riesgo de inflación, y minimizan la oferta de costosos servicios complementarios de formación y seguimiento a los micro emprendedores. Este enfoque implica en ocasiones un distanciamiento con respecto a los microcréditos de las capas más pobres de la sociedad, en favor de capas de un estrato social superior, para asegurar la devolución de los préstamos. Entre los precursores de éste enfoque destacan agencias donantes como el Banco Interamericano de Desarrollo, El Banco Mundial o el Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), entre otras.

#### 2.2.1.3 Factores del sobreendeudamiento

De la variada literatura, se puede precisar que el fenómeno del sobreendeudamiento implica que el sujeto ha sobrepasado su capacidad de repago. En otros términos, su pasivo excede su activo. Empero, en el caso particular del consumidor, cuando es deudor del sistema financiero, implica que soporta de una





#### 2.2.1.4 Tipos de Créditos

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la cartera de créditos de una institución financiera será clasificada en ocho (8) tipos:

a) **Créditos corporativos.** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

b) **Créditos a grandes empresas.** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características: i) Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/.200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor; y ii) El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

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



empresas, a pequeña empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

c) **Créditos a medianas empresas.** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,0 00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

También se considera como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (resolvente y/o no resolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

d) **Créditos a pequeñas empresas.** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero



(sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayo a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/.20, 000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

e) **Créditos a microempresas.** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

f) **Créditos de consumo revolvente.** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso de que el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/.300, 000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (resolventes y/o no resolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer



clasificados como créditos de consumo (resolventes y/o no resolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

g) **Créditos de consumo no- revolvente.** Son aquellos créditos no resolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (resolventes y/o no resolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (resolventes y/o no resolventes), y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

h) **Créditos hipotecarios para vivienda.** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.



En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

Los productos crediticios se resumen en la siguiente tabla:

**Tabla 1 - Segmentos y características de los productos crediticios**

Segmento	Monto	Plazo	Garantía	Utilización
Corporativo	Elevado	Variable	No Específica	Productivo
Mediana Empresa	Mediano	Variable	Específica	Productivo
Pequeña Empresa	Pequeño	Un año	Específica y solidaria	Productivo
Consumo Alto/medio	Variable (hasta US\$ 30 mil)	Hasta tres años	Específica, no específica y solidaria	Consumo
Microfinanzas	US\$ 300 (promedio)	Un año	Aval de tercero, solidaria	Productivo Consumo
Hipotecario	No más de US\$ 100 mil (promedio)	Usualmente 12 años	Hipotecaria	Compra y construcción de inmueble

**Fuente:** Banco Central de Reserva del Perú (2002).

Por otra parte, los préstamos de monto pequeños dirigidos a microempresarios de bajos recursos, los cuales son poco atractivos para la banca tradicional dado el escaso margen de ganancia que pueden llegar a generar y por los altos costos operativos y riesgo que implican. Los términos y condiciones de pago del microcrédito se basan en plazos cortos (generalmente menores a un año), amortizaciones frecuentes y ausencia de garantías de ejecución legal.

Por último, los procesos de promoción, información, selección, evaluación, colocación, seguimiento y recuperación del crédito son intensivos en el empleo de recursos humanos y por lo tanto intensivos en el costo asociado a cada una de las transacciones.



Las instituciones de microfinanzas (IMFs) y otros proveedores de servicios financieros desarrollaron en las últimas décadas productos y métodos de prestación capaces de satisfacer las diversas necesidades financieras de las personas de bajos ingresos. Los proveedores de servicios de microfinanzas siguen perfeccionando sus conocimientos acerca de las necesidades financieras de sus potenciales clientes y adaptan, en consecuencia, sus productos y metodologías. A ello se adiciones aspectos como:

a) **Tendencia decreciente de las tasas de interés.** (Torres LLosa, 2013) en CADE Ejecutivos indica:

Las microfinanzas son percibidas como el sector que tiene las tasas de interés más altas en el Perú, pero si comparamos con la realidad de otros países de América Latina, esa percepción no es cierta. Para demostrarlo, citó un informe reciente del Banco interamericano de Desarrollo (BID). "Las tasas de interés que se cobra a los microfinancieros en el Perú es del 27%. Seguramente a unos les parecerá una tasa muy alta y a otros una tasa altísima. Pero en la región el promedio es de 29%, muy por debajo del 35% de Chile y el 78% de México.

Sobre esta situación (MANRIQUE TORRES, 2013) menciona:

En Perú existe el mejor entorno para hacer microfinanzas en la región. Esto es medido en términos del marco regulatorio y prácticas, y marco institucional con un factor de ajuste (estabilidad que busca reducir las conmociones políticas que puedan afectar el sector de las microfinanzas. Se puede hacer para que las tasas activas y pasivas bajen mucho más rápido. Tenemos que trabajar con el regulador. Todo lo que sea trabajar un marco regulatorio e institucional que fomenten el pago puntual. Lo importante y central para que el crecimiento sea sostenible, es que sea natural, permanente, con crecimiento y estabilidad macroeconómica.

b) (PYMEX EQUIPO, 2011, pág. 1) revela "La dispersión de tasas de interés. La heterogeneidad de los productos micro financieros ofrecidos en materia de monto, plazos, modalidades, monedas y perfiles de riesgo origina una dispersión en las tasas de interés del mercado bancario Peruano".



Solicitudes de dinero fácil: la utilización de servicios de entidades financieras de dudosa legalidad o de aquellas que realizan campañas agresivas en los medios de comunicación ofreciendo dinero fácil que al final se paga a un tipo de interés muy caro.

#### **2.2.1.5 El riesgo y sobreendeudamiento**

Al respecto (FIRTH, 2014), hace referencia:

El sobreendeudamiento es visto como un riesgo tan significativo y las consecuencias del sobreendeudamiento pueden ser extensas y resumidas principalmente en tres áreas: i) Desde el punto de vista de la responsabilidad social de la industria, no es deseable que los clientes se sobre endeuden. Muchas IMF están operando con la intención primordial de ayudar a los clientes pobres. Las consecuencias para un cliente de no poder cumplir con sus obligaciones de pago pueden dar lugar a problemas sociales, económicos y psicológicos; ii) El sobreendeudamiento de los clientes es generalizado, fácilmente puede llevar al incumplimiento, lo que puede resultar en un impacto financiero negativo en una IMF y sus inversionistas. Todo el desarrollo de los servicios financieros en un país puede ser obstaculizado por el daño en la relación entre las IMF y sus clientes; y iii) El sobreendeudamiento puede resultar en un daño reputacional negativo tanto para las IMF que participan en el mercado saturado y para la industria en general. Esto puede llevar a problemas adicionales para las IMF, como un menor número de donaciones y una falta de confianza por parte de los financiadores que podrían causarles el retiro de algunos mercados.

Entonces, en medio de un entorno de alto crecimiento, mientras se responde a una intensa competencia, un análisis apropiado del riesgo de sobreendeudamiento puede ser pasado por alto. Por lo tanto, es recomendable que se aborda el riesgo de sobreendeudamiento, al igual que cualquier otro tipo de riesgo, a través de un enfoque de gestión de riesgos oficial. La gestión eficaz del riesgo es fundamental para la capacidad de cualquier IMF para satisfacer de forma sostenible sus objetivos estratégicos.

Así como, al abordar sistemáticamente la gestión de riesgos a través de la organización, la IMF aumentará su conocimiento de los riesgos lo que permite la



detección temprana de problemas potenciales. Este enfoque requiere que se asigne la responsabilidad, con el fin de asegurar que haya responsabilidades para los mitigantes. La gestión del riesgo es una actividad para toda la organización y debe aplicarse a todas las actividades y decisiones de la IMF.

## 2.2.2 Morosidad

### 2.2.2.1 Definición

De forma general, el término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.

La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

Para (GULLI, 1999), la palabra moroso tiene otras acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para “designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos de cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes”.

(BRACHFIELD, 2000) Define “La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para él su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”. La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el





fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial.

Se puede afirmar, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores Macroeconómicos, microeconómicos, empresariales antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano.

#### **2.2.2.2 Categorías de la morosidad**

De acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)<sup>1</sup> las categorías de clasificación del deudor en la cartera de clientes comprende los siguientes:

##### **A) Créditos en Categoría Normal**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario. Para los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario.

##### **Características del deudor:**

a) Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento

<sup>1</sup> Resolución SBS No.-808-2003 de noviembre de 2003. Resuelve Aprobar el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones adjunto, que será de aplicación para las empresas del sistema financiero sujetas a riesgo crediticio, incluyendo a las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público, en adelante empresas.



significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y,

b) Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones. Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b), la empresa del sistema financiero considerará si el deudor: i) Tiene un sistema de información consistente y actualizada, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica; ii) Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno; y iii) Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y es altamente competitivo en su actividad.

#### **B) Créditos en Categoría CPP (Con Problemas Potenciales)**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario.

##### **Características del deudor:**

a) Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o,

b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 30 días.



### **C) Créditos en Categoría Deficiente**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, cuya proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a cambios en variables significativas, y que muestran una escasa capacidad de generar utilidades; o registran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. En el caso de los créditos a las pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos a los deudores que registran atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario.

#### **Características del deudor.**

- a) Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o,
- b) atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

### **D) Créditos en Categoría Dudoso**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos mayores entre 121 y 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario.



**Características de deudor.**

- a) Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,
- b) Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

**E) Créditos en Categoría Pérdida**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que muestran atraso mayor a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de más de 365 días calendario.

**Características del deudor:**

- a) Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o,
- b) Atrasos mayores a 120 días calendario.



Tabla 2 - Categorías de Créditos según días de atraso.

TIPOS DE CRÉDITO	CATEGORÍAS DE CRÉDITOS SEGÚN DÍAS DE ATRASO				
	NORMAL	C>P	DEFICIENTE	DUDOSO	PÉRDIDA
CORPORATIVO GRAN EMPRESA	0 días	1 a 60 días	61 a 120 días	121 a 365 días	> a 365 días
MEDIANA EMPRESA					
PEQUEÑA EMPRESA					
MICRO EMPRESA					
CONSUMO REVOLVENTE	< a 9 días	9 a 30 días	31 a 60 días	61 a 120 días	> a 120 días
CONSUMO NO REVOLVENTE					
HIPOTECARIO	< a 31 días	31 a 60 días	61 a 120 días	121 a 365 días	> a 365 días

Fuente: Superintendencia Nacional de Banca y Seguro (SBS).

### 2.2.2.3 Indicadores de morosidad

El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es este adecuado indicador de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

De la información financiera publicada por la SBS<sup>2</sup> se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio.

De acuerdo a la SBS, los indicadores son precisadas en:

- i) **El indicador cartera atrasada**, definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales; ii) **El indicador cartera de alto riesgo**, una ratio de calidad de activos más severo, que incluye en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales; y iii) **El indicador cartera pesada** presenta características más diferenciadas. Se define como la ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados

<sup>2</sup> SBS. Información financiera de la Banca múltiple 2013: Indicador de cartera atrasada, indicador de cartera de alto riesgo, indicador de cartera pesada.

como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales.

Es necesario señalar, para el caso de los créditos a la microempresa, estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad<sup>3</sup> y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora como cartera atrasada y no solo las cuotas atrasadas.

De los tres indicadores mencionados, el más usado es el de cartera atrasada, comúnmente llamado en la literatura tasa de morosidad, porque puede fácilmente obtenerse de la información contable de las instituciones, que es, además, de dominio público.

## 2.3 Marco conceptual

### **Categoría de un deudor.**

Son clasificaciones del deudor que se les asigna según la superintendencia nacional de banca y seguro y que estas son verificadas en los reportes crediticios de la cartera de créditos.

### **Cooperativa de ahorro y crédito (COOPAC).**

Son instituciones especializadas en servicios financieros de carácter solidario, constituida de forma libre, se rigen por la ley general de cooperativas, su objeto es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros con actividades propias de las entidades de crédito.

### **Crédito.**

Toda relación jurídica de la que se desprenden obligaciones de pago de una cantidad determinada o determinable por parte del deudor o la obligación de entregaren propiedad un bien o prestar un servicio.

---

<sup>3</sup> Categoría Normal: hasta ocho días de atraso; categoría Créditos con Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso; categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso; categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso; y categoría Pérdida: más de 120 días de atraso.



**Gasto.**

Un gasto es un consumo voluntario de activo a cambio de una contraprestación, en el caso de que dicho consumo fuera involuntario y sin contraprestación se incurriría en una pérdida. Se derivan de las transacciones realizadas por la empresa con el mundo exterior que dan lugar a alteraciones negativas en el patrimonio neto de la misma.

**Riesgo crediticio.**

Riesgo de que el prestamista no recupere el dinero prestado junto con los intereses generados, o no recupere una parte, por incumplimiento de un cliente. Se da por préstamo directo del Banco y de las actividades de financiamiento.

**Solicitud de crédito.**

Es el documento que registra la información más relevante del cliente, que refleja el financiamiento solicitado por el socio y la evaluación financiera efectuada por la entidad financiera.

**Tasa de interés.**

Porcentaje con el cual se calcula el pago de los intereses sobre el valor facial de un instrumento y que sirve de referencia para determinar el reembolso del principal en un periodo determinado. Si se fracciona o amortiza el principal, el porcentaje se calcula sobre el saldo del principal aun no amortizado.

**Préstamo.**

Fondo que conceden las entidades bancarias a particulares o instituciones. Estos se comprometen a devolverlo en un plazo determinado de tiempo y a abonar unos intereses en concepto de pago por el uso de los mismos.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo y nivel de investigación.

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica porque no tiene propósito aplicativo inmediato. Para (CHARAJA C., 2009, pág. 41), “solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos. Su objeto son las teorías científicas. Nivel de investigación”.

Es explicativa dirigida a responder a las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables. Para (HERNANDEZ S., 2010) “Se encuentra más estructurado que las demás investigaciones (de hecho implica los propósitos de éstas), además de que proporciona un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia”.

#### 3.2 Método y diseño de investigación

##### 3.2.1 Método de investigación

El método usual fue es el deductivo inductivo. (CHARAJA C., 2009, pág. 41)

Indica:

La deducción es el razonamiento mental que permite descubrir nuevos conocimientos de lo general para llegar a lo particular y permite extender los conocimientos que se tienen sobre una clase determinada de fenómenos a otro cualquiera que pertenezca a esa misma clase; mientras que El inductivo es el método que consiste en indicar este conocimiento de lo particular para llegar a lo general, de los hechos, causas y al descubrimiento de leyes.

##### 3.2.2 Diseño de investigación.

La Investigación es no experimental transeccional o transversal. (HERNANDEZ S., 2010, págs. 149-151) Señala “su propósito es recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, es decir describe y explica variables analizando su influencia en un momento dado”.





$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 367}{(0.05)^2 (367-1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 188$$

Aplicando la técnica del reajuste

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n' = \frac{188}{1 + \frac{188}{367}} = 124$$

Se trabajará con una muestra de 124 clientes de microcréditos para el levantamiento de información de campo.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### a. Recolección de Información

Para la recolección de información de este trabajo hemos utilizado la siguiente técnica e instrumento:

Técnica	Instrumento
Documentación referencial	ficha de reporte
Encuesta	Cuestionario

#### b. Procesamiento y análisis de datos.

El procesamiento de los datos recolectados se desarrollara mediante la presentación de tablas estadísticas simples obtenidas de la utilización del software estadístico SSPS y EXCELL.

### 3.6 Variables y definición operacional de variables

#### 3.6.1 Variables

Independiente : Sobreendeudamiento  
Dependiente : Morosidad

### 3.6.2 Definición conceptual y operacional de variables las variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES		
<p><b>Sobreendeudamiento</b></p> <p>Es la situación en que se encuentra el consumidor ciudadano o familia que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas. Su pasivo supera su activo, no puede pagar y se convierte en insolvente. Sus ingresos están casi totalmente comprometidos por los gastos.</p>	<p>Caracterización de personas naturales o jurídicas con sobreendeudamiento financiero como consecuencia de múltiples obligaciones a terceras personas (financieras y proveedores)</p>	<b>Factores</b>	Ingresos	Ingresos por negocios Ingresos por otras fuentes		
			Gastos	Gastos familiares Gastos no previstos Pagos financieros de corto plazo		
			Fuentes	Número de oficinas de IMFs Nivel de oferta financieras Destino del crédito Créditos de campaña		
			Competencia	Créditos y servicios financieros Sistemas de control de créditos Disciplina crediticia		
		<b>Créditos</b>	Créditos de riesgo	Tipo de crédito Número de créditos Tasa de interés		
			Dinero fácil	Facilidad de crédito Rapidez de crédito		
		<b>Riesgos</b>	Gestión de riesgos	Incumplimiento de pago Impacto de servicio financiero Reputación		
		<p><b>Morosidad</b></p> <p>La morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.</p>	<p>Situación de la persona natural o jurídica con exiguas posibilidades de pago de obligaciones financieras, e inmersas en la calidad de cartera con retrasos</p>	<b>Categorías</b>	Crédito normal	Pago de cuotas con atraso de hasta 8 días calendario
					Crédito con problema potencial	Pago de cuotas con atraso de entre 9 y 30 días calendario
					Créditos deficientes	Pago de cuotas con atraso de entre 31 y 60 días calendario
Créditos dudosos	Pago de cuotas con atraso de entre 61 y 120 días calendario					
Créditos Perdidas	Pago de cuotas con atraso mayor a 120 días calendario					
<b>Calidad de cartera</b>	Cartera atrasada				Vencidas y en cobranza judicial	
	Cartera de alto riesgo			Vencidas, cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas		
	Cartera pesada			Deficientes, dudosos y pérdidas		

Fuente: Elaboración propia



### CAPITULO III

#### RESULTADOS Y DISCUSION

#### 3.7 ANALISIS SITUACIONAL DE SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES CON CREDITOS MYPE Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN LTDA. EN EL DISTRITO DE ABANCAY

##### 3.7.1 Las Cooperativas de Ahorro y Crédito

De la revisión bibliográfica se puede deducir definir las cooperativas de Ahorro y Crédito son instituciones financieras propiedad de sus socios, los cuales tienen la facultad de controlar su funcionamiento y recibir sus servicios. En el mundo existe una gran heterogeneidad de esta modalidad tanto por su tamaño, como por la especialización de su negocio, siendo un aspecto central que caracteriza su gobierno corporativo el hecho de sus asociados son copropietarios y usuarios a la vez.

La Ley General de Cooperativas establece que el modelo Cooperativo es un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, y la realización de la justicia social, asignándole al Estado un rol Promotor

Sobre la presencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC) en la esfera latinoamericana (SANCHEZ, F. & VISCARRA, P., 2016) señala:

Cada año las cooperativas vienen tomando una mayor importancia en términos de acceso a servicios financieros para la población de América Latina, a través de la captación de depósitos y otorgamiento de créditos. Según el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU, por sus siglas en inglés), en la región existen alrededor de 2,500 cooperativas de ahorro y crédito, siendo Ecuador y Brasil quienes presentan el mayor número de ellas (36% y 26% del total, respectivamente). **Con el quinto lugar se encuentra Perú, con un 6% de participación en el número de entidades.** A nivel de Latinoamérica, la cartera de créditos de las Cooperativas llega a los US\$ 42,064 millones, para un total de 27 millones de socios, que a la vez mantienen depósitos y aportaciones (capital de los asociados) por US\$ 43,439 millones.



En cuanto a la Estructura de créditos en el sistema financiero y COOPAC, el mismo indica:

Para el caso del mercado peruano, si se juntaran las cifras del total de COOPAC registradas debidamente en la FENACREP<sup>4</sup> con las del sistema financiero supervisado por la SBS, las primeras alcanzarían a tener una participación de 2.9% en el total de colocaciones en el sistema, y de 2.7% en el total de depósitos. Esta relevancia a nivel sistémico constituye uno de los fundamentos por los cuales una parte del mercado considera que las cooperativas deberían estar supervisadas directamente por la SBS.

Entonces, la empresa cooperativa brinda servicios financieros de carácter solidario, constituida en forma libre y voluntaria para satisfacer necesidades comunes. Su vida institucional se desenvuelve en el marco doctrinario de los principios y valores cooperativos mundialmente aceptados, así como observando y respetando las disposiciones legales vigentes emitidas para la actividad financiera.

#### **3.1.1.1. La Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.**

La Cooperativas de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán (COOPAC SDG Ltda.), supervisada por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú ("FENACREP"). Según (MALDONADO; MORALES; & DURAN, 2012, pág. 27) "Es una organización para trabajar con sus socios, a través de la captación de recursos, principalmente mediante la emisión de certificados de aportación y ahorros a la vista que permiten la colocación de éstos como préstamos".

En la actualidad, la posibilidad de lograr estabilidad en los ingresos para las entidades financieras está supeditada a su posibilidad de ofrecer servicios adicionales a los básicos y tradicionales que pueda desarrollar y ofrecer a sus clientes, que repercutiría en sus posibilidades efectivas de competencia dentro del sector financiero.

En cuanto a los servicios crediticios, el autor indica están autorizadas a realizar operaciones de crédito para consumo y para inversión, en especial relacionadas con

---

<sup>4</sup> Cifras de FENACREP al 31 de diciembre de 2015 señalan la existencia de 165 COOPAC debidamente registradas y activas en el Perú



microcréditos y financiamiento a la pequeña y mediana empresa (PYMES)...los servicios hipotecarios, son servicios autorizados para las COOPAC.

En el rubro de créditos según FENACREP<sup>5</sup>, las COOPAC ubicadas en la región Lima mantuvieron una mayor participación con el 59.36%, seguidos de las regiones de Ayacucho (8.48%), Arequipa (6.21%), Cusco (5.98%) y San Martín (4.10%) en el 2015. Por otro lado, las regiones que han incrementado sus créditos porcentualmente fueron: Huánuco, Lima, Huancavelica, Amazonas y Cajamarca, sumando en conjunto más de 4, 919 millones de soles.

La COOPAC Santo Domingo de Guzmán Ltda. En la actualidad ofrece los productos y servicios financieros:

**Crédito Microempresa.** Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es no mayor a S/ 20,000 en los últimos seis (6) meses (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda).

**Crédito Pequeña Empresa.** Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es superior a S/ 20,000 pero no mayor a S/ 300,000 en los últimos seis (6) meses (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda).

**Crédito Personal.** Otorgado a personas naturales, dependientes o independientes que cuenten con aportaciones o depósito a plazo fijo; el mismo que servirá como garantía líquida para el otorgamiento de crédito.

**Crédito por Convenio Institucional.** Otorgados a trabajadores dependientes de instituciones o empresas del sector público o privado que tengan convenio vigente con la CAC SDG para el otorgamiento de créditos a sus trabajadores con descuento directo en planilla de pagos.

### 3.1.1.2. Información general de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

<sup>5</sup> SEMANAeconómica.com. Activos de cooperativas de ahorro y crédito crecieron 22.56% en el 2015. Marzo 2016.



En el estudio, se ha recurrido a los clientes que acuden a solicitar créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda. (COOPAC SDG Ltda.), y que también recurren con el mismo propósito a otras entidades similares en la ciudad de Abancay. La información ha sido refrendada con la revisión documental y con énfasis en la segunda variable. El perfil de los clientes se ha diseminado en lo siguiente:

#### A. Edad de los clientes

Sobre la edad de los clientes, la tabla 3 y la gráfica 1 indican, que el 40% de los clientes han mostrado la edad con más de 40 años, el 34% con edades que fluctúan entre 31 a 40 años y un reducido 18% con edades menores a 30 años.

Se puede apreciar que los clientes han ido recurriendo a las solicitudes de créditos y muestran suficiente experiencia en cuanto a la conducción de negocios, así como el vasto juicio sobre gestión de créditos en la entidad de estudio y otras entidades micro financieras similares del medio.

**Tabla 3 - Edad empresarial de los clientes recurrentes al crédito micro financiero**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Menos de 30 años	23	18,4	18,4	18,4
	Entre 31-40 años	43	34,4	34,4	52,8
	Más de 40 años	59	47,2	47,2	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 1 - Edad empresarial de los clientes recurrentes al crédito micro financiero**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

## B. Estrato empresarial

En cuanto a la similitud de las características que muestran algunos clientes reducidas en los diferentes tipos de empresas, se aprecia en la tabla 4 y figura 2, donde 84% de los clientes han mostrado ser microempresarios y un 16% pequeños empresarios.

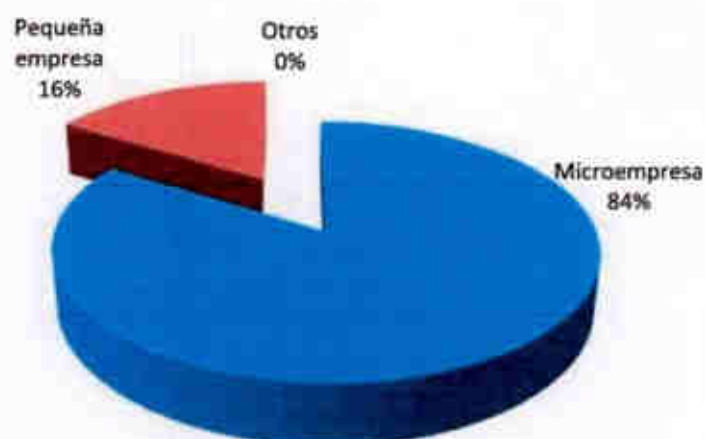
Se considera como microempresa a aquella empresa de tamaño pequeño, resultado del esfuerzo de un proyecto de emprendedores, encargados de auto gestionar y administrar a la misma, con poca inversión y número de empleados, ofertando limitados productos o servicios para ocupar un pequeño espacio en el mercado.

**Tabla 4 - Estrato empresarial de los clientes recurrentes al crédito micro financiero**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Microempresa	105	84,0	84,0	84,0
	Pequeña empresa	20	16,0	16,0	100,0
	Otros	0	0	0	100
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 2 - Estrato empresarial de los clientes recurrentes al crédito micro financiero**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

### C. Sectores económicos y actividades del cliente

La división de las actividades económicas de los clientes se muestra en la tabla 5 y figura 3, donde el 73% de ellos se han venido desarrollando en el sector comercio, el 23% al sector servicios y un mínimo 4% al sector industria.

El sector comercio abrumante recluye las actividades principales como: Ferretería, material agregado, abarrotes, vestuarios y zapatos, productos de plásticos, animales menores, verduras y frutas, carnes, maletines, panadería, productos de farmacia, comidas, equipos celulares, mueblerías, entre otros.

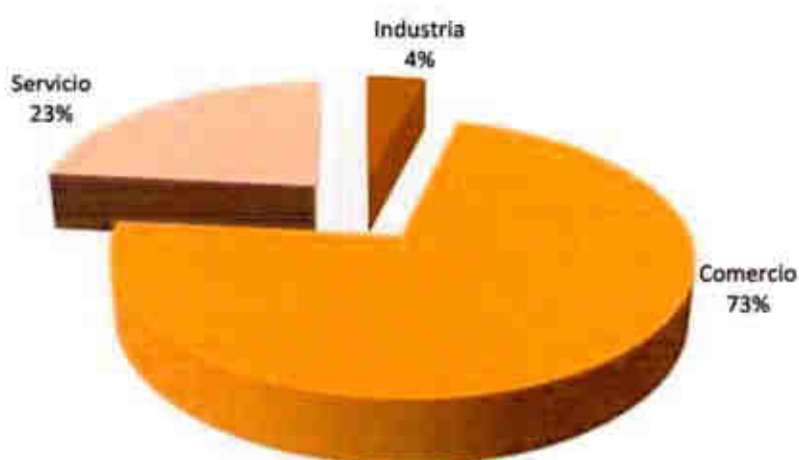
El sector de servicios en actividades como: Taxis, peluquería, maestros de obra, mecánicos, carpinterías, transportes, alquiler de trajes, servicios múltiples, etc.

**Tabla 5 - Sectores económicos de los clientes recurrentes al crédito micro financiero**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Industria	5	4,0	4,0	4,0
	Comercio	91	72,8	72,8	76,8
	Servicio	29	23,2	23,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 3 - Sectores económicos de los clientes recurrentes al crédito micro financiero**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.



#### D. Fuentes de crédito de los clientes

El conjunto de capitales externos de los clientes en su mayoría microempresarios utilizados como financiamiento e inversiones, se observa en la tabla 6 y figura 4, del total de encuestados se evidencia en el 75% recurren a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda., el 18% a la vez a las Cajas Municipales de ahorro y Crédito, un reducido a las cajas Rurales de Ahorro y Crédito, y un insignificante a los bancos.

Desde el concepto de sobreendeudamiento, los clientes recurren de forma simultánea o adquieren otros compromisos financieros con otras entidades similares de acceso a créditos, es esta situación el que conduce a los clientes a asumir consecuencias de morosidad en sus diferentes tipos.

**Tabla 6 - Fuentes de crédito micro financiero de los clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bancos	1	,8	,8	,8
	CMAC	23	18,4	18,4	19,2
	CRAC	7	5,6	5,6	24,8
	Cooperativa de Ahorro y Crédito	94	75,2	75,2	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 4 - Fuentes de crédito micro financiero de los clientes**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

### E. Frecuencia de créditos accedidos

La solicitud de los microcréditos, que son préstamos que compatibilizan características financieras y características de tipo social se visualiza en la tabla 7 y figura 5, manifestada en 64% de los clientes han frecuentado entre 02 a 03 créditos por año, mientras el 24% menos de 02 veces y el 12% más de 04 créditos.

Esta situación se puede entender que los clientes recurren en su mayoría a créditos de corto plazo y pequeños montos dinerarios. Por otra parte, el acceso a los servicios financieros y su frecuencia son orientados a iniciar un negocio para posteriormente, obtener una rentabilidad periódica del mismo; así como para la ampliación y crecimiento de negocio.

**Tabla 7 - Frecuencia de créditos accedidos por las micro financieras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 02 créditos	30	24,0	24,0	24,0
	Entre 02-04 créditos	80	64,0	64,0	88,0
	Más de 04 créditos	15	12,0	12,0	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 5 - Frecuencia de créditos accedidos por las micro financieras**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

### 3.1.2. EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES CON CRÉDITOS MYPE

#### 3.1.2.1. Factores de endeudamiento

##### A. Ingresos del negocio

Para precisar el fenómeno del sobreendeudamiento de créditos y disminución de ingresos del cliente se recurre a la tabla 8 y figura 6, que muestra el 50% de los clientes manifestaron que regularmente y de forma paulatina han venido disminuyendo los ingresos a consecuencia de los créditos adquiridos, el 23% ha indicado que casi nunca ha disminuido y el 22% casi siempre señala ha disminuido los ingresos.

**Tabla 8 - Disminución del nivel de ingresos del negocio en el cliente de créditos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	29	23,2	23,2	23,2
	Regularmente	63	50,4	50,4	73,6
	Casi siempre	28	22,4	22,4	96,0
	Siempre	5	4,0	4,0	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Este contexto se puede resumir que el 72% (regularmente y casi siempre) se ha connotado la disminución del ingreso, que surge cuando el cliente ha sobrepasado su capacidad de repago, muchas veces ocasionado por la negligencia informativa relevante en cuanto corresponde al sobreendeudamiento y las obligaciones financieras adquiridas.

**Figura 6 - Disminución del nivel de ingresos en el negocio del cliente de créditos**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Referente al impulso de la disminución de los ingresos en los negocios, la tabla 9 y figura 7 refleja, el 30% de los encuestados han indicado que, la reducción se ha suscitado a consecuencia de la creciente competencia en el mercado, el 22% por la limitada inversión en el negocio, el 20% debido a enfermedades personales y/o de familiares, y el 18% por escasa demanda del producto y/o servicio en el mercado local y regional.

Tomando en consideración que los clientes emprendedores de microempresas y pequeñas empresas, con limitadas inversiones, empleados y mercados de productos y servicios ha venido justificando la disminución de sus ingresos, son poco competitivas en relación a otras similares donde prima la tecnología y oferta de precios. Es entonces, el cliente micro y pequeño empresario frente a obligaciones financieras adquiridas de distintas entidades micro financieras, ha ido consolidando su incapacidad de pago y a la vez muchas veces declarándose en la noción de sobreendeudamiento.

**Tabla 9 - Motivo de disminución del nivel de ingresos en el negocio del cliente de créditos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Incremento de precios de productos y/o servicios	12	9,6	9,6	9,6
	Limitada inversión en negocio	27	21,6	21,6	31,2
	Escasa demanda en el mercado	23	18,4	18,4	49,6
	Mucha competencia	38	30,4	30,4	80,0
	Enfermedad o deceso de algún familiar	25	20,0	20,0	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 7 - Motivo de disminución del nivel de ingresos en el negocio del cliente de créditos**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

### B. Gastos financieros

Partiendo de la premisa que el impacto negativo que tiene la morosidad sobre la rentabilidad es cuando los gastos sobrepasan los ingresos desde muchos ángulos, esta situación se puede apreciar en la tabla 10 y figura 8. El 42% de los clientes indicaron que regularmente se han venido incrementando los gastos financieros frente a los ingresos, el 30% mencionan casi siempre se elevó los gastos y el 17% casi nunca se ha elevado los gastos.

Consolidando el 72% de los clientes (regularmente y casi siempre) se puede afirmar que los gastos financieros surgen por la deficiente administración del presupuesto, gastos no previstos, gastos innecesarios, compra compulsiva de productos y servicios. Por otra parte, los problemas de un elevado nivel de morosidad trasladan al inefectivo funcionamiento de las Instituciones Micro financieras.

**Tabla 10 - Nivel de incremento de gastos financieros en el negocio del cliente con crédito**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	21	16,8	16,8	17,6
	Regularmente	53	42,4	42,4	60,0
	Casi siempre	38	30,4	30,4	90,4
	Siempre	12	9,6	9,6	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 8 - Nivel de incremento de gastos financieros en el negocio del cliente con crédito**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

La incitación en el incremento de los gastos financieros del negocio se ha venido justificando por las obligaciones crediticias adquiridas en las entidades financieras y/o micro financieras, ello se puede observar en la tabla 11 figura 9. El 34% de los clientes han opinado que se ha incurrido en gastos no previstos en el negocio, el 30% por el descontrol del presupuesto establecido, 19% en gastos innecesarios no programados, el 13% en gastos obligatorios.

Las empresas de cualquier magnitud construyen un presupuesto para planificar su actividad para un horizonte de tiempo establecido. En el presupuesto se hacen estimaciones que incorporan una gran cantidad de factores, de prioridad los ingresos que están previstos y los gastos que se deberán afrontar en relación a tiempos. Los clientes de la (COOPAC SDG Ltda.) han venido incurriendo en gastos no previstos y establecidos con anticipación, referidos a decisiones no programadas, la inadecuada gestión presupuestal, gastos innecesarios en inversiones o adquisiciones de mercancías o servicios nada urgentes para el negocio y finalmente en los gastos financieros adquiridos con una o varias entidades micro financieras.

**Tabla 11 - Motivo de incremento de los gastos financieros en el negocio de los clientes de crédito**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Descontrol del presupuesto establecido	38	30,4	30,4	30,4
	Gastos no previstos	42	33,6	33,6	64,0
	Gastos innecesarios	24	19,2	19,2	83,2
	Gastos obligatorios	16	12,8	12,8	96,0
	Uso irracional de tarjetas de crédito	5	4,0	4,0	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 9 - Motivo de incremento de los gastos financieros en el negocio de los clientes de crédito**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Las obligaciones están comprendidas dentro de los pasivos, por la factibilidad de obtener recursos ante las entidades financieras, en su mayor parte orientados al uso permanente del capital de trabajo, bienes de capital, proyectos empresariales, entre otros necesarios para la operativización del negocio.

De forma particular en la (COOPAC SDG Ltda.) esta situación se puede apreciar en la tabla 12 y figura 10. El 36% han venido incrementando de forma regular éstos gastos financieros, adquiriendo obligaciones financieras con las entidades del mercado local, el 32% casi siempre, el 17% casi nunca y el 13% indican que siempre se han incrementado.

**Tabla 12 - Incremento de gastos por obligaciones financieras a corto plazo de los clientes de créditos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,4	2,4	2,4
	Casi nunca	21	16,8	16,8	19,2
	Regularmente	45	36,0	36,0	55,2
	Casi siempre	40	32,0	32,0	87,2
	Siempre	16	12,8	12,8	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 10 - Incremento de gastos por obligaciones financieras a corto plazo de los clientes de créditos**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Aproximadamente en el 81% (entre regular, casi siempre y siempre) hubo progresivo incremento de las obligaciones financieras a medida que se venía adquiriendo compromisos con la (COOPAC SDG Ltda.) materia de estudio y de forma simultánea en otras entidades micro financieras en el medio, considerado los como causales para el sobreendeudamiento financiero del cliente.

En la mayoría de los casos, las empresas al solicitar préstamos acudieron a las micro financieras, que les prestan las cantidades demandadas tras la exigencia de una serie de garantías que les aseguren a las micro financieras, recuperar los importes prestados.



### C. Fuentes de financiamiento

Para desarrollar las actividades cotidianas y llevar a cabo los proyectos de inversión, las MYPEs necesitan disponer de recursos financieros y a los distintos recursos financieros se denominan fuentes de financiamiento para la captación de fondos. Sobre las fuentes usuales de los clientes de la (COOPAC SDG Ltda.) se revela en la tabla 13 y figura 11. El 42% de los clientes siempre aprovechan de la presencia de las entidades micro financieras y las oportunidades de acceso a crédito, el 30% casi siempre, y de forma regular el 28%.

**Tabla 13 - Presencia de entidades micro financieras y oportunidades de crédito**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	Regularmente	35	28,0	28,0	28,0
	Casi siempre	38	30,4	30,4	58,4
	Siempre	52	41,6	41,6	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. Con frecuencia también se suelen utilizar el sistema bancario y las micro financieras para financiar las necesidades de los negocios. Agrupando los criterios (siempre, casi siempre) significan el 72% de los clientes refieren realizar la solicitud de crédito en función de la presencia de las micro financieras, las condiciones, temporalidad, tasas de interés, entre otros; relativas a la obtención de los medios económicos necesarios para hacer frente a los gastos de la empresa.

A ello se añade el incremento del número de oficinas de las Instituciones Microfinancieras (IMFs) a nivel regional y local, con una amplia oferta de financiamiento a las MYPEs, con programas de promoción y campañas de crédito destinado a sectores de microempresas y pequeñas empresas en el medio.

**Figura 11 - Presencia de entidades micro financieras y oportunidades de crédito**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

La facilidad de acceso a los microcréditos se encuentra en pleno auge y su importancia en la economía regional y local es motivante en las iniciativas empresariales. Este escenario se manifiesta en la tabla 14 y figura 12. El 42% de los clientes siempre han apreciado ser accesible y variada la oferta de créditos en las oficinas de las micro financieras, mientras el 39% indicaron casi siempre, el 18% regularmente la accesibilidad y variedad de productos financieros.

**Tabla 14 - Accesibilidad y variedad de la oferta crediticia en las Micro financieras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	0	0	0	0
	Regularmente	22	17,6	17,6	19,2
	Casi siempre	49	39,2	39,2	58,4
	Siempre	52	41,6	41,6	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Las Instituciones Micro financieras en el mercado local impulsan el crecimiento de pequeños negocios, permitiendo a los sectores más desfavorecidos y con menor nivel de vida salir de la pobreza. Principalmente, se conceden créditos y variados en productos y servicios financieros a microempresas informales que no tienen acceso al financiamiento, situación que se aprecia en una opinión del 81% de los clientes (siempre y casi siempre).

**Figura 13 - Crédito accedido al cliente y destino planificado del negocio en el Distrito de Abancay**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Respecto a la disposición de las campañas de oferta de productos y servicios financieros desde (COOPAC SDG Ltda.) y entidades micro financieras, como medio de promover la creación de empresas que permite a las personas interesadas generar su propia actividad empresarial e ingresos.

Esta realidad se manifiesta en la tabla 16 y figura 14, donde el 41% de los clientes casi siempre han estado pendientes de éstas campañas de oferta de productos y servicios crediticios, el 38% ha considerado de regular, y el 15% siempre. Es necesario indicar, en el mercado local es regular la oferta de promoción y campañas orientadas para el sector empresarial.

La política del microcrédito financiero ofertada por la (COOPAC SDG Ltda.) y las demás IMF's está direccionada a personas autónomas en negocios y pequeños empresarios que necesitan financiación para iniciar o ampliar su negocio y para atender las necesidades de capital circulante. Las campañas de productos y servicios financieros fueron aprovechadas en el 56% (casi siempre y siempre), caracterizadas en el tiempo, intereses, montos dinerarios, y casi no exige garantías reales, con lo que es posible disponer de financiación sin necesidad de hipotecar los bienes.

**Tabla 16 - Nivel de aprovechamiento de las campañas de oferta de crédito por las micro financieras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	8	6,4	6,4	6,4
	Regularmente	47	37,6	37,6	44,0
	Casi siempre	51	40,8	40,8	84,8
	Siempre	19	15,2	15,2	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 14 - Nivel de aprovechamiento de las campañas de oferta de crédito por las micro financieras**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

#### **D. Competencia**

En un análisis cualitativo comparativo de varios países sobre anomalía del sobreendeudamiento micro financiero (GREN CHEN, 2010), identifica varias principales causas. “Uno de ellos se refiere al mercado concentrado que se manifiesta a través de la competencia y la existencia de múltiples préstamos”. Alcance que se observa en la tabla 17 y figura 15. El 41% de los encuestados señalan siempre se ha recurrido a diversas fuentes micro financieras, el 38% afirma casi siempre, y el 20% indica regularmente.

Se puede asegurar que el 79% de los clientes (siempre y casi siempre) han solicitado a diversas entidades micro financieras del medio para solicitar crédito, interesando en todo momento los beneficios de producto o servicio financiero. Por otra parte, las entidades de servicios financieros cada vez han tratado de entender mejor las necesidades financieras de los clientes de bajos ingresos para ofrecerles los productos y servicios que requieren, pero de una manera rentable, previsible y segura.

**Tabla 17 - Crédito accedido al cliente de diversas fuentes micro financieras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	1	,8	,8	,8
	Regularmente	25	20,0	20,0	20,8
	Casi siempre	48	38,4	38,4	59,2
	Siempre	51	40,8	40,8	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 15 - Crédito accedido al cliente de diversas fuentes micro financieras**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

El micro financiamiento es importante porque proporciona los servicios financieros que muchos necesitan para expandir y diversificar sus actividades económicas, para aumentar los ingresos, y mejorar el nivel de vida de los clientes. Para acceder a ello se cuenta con un sistema y control de gestión documentaria por la (COOPAC SDG Ltda.) y otras IMFs. Al respecto la tabla 18 y figura 16 exponen, el

46% de los encuestados indican el acceso al crédito está en estricta cumplimiento del sistema y control de gestión documentaria, el 29% menciona casi siempre, y el 22% lo exigen regularmente.

En un 75% consolidado se asevera que la solicitud del crédito esta precisada en un sistema y control documentaria que impone las proveedoras financieras. En estas transacciones, la confianza que suelen desarrollarse entre los clientes a partir de la confianza que le demuestra la institución Micro financiera resulta ser esencial para el desarrollo exitoso del acceso a créditos. La tecnología crediticia aplicada por las micro financieras son decisivas en la revisión y calificación documentaria, voluntad y capacidad de pago.

**Tabla 18 - Acceso de crédito en sistema y control de gestión documentaria de las Micro financieras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	4	3,2	3,2	3,2
	Regularmente	28	22,4	22,4	25,6
	Casi siempre	36	28,8	28,8	54,4
	Siempre	57	45,6	45,6	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 16 - Acceso de crédito en sistema y control de gestión documentaria de las micros financieros**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Partiendo de la premisa, la flexibilidad de la tecnología crediticia ofertado por las Micro financieras aumenta la satisfacción del cliente y, por tanto las tasas de retención del cliente. Desde el punto de vista del cliente, esta situación conduce a exceder con las solicitudes de crédito en diferentes entidades micro financieras.

Exactamente esta situación se observa en la tabla 19 y figura 17, donde el 29% de clientela acudió de forma regular en muchas oportunidades y en diversas entidades Micro financieras para acceder créditos, el 28% casi siempre, el 23% aseguran siempre haberlo hecho.

Analizando la capacidad de reembolsar los préstamos accedidos del cliente en el 51% (casi siempre y siempre), han venido operando con la finalidad de apresurar el crecimiento de la empresa, mercado e inversión – rentabilidad, muchas veces desconociendo los planes establecidos de la empresa, así como accionado de manera indisciplinada con los fines empresariales y la mejora de las condiciones de vida; conllevando a crecer la tasa de morosidad en las proveedoras financieras y seguimiento de impagos en los clientes.

**Tabla 19 - Acceso de crédito y escaso nivel de conocimiento y disciplina financiera del negocio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,8	4,8	4,8
	Casi nunca	19	15,2	15,2	20,0
	Regularmente	36	28,8	28,8	48,8
	Casi siempre	35	28,0	28,0	76,8
	Siempre	29	23,2	23,2	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 17 - Acceso de crédito y escaso nivel de conocimiento y disciplina financiera del negocio**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

### 3.1.2.2. Créditos

#### A. Créditos de riesgo

De la definición de riesgo de crédito como la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato, que relaciona a instituciones financieras y bancos extendiéndose a empresas y mercados financieros.

En lo que respecta a la solicitud de crédito para el mejoramiento de las actividades del negocio, se refleja en la tabla 20 y figura 18, donde el 42% de los encuestados aceptaron que regularmente han ido solicitando créditos destinados al mejoramiento de las diferentes actividades del negocio, el 28% ha opinado casi siempre, el 16% indica siempre, y el 13% casi nunca.

Para juzgar adecuadamente el crecimiento del volumen de negocio, de las magnitudes reflejadas en el balance y de los resultados obtenidos, se recurre a la capacidad de inversión inyectada en el horizonte del tiempo a través de reiteradas solicitudes de crédito.



**Tabla 20 - Solicitud de crédito orientado al mejoramiento de las actividades del negocio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	16	12,8	12,8	14,4
	Regularmente	52	41,6	41,6	56,0
	Casi siempre	35	28,0	28,0	84,0
	Siempre	20	16,0	16,0	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 18 - Solicitud de crédito orientado al mejoramiento de las actividades del negocio**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Sobre la frecuencia de créditos y tipos de riesgos asumidos en la actividad financiera, y correspondiente a la morosidad o incobrabilidad de la inversión financiera, se manifiesta en la tabla 21 y figura 19. El 42% de los clientes han frecuentado entre 02 a 03 créditos en el año, el 26% entre 03 a 04 veces, el 25% menos de 02 veces.

Acceder entre 02 a 03 créditos de corto plazo es significativo, donde la frecuencia de pago y repago del préstamo se convierte en un factor relevante para analizar la cartera en riesgo y menos probable es que el préstamo sea repagado. El riesgo de crédito o de no

recuperación de activos se ha venido agudizando en los últimos años debido a la fuerte y creciente competencia en la que se viene desarrollando la actividad financiera.

**Tabla 21 - Frecuencia de créditos accedidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 02 créditos	31	24,8	24,8	24,8
	Entre 02 – 03 créditos	52	41,6	41,6	66,4
	Entre 03 – 04 créditos	33	26,4	26,4	92,8
	Entre 04 – 05 créditos	7	5,6	5,6	98,4
	Más de 05 créditos	2	1,6	1,6	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 19 - Frecuencia de créditos accedidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

La (CAC SDG Ltda.) y las IMF buscan canalizar las actividades de microcrédito con el objetivo de fomentar la mejora de negocios, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar. La consecución de dichos objetivos supone una importante contribución a la cohesión social. La tabla 22 y figura 20 muestran que en mayoría 81% de los clientes indican haber accedido a la tipo de crédito micro empresa y el 16% al crédito de pequeña empresa.

El Microcréditos tipo microempresa para emprendedores son préstamos con garantía personal destinados a crear o hacer crecer un negocio. La (COOPAC SDG

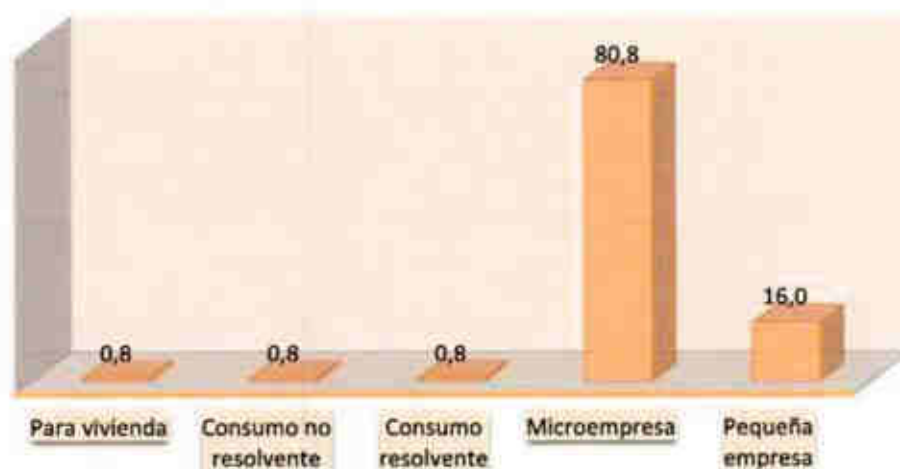
Ltda.) y las IMF's disponen de la línea del microcrédito financiero, creados especialmente para atender las necesidades de financiamiento a corto plazo de personas naturales que cuentan con un número total no mayor a 10 trabajadores, o generan ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Este tipo de crédito es solicitado por garantizar con un negocio productivo que conoce perfectamente todo su potencial.

**Tabla 22 - Tipos de crédito accedidos de las Microfinancieras para la mejora del negocio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pequeña empresa	20	16,0	16,1	16,1
	Micro empresa	101	80,8	81,5	97,6
	Consumo resolvente	1	,8	,8	98,4
	Consumo no resolvente	1	,8	,8	99,2
	Para vivienda	1	,8	,8	100,0
	TOTAL	124	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
TOTAL		125	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 20 - Tipos de crédito accedidos de las Micro financieras para la mejora del negocio**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

En las transacciones financieras, la mayoría de las instituciones financieras tratan de cubrir sus costos mediante cargos e intereses que cobran a los usuarios, de forma

particular la tasa de interés en el acceso de créditos otorgados por las entidades micro financieras se aprecia en la tabla 23 y figura 21. El 35% de los clientes indican que siempre la tasa de interés beneficiosa es concluyente en el acceso a los créditos, el 34% señala casi siempre, el 27% expresa que es de forma regular.

Se puede entender que en un 69% los créditos están condicionados con la tasa de interés que ofrece el proveedor financiero. En el caso de los micro préstamos, las tasas de interés suelen ser mayores que aquellas que pagan las personas más pudientes, por tratarse de un sector de escasos recursos.

**Tabla 23 - Acceso de crédito relacionado a la tasa de interés beneficiosa de la Micro financiera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	4	3,2	3,2	3,2
	Regularmente	34	27,2	27,2	30,4
	Casi siempre	43	34,4	34,4	64,8
	Siempre	44	35,2	35,2	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 21 - Acceso de crédito relacionado a la tasa de interés beneficiosa de la Micro financiera**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

## B. Dinero fácil

Las preocupaciones acerca de la alta rentabilidad en el área de las micro finanzas suscitaron muchas iniciativas en el sector financiero tendientes a mejorar la transparencia en la especificación de los precios de créditos, es así como surge el “Dinero Rápido”, también conocido como “Microcréditos rápidos” o “minicréditos” es, para muchos clientes, una solución cuando se necesita efectivo urgentemente.

En el estudio la tabla 24 y figura 22 permite visualizar, el 36% de los clientes afirman que casi siempre se ha tomado como una buena opción demandar los créditos mediante la modalidad de dinero fácil por las facilidades brindadas, el 27% indica siempre ha sido una fuente de financiamiento, el 26% considera regularmente esta elección.

El dinero rápido, comparado entre los mejores mini préstamos del mercado financiero es elegido y conveniente en función de cada situación del cliente cuando se tiene la urgente necesidad dineraria como destaca el 63%. Las financieras y entidades modernas de mini créditos urgentes hacen gala de una gestión impecable en cuanto a la seguridad y a la comodidad que ofrecen al cliente, con sus novedosos productos crediticios de dinero rápido.

**Tabla 24 - Solicitud de crédito modalidad de dinero fácil y las facilidades ofertadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,4	2,4	2,4
	Casi nunca	10	8,0	8,0	10,4
	Regularmente	32	25,6	25,6	36,0
	Casi siempre	45	36,0	36,0	72,0
	Siempre	34	27,2	27,2	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 22 - Solicitud de crédito modalidad de dinero fácil y las facilidades ofertadas**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Conocer previamente sobre créditos rápidos en las diferentes entidades, es importante con el fin de comparar y elegir la que se ajuste mejor a nuestro perfil, y por lo tanto, la oferta de un mini préstamo fácil y rápido es conveniente. Al respecto la tabla 25 y figura 23 refleja, el 34% de los clientes indican haber incidido siempre a esta modalidad, así como el otro 34% señalan casi siempre, y el 23% hace mención de regularmente.

**Tabla 25 - Solicitud de crédito modalidad de dinero fácil y la rapidez de las operaciones financieras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,4	2,4	2,4
	Casi nunca	9	7,2	7,2	9,6
	Regularmente	29	23,2	23,2	32,8
	Casi siempre	42	33,6	33,6	66,4
	Siempre	42	33,6	33,6	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Tabla 26 - Incumplimiento de pagos de crédito y problemas sociales, económicos y psicológicos del cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	0			
Válido	Casi nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Regularmente	26	20,8	20,8	22,4
	Casi siempre	48	38,4	38,4	60,8
	Siempre	49	39,2	39,2	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Con frecuencia, las consecuencias del sobreendeudamiento visto como riesgo significativo relaciona a problemas sociales económicos y psicológicos de los clientes, esta situación se aprecia en la tabla 26 y figura 24. El 39% de ellos expresan que siempre el incumplimiento de pagos de créditos ha arrastrado al cliente a poseer problemas sociales, económicos y psicológicos, el 38% indica casi siempre, el 21% indica regularmente. Es decir, las consecuencias para un cliente de no poder cumplir con sus obligaciones de pago pueden dar lugar a problemas sociales, económicos y psicológicos, reflejados en la reputación social, falencia de poder económico y la incompetencia consigo mismo ante las obligaciones asumidas.

**Figura 24 - Incumplimiento de pagos de crédito y problemas sociales, económicos y psicológicos del cliente**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Para determinar el desempeño del cliente frente a las obligaciones financieras adquiridas, es analizar el rendimiento del pago o impago del portafolio, y observar el desarrollo para definir casos de “Riesgosos” con el tiempo. Este contexto se manifiesta en la tabla 27 y figura 25. El 61% de los clientes han señalado siempre el incumplimiento de pagos de crédito crea impactos negativos en la cartera de clientes de las entidades Micro financieras, el 28% expresa casi siempre, el reducido 10% dice sucede regularmente.

El sobreendeudamiento de los clientes es generalizado, fácilmente puede llevar al incumplimiento, lo que puede resultar en un impacto financiero negativo en una IMF y sus inversionistas (FIRTH, 2014).

A los efectos de sistematizar los principales aspectos que entran en juego en el proceso de selección de un prestatario se suele recurrir a la aplicación de las 5 C del análisis crediticio: Character (Voluntad de pago), Capacity (Capacidad de Pago), Capital (Patrimonio), Collateral (Garantías) y Conditions (Condiciones), priorizando en las IMFs las dos primeras.

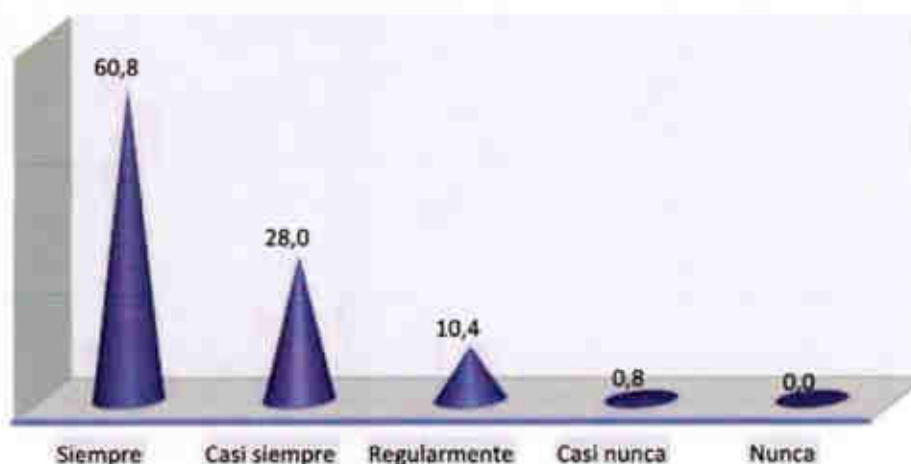
**Tabla 27 - Incumplimiento de pagos de crédito y creación de impactos negativos en la micro financieras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	0			
Válido	Casi nunca	1	,8	,8	,8
	Regularmente	13	10,4	10,4	11,2
	Casi siempre	35	28,0	28,0	39,2
	Siempre	76	60,8	60,8	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.



**Figura 25 - Incumplimiento de pagos de crédito y creación de impactos negativos en la micro financieras**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

El sobreendeudamiento puede resultar en un daño reputacional negativo tanto para las instituciones Micro financieras que participan en el mercado saturado y para el cliente de la MYPE. Aspecto que se fundamenta en la tabla 28 y figura 26. El 65% de los clientes señalan que el incumplimiento de pagos crediticios siempre ha creado negativa reputación en las Micro financieras, el 26% indica casi siempre.

La falta de confianza por parte de los financiadores hacia los clientes convertida en una negativa reputación, podrían causarles el retiro de algunos mercados, sustentado en el incumplimiento de pagos adquiridos del acceso de crédito, así como disminuir en el número de colocaciones de créditos y limitada competitividad en el mercado financiero.

**Tabla 28 - Incumplimiento de pagos de crédito y creación de negativa reputación en la micro financiera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0			
	Casi nunca	0			
	Regularmente	12	9,6	9,6	9,6
	Casi siempre	32	25,6	25,6	35,2
	Siempre	81	64,8	64,8	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 26 - Incumplimiento de pagos de crédito y creación de negativa reputación en la micro financiera**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

### 3.1.3. MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUAMAN LTDA.

#### 3.1.3.1. Categorías

##### A. Nivel de categoría

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como:

$$\text{Tasa de morosidad} = \frac{\text{Créditos impagados}}{\text{Total de créditos.}}$$

Sobre el nivel de incumplimiento de obligaciones crediticias en relación al tiempo se puede observar en la tabla 29 y figura 27. Claramente el 58% de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán han ido demostrando el incumplimiento de pagos con algún retraso de hasta 08 días; considerada dentro de los parámetros de normal, el 27% con algún retraso de pago entre 9 – 30 días calendarios comprendida como problemas potenciales.

El Riesgo normal supone a aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos. Mientras el Riesgo su estándar: aquellas operaciones que si bien

no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.

**Tabla 29- Nivel de incumplimiento de pagos de crédito del cliente en relación al tiempo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	con algún retraso de hasta 8 días (normal)	73	58,4	58,4	58,4
	con algún retraso de pago entre 9 – 30 días calendarios (problemas potenciales)	34	27,2	27,2	85,6
	con algún retraso de pago entre 31-60 días calendario (deficiente)	5	4,0	4,0	89,6
	con algún retraso entre 61-120 días calendario (dudoso)	6	4,8	4,8	94,4
	con algún retraso mayor a 120 días calendario (pérdida)	7	5,6	5,6	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 27 - Nivel de incumplimiento de pagos de crédito del cliente en relación al tiempo**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

El cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. Este escenario se visualiza en la

tabla 30 y figura 28. El 42% de los clientes señalan de forma regular se ha ido retrasando en los pagos de crédito alegando en la apertura de otras obligaciones crediticias en otras entidades similares, el 23% afirman casi siempre sucede así, el 20% enseña como casi nunca, y el 12% mencionan como siempre.

La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. Por otra parte, la morosidad está ligada a la solvencia entendida como la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago. Cuanto mayor sea la solvencia menor será la morosidad y finalmente las obligaciones asumidas con otras instituciones financieras similares.

**Tabla 30 - Retraso de pagos de crédito justificado en la existencia de otras obligaciones financieras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,2	3,2	3,2
	Casi nunca	25	20,0	20,0	23,2
	Regularmente	52	41,6	41,6	64,8
	Casi siempre	29	23,2	23,2	88,0
	Siempre	15	12,0	12,0	100,0
	TOTAL	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 28 - Retraso de pagos de crédito justificado en la existencia de otras obligaciones financieras**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

## B. Calidad de cartera

Para un justo conocimiento de los indicadores financieros se rescata de FRENACREP:

Al cierre del 2015, las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) continuaron con la tendencia ascendente en sus principales indicadores financieros, al lograr una significativa participación en el sistema micro financiero no bancario, lo que demuestra una vez más la solidez de estas instituciones. (ALDAVE REYES, 2016).

La morosidad medida del porcentaje de la cartera atrasada (vencidos y en cobranza judicial) respecto al total de créditos brutos. Al cierre del 2015, las COOPAC han alcanzado uno de los más bajos índices de morosidad, en comparación con las otras IMFNB, debido a la aplicación de mejores políticas de recuperaciones, así como las buenas prácticas en la gestión de riesgos.

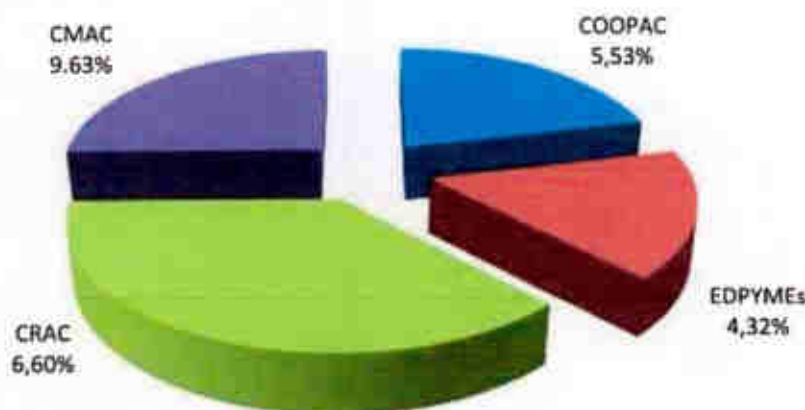
Así, las cooperativas tienen un índice de morosidad de 5.53%, frente al 4.32% de las edpyme, al 6,60% de las cajas municipales, y el 9.63% de las cajas rurales. (Tabla 31 y figura 29)

**Tabla 31 - Principales indicadores de las COOPAC (2014-2015)**

INDICADORES	dic-14	dic-15	Crec. %
Activos	8,236,307,273	10,094,294,298	22,56%
Créditos brutos	6,403,153,044	7,735,766,200	20,81%
Depósitos	5,995,983,579	7,102,031,337	18,45%
Patrimonio Neto	1,589,450,419	1,961,975,495	23,44%
Reservas	389,850,900	465,773,027	19,47%
<b>Morosidad</b>	<b>5,72%</b>	<b>5,53%</b>	
Protección	138,19%	137,28%	
Membresía	1,413,109	1,602,802	13,42%

Fuente: Las COOPAC: un sistema sostenido y en crecimiento 2016.

**Figura 29 - Nivel de morosidad en las Instituciones Microfinancieras**



Fuente: Las COOPAC: un sistema sostenido y en crecimiento 2016.

Según (GUILLEN, 2001), la morosidad crediticia constituye una de los más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades. Entonces, un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones.

La metodología utilizada para el cálculo del nivel de morosidad actual, se ha acudido al reporte detallado de saldos de préstamos al 11/05/2016 de cada uno de los analistas de crédito como fuente primaria de levantamiento de información de campo; tomado como referencia los saldos: vencidos, judiciales, reestructurados y refinanciados (cartera de riesgo).

Al incluir los créditos reestructurados y refinanciados en la medición del ratio de morosidad, se observa que el indicador muestra una tendencia progresiva observada en los últimos periodos. En este sentido, la cartera atrasada, reestructurada y refinanciada (cartera de riesgo) en relación a las colocaciones brutas del sector de las COOPAC SDG Ltda. Representó una morosidad promedio del 5.87%<sup>6</sup> del total de las colocaciones, el

<sup>6</sup> Reporte detallado de saldo de préstamos de la COOPAC SDG Ltda. 2016.

mismo que está asociado a los problemas con créditos del sector producción, con énfasis en el comercio y servicios.

Evaluando por la oferta de productos financieros de la COOPC SDG Ltda., específicamente el producto Microcrédito, la tabla 32 y figura 30 muestra el nivel de morosidad promedio de 5.24% de los saldos vencido, judicial, reestructurado y refinanciado (cartera de riesgo), con una tendencia decreciente del indicador nacional.

**Tabla 32 - Nivel de morosidad de los clientes del producto MICROCRÉDITO de la COOPAC SDG Ltda. Al 11/05/2016**

	N° clientes	SalDOS					
		Préstamo	Vigente	Vencido	Judiciales	Reestructurad	Refinanciado
Montos	501	1667267,97	1294079,18	89269,22	235473,37	0	24963,06
(%)		100	77,6	5,4	14,1	0,0	1,5
Promedio de morosidad							5,24

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 30 - Nivel de morosidad de los clientes del producto MICROCRÉDITO de la COOPAC SDG Ltda. Al 11/05/2016**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

De similar forma, calculando la morosidad del producto Minegocio, la tabla 33 y figura 31 muestra el nivel de morosidad promedio de 4.19% de los saldos vencido,

judicial, reestructurado y refinanciado (cartera de riesgo), con una tendencia decreciente del indicador nacional y mucho menos del producto microcrédito.

**Tabla 33 - Nivel de morosidad de los clientes del producto MINEGOCIO de la COOPAC SDG Ltda. Al 11/05/2016**

	N° clientes	SalDOS					
		Préstamo	Vigente	Vencido	Judiciales	Reestructurad	Refinanciado
Montos	142	2956878,46	2460723,44	131368,30	364786,72	0	0
(%)		100	83,2	4,4	12,3	0,0	0,0
<b>Promedio de morosidad</b>							<b>4,19</b>

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 31 - Nivel de morosidad de los clientes del producto MINEGOCIO de la COOPAC SDG Ltda. al 11/05/2016**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Por otra parte, evaluando la morosidad del producto COOPECASA, la tabla 34 y figura 32 muestra el nivel de morosidad promedio de 8.16% de los saldos vencido, judicial, reestructurado y refinanciado (cartera de riesgo), con una tendencia creciente del indicador nacional. Es necesario la transacción de este producto es operada con moneda extranjera (Dólares Americanos).



**Tabla 34 - Nivel de morosidad de los clientes del producto COOPECASA preferencial de la COOPAC SDG Ltda. al 11/05/2016**

	N° clientes	Saldos					
		Préstamo	Vigente	Vencido	Judiciales	Reestructurado	Refinanciado
Montos	4	220427,7	148440,26	58916,32	13071,12	0	0
(%)		100	67,3	26,7	5,9	0,0	0,0
<b>Promedio de morosidad</b>							<b>8,16</b>

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 32 - Nivel de morosidad de los clientes del producto COOPECASA preferencial de la COOPAC SDG Ltda. al 11/05/2016**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

Entonces, morosidad total de la cartera de crédito de la COOPAC SDG Ltda. Presenta un comportamiento con variaciones mensuales leves. En esta línea, en promedio a lo largo del año se presenta una tendencia decreciente promedio de 0,03% y una morosidad promedio del 5,87%; lo cual muestra una relativa estabilidad en lo referido a morosidad crediticia del segmento sector micro financiero popular y solidario definida en productos Microcrédito y Minegocio. Esta aparente estabilidad es explicada por la tendencia casi estable del comportamiento de la morosidad para el 2015, lo que permite observar un mejor manejo del riesgo de crédito por parte de las cooperativas en los últimos años.

### 3.8 DISCUSIÓN

En los últimos tiempos, los microcréditos se han convertido en un instrumento financiero al servicio del desarrollo empresarial. La potenciación del acceso a las poblaciones vulnerables en nuestro medio y país se está desplegando de forma competitiva y diversa, aunque la inclusión financiera todavía sigue siendo baja. El autoempleo y la creación de microempresas se convierten en este contexto, en un camino para evitar la exclusión más allá del claro impacto económico que puedan tener.

En los últimos años, el acceso de las MYPE al crédito del sistema financiero ha aumentado. Así, al 31 de diciembre de 2014, las colocaciones directas de las microfinancieras ascendieron a S/. 30,800.98 millones, representando un crecimiento de 7.94% en relación al año anterior<sup>7</sup>. Respecto a la participación de los estratos empresariales (MUÑOZ & SALAZAR, 2015) indica:

Las MYPEs que registran créditos con el sistema financiero representan el 99,7% del total de empresas que son clientes de las entidades del sistema financiero. Ello evidencia la importancia de monitorear el endeudamiento de estas empresas con el sistema financiero para identificar potenciales señales de un excesivo endeudamiento.

En los clientes con créditos MYPE, el sobreendeudamiento se ha convertido en un daño reputacional negativo tanto para las instituciones Micro financieras que participan en el mercado saturado y para el cliente de la MYPE. El 39% de los clientes expresan que siempre el incumplimiento de pagos de créditos ha arrastrado al cliente a poseer problemas sociales, económicos y psicológicos.

El 58% de los clientes de la COOPAC SDG Ltda. han ido incumpliendo los pagos con algún retraso de hasta 08 días; considerada dentro de los parámetros de normal y la cartera atrasada, reestructurada y refinanciada (cartera de riesgo) en relación a las colocaciones brutas del sector de las COOPAC SDG Ltda. mostrando una morosidad

---

<sup>7</sup> Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. 2015. El Sistema Micro financiero Peruano. Lima Perú.



promedio del 5.87%<sup>8</sup> del total de las colocaciones, el mismo que está asociado a los créditos del sector producción, con énfasis en el comercio y servicios.

De forma particular, en la COOPAC SDG Ltda. los productos financieros: créditos Microcrédito y Minegocio tienen una mayor participación relativa en la cartera de colocaciones. Ello responde a que las entidades no bancarias se especializan en el segmento de micro finanzas, mientras que los bancos son entidades más diversificadas.

En el 72% de los clientes se ha vinculado con la disminución del ingreso, que surge cuando el cliente ha sobrepasado su capacidad de repago, convertidas en poco competitivas, donde los gastos financieros se incrementan por la deficiente administración del presupuesto establecidos en el ejercicio anual.

Sin embargo, el 68% de los clientes accedidos al crédito y otras similares, han venido cumpliendo con los planes en el mejoramiento del negocio, direccionando al crecimiento de la empresa, mercado e inversión – rentabilidad.

Por otra parte, el 72% de los clientes han recurrido a otras entidades micro financieras a solicitar crédito en función a las condiciones, temporalidad, tasas de interés, entre otros, accediendo entre 02 a 03 créditos de corto plazo y que la frecuencia de pago y repago del préstamo se convierte en un factor relevante para analizar la cartera en riesgo y menos probable es que el préstamo sea repagado

El tipo de crédito microempresa es el relevante para emprendedores, préstamos con garantía personal destinados a crear o hacer crecer un negocio. La opción del dinero rápido, o mini préstamos de corto plazo del mercado financiero se han venido eligiendo conveniente para resolver problemas de urgencia financiera del cliente como ha destacado el 63%.

Con el objetivo de controlar y reducir los niveles de morosidad, al igual que las entidades microfinancieras, vienen mejorando los controles internos para el otorgamiento de nuevos créditos, evaluación que también incluye el riesgo de sobreendeudamiento, condicionando los mismos en función al número de instituciones con las que mantiene deuda el potencial cliente, así como se viene incorporando políticas de fortalecimiento el

---

<sup>8</sup> Reporte detallado de saldo de préstamos de la COOPAC SDG Ltda. 2016.



área de las cobranzas, más allá de las funciones de seguimiento y recuperación de créditos.

### 3.9 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 3.9.1 Hipótesis secundarias

##### Hipótesis secundaria 1

**H<sub>01</sub>:** Los factores de sobreendeudamiento de créditos MYPE no influyen de manera favorable en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

**H<sub>a1</sub>:** Los factores de sobreendeudamiento de créditos MYPE influyen de manera favorable en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

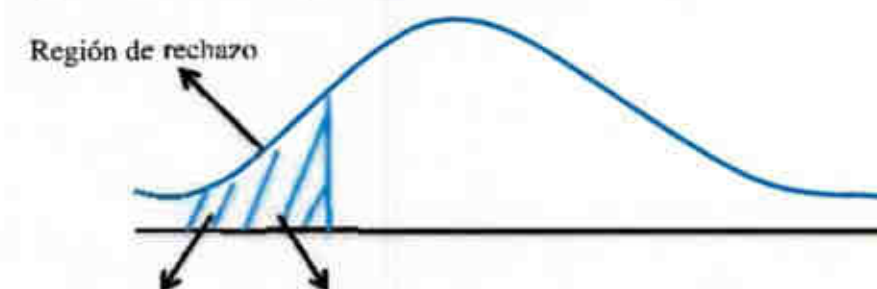
**Tabla 35 - Correlaciones**

		FACTORES DE SOBREENDEUDAMIENTO	CATEGORIA DE MOROSIDAD
Rho de Spearman	FACTORES DE SOBREENDEUDAMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,242**
		N	125
	CATEGORIA DE MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,242**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	125

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

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 33 - Nivel de significancia de H<sub>0</sub> secundaria 1**



Sig = 0.007

Nivel de significancia 0.05

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

La tabla 35 y figura 33 muestra los resultados de la correlación de spearman donde el valor  $p$ ,  $Sig = 0.007$  menor que  $0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que concluye “Los factores de sobreendeudamiento de créditos MYPE influyen de manera favorable en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.”

### Hipótesis secundaria 2

**Ho<sub>2</sub>:** Los créditos MYPE contraídos por los clientes no influyen en la alta morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

**Ha<sub>2</sub>:** Los créditos MYPE contraídos por los clientes influyen en la alta morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

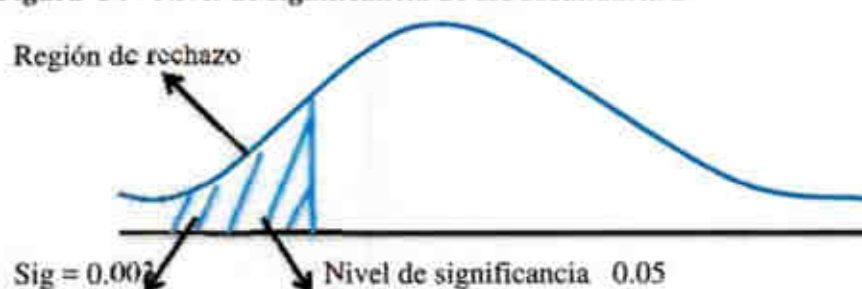
**Tabla 36 - Correlaciones**

		CREDITOS	MOROSIDAD
Rho de Spearman	CREDITOS	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,260**
		N	125
	MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,260**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	125

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

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 34 - Nivel de significancia de Ho secundaria 2**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

La tabla 36 y figura 34 refleja los resultados de la correlación de spearman que indica el valor  $p$ ,  $Sig = 0.003$  menor que  $0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que concluye “Los créditos MYPE contraídos por los clientes

influyen en la alta morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.”

### Hipótesis secundaria 3

**Ho<sub>3</sub>:** Los riesgos de sobreendeudamiento de crédito MYPE no influyen en la alta morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

**Ha<sub>3</sub>:** Los riesgos de sobreendeudamiento de crédito MYPE influyen en la alta morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

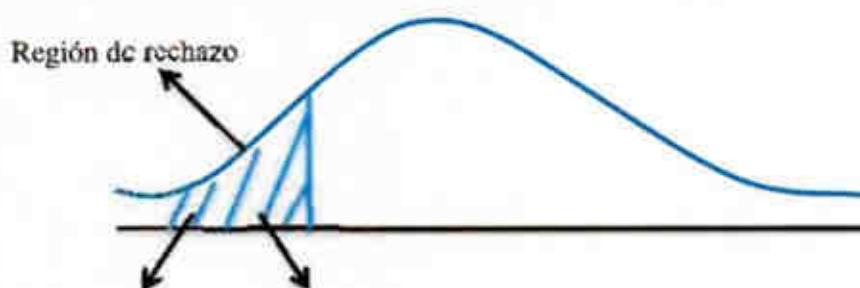
**Tabla 37 - Correlaciones**

			RIESGO DE CREDITO	ALTA MOROSIDAD
Rho de Spearman	RIESGO DE CREDITO	Coefficiente de correlación	1,000	,242**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	125	125
	ALTA MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,242**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	125	125

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

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 35 - Nivel de significancia de Ho secundaria 3**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

La tabla 37 y figura 35 demuestran los resultados de la correlación de Spearman que indica como el valor p, Sig = 0.007 menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que concluye “Los riesgos de sobreendeudamiento de

crédito MYPE influyen en la alta morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.”

#### Hipótesis secundaria 4

**Ho<sub>4</sub>:** El alto nivel de morosidad de crédito MYPE no es influenciada por el sobreendeudamiento de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

**Ha<sub>4</sub>:** El alto nivel de morosidad de crédito MYPE es influenciada por el sobreendeudamiento de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

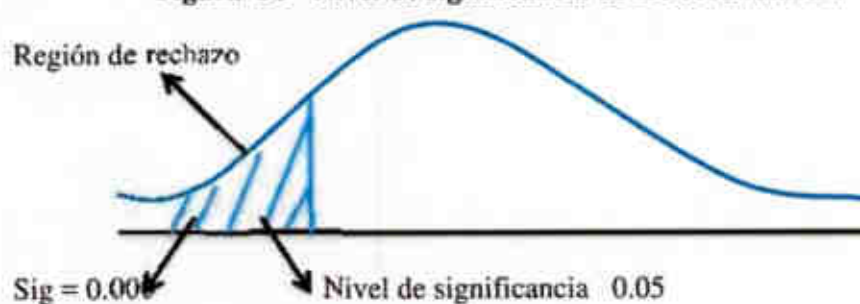
**Tabla 38 - Correlaciones**

			ALTA MOROSIDAD	ENDEUDAMIENTO DEL CLIENTE
Rho de Spearman	ALTA MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	ENDEUDAMIENTO DEL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

**Figura 36 - Nivel de significancia de Ho secundaria 4**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

En la tabla 38 y figura 36 se aprecia los resultados de la correlación de spearman que muestra el valor p, SIG = 0.000 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que concluye “El alto nivel de morosidad de crédito

MYPE es influenciada por el sobreendeudamiento de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.”

### 3.9.2 Hipótesis general

**Ho:** El Sobreendeudamiento de los clientes con créditos MYPE no influye significativamente en la morosidad de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda. del Distrito de Abancay, 2014.

**Ha:** El Sobreendeudamiento de los clientes con créditos MYPE influye significativamente en la morosidad de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda. del Distrito de Abancay, 2014.

**Tabla 39 - Correlaciones**

		SOBREENDEU DAMIENTO MOROSIDAD		
Rho de Spearman	SOBREENDEUDAMIE NTO	Coeficiente de correlación	1,000	,301**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	125	125
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,301**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	125	125

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

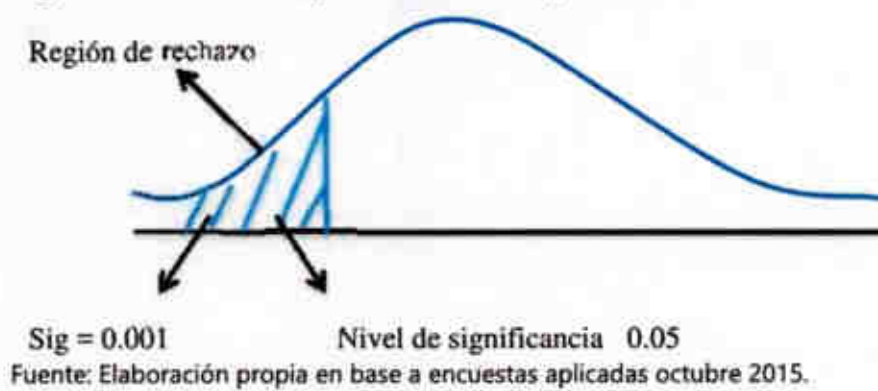
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas aplicadas octubre 2015.

La tabla 39 y figura 37 revela los resultados de la correlación de spearman donde indica el valor p, SIG = 0.001 es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que concluye “El Sobreendeudamiento de los clientes con créditos MYPE influye significativamente en la morosidad de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda. del Distrito de Abancay, 2014”.





**Figura 37 - Nivel de significancia de Ho general**



## CONCLUSIONES

El sobreendeudamiento de los clientes accedidos a créditos MYPEs, han sobrepasado su capacidad de repago acarreado en componentes de la inadecuada planificación de los gastos necesarios y adicionales; la activa competencia entre las instituciones financiadoras; y la falta de cultura financiera del cliente, ha influenciado en la morosidad de los créditos atrasados en la cartera de la COOPAC SDG Ltda., con una tendencia de riesgo superior al normal y una mayor posibilidad de incumplimiento por el nivel descendiente de ingreso de los deudores.

En las instituciones micro financieras, los factores como: la promoción abierta al financiamiento de las MYPEs, la apertura de mayores oficinas de colocaciones de los promotores y analistas de crédito persuasivos, las débiles políticas crediticias que aseguren y controlen el destino del crédito, las campañas crediticias de condiciones, temporalidad, tasas de interés, y la opción de dinero fácil en el 81% de clientes, han influido en el comportamiento de la morosidad y calidad de la cartera crediticia de la COOPAC SDG Ltda.

Los créditos contraídos en un 68% de los clientes ha permitido fomentar mejoras en el negocio: crecimiento empresarial, expansión y diversificación de las actividades económicas, para aumentar los ingresos, y mejorar el nivel de vida del 75% de clientes solicitadas de 02 a 03 veces al año del tipo microempresa 81%, y el uso de la opción del "dinero fácil" destacada en el 63%. Ha influenciado en el componente dinámico de la morosidad crediticia de la COOPAC SDG Ltda.

Los riesgos de sobreendeudamiento de los créditos MYPEs en el 77% de clientes, no han logrado cubrir sus obligaciones de pago generando problemas sociales, económicos y psicológicos, reflejados en la reputación social, falencia de poder económico y la incompetencia consigo el impacto financiero negativo de la COOPAC SDG Ltda. y los inversionistas han influenciado en la morosidad y alto riesgo de la cartera de créditos.

La cartera atrasada, reestructurada y refinanciada (cartera de riesgo) en la COOPAC SDG Ltda. ha representado una morosidad promedio del 5.87% del total de las colocaciones, y el 58% de los clientes han ido incumpliendo los pagos con algún retraso de hasta 08 días (normal); mayor al índice de morosidad de 5.53% de las COOPAC nacional, mostrando niveles de morosidad por productos: Microcrédito de 5.24%, Minegocio 4.19% y COOPECASA 8.16%.



## RECOMENDACIONES

De los enfoques micro financieros se estiman que la pobreza continúa por la cantidad de personas que no acceden a créditos y pierden la oportunidad de generar negocios. Convirtiéndose en una urgente necesidad la incorporación de políticas, mecanismos y sistemas de fomento de programas de microcréditos al sector MYPE perfectamente sostenibles y controlables de sobreendeudamientos y morosidad en la COOPAC SDG Ltda.

Forjar la confiabilidad y la condición de acceso a los microcréditos de un cliente, logrará instaurar que los factores con mayor categoría en sobreendeudamiento estén previstas y relacionados con la correcta aplicación y/o utilización de los criterios metodológicos, precisas para el acceso financiero de un producto y servicio microfinanciero y la reducción de la morosidad en la COOPAC SDG Ltda.

La COOPAC SDG Ltda. e instituciones micro financieras deberían definir y comunicar claramente las políticas para evaluar la idoneidad de los clientes potenciales, y centrar la importancia del uso apropiado de la tecnología crediticia en la cartera de clientes objetivo, manejando un múltiplo del servicio de la deuda evitando el elevado nivel de morosidad que acarrea para el efectivo funcionamiento de las IMFs comprometidas.

Abordar sistemáticamente la gestión eficaz de riesgos a través de la COOPAC SDG Ltda. e instituciones micro financieras, consentirá conocer los riesgos financieros y la detección temprana de problemas potenciales, como enfoque requiere que se asigne la responsabilidad, y la suficiente capacidad de las IMFs para satisfacer de forma sostenible sus objetivos estratégicos, bajando los niveles de morosidad y el cuidado de la reputación institucional.

La COOPAC SDG Ltda. muestra un ratio de cartera atrasada con tendencia a cartera de alto riesgo, indicador de calidad de activos severo (colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas), siendo urgente implementar un sistema de control de calidad de la cartera utilizando indicadores para tal fin y una base de datos que cruce con las demás IMFs. buscando prospectos de clientes con moderado endeudamiento patrimonial y flujo de caja solvente ante obligaciones adquiridas con sutil manejo de cartera de morosidad.



## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- ALDAVE REYES, N. (2016). Las COOPAC un sistema sostenido y en crecimiento. *FENACREP*, 16.
- ALVAREZ ALBURQUEQUE EDUARDO ASCANIO. (julio de 2012). "Análisis de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú". Piura.
- ARENAS, M., BOCCARDI, P.; y PIÑEYRUA, A. (2012). *Evaluación del riesgo crediticio de la cartera de microcréditos de una institución financiera en Uruguay*. Montevideo Uruguay.
- ARISPE MÉNDEZ, Hugo G.; VILLEGAS LUNA, Juan Carlos. (junio de 2010). *MONOGRAFIAS.COM*. Recuperado el 15 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos94/nueva-tecnologia-crediticia-elevar-nivel-colocacion-creditos-pymes/nueva-tecnologia-crediticia-elevar-nivel-colocacion-creditos-pymes.shtml>
- BELAUNDE, Gregorio. (12 de FEBRERO de 2012). Soluciones posibles para hogares y Mypes sobreendeudados. *GESTION EL DIARIO DE ECONOMIA Y NEGOCIOS DEL PERU*, pág. 1.
- BERGER, M., & LARA, G. B. (2006). *El Boon de las microfinanzas. El Modelo Latinoamericano visto desde adentro*. New York: Prentice Hall.
- BRACHFIELD, P. (2000). *LUCHA CONTRA LA MOROSIDAD*.
- CACERES , y. (21 de Noviembre de 2013). Sistema Financiero. *Las Mypes registran la mayor morosidad en el 2013.*, pág. 1.
- CAMPOVERDE VELEZ, Felix. (04 de FEBRERO de 2008). Recuperado el 18 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- CHARAJA C., F. (2009). *MAPIC EN LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. PUNO.
- DERECHO BANCARIO. (s.f.). *DERECHO BANCARIO*. Recuperado el 15 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://es.slideshare.net/alessandrabartuesta/centrales-de-riesgo>
- EDUCACION FINANCIERA. (s.f.). *EDUCACION FINANCIERA*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2014, de [www.asba-supervision.org](http://www.asba-supervision.org): <http://www.asba-supervision.org/PEF/endeudamiento/sobreendeudamiento.shtml>
- EL SUPERINTENDENTE DE BANCA, s. y. (19 de noviembre de 2008). resolución S.B.S n° 11356-2008 . lima, peru.
- ESTALIN, Cano. (3 de AGOSTO de 2012). *BANCO SOLIDARIO*. Recuperado el 26 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://es.slideshare.net/ESTALINCANO/sobreendeudamiento-presentacion>
- FIRTH, B. (2014). El sobreendeudamiento: Abordando la gestión de riesgos. *Microfinance. CEO Working Group*, 05-06.
- FOSCHIATTO, P., & STUMPO, G. (2006). Políticas municipales de microcrédito. un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales. *Estudios de America Latina*, 244.
- FUNDACIÓN GRAMEEN (Aldeas), A. (2007). Premio Nobel de la Paz. Muhammad Yunus. *Gestión Microfinanciera*, 89-95.
- GUILLEN, U. (2001). Morosidad crediticia y tamaño : Un análisis de la crisis. *Banco Central de Reserva*.
- GREN CHEN, S. R. (2010). Enfoques: Crecimiento y vulnerabilidades en Microfinanzas. *CGAP Focus Note N° 61*.
- HARRIET. (2000). *REVISTA DE LA FACULTAD DE CONOMIA*. MEXICO.



- HERNANDEZ S., R. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: QUINTA EDICION.
- HUAMANI CAYLLAHUA JOSUE. (2010). "La Evaluación del riesgo en el acceso al crédito de las Micropresas de Servicios en las Cajas municipales de ahorro y crédito en la ciudad de Abancay, 2010". Abancay, Abancay, Apurimac .
- ITURRIOZ DEL CAMPO, Javier. (s.f.). *EXPANCIÓN.COM*. Recuperado el 20 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/credito-de-proveedores.html>
- JIMENEZ. (octubre de 2008). "El acceso al crédito de Mypes". "*El acceso al crédito de Mypes*". ECUADOR.
- LEDGERWOOD, J. (1999). *Microfinance Handbook: An Institutional and Financia Perspective*. Banco Mundial.
- MALDONADO, R; MORALES, R. & DURAN, A. (2012). Participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en los sistemas de pago de América Latina y el Caribe. *CEMLADGRV*, 27.
- MANRIQUE TORRES, R. (2013). tasas de interés, microfinanzas, sistema financiero peruano, crédito en el Perú, crédito hipotecario. *CADE 2013, BBVA Continental, BID, América Latina*, (págs. 12-13). Lima.
- MONZON UGARRIZA, J. (2013). Nuevos Factores en el Sobreendeudamiento de Mypes con las IMF. *Sinergia e Innovación*.
- MONZON UGARRIZA, Jaime. (16 de DICIEMBRE de 2014). *SINERGIA E INNOVACION*. Recuperado el 16 de DICIEMBRE de 2014, de <http://blogs.upc.edu.pe/epg/investigacion-epg/content/nuevos-factores-en-el-sobreendeudamiento-de-mypes-con-las-imf>
- MUHAMMAD, Y. (2005). *Grameen Banks . Programe Grameen Communications*.
- MUÑOZ, J. C., & SALAZAR, O. (2015). Analizando el nivel de adeudamiento de la Micro y Pequeña Empresas. *Moneda*, 20.
- PUJA CAMPOS, A. (2008). Programa crédito y sobreendeudamiento de los consumidores. *Consumers International - Fundación Avina*.
- PYMEX EQUIPO. (30 de AGOSTO de 2011). *PYMEX*. Recuperado el 06 de diciembre de 2014, de <http://pymex.pe/finanzas/finanzas-y-contabilidad/sobreendeudamiento-causas-que-lo-provocan>
- RAMIREZ FRANCO, N. (03 de setiembre de 2007). *ciencia.glosario.net*. Recuperado el 05 de diciembre de 2014, de [ciencia.glosario.net: http://ciencia.glosario.net/agricultura/endeudamiento-11137.html](http://ciencia.glosario.net/agricultura/endeudamiento-11137.html)
- RAMOS FERNANDEZ, E. Y. (2014). *bibliotecadigital.umsa.bo*. Recuperado el 25 de NOVIEMBRE de 2014, de TESIS: <http://bibliotecadigital.umsa.bo:8080/rddu/bitstream/123456789/5185/1/T-1977.pdf>
- REILLE, X. (2010). El aumento, caída y Recuperación del Sector de las Microfinanzas. *CGAP Brief*.
- RENGIFO SILVA, Jheferson. (2011). Recuperado el 14 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/03/000180/00018020130821115047.pdf>
- REPOSITORIO. (s.f.). *repositorio.ute.edu*. Recuperado el 14 de NOVIEMBRE de 2014, de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10124/3/27332\\_3.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10124/3/27332_3.pdf)
- REQUEJO, P. Y. (1998).



- RHYNE, E. (2001). *Cómo los préstamos a los pobres comenzó, creció, y la mayoría de edad en Bolivia*. Boston, Kumarian Press.
- RIOS ZAMORA, MIA;. (21 de NOVIEMBRE de 2013). LA REPUBLICA. *Las Mypes registran la mayor Morosidad en el 2013.*, pág. 1.
- RURALFINANCE. (s.f.). *ruralfinance.org*. Recuperado el 20 de noviembre de 2014, de [http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1145653056855\\_AgLend\\_Lesson6\\_es.pdf](http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1145653056855_AgLend_Lesson6_es.pdf)
- SALAS, S. J. (1998). *DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD DE LAS CAJAS DE AHORRO ESPAÑOLAS* (Vol. 3). ESPAÑA.
- SANCHEZ, F. & VISCARRA, P. (2016). Panorama del sector cooperativo en Perú. *MicroRate Newsletter Latinoamérica*.
- SOCALO CUZCO, Irina. (30 de FEBRERO de 2010). *AREA FINANZAS*. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2014, de *Cómo acceder a Créditos a la Micro y Pequeñas empresas*: [http://www.aempresarial.com/servicios/revista/201\\_9\\_HYHBYBKJAYQLNRDPUGCVCNXXAMGPKOYXVWEWVGHFGFWRSNVIICL.pdf](http://www.aempresarial.com/servicios/revista/201_9_HYHBYBKJAYQLNRDPUGCVCNXXAMGPKOYXVWEWVGHFGFWRSNVIICL.pdf)
- TAMORE, Katty. (MAYO de 2011). *BUENASTAREAS.COM*. Recuperado el 18 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Sobreendeudamiento/2164131.html>
- TOLEDO CONCHA, Emerson. (NOVIEMBRE de 2009). *CONTABILIDAD Y NEGOCIOS*. Recuperado el 20 de NOVIEMBRE de 2014, de *REVISTA*: [file:///C:/Documents%20and%20Settings/Goya/Mis%20documentos/Downloads/933-3596-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/Goya/Mis%20documentos/Downloads/933-3596-1-PB%20(4).pdf)
- TRUJILLO DIEZ, I. J. (2003). *EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES. COMARES*.
- VALDERRAMA MENDOZA, SANTIAGO. (2007). *PASOS PARA ELABORAR PROYECTOS Y TESIS DE INVESTIGACION CIENTIFICA*. LIMA: SAN MARCOA E.I.R.L.
- www.superintendencia nacional de banca y seguros.com*. (15 de agosto de 2014). Recuperado el 14 de enero de 2015, de <http://blog.pucp.edu.pe/item/107013/nueva-evaluacion-y-clasificacion-del-deudor-financiero>
- YANA CHEJO, Gualberto. (3 de DICIEMBRE de 2010). *TESIS DE GRADO*. Recuperado el 20 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://bibliotecadigital.umsa.bo:8080/rddu/bitstream/123456789/1926/1/T-1240.pdf>



# ANEXOS



Anexo N° 01

Matriz de operacionalización de variables e Indicadores

**SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES CON CREDITOS MYPE Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN LTDA. EN EL DISTRITO DE ABANCAY, 2014**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	MÉTODOS
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera el Sobreendeudamiento de los clientes con créditos MYPE influyen en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda. del Distrito de Abancay?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿De qué manera los factores de sobreendeudamiento de créditos MYPE influyen en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.?</p> <p>¿Cómo los créditos MYPE contraídos por los clientes influyen en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.?</p> <p>¿Cómo los riesgos de sobreendeudamiento de crédito MYPE influyen en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.?</p> <p>¿Cuál es el nivel de morosidad de crédito MYPE influenciada por el sobreendeudamiento de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Analizar el Sobreendeudamiento de los clientes con créditos MYPE y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda. del Distrito de Abancay.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Evaluar de qué manera los factores de sobreendeudamiento de créditos MYPE influyen en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.</p> <p>Analizar cómo los créditos MYPE contraídos por los clientes influyen en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.</p> <p>Evaluar cómo los riesgos de sobreendeudamiento de crédito MYPE influyen en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.</p> <p>Determinar el nivel de morosidad de crédito MYPE influenciada por el sobreendeudamiento de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>El Sobreendeudamiento de los clientes con créditos MYPE influye de manera significativa en la morosidad de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda. del Distrito de Abancay.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Los factores de sobreendeudamiento de créditos MYPE influyen de manera favorable en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.</p> <p>Los créditos MYPE contraídos por los clientes influyen en la alta morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.</p> <p>Los riesgos de sobreendeudamiento de crédito MYPE influyen en la alta morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.</p> <p>El alto nivel de morosidad de crédito MYPE es influenciada por el sobreendeudamiento de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.</p>	<p>1. Sobreendeudamiento</p> <p>2. Morosidad</p>	<p>1.1. Factores</p> <p>1.2. Créditos</p> <p>1.3. Riesgos</p> <p>2.1. Categorías</p> <p>2.2. Calidad de cartera</p>	<p>1.1.1. Ingresos del negocio</p> <p>1.1.2. Gastos financieros</p> <p>1.1.3. Fuentes de financiamiento</p> <p>1.1.4. Competencia</p> <p>1.2.1. Créditos de riesgo</p> <p>1.2.2. Dinero fácil</p> <p>1.3.1. Gestión de riesgos</p> <p>2.1.1. Crédito normal</p> <p>2.1.2. Crédito con problema potencial</p> <p>2.1.3. Créditos deficientes</p> <p>2.1.4. Créditos dudosos</p> <p>2.1.5. Créditos perdidos</p> <p>2.2.1. Cartera atrasada</p> <p>2.2.2. Cartera de alto riesgo</p> <p>2.2.3. Cartera pesada</p>	<p>Disminución de ingresos</p> <p>Nivel de incremento de gastos</p> <p>Nivel de incremento de gastos</p> <p>Crecimiento de las obligaciones financieras</p> <p>Presencia de IMFs</p> <p>Nivel de accesibilidad y variedad</p> <p>Destinos de crédito</p> <p>Créditos de campaña</p> <p>Créditos y servicios financieros</p> <p>Sistemas de control crédito</p> <p>Disciplina crediticia</p> <p>Créditos para mejoramiento de actividades</p> <p>Frecuencia de créditos accedidos</p> <p>Tipos de crédito</p> <p>Tasas de interés</p> <p>Facilidad de crédito</p> <p>Rapidez de crédito</p> <p>Incumplimiento de pago</p> <p>Impacto de servicio financiero</p> <p>Reputación</p> <p>Pago con atraso de 8 días</p> <p>Pago con atraso entre 9 y 30 días</p> <p>Pago con atraso entre 31 y 60 días</p> <p>Pago con atraso entre 61 y 120 días</p> <p>Pago con atraso mayor a 120 días</p> <p>Vencidas y en cobranza judicial</p> <p>Vencidas, cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas</p> <p>Deficientes, dudosos y pérdidas</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Explicativa</p> <p><b>Método de investigación:</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental transeccional-causal</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 367 clientes MYPE</p> <p><b>Muestra:</b> 124 Clientes MYPE</p> <p><b>Técnica:</b> Revisión documental Encuesta.</p> <p><b>Proceso:</b> SPSS, Excel</p> <p><b>resultado:</b> Tablas estadísticas</p> <p><b>Calendario:</b> 3 meses</p> <p><b>inversión::</b> S/. 9,255.50</p>

Fuente: Producción propia.







**CUESTIONARIO**

Dirigido a clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Ltda.

La encuesta que dirigimos tiene por finalidad realizar la investigación intítulado "SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES CON CREDITOS MYPE Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN LTDA. EN EL DISTRITO DE ABANCAY, 2014". Solicitamos encarecidamente facilitar de una real información que permitirá conocer la actual situación de este importante sector. Quedamos agradecidos por su valiosa contribución.

**Indicaciones:** marque usted con un aspa "X" la respuesta que considera y se ajusta más a la realidad. Gracias

<b>DATOS GENERALES</b>	Edad:
	Estrato de empresa: (a) Micro empresa (b) Pequeña empresa (c) Otro:.....
	Actividad económica: (a) Industria (b) Comercio (c) Servicios
	Línea de actividad:.....
	Otras fuentes de crédito: (a) Bancos (b) CMAC (c) CRAC (d) Cooperativas de Ahorro y Crédito
N° de créditos accedidos: (a) Menos de 02 (b) Entre 02 y 04 (c) Más de 04	

**Variable: SOBRE ENDEUDAMIENTO**

**I<sub>1</sub>: Factores de sobreendeudamiento**

**a) Ingresos**

N°	Ítems	N	CN	R	CS	S
01	En el año 2014 ha <b>disminuido el nivel de ingresos</b> en la actividad que desarrolla en su negocio	N	CN	R	CS	S
02	La disminución de los ingresos se ha debido por: (a) Incremento de precio los productos o servicios (b) Limitada inversión (c) Escasa demanda en mercado (d) Mucha competencia (e) Enfermedad o deceso de algún familiar	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)

**b) Gastos**

03	En el año 2014 se han <b>incrementado los gastos financieros</b> en las actividades del negocio	N	CN	R	CS	S
04	El incremento de los gastos fue causado por: (a) Descontrol del presupuesto establecido (b) Gastos no previstos (c) Gastos innecesarios (d) Gastos obligatorios (e) Uso irracional de tarjetas de crédito	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
05	El aumento de los gastos ha sido causado por <b>obligaciones financieras (deudas) de corto plazo</b> adquiridas de otras entidades financieras	N	CN	R	CS	S

**c) Financiamiento**

06	Es buena oportunidad la presencia de muchas oficinas de entidades <b>micro financieras</b> para solicitar crédito	N	CN	R	CS	S
07	Es <b>accesible y variada la oferta de créditos</b> en las oficinas de las micro financieras	N	CN	R	CS	S
08	El crédito accedido se <b>asegura y destina</b> para el que fue planificado en el negocio	N	CN	R	CS	S
09	Preferentemente aprovecho de las <b>campañas de crédito financiero</b> ofrecidos	N	CN	R	CS	S

**d) Competencia**

10	El crédito logrado para el negocio es elegido de los <b>múltiples préstamos y diversas fuentes</b> que existe en entidades micro financieras	N	CN	R	CS	S
11	El acceso de crédito está estrictamente en función del <b>sistema y control de gestión documentaria</b> que establecen las entidades micro financieras	N	CN	R	CS	S
12	El excesivo acceso de créditos obtenidos es muchas veces consecuencia del poco <b>conocimiento y disciplina financiera</b> de mi empresa	N	CN	R	CS	S

**I<sub>2</sub>: Créditos**

**a) Créditos de riesgo**

13	El año 2014 se ha solicitado créditos micro financieros para mejorar las actividades del negocio	N	CN	R	CS	S
----	--	---	----	---	----	---



14	El número de créditos accedidos de la (COOP.ACSDG Ltda.) fue: (a) menos de 02 (b) Entre 02 y 03 (c) entre 03 y 04 (d) Entre 04 y 05 (e) Más de 05	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
15	Para la mejora del negocio el tipo de crédito accedido fue: (a) Pequeña empresa (b) Microempresa (c) Consumo resolvente (d) Consumo no resolvente (e) Para vivienda	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
16	Los créditos accedidos por la micro financiera estuvo en estrecha relación con la <b>tasa de interés</b> más beneficioso posible	N	CN	R	CS	S
<b>b) Dinero fácil</b>						
17	En el año 2014 para la operación del negocio, se ha recurrido a créditos de dinero fácil por <b>las facilidades</b> que ofrecen éstas financieras	N	CN	R	CS	S
18	Se ha recurrido a los créditos de dinero fácil por <b>la rapidez</b> en las operaciones financieras a pesar de ser informales	N	CN	R	CS	S
<b>I<sub>2</sub>: Riesgo</b>						
19	El incumplimiento de mis pagos por créditos accedidos acarrea <b>problemas sociales, económicos y muchas veces psicológicos</b>	N	CN	R	CS	S
20	El incumplimiento de mis pagos crea un <b>impacto negativo en los servicios micro financieros</b> y obstáculos para las próximas solicitudes de crédito	N	CN	R	CS	S
21	El incumplimiento de mis pagos <b>crea una negativa reputación</b> de las entidades micro financieras que me accedieron de los servicios financieros	N	CN	R	CS	S
<b>Variable: MOROSIDAD</b>						
<b>I<sub>1</sub>: Categorías</b>						
<b>a) Nivel de categoría</b>						
N°	Ítems	N	CN	R	CS	S
22	De los créditos obtenidos de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, el pago se ha venido cumpliendo con las cuotas de acuerdo a lo convenido, pero:					
	(a) Con algún retraso de hasta 08 días (Normal)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
	(b) Con algún retraso de pago entre 9 y 30 días calendario (Problemas potenciales)					
	(c) Con algún retraso de pago entre 31 y 60 días calendario (Deficiente)					
	(d) Con algún retraso de entre 61 y 120 días calendario (dudoso)					
23	El retraso de los pagos se justifica por la existencia de otras obligaciones financieras adquiridas en otras financieras	N	CN	R	CS	S

#### Leyenda de respuestas

N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
R	3	Regularmente
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

DATOS DE CONTROL:	
Nombre del encuestador:	Lugar y fecha de la encuesta:
Supervisor de encuesta:	Fecha de monitoreo:

