



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN EL CUMPLIMIENTO
DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL BANCO
DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS,
PERIODO 2011 - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**AUTOR (ES) : MARTHA VICTORIA GRANDEZ VELASCO
MIGUEL ANGEL CORNELIO CHUJUTALLI**

**ASESOR (ES): Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR
Dr. RONEL ENRIQUE GRATELLI TUESTA**

IQUITOS – PERÚ

2017



UNAP

Escuela de Post Grado
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Directoral N° 0683-2017-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: **“IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2011 - 2015”** designando como jurados a los siguientes profesionales:

Dr. Beny Pasquel Flores	Presidente
Mgr. Manuel Ignacio Núñez Horna	Miembro
Mgr. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani	Miembro

A los Catorce días del mes de Septiembre del 2017, a horas 07:30 p.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: **“IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2011 - 2015”** presentado por los egresados: **MIGUEL ÁNGEL CORNELIO CHUJUTALLI Y MARTHA VICTORIA GRANDEZ VELASCO**, como requisito para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

..... *Respondidas Satisfactoriamente*

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno (X) c) Bueno ()
2. Desaprobado: ()

Observaciones : *N.I.P.E.U.N.O.*

A Continuación, el Presidente del Jurado, dio por concluida la sustentación, siendo las *09:00* p.m. del Catorce de Septiembre 2017; con lo cual, se le declara a las sustentantes *A.P.T.S.* para recibir el Grado Académico de **MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

[Signature]
Dr. Beny Pasquel Flores
Presidente

[Signature]
Mgr. Manuel Ignacio Núñez Horna
Miembro

[Signature]
Mgr. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani
Miembro

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DÍA 14 MES SEPTIEMBRE AÑO 2017. EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS -PERÚ.



.....
Dr. BENY PASQUEL FLORES
Presidente



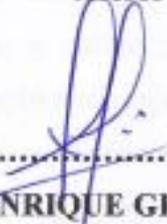
.....
Mgr. MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA
Miembro



.....
Mgr. VÍCTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI
Miembro



.....
Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR
Asesor



.....
Dr. RONEL ENRIQUE GRATELLI TUESTA
Asesor

DEDICATORIA

La concepción de este proyecto está dedicada principalmente a Dios, por darme la oportunidad de estar aquí y gozar la vida que tengo; a mis queridos padres, José Martín y Yolanda, pilares fundamentales en mi vida, por su amor y apoyo incondicional, por enseñarme que lo que te propones con esfuerzo se cumple, son mi ejemplo a seguir. A mis hermanas, Yolanda Isabel y Milagros Esther, por su comprensión. A mi abuelita, Hildecarda, por su amor incondicional. A ellos esta tesis magistral pues sin ellos, esto no hubiese podido ser.

Martha Victoria Grandez Velasco

La concepción de este proyecto está dedicada a Dios, que me ha dado la vida, la fuerza y la gracia para estar aquí. A mi querido padre, Leoncio Exaltación (+), por dejar sabiduría y el conocimiento para poder triunfar en la vida; a mi querida madre, Edith, que lucha día a día porque yo sea un gran profesional. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir. A mis hermanos, sobrinas y familia en general, por el apoyo y cariño incondicional. También dedico este proyecto a mis hijas, Maria Edith (+), que me bendice y cuida, y Leonela Sophia, que representa mi gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio. Y a mi querida Cinthia Lizbeth, por su paciencia y cariño. A ellos esta tesis magistral pues sin ellos, esto no hubiese podido ser.

Miguel Angel Cornelio Chujutalli

RECONOCIMIENTO

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo nuestro camino y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda nuestra vida.

A nuestros queridos padres, por estar siempre apoyándonos, ejemplo de lucha, dedicación y fortaleza.

A los señores, BRUNO ZARATE, KHRIS MARTINEZ, YVAN PEREDA y CARLOS SOVERO, por apoyarnos incondicionalmente.

A nuestros asesores de tesis, **Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR** y **Dr. RONEL ENRIQUE GRATELLI TUESTA**, por sus esfuerzos y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, sus maneras de trabajar, sus persistencias, sus paciencias y sus motivaciones han sido fundamentales para nuestra formación como investigadores. A sus maneras, han sido capaces de ganarse nuestra lealtad y admiración, así como sentirnos en deuda con ellos por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado esta Tesis.

RESUMEN

“IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2011 - 2015”

Martha Victoria Grandez Velasco
Miguel Angel Cornelio Chujutalli

El mercado financiero de la ciudad de Iquitos se encuentra conformado por bancos comerciales, financieras, cajas municipales, entre otros, quienes compiten en la oferta de servicios realizando intermediación financiera. El Banco de Comercio Agencia Iquitos se encuentra operando en la localidad desde inicios de la presente década, compitiendo con las demás instituciones en la colocación de créditos y captación de ahorros. El segmento que concentra el mayor número de créditos es el sector “CONVENIOS FUERZAS ARMADAS Y POLICIA NACIONAL DEL PERÚ (PNP)”, y los recursos solicitados son utilizados como capital de trabajo. Se debe precisar que la economía de Loreto se basa principalmente en actividades extractivas, ocupando el primer lugar la actividad petrolera seguida de la forestal, sectores que se han visto afectados desde el año 2014. El objetivo de la presente tesis magistral fue analizar el impacto de la morosidad en los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 – 2015. Para ello, se llevó a cabo la presente investigación de tipo Correlacional y de diseño No Experimental, analizando la significancia estadística y la determinación de las Variable Independiente (mora) en la Variable Dependiente (patrimonio institucional, cartera de créditos, y número de operaciones). Luego del análisis y discusión de los resultados, se pudo comprobar que la morosidad no afecta el comportamiento del Patrimonio, de la Cartera de créditos y del Número de Operaciones; es decir, se encuentra en niveles manejables que no constituyen una amenaza para la institución. Se destaca la semiparalización del sector “Hidrocarburos” y del sector “Forestal”, principales actividades que dinamizan la economía regional. La crisis del sector “Hidrocarburos” es derivada de la caída en los precios internacionales del petróleo, cambio en la administración de los lotes petroleros, y conflictos sociales en las zonas de extracción. A diferencia del sector “Forestal” que se debe a la aplicación de la Ley N° 29763 – Ley Forestal y de Fauna Silvestre, y los controles que ella contempla.

Palabras Clave: Morosidad, Patrimonio, Cartera de Créditos, Número de Operaciones, Sector Financiero, Evaluación Crediticia, Asesoría Financiera.

ABSTRACT

" IMPACT OF NON-COMPLIANCE OF THE BANK'S STRATEGIC OBJECTIVES OF COMMERCE AGENCY IQUITOS, PERIOD 2011 - 2015"

Martha Victoria Grandez Velasco
Miguel Angel Cornelio Chujutalli

The financial market of the city of Iquitos is made up of commercial banks, financial banks, municipal savings banks, among others, who compete in the offer of services performing financial intermediation. Banco de Comercio Agencia Iquitos has been operating in the city since the beginning of this decade, competing with other institutions in the placement of loans and savings collection. The segment with the largest number of credits is the "ARMED FORCES AND POLICE NATIONAL OF PERU (PNP) CONTRACT" sector, and the resources requested are used as working capital. It should be pointed out that Loreto's economy is mainly based on extractive activities, with the oil industry followed by forestry, which have been affected since 2014. The objective of this master thesis was to analyze the impact of The delinquency in the strategic objectives of the Banco de Comercio Agencia Iquitos, in the period 2011 - 2015. For this purpose, the present investigation was carried out of Correlational and Non-Experimental design, analyzing the statistical significance and the determination of the Independent Variable (Default) in the Dependent Variable (institutional equity, loan portfolio, and number of transactions). After the analysis and discussion of the results, it was verified that the delinquency does not affect the behavior of the Assets, the Loan Portfolio and the Number of Transactions; That is, it is at manageable levels that do not pose a threat to the institution. The "Hydrocarbons" sector and the "Forestry" sector are the main activities that boost the regional economy. The crisis in the "Hydrocarbons" sector is due to the fall in international oil prices, changes in the administration of oil lots, and social conflicts in the extraction areas. Unlike the "Forestry" sector that is due to the application of Law N° 29763 - Forest Law and Wildlife, and the controls it contemplates.

Key Words: Delinquency, Equity, Loan Portfolio, Number of Operations, Financial Sector, Credit Assessment, Financial Advising.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	<u>Pág.</u>
Portada o carátula.....	i
Contraportada o contracarátula.....	ii
Acta de sustentación.....	iii
Hoja de aprobación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Reconocimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenidos.....	ix
Índice de cuadros.....	xi
Índice de gráficos.....	xiii
I. Capítulo I.....	01
1.1. Introducción.....	01
1.2. Problemas de Investigación.....	02
1.3. Objetivos.....	05
1.3.1 General.....	05
1.3.2 Específicos.....	05
II. Capítulo II.....	06
2.1. Marco Teórico.....	06
2.1.1 Antecedentes.....	06
2.1.2 Bases Teóricas.....	22
2.1.3 Marco Conceptual.....	30
2.2. Definiciones Operacionales.....	36
2.3. Hipótesis.....	37
III. Capítulo III.....	38
3. Metodología.....	38
3.1 Método de Investigación.....	38
3.2 Diseños de Investigación.....	38
3.3 Población y Muestra.....	38
3.4 Técnicas e Instrumentos.....	39
3.5 Procedimiento de Recolección de Datos.....	39

3.6	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	39
3.7	Protección de los Derechos Humanos.....	40
IV.	Capítulo IV.....	41
	Resultados.....	41
V.	Capítulo V.....	59
	Discusión.....	59
VI.	Capítulo VI.....	67
	Propuestas.....	67
VII.	Capítulo VII.....	68
	Conclusiones.....	68
VIII.	Capítulo VIII.....	70
	Recomendaciones.....	70
IX.	Capítulo IX	72
	Referencia Bibliográfica.....	72

ÍNDICE DE CUADROS

	<u>Pág.</u>
Cuadro N° 01: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011.....	41
Cuadro N° 02: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2012.....	42
Cuadro N° 03: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2013.....	43
Cuadro N° 04: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2014.....	44
Cuadro N° 05: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2015.....	45
Cuadro N° 06: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011.....	46
Cuadro N° 07: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2012.....	47
Cuadro N° 08: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2013.....	48
Cuadro N° 09: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2014.....	49
Cuadro N° 10: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2015.....	50
Cuadro N° 11: Créditos refinanciados del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2012.....	51
Cuadro N° 12: Créditos refinanciados del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2013.....	52
Cuadro N° 13: Créditos refinanciados del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2014.....	53
Cuadro N° 14: Créditos refinanciados del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2015.....	54

Cuadro N° 15:Créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2012.....	55
Cuadro N° 16:Créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2013.....	56
Cuadro N° 17:Créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2014.....	57
Cuadro N° 18:Créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2015.....	58
Cuadro N° 19:Relación entre la morosidad y los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011 – 2015.....	61
Cuadro N° 20:Variación de la morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011 – 2015.....	62
Cuadro N° 21:Objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011 – 2015.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<u>Pág.</u>
Gráfico N° 01: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011.....	41
Gráfico N° 02: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2012.....	42
Gráfico N° 03: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2013.....	43
Gráfico N° 04: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2014.....	44
Gráfico N° 05: Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2015.....	45
Gráfico N° 06: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011.....	46
Gráfico N° 07: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2012.....	47
Gráfico N° 08: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2013.....	48
Gráfico N° 09: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2014.....	49
Gráfico N° 10: Mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2015.....	50
Gráfico N° 11: Créditos refinanciados del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2012.....	50
Gráfico N° 12: Créditos refinanciados del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2013.....	51
Gráfico N° 13: Créditos refinanciados del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2014.....	52
Gráfico N° 14: Créditos refinanciados del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2015.....	53

Gráfico N° 15: Créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2012.....	55
Gráfico N° 16:Créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2013.....	56
Gráfico N° 17: Créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2014.....	57
Gráfico N° 18: Créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2015.....	58
Gráfico N° 19: Variación de la morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011 – 2015.....	63
Gráfico N° 20: Patrimonio del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011 – 2015.....	64
Gráfico N° 21: Cartera del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011 – 2015.....	65
Gráfico N° 22: Número de operaciones del Banco de Comercio Agencia Iquitos, Periodo 2011 – 2015.....	65

CAPÍTULO I

1.1. INTRODUCCIÓN.

El mercado financiero de la ciudad de Iquitos es muy competitivo, ya que se encuentran operando los principales bancos, financieras, cajas municipales, entre otros; ofreciendo una gama de servicios y créditos, que van desde los personales hasta los créditos por convenio.

El Banco de Comercio Agencia Iquitos viene atendiendo en la localidad desde inicios de la presente década, compitiendo con las instituciones financieras existentes en la colocación de créditos y captación de ahorros; es decir, realizando intermediación financiera, priorizando el sector convenio de las Fuerzas Armadas y la PNP, segmento en el cual se encuentran mayoritariamente las colocaciones.

La institución tiene objetivos estratégicos identificados como el crecimiento patrimonial, la calidad de la cartera de clientes, y la productividad medida por el número de operaciones realizadas con el mismo personal. Se analiza el impacto de la morosidad justamente en los objetivos antes descritos, tratando de encontrar algunas alertas sobre repercusiones negativas que podrían afectar la estructura económica y financiera de la institución. Se debe señalar que la región Loreto viene atravesando una seria recesión desde el año 2014, producto de la semiparalización del sector Hidrocarburos y del sector Maderero, principales soportes económicos y generadores de empleo.

La estructura de esta investigación se detalla en el Índice, mostrando total coherencia entre un capítulo y otro con la finalidad de demostrar la Hipótesis General planteada, así como las Hipótesis Específicas. Luego, se estudian los datos y se validan las hipótesis para, posteriormente, arribar a

las Conclusiones y Recomendaciones, en los respectivos capítulos que conforman la presente investigación.

1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

No cabe dudas que el sistema financiero cumple un rol importante en la actividad económica. Las instituciones financieras, sólidas y solventes, permiten que los recursos económicos fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocio.

El sistema bancario en el Perú, en los últimos cinco años ha mostrado un desarrollo importante aumentando su influencia en el sistema financiero nacional de forma significativa. Sin embargo, las tasas de morosidad observadas en estas instituciones han venido disminuyendo ligeramente, al cierre de Julio del 2016 la morosidad bancaria llegó a 2.85%, cifra menor en 0.20 puntos porcentuales frente a Junio 2016 y en menor a 0.27 puntos porcentuales en comparación con Julio del 2015 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2016), desviando los logros de sus objetivos estratégicos los cuales se componen de un conjunto de actividades que se desarrollan de manera ordenada, con la finalidad de que pueda proyectarse al futuro y así poder alcanzar su visión establecida.

El planeamiento estratégico ha atraído la atención de los bancos en el Perú, especialmente de la plana gerencial que es la responsable de cumplir los objetivos y metas de los bancos, al inferir que de él depende el crecimiento y desarrollo de la organización. Todas las organizaciones formulan sus planes estratégicos, operativos, de negocios, de marketing, financiero, comunicacionales, entre otros; y no están exentos a ello los bancos del Perú, por lo que necesitan tener un análisis organizacional con variedad de alternativas de decisión, fortaleza y buen desempeño desde los directivos

hasta los trabajadores de las organizaciones que formularan los planes correspondientes.

El Banco de Comercio inició sus operaciones en el año 1967 como Banco Peruano de la Construcción. Luego, en el año 1999, por Junta General de Accionistas, se acordó aprobar el proyecto de fusión entre el Banco de Comercio y Financiera Regional del Sur, ambas de propiedad de la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP); su accionista mayoritario a la fecha. En junio del 2003, se inició un proceso de reorganización societaria que concluyó en Setiembre del 2004, lo que ocasionó la separación del patrimonio del Banco anterior y se transfiera a una nueva institución. La entidad antigua se denominaba Administradora del Comercio S.A., la cual estaba encargada de gestionar la cartera pesada que se acumuló durante los años noventa, dicha cartera estuvo compuesta de garantías por ejecutar y una variedad de inmuebles. Es así que el 27 de Setiembre del 2004 se conformó el nuevo Banco de Comercio mediante un proceso de transferencia de los activos de mayor recuperabilidad y ciertos pasivos seleccionados.

El Banco de Comercio es una entidad orientada a brindar servicios y productos de banca múltiple, especializándose en productos orientados a banca personal y a banca de empresa, y enfocando su negocio en atender a las micro, pequeñas y medianas empresas. La actividad principal de la compañía es la disposición de los servicios bancarios comerciales que incluyen depósitos, préstamos y garantías, la adquisición de instrumentos de inversión, operaciones de renta fija e intermediación financiera. Pero, el sistema bancario y financiero se ha visto afectado por un crecimiento de la morosidad traducida en cartera atrasada y cartera pesado, por lo que resulta necesario investigar el desenvolvimiento de esta variable y cómo afecta el cumplimiento de los objetivos estratégicos, específicamente del Banco de Comercio Agencia Iquitos, durante el periodo 2011 – 2015.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

El Banco de Comercio no ha podido alcanzar sus objetivos estratégicos de calidad de activos, pues no ha podido controlar el deterioro de su cartera de créditos. El indicador de morosidad (cartera atrasada a créditos directos) pasó de 1.59% en junio de 2011 a 1.93% a junio de 2012, ubicándolo por encima del promedio del sistema bancario (1.73%). En diciembre 2013 se registra un nivel de morosidad de 1.72%; en el 2014 presentó una tendencia creciente; la morosidad medida como cartera deteriorada sobre créditos directos fue de 7.29%. Y en el 2015; 5.34%. (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A.). La trayectoria al aumento de la mora, incitó que el tiempo al que dedican los gestores comerciales de créditos en colocar, sea utilizado en la cobranza y recuperación de los créditos morosos afectando los objetivos estratégicos del Banco de Comercio – Agencia Iquitos, principalmente en su rentabilidad puesto que por los créditos en atraso se tienen que realizar provisiones, las cuales disminuyen la rentabilidad de la Agencia.

En tal sentido, el problema queda formulado de la siguiente manera:

¿Cuál es el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 – 2015?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál fue el comportamiento de la morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 – 2015?
2. ¿Cuál fue el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 – 2015?

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, durante el periodo 2011- 2015.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el comportamiento de la morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 – 2015.
2. Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 – 2015.

CAPÍTULO II

2.1. MARCO TEÓRICO.

2.1.1 ANTECEDENTES.

CHONN CHANG, Wu Koy Fon (2016), en su tesis doctoral denominada *“Influencia del Índice de Morosidad en la Liquidez y Rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S.A. – DIMSA, Periodo 2011 – 2015”*, presentada en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, señala que “la empresa Distribuidora Importadora Michelle S.A. – DIMSA está dedicada a la distribución y representación de los productos de consumos masivos, mayormente en el rubro de limpieza; tiene una fuerza de venta conformada por 09 personas que realizan la labor de “Vendedores / Cobradores”; es decir, no solo venden sino también realizan labores de cobranza. Aproximadamente, el 90.00% de las ventas son al crédito y el 10% al contado; de ahí que resulte sumamente importante la elaboración de la presente tesis doctoral, que analiza la morosidad, la liquidez, la rentabilidad, las líneas de crédito, cobranza, etc. Cuenta con una cartera de 1,250 clientes distribuidos entre: bodegas, mayoristas, minoristas, puestos de mercados, boticas, instituciones, etc.). Concluye que la Morosidad no influye negativamente en la Liquidez de la empresa. Pero, sí influye negativamente en la Rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S.A., en el periodo 2011 – 2015. Confirmando que, si la Morosidad se incrementa, la Rentabilidad disminuye. Además, no existe correlación ni determinación entre los Créditos Vencidos y la Liquidez de la empresa. Lo contrario sucede cuando se relaciona con la Rentabilidad. Se concluye afirmando que los Créditos Vencidos únicamente influyen negativamente en la

Rentabilidad, más no así en la Liquidez de la empresa. Por otro lado, existe correlación inversa alta ($r = -0.954469$), y una fuerte determinación ($R^2 = 0.911001$) entre las Líneas de Crédito y la Liquidez de la empresa. Lo que significa que a mayores Líneas de Crédito menor Liquidez, en el periodo 2011 - 2015. De manera opuesta, las Líneas de Crédito no afectan la Rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S.A., en el periodo 2011 -2015. Y, de acuerdo al análisis del test estadístico y las gráficas de tendencia, se concluye que el Promedio de Días de Cobranza influye negativamente en la Liquidez, pero no se correlaciona ni determina la Rentabilidad. En tal sentido, a mayor Promedio de Días de Cobranza menor Liquidez de Distribuidora Importadora Michelle S.A., durante el periodo 2011 – 2015. También, se precisa que uno de los problemas de la empresa es la reducida Liquidez, explicada principalmente por los excesivos créditos otorgados y por el incremento de los días de cobranza creciente, sobretodo en el último año del periodo de estudio 2011 – 2015”. Esta tesis se relaciona con la presente tesis magistral, en el sentido que, en ésta, se investiga la evidencia de la influencia de la morosidad en los resultados de operación de la institución, traducida en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 -2015.

LIMACHI GAMARRA, Pablo Zenón (2015), en su tesis de grado denominada *“La Morosidad y su Influencia en el Cumplimiento de Objetivos Estratégicos de la Edpyme Raíz Agencia Macusani 2013-2014”*; presentada en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano; concluye que “la morosidad durante el 2013-2014 registró incrementos en todos los tipos de créditos ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron

negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. El plan estratégico está compuesto por 14 indicadores, en 4 perspectivas, en 3 objetivos medios y en 2 objetivos estratégicos; los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Agencia Macusani, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos, viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en el plan estratégica de la EDPYME Raíz. La morosidad tuvo una influencia negativa en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia Macusani lo cual se corroboró por la existencia de una relación negativa o inversa entre la morosidad y el objetivo estratégico de rentabilidad (coeficiente de correlación $\rho = -0.20$). La influencia que ha tenido la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad para el desarrollo de la pequeña y micro empresa Raíz ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas del plan estratégico en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral en el sentido que ella, se realiza un análisis exhaustivo del comportamiento de la morosidad y cómo afecta el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 – 2015.

CASTAÑEDA MUÑOZ, Elvis Efraín; TAMAYO BOCANEGRA, Jenny Johana (2013); en la tesis de pregrado titulada *“La Morosidad y su Impacto en los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito*

de Trujillo 2010 – 2012”, presentado en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, concluyen que “la intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas, los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Agencia Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo. La morosidad durante el 2010-2012 registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral ya que brinda un modelo adecuado para analizar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos.

VELA MELÉNDEZ, Lindon - URIOL CHÁVEZ, Javier - MEDINA PAIMA, Oswaldo Max - PALACIOS CARRASCO, Francisco - PINTADO VELASCO, Elqui Leider (2012); en el trabajo realizado que lleva por título *“Los Factores Que Determinan la Calidad de la Cartera Crediticia de las Entidades Microfinancieras de la Amazonía Peruana en el Periodo 2008 –*

2011”, en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, concluyen que “existe una buena percepción respecto al clima de negocios propicio para el desarrollo de las microfinanzas en el Perú; sin embargo en los últimos años se han evidenciado tendencias negativas respecto a indicadores de rentabilidad y calidad de la cartera en las entidades de microfinanzas, fundamentalmente en las Edpymes que carecen de autorización para captar recursos del público. El ambiente competitivo de la industria de las microfinanzas ha cambiado con el ingreso de los Bancos al segmento mediante la adquisición (integración horizontal) de Edpymes, Financieras o Cajas Rurales, caso del Banco de Crédito que adquirió Edyficar, BBVA que adquirió Caja Nuestra Gente. La calidad de la cartera está explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico relacionados con el ciclo del producto y microeconómico tales como el nivel de solvencia de las entidades, la eficiencia y gestión de sus costos operativos, la tasa de crecimiento de los activos rentables. La relevancia global está corroborada con el coeficiente de determinación significativo encontrado en el modelo; sin embargo, la prueba de hipótesis “f”, demuestra que se deben incluir más variables en la especificación del modelo. Las microfinanzas en el Perú son un mecanismo de inclusión relevante ya que están orientados al segmento empresarial de mayor participación en número de unidades económicas en el país. Las entidades de microfinanzas financian a pequeñas y microempresas que representan a más del 95% del total de empresas en el país, generan cerca del 40% del PBI y tienen significativo aporte a la generación de empleo”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral en el sentido que, en ella, se analiza exhaustivamente el comportamiento de las colocaciones y las recuperaciones, así como se determina la influencia de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, durante el periodo 2011 - 2015

APARICIO, Carlos & MORENO, Hesione (2011), en el documento de trabajo denominado *“Calidad de la Cartera Crediticia Bancaria y el Ciclo Económico: Una Mirada al Gasto en Provisiones Bancarias en el Perú (2010 – 2011)”*, de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, mencionan que “este documento analiza los mecanismos de transmisión del ciclo económico sobre la calidad de la cartera crediticia del sistema bancario peruano, tomando en consideración el gasto en provisiones bancarias. Para este propósito, se realizan algunas estimaciones econométricas a través del estimador de Mínimos Cuadrados Ordinarios, para identificar los determinantes macroeconómicos que explican las fluctuaciones en las provisiones bancarias. Asimismo, se realiza un análisis econométrico similar por tipo de cartera crediticia (consumo, hipotecarios y al sector empresarial). Finalmente, se evalúa la respuesta del gasto en provisiones totales ante determinados shocks macroeconómicos a través de un modelo de Vectores Auto-Regresivos (VAR). Las estimaciones econométricas toman en consideración información mensual del sistema bancario peruano para el periodo 2001-2011 y de las principales variables macroeconómicas. Los resultados obtenidos arrojan la presencia de una relación no-lineal entre la actividad económica y el gasto en provisiones de cada cartera crediticia. Asimismo, los resultados obtenidos van en línea con la decisión de la SBS de aplicar provisiones cíclicas diferenciadas para cada tipo de crédito en el sistema bancario peruano. Asimismo, el indicador utilizado convencionalmente para medir la calidad de cartera crediticia en el Perú ha sido el ratio de morosidad, que se construye como la relación entre la cartera atrasada (compuesta por los créditos vencidos y en cobranza judicial) y las colocaciones. El ratio de morosidad se basa en una definición relacionada al número de días de mora, que no incorpora los castigos reales realizados por las instituciones

bancarias. Además, esta variable solo puede ser explicada por el rezago de la variable dependiente y su evolución no está muy vinculada al ciclo económico, porque existe un retraso en el reconocimiento del riesgo cuando el ciclo económico es favorable. Así, este sería un indicador retrasado que enciende alarmas cuando el problema ya ha madurado y no sería un indicador muy adecuado para analizar el riesgo crediticio en contextos en donde el ciclo se encuentra en expansión. En ese sentido, a pesar que diversos estudios han considerado analizar este indicador para evaluar el riesgo crediticio para el caso peruano, sería conveniente evaluar otras opciones para abordar el análisis del riesgo crediticio para el sistema bancario peruano en momentos en donde el ciclo económico se encuentra en expansión”. Este documento de trabajo se relaciona con la presente tesis magistral, toda vez que, en ésta, la variable determinante es la morosidad; siendo así, se analiza cómo ella influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos.

CORAL MENDOZA, Francis (2010), en su tesis de pre-grado titulada *“Análisis Econométrico de la Morosidad de la Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 – Julio 2009”*, de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Nacional de Piura, señala que “el objetivo de la presente investigación es identificar a través de modelos de panel data, cuáles son las variables que afectan la tasa de morosidad en las Instituciones Financieras Bancarias como Microfinancieras. La información y los estudios consultados sugieren que hay importantes diferencias en el comportamiento de la morosidad de las entidades microfinancieras, lo que debería quedar reflejado en las diferencias del tamaño de los parámetros calculados a través de la regresión de los datos de panel. Para cumplir el objetivo mencionado, se identificaron la importancia relativa de dos

tipos de variables: las macroeconómicas y las microeconómicas. La minuciosa compilación y revisión bibliográfica han hecho posible entender que no existe una teoría que se cumpla a cabalidad respecto al análisis de los determinantes de la morosidad, pero sí un conjunto de estudios e investigaciones respaldadas y contrastadas con evidencia empírica. El estudio está basado principalmente en los estudios hechos por Freixas (1994), Delgado y Saurina (2002) y Aguilar y Camargo (2003). Los dos autores analizan el caso español, mientras que los últimos lo hacen para el caso peruano; estimando así un modelo empírico para Bancos, Cajas Municipales y Edpymes. Cada grupo de entidades presenta diferencias en su nivel del ratio de morosidad, por lo cual se pretende explicar hasta qué punto dichas diferencias son consecuencia de distintas sensibilidades respecto a las variables macroeconómicas y microeconómicas, o si se explican por variables que son no observables o que son difíciles de cuantificar. Los modelos de panel son modelos econométricos basados en observaciones repetidas a lo largo del tiempo para los mismos individuos, o lo que es lo mismo son modelos de corte transversal de cada una de las series temporales. En estos modelos los datos tienen dos dimensiones. Una Dimensión de corte transversal: observaciones de todos los individuos para cada uno de los momentos del tiempo y la Dimensión temporal: observaciones en el tiempo para cada uno de los individuos que conforman la muestra ($t=1, \dots, T$). Asimismo, permiten introducir rezagos de la endógena como variables explicativas, lo cual permite representaciones más realistas ya que permite capturar el componente autoregresivo de muchas series económicas. La estimación del modelo de datos de panel dinámicos se realizó tomando como referencia la metodología de Arellano y Bond (1991). La calidad de cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años, sin embargo, la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el ente regulador y las instituciones involucradas, dado

que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimentará resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de las entidades en momentos de tasas de morosidad crecientes. El indicador de morosidad depende, entre otros aspectos, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo. No obstante, también el entorno macroeconómico influye en su determinación. Al respecto, el objetivo principal de este estudio fue identificar qué variables internas y del entorno influyen en la calidad de cartera de créditos. Investigaciones anteriores que han tomado en cuenta la importancia de factores agregados y específicos, abordan el tema desde un punto de vista empírico. En esa misma línea, en la presente investigación se han estimado los determinantes de la calidad de cartera de las instituciones financieras y microfinancieras peruanas utilizando la metodología de datos de panel. En el presente trabajo se comprueba empíricamente que la evolución de la calidad de cartera está determinada tanto por factores macro y microeconómicos y se concluye que no sólo son importantes las características del entorno económico donde la entidad se desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas específicas de cada institución. En los resultados de las estimaciones se puede observar que todos los parámetros tienen el signo esperado y son significativos”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral, toda vez que en esta se analiza la calidad de la cartera atrasada y cartera pesada, para luego ver cómo impacta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, durante el periodo 2011 – 2015.

QUINÓNEZ JAÉN, Efraín Rafael (2005), en su tesis de grado denominada *“Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario del Ecuador: ¿Cuáles Son Sus Determinantes? Un Estudio Con Datos*

de Panel”, presentada en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, concluye que “la literatura económica aborda el tema de los determinantes de la calidad de cartera desde una perspectiva agregada o a través de factores propios de la institución. La calidad de la cartera de las colocaciones bancarias en el Ecuador tiene un componente autorregresivo importante. La morosidad de los créditos ha ido disminuyendo en los últimos años; sin embargo, la presencia de un componente inercial en la morosidad debe ser tomada en cuenta por el regulador, dado que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimenta resistencias a la baja. En ese sentido, se recomienda un comportamiento prudente por parte de los bancos en periodos de tasa de morosidad al alza, ya que shocks presentes que deterioran la calidad del portafolio tienen un impacto en el futuro. La calidad de la cartera de créditos bancarios en el Ecuador se relaciona inversamente con el ciclo de la actividad económica. Los ciclos expansivos o tasas de crecimiento positivas tienden a mejorar la calidad de los créditos, contrariamente a lo que ocurre en las fases de recesión. El periodo de tiempo en que se logra la transmisión es de un trimestre. La pendiente resultante es alta por lo que para que se observe un impacto importante del PIB en la morosidad no se requiere de tasas de crecimiento altas (positivas o negativas) o periodos importantes de crecimiento o recesión. El regulador debe estar atento a la evolución del nivel de actividad e implementar señales de alerta si se está en un ciclo recesivo. La extensión del ciclo económico también es un factor a tomar en cuenta, ya que los ciclos económicos muy prolongados pueden ocasionar cambios en la tendencia de la tasa de morosidad. El nivel de endeudamiento de los agentes en la economía ecuatoriana es una variable importante en la explicación de la morosidad., esto puede atribuirse al hecho del alto nivel de colocaciones sobre PIB que tiene la economía ecuatoriana lo cual no permite que los agentes tengan espacio para endeudarse sin afectar su capacidad de pago. En la

actualidad una depreciación real en el Ecuador puede afectar seriamente a la morosidad, ya que el tipo de cambio real está asociado a que los precios domésticos cambien con respecto a los socios comerciales, lo cual significa un encarecimiento de las importaciones. El elevado valor de la pendiente de la morosidad con respecto al tipo de cambio real es suficiente para que el regulador y los bancos estén alerta en cuanto al tipo de negocios que realizan las empresas, en especial si comercia internacionalmente. En relación a los factores microeconómicos, el spread real de las entidades impacta negativamente en la calidad de la cartera de colocaciones, es decir a mayores márgenes que tenga el banco por su intermediación, la morosidad tendrá una disminución. Los resultados muestran que, a mayores tasas por los créditos, los clientes se autoseleccionan y solo solicitan créditos aquellos que estiman que tienen una probabilidad alta de pagar, aunque por construcción la variable solo está midiendo correlación y no causalidad”. Esta tesis se relaciona con la presente investigación, toda vez que la variable determinante del modelo es la Morosidad, y se mide si afecta o no el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos.

AGUILAR, Giovanna - CAMARGO, Gonzalo - MORALES SARAVIA, Rosa (2003), en el informe final de investigación denominado *“Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano”*, del Instituto de Estudios Peruanos, concluyen que “el análisis de los indicadores de morosidad, la tasa de morosidad (cartera atrasada, la cartera de alto riesgo y la cartera pesada), basado en su evolución, no explicita una marcada diferencia en sus comportamientos, salvo en el caso del indicador de cartera pesada que responde más rápidamente a los programas de reestructuración de cartera y a la recuperación económica de los últimos años. Sin embargo, es importante anotar que el indicador de cartera pesada es

un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora. Las investigaciones que han tomado en cuenta la importancia de ambos factores (agregados y específicos) simultáneamente abordan el tema desde un punto de vista empírico. El presente trabajo se desarrolla en esta perspectiva, e intenta encontrar los determinantes de la calidad de cartera de las colocaciones de los bancos peruanos utilizando la metodología de datos de panel dinámicos. La calidad de la cartera de las colocaciones bancarias en el Perú tiene un componente autoregresivo importante. Este resultado se mantiene utilizando cualquiera de los tres indicadores existentes en el mercado peruano, la tasa de morosidad o cartera atrasada, la cartera de alto riesgo y la cartera pesada. Este resultado coincide con el encontrado por Aguilar y Camargo (1994) al evaluar los determinantes de la tasa de morosidad de las instituciones microfinancieras del Perú (IMF). Tal como se ha comentado, la calidad de cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años, sin embargo la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el regulador y los bancos dado que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimenta resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de los bancos en momentos de tasas de morosidad al alza, ya que shocks presentes que deterioran la calidad del portafolio actual tendrán un impacto en el futuro. En las estimaciones realizadas el indicador de calidad de cartera más robusto, con mayores niveles de significancia conjunta y con mayor consistencia en su serie histórica es el de cartera pesada. En el presente trabajo se comprueba empíricamente que en el caso peruano la evolución de la calidad de cartera está determinada tanto por factores macro y microeconómicos, es decir, que no sólo es importante las características del entorno económico donde la entidad bancaria se desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas de conducción del banco. La

calidad de la cartera de colocaciones bancarias en el Perú se relaciona negativamente con el ciclo de la actividad económica. Los ciclos expansivos o tasas de crecimiento positivas tienden a mejorar la calidad de los créditos contrariamente a lo que ocurre en las fases de recesión. Sin embargo, la elasticidad resultante es pequeña por lo que para que se observe un impacto importante del PBI en la morosidad se requiere de tasas de crecimiento altas (positivas o negativas) o periodos importantes de crecimiento o recesión. El regulador debe estar atento a la evolución del nivel de actividad e implementar señales de alerta si se está en un ciclo recesivo. La extensión del ciclo también es un factor a tomar en cuenta, ya que ciclos económicos muy prolongados pueden ocasionar cambios en la tendencia de la tasa de morosidad. Por otra parte, la política de provisiones y de control de riesgo de los bancos deben tomar en cuenta este efecto ya que si esperan que la economía entre en un ciclo recesivo prolongado con tasas de crecimiento negativas es muy probable que los indicadores de calidad de cartera se empiecen a deteriorar. El tiempo estimado de impacto es de dos meses. El nivel de endeudamiento de los agentes en la economía peruana no es una variable importante en la explicación de la morosidad, esto puede explicarse por el bajo nivel de colocaciones sobre PBI que tiene la economía peruana con respecto a comparables internacionales, lo cual permite que los agentes tengan espacio para endeudarse sin afectar su capacidad de pago. En el Perú el 66% de las colocaciones están denominadas en moneda extranjera (dólares), lo cual hace que el comportamiento del tipo de cambio real sea un factor macroeconómico muy importante para explicar la calidad de cartera. Una devaluación real puede afectar seriamente la morosidad debido al descalce de activos y pasivos que tendrían los agentes económicos que tienen ingresos en soles, pero obligaciones en dólares, por otro lado, incrementos en el tipo de cambio real pueden estar asociados a que los precios domésticos suban más rápido que los de los socios

comerciales lo cual significa un deterioro relativo de la capacidad adquisitiva local. El elevado valor de la elasticidad de la cartera pesada con respecto tipo de cambio real (0.65) es suficiente para que el regulador y los bancos estén alerta. Devaluaciones inesperadas pueden deteriorar la calidad de los créditos de un banco de una manera importante, en este sentido la Superintendencia debe procurar que los bancos eviten el exceso de colocaciones en moneda extranjera y lo bancos deberán implementar una política de cobertura de los posibles riesgos que una devaluación puede tener sobre el cobro de sus créditos. En relación a los factores microeconómicos, el spread real de las entidades impacta negativamente en la calidad de la cartera de colocaciones, es decir que cuanto mayor es la diferencia entre el interés activo real y el pasivo real, la morosidad reflejada en la cartera pesada del banco es menor. Este resultado puede ser interpretado como que a mayores tasas de activas reales, los clientes se autoseleccionan y sólo solicitan créditos aquellos que estiman que tienen una probabilidad alta de pagar, a su vez los bancos peruanos están evaluando eficientemente a sus clientes por lo que otorgan créditos a aquellos que estarían dispuestos a pagar incluso tasas más altas, de ser esto cierto implícitamente se estaría discriminando a aquellos clientes con dotaciones de riqueza limitada. Los resultados de las estimaciones muestran que a medida que aumenta la tasa de crecimiento de la cuota de mercado que cada entidad tiene disminuye la morosidad que presenta su cartera de créditos. Este resultado es robusto al tipo de indicador que se use para evaluarla (cartera pesada, de alto riesgo o morosa). Los bancos peruanos cuya cuota de mercado ha crecido lo han hecho eficientemente, es decir que los nuevos clientes que han incorporado han mejorado la calidad de la cartera de los bancos, esto puede indicar que existe un conjunto de clientes de adecuada calidad crediticia que no han estado siendo lo suficientemente atendidos por la banca peruana. El impacto del aumento de la tasa de crecimiento

de la cuota sobre la calidad de cartera se produce en un plazo promedio de dos meses”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral, toda vez que en ella se analizan los factores macro y microeconómicos que afectan el comportamiento de la morosidad, analizando al mismo tiempo la morosidad en cartera atrasada y cartera pesada, tal como se hace con la morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos.

GUILLÉN UYÉN, Jorge (2003), en la investigación realizada que lleva por título *“Morosidad Crediticia y Tamaño: Un Análisis de la Crisis Bancaria Peruana”*, señala que “muchos analistas económicos sugieren que la crisis financiera peruana de fines de la década de los noventa fue consecuencia de un shock externo que terminó afectando primero los niveles de liquidez bancarios y posteriormente la solvencia a través de la transmisión de la crisis al sector real; sin embargo, ya casi al final de esta crisis y con una mejor perspectiva de la misma, los hechos sugieren que ésta historia se asemeja mucho a los típicos desplomes financieros que preceden a un boom crediticio. Como sucedió en la mayoría de países de América Latina y de otras regiones en desarrollo entre los años setenta y noventa, el boom crediticio originado generalmente por una apertura financiera terminó finalmente en un colapso del sistema bancario y en un desplome económico de varios años de duración. En el caso peruano, el boom crediticio empezó a inicios de los noventa después de la liberalización financiera, y fue financiado principalmente por préstamos del exterior y depósitos repatriados. En los primeros años, el crecimiento del crédito fue respaldado por una mayor expansión en el sector real; sin embargo, a partir de 1996 se empiezan a dar las primeras señales de que esta expansión crediticia carecía de sustento. Dos años más tarde, los shocks externos provenientes de Asia y Rusia fueron sólo los detonantes en un sistema ya vulnerable: rápidamente la crisis de liquidez se

convirtió en una crisis de solvencia imparable, profunda y de larga duración. Este documento busca explorar lo ocurrido en el sistema financiero peruano durante la última década, explorando para ello los factores que determinaron la morosidad crediticia durante este periodo, y sobre todo tratando de demostrar que los bancos tuvieron diferentes respuestas a las primeras señales de crisis, dependiendo del tamaño de los mismos. El objetivo principal del trabajo, es mostrar que al igual que otras crisis financieras, la ocurrida en el Perú en la última década tuvo un fuerte componente especulativo, de exceso de optimismo y miopía teórica generalizada”. La investigación se relaciona con esta tesis magistral debido a que existen ciertos protocolos que deben cumplir los bancos para hacer frente a situaciones inesperadas de pérdidas por diferentes riesgos, principalmente el riesgo de crédito; que le permite a la organización conocer con un mayor grado de certidumbre, qué desea lograr, cómo lo va a lograr y cuánto nivel de riesgo medido está dispuesta a asumir con el fin lograr los objetivos. Todo ello es estudiado en el Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 – 2015.

2.1.2. BASES TEÓRICAS.

LOCKE, Edwin (1960), en su *“Teoría del Establecimiento de Metas”*, propone que “las intenciones de trabajar por una meta era una fuente importante de la motivación por el trabajo. Es decir, las metas dicen al empleado lo que debe hacerse y cuanto esfuerzo necesita dedicar. Las evidencias dan mucho apoyo al valor que tiene el establecimiento de metas. Más aún, es posible afirmar que las metas específicas incrementan el desempeño; que las metas difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un desempeño más alto que las metas fáciles; y que la retroalimentación genera un desempeño mejor que la ausencia de ella. Si factores como la aceptación de las metas permanecen constantes, también se puede afirmar que entre más difícil sea la meta más elevada será el nivel de desempeño. Por supuesto, es lógico suponer que entre más fáciles sean, más probable será que se acepten. Pero una vez que acepta una tarea difícil, es de esperar que el empleado desarrolle un esfuerzo más intenso para tratar de conseguirla. La *“Teoría del Establecimiento de Metas”* presupone que un individuo está comprometido con la meta; es decir, el que un individuo esté determinado a no reducirla o abandonarla. En lo que toca al comportamiento, esto significa que un individuo (1) piensa que puede lograr la meta y (2) que quiera alcanzarla. Es más probable que el compromiso con la meta ocurre cuando ésta se hace pública, cuando el individuo tiene un locus interno de control, y cuando las metas las estableció el propio individuo en vez de que hayan sido asignadas por otro. Las investigaciones indican que la teoría del establecimiento de metas no funciona igual de bien con todas las tareas. Las evidencias sugieren que las metas parecen tener un efecto más sustancial en el rendimiento cuando las tareas son sencillas y no complejas, se conocen bien y no resulta una novedad, son independientes en vez de estar entrelazadas. Cuando se trate de metas interdependientes, es preferible hacer grupos de metas. Locke

sostiene que el individuo elige conscientemente sus metas; la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían Los actos e impulsan a dar el mejor rendimiento.

Las metas pueden tener varias funciones:

- Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea.
- Movilizan la energía y el esfuerzo.
- Aumentan la persistencia.
- Ayudan a la elaboración de estrategias.

Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral investigación ya que, según ella, las personas que aceptan una tarea, como realizar las colocaciones en el Banco, tienden a esforzarse más y así colaborar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Iquitos del Banco de Comercio.

La *“Teoría de la Gestión de la Liquidez”* del **COMITÉ DE BASILEA (2008)**, señala que antes de los años 60 los banqueros veían la liquidez casi exclusivamente en el activo del balance. Desde entonces empezaron a verla en el pasivo. En lugar de adaptar los activos a las deudas, decidieron hacer lo contrario. No había por qué mantener liquidez a mano en absoluto en vista de su poca rentabilidad, ya que era posible comprarla en el mercado cuando fuera necesario. Los bancos creaban las condiciones para un crecimiento y unos beneficios ilimitados pujando por el dinero sólo cuando sus reservas fueran insuficientes. Esto condujo a la legitimación del mercado de fondos federales por el cual el exceso de los depósitos con los bancos de la Reserva Federal podía ser recolocado, así como los certificados de depósito (los certificados de depósito son títulos, resguardos o documentos entregados por un Banco o Caja de Ahorros como contrapartida de una suma de dinero depositada en el mismo a un plazo y tipo de interés determinados; Su tipo de interés un poco superior al normal y la posibilidad de

negociarlos en el mercado secundario en el caso de que el inversor necesitara dinero antes de que expirara el plazo, hicieron que los certificados de depósito tuvieran buena acogida entre los ahorradores). Se dieron cuenta que el gran mérito de los certificados de depósito era su flexibilidad ya que podían ser emitidos a diferentes tipos y vencimientos y se podían ajustar sus pujas por la liquidez según las necesidades del momento. Junto con las obligaciones subordinadas y los bonos convertibles, algunos de sus depósitos eran considerados como parte del pasivo no exigible. Esta teoría alcanzó su apoteosis en el mercado de eurodólares. Las grandes entidades financieras encontraron más cómodo proveerse de liquidez a través de sus sucursales de Londres”. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral, pues sirve como fundamento para investigar la relación entre liquidez y morosidad, y cómo afecta esta los resultados de operación y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos.

WESTON, Freed (1982) en la *“Teoría de la Administración Financiera Empresarial”*, plantea que “el análisis financiero tradicional se ha centrado en cifras. No obstante, el mundo cada vez adquiere mayor dinamismo y frecuentemente se encuentra sujeto a cambios rápidos. Es por ello que el análisis financiero también debe considerar las tendencias estratégicas y económicas que la empresa debe conocer para lograr éxito a largo plazo. El análisis financiero es un arte que se adquiere con la práctica, este hecho fue confirmado así por los autores Emery, Fimerty y Stowe y con la experiencia después de muchas horas de “hacer números” y del uso de dichos números para tomar decisiones en la línea de fuego. El buen administrador financiero se hace y no nace, se desarrolla a partir de un gran cúmulo de experiencias. La sabiduría viene con la experiencia, a partir de los errores que se haya cometido a lo largo del camino. El analista no debe dejarse anestesiar por aquellas

razones financieras que parezcan ajustarse a la normalidad. Ya que ellas por sí mismas no proporcionan respuestas completas para las preguntas sobre el desempeño de una empresa. El análisis financiero debe estar asociado a los análisis de tendencia, el cual es altamente útil a nivel mundial, porque analiza los patrones en forma visual a lo largo del tiempo, cuestionándose la política financiera de la empresa. Para el cálculo de la liquidez es ampliamente conocido que existen diferentes criterios, incluyendo la llamada “prueba ácida”. Sin embargo, Meigs & Meigs representan la razón de liquidez inmediata (prueba ácida), en su numerador, con los activos de liquidez inmediatos, rompiendo el esquema tradicional de descontar del Activo Circulante solamente los inventarios. Esos criterios en los que coinciden muchos autores y que difieren de otros como Meigs & Meigs y Bernstein están sujetos a ciertas limitaciones también teóricas pero que la práctica de igual forma ha manifestado. Estas limitantes no son más que las propias desventajas de este indicador, las cuales pueden explicarse mejor cuando analizamos cada una de las partidas que se incluyen en el mismo. El efectivo debe representar el importe mínimo para saldar las deudas a corto plazo, incluso muchos empresarios prefieren sustituir parte de este activo con líneas de crédito y/o valores negociables. De alguna u otra forma, una insuficiencia monetaria, más que ningún otro factor, es el elemento que puede decidir la insolvencia de una empresa. Por orden de liquidez, se establece que la próxima partida a analizar sea las cuentas por cobrar. Las políticas gerenciales dirigidas a optimizar los niveles de venta, se orientan fundamentalmente hacia la utilización más racional de ciertos activos (cuentas por cobrar, documentos, etc.) y solo de manera secundaria hacia la liquidez. La tesorería, dice Bernstein, “incluye su propio coeficiente que junto a las inversiones temporales (consideradas también como equivalentes de tesorería) mide cuánto dinero efectivo está disponible para pagar las obligaciones corrientes. Es una comprobación estricta y mide la

capacidad de pago desde un punto de vista ligeramente diferente al de la prueba ácida.” Más allá, plantea que este coeficiente debería ser una extensión del índice de liquidez. Sin embargo, dice el autor, “estaríamos ante una comprobación demasiado rígida para resultar significativa al no tener en cuenta el carácter reembolsable del resto de las partidas del activo circulante.” No obstante, este criterio, no se debe excluir el hecho de que el coeficiente de tesorería mide realmente la disponibilidad real del activo líquido, si se quiere conocer objetivamente cuánto es posible pagar en efectivo por cada peso de deuda contraída. Para Ricardo Pascale la liquidez es una cualidad que refleja la forma en que se concretan la velocidad, la facilidad y el grado de incertidumbre con los cuales un activo puede ser intercambiado por efectivo a un precio tal que el rendimiento del activo sea tan alto como el esperado en un período corto. Y de este carácter de “cualidad” de la liquidez es que resulta muy difícil cuantificarla en magnitudes absolutas. Este profesor, con una experiencia de más de 6 años dirigiendo el Banco Central de Uruguay además de ser asesor de empresas en casi todos los países de América Latina, Europa y Estados Unidos, combina en el año 1999 su teoría docente de más de 30 años con la experiencia práctica del último decenio. Sin embargo, ya Emery había propuesto en el año 1982, un ratio que corregía las desventajas que encierra el índice de liquidez, las cuales ya fueron mencionadas en este capítulo y crea un modelo suponiendo que los flujos de caja de la empresa pueden ser caracterizados estadísticamente por su significado y por su desviación estándar. A este ratio lo denominó Lambda (λ), el cual se calcula de la siguiente forma: $\lambda = \text{reserva líquida inicial} + \text{flujos de caja totales anticipados} / \text{incertidumbre de flujos de caja}$. Por otro lado, Shulman y Cox desarrollaron el Balance Líquido Neto como otra aproximación al índice de liquidez. Pero este se basa en que los Activos Circulantes o Corrientes son financiados por fuentes permanentes o a largo plazo y consiste en dividir el siguiente

cociente: Caja + Papeles negociables - Cuentas por pagar Activo Total. Sin embargo, el resultado que se obtiene con esta razón es contradictorio con el ratio λ de Emery puesto que a diferencia con esta última, no considera la volatilidad de los flujos de caja ni la diferencia de los accesos a crédito de la empresa”. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral, puesto que en ella se resalta la importancia de la liquidez en sentido contrario a la morosidad, resaltando la tendencia estratégica que deben tener los recursos en el Banco de Comercio Agencia Iquitos, durante el periodo 2011–2015.

WHITLEY, John (2004), explica en la *"Teoría de la Equidad y de la Capacidad de Pago"*, que el atraso en el pago de los créditos se encuentra en función del nivel de ingreso familiar, el ratio de servicio de deuda y el ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades inmobiliarias; estas son las variables más significativas para explicar la morosidad crediticia. Esta teoría permite relacionar el nivel de capacidad de pago como un indicador que permite conocer la probabilidad que se tiene de cumplir con las obligaciones financieras. Este indicador es usado por las entidades financieras como parte del procedimiento del otorgamiento de un crédito, lo cual quiere decir que antes de que una entidad nos apruebe un crédito, primero evalúa que nos encontremos en capacidad de responder por dicha obligación, de lo contrario el crédito será negado. En este sentido, es tomado como fundamento teórico en la presente tesis magistral que analiza el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos.

MINTZBERG, Henry (2007), en los planteamientos realizados a través de *"Teoría General de la Formación de Estrategias"*, explica los cambios de estrategias de manera deliberada o forzada. Analiza el concepto de estrategia, y las estrategias de organizaciones en

dilatados periodos en el tiempo en algún caso hasta 150 años, mediante el uso de casos prácticos. Éstos incluyen negocios, gobiernos, universidades y personas. Esta teoría se relaciona con la investigación ya que los planes estratégicos son procesos de reflexión por parte del conjunto de agentes interesados en un proceso concreto, mediante el cual definen el futuro que desean desarrollar, las bases sobre las que sustentarlo, y proyectos concretos a ejecutar.

CÁRDENAS, Maribel (2013), plantea la "*Teoría de la Incidencia de la Morosidad de las Cuentas Por Cobrar en la Rentabilidad y la Liquidez*", destacando que la rentabilidad del activo se afecta por el margen de utilidad y por el volumen de activos utilizados. Es evidente que tanto las utilidades como la rentabilidad deberán estar respaldadas. Esta teoría indica que una empresa puede considerarse como un buen negocio, si genera colocaciones que le permitan reponer el capital de trabajo, atender los requerimientos de inversión y repartir utilidades entre los socios.

JARAMILLO GARZA, Juvencio (2008), sostiene en las "*Teorías Específicas de Soporte*", que para las PYMES exportadoras tener una rentabilidad financiera aceptable es un asunto prioritario para poder permanecer en el ambiente internacional, es por ello que debe implementar una gestión interna adecuada y eficiente. Una de las áreas de oportunidad en términos financieros para las PYMES es definir una estructura de capital donde se considere la cantidad de deuda óptima y por ende el uso de la palanca financiera en forma ventajosa a la empresa de tal manera que genere una rentabilidad financiera y valor a la empresa. Existen mejores probabilidades de generar rentabilidad financiera, vía excelentes decisiones de financiamiento y también excelentes decisiones de inversión para así asegurar el funcionamiento de la empresa tanto en el corto como en el largo plazo. Como se dijo anteriormente, un componente de los más importantes del ROE es la deuda, por ende, la estructura de

capital que afecta directamente el ROE. Cuando la PYME elige la estructura financiera está vendiendo sus activos reales a inversionistas como un paquete de demandas financieras. El cómo se distribuye la mezcla de esas demandas financieras no debe impactar el valor real de los activos reales, es decir, independientemente de cómo partir el pastel en rebanadas, el tamaño no crece ni reduce; en una empresa el pastel representa los activos reales y las rebanadas representan las demandas financieras. El estado del arte trata de explicar qué variables según el enfoque de los autores impactan en la ROE. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral en el sentido que, se evalúa el endeudamiento óptimo para que una Pymes no ponga en peligro su patrimonio; en este caso, todas aquellas que se han visto beneficiadas con un préstamo en el Banco de Comercio Agencia Iquitos.

2.1.3. MARCO CONCEPTUAL.

a) Banco.

Empresa dedicada a operaciones y servicios de carácter financiero, que recibe dinero del público, en forma de depósitos u otra modalidad, y utiliza ese dinero, junto con su propio capital y el de otras fuentes, para conceder créditos (préstamos o descuentos de documentos) y realizar inversiones por cuenta propia. Se caracteriza por la creación secundaria de dinero a través de sus operaciones crediticias.

b) Capacidad de Endeudamiento.

Capacidad que tiene cualquier persona o entidad jurídica para adquirir recursos ajenos a un tipo de interés dado y hacer frente a su devolución en un período determinado.

c) Cartera Morosa.

Comprende la cartera pesada más la cartera refinanciada y/o reestructurada.

d) Crédito.

Contrato por el cual una persona natural o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero con el compromiso de devolución más un cargo por intereses y comisiones preestablecidas en un determinado plazo.

e) Créditos Atrasados.

Son considerados en esta categoría a todos los créditos vencidos más créditos en cobranza judicial.

f) Créditos en Categoría Normal.

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. con un atraso de hasta 8 días calendario.

g) Créditos en Categoría CPP (Con Problemas Potenciales).

Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta 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. En este tipo de cartera el flujo de caja es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes y tiende a debilitarse para afrontar los pagos. los deudores registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario.

h) Créditos en Categoría Deficiente.

Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de 31 a 60 días calendario.

i) Créditos en Categoría Dudoso.

Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago del capital ni de los intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de

importancia para la actividad desarrollada. Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

j) Créditos en Categoría Pérdida.

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

k) Créditos Directos.

Créditos vigentes más créditos refinanciados y reestructurados más créditos atrasados.

l) Créditos en Cobranza Judicial.

Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

m)Créditos Refinanciados.

Créditos directos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

n) Impacto.

La consecuencia o consecuencias de un hecho; expresado ya sea en términos cualitativos o cuantitativos. Usualmente se expresará en términos monetarios, como pérdidas financieras.

o) Mora.

Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada.

p) Morosidad.

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente,

este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

q) Objetivos Estratégicos.

Se denomina objetivos estratégicos a las metas y estrategias planteadas por una organización para reforzar, a largo plazo, la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.

2.1.4. MARCO LEGAL.

a) Ley 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

La presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas.

b) Resolución S.B.S. N° 3780 -2011 - Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

En el Artículo N° 1 señala que el Riesgo de Crédito es la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.

En el Artículo N° 27 señala los Procedimientos para la recuperación y cobranza de créditos: Las empresas deberán establecer políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos, así como también la estructura necesaria para dicha labor. Para ello, deberán contar con personal especializado en la cobranza y recuperación de créditos, con la infraestructura física y recursos logísticos suficientes para desarrollar apropiadamente sus funciones e implementar como mínimo procedimientos en torno a los procesos judiciales iniciados por las empresas, la transferencia de cartera de créditos en cobranza, y el castigo de créditos incobrables.

En el Artículo N° 30° indica la Política de castigo de créditos incobrables: El Directorio deberá proceder al castigo de un crédito íntegramente provisionado y que corresponda a un deudor clasificado como Pérdida, cuando exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad, que deberá ser sustentada en

un informe legal, o cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial o arbitral. Las políticas y procedimientos relativos a los castigos se regirán de acuerdo con lo normado en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.

Las empresas deberán establecer políticas de reactivación de créditos castigados, incluyendo el tratamiento contable y el criterio para la clasificación de la cuenta reactivada, así como políticas de ventas de cartera de créditos castigados.

c) Ley 30201 - Registro de Deudores Judiciales Morosos.

En el Artículo N° 1 Indica la creación de un órgano del gobierno del poder judicial el registro de deudores judiciales morosos en el que se inscribe a solicitud del ejecutante el incumplimiento de las acreencias originadas en resoluciones firmes que declaran el estado del deudor judicial moroso.

d) Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 - Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

En el capítulo II señala las categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos: El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

Categoría Normal (0)

Categoría con Problemas Potenciales (1)

Categoría Deficiente (2)

Categoría Dudoso (3)

Categoría Pérdida (4).

2.2. DEFINICIONES OPERACIONALES.

2.2.2. VARIABLES.

a) Variable Dependiente (Y)

Objetivos Estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos.

b) Variables Independientes (X)

Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos

2.2.3. INDICADORES E ÍNDICES.

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES
Independiente (X):		
1. Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos.	1. Mora Según el Tipo de Crédito	➤ Alta ➤ Media ➤ Baja
	2. Créditos Refinanciados	➤ Alto ➤ Medio ➤ Bajo
	3. Créditos Judiciales	➤ Alto ➤ Medio ➤ Bajo
Dependiente (Y):		
1. Objetivos Estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos.	1. Fortalecimiento del Patrimonio	➤ Alto ➤ Medio ➤ Bajo
	2. Mejora de la Calidad de la Cartera	➤ Positivo ➤ Neutro ➤ Negativo
	3. Incremento de la Productividad	➤ Alto ➤ Medio ➤ Bajo

2.3. HIPÓTESIS.

2.3.2. HIPÓTESIS GENERAL.

La morosidad impactó negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el periodo 2011-2015.

2.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

1. La morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos mostró variaciones con tendencia positiva, durante el periodo 2011-2015.
2. El cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el periodo 2011 - 2015, mostró bajos niveles.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA.

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo al alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es Correlacional, porque se muestra cómo influye la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos, durante el periodo 2011 - 2015.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de la investigación es No Experimental, porque no se sometió a experimento alguno a los elementos integrantes de la investigación, ni se alteró el entorno. Se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.3.1. POBLACIÓN.

La Población del presente estudio comprende a todos los registros en libros de las moras, colocaciones, recuperos, etc., del Banco de Comercio Agencia Iquitos, durante el periodo 2011 – 2015.

3.3.2. MUESTRA.

La Muestra es igual a la Población; es decir, todos los registros en libros de las moras, colocaciones, recuperos, etc., del Banco de Comercio Agencia Iquitos, durante el periodo 2011 – 2015.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La técnica que se empleó en el presente estudio fue la revisión de los registros en libros de las moras, colocaciones, recuperos, etc., y captura de la información relacionada. Fue un trabajo de gabinete básicamente.

3.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El instrumento que se empleó en el presente estudio fue principalmente la exploración y captura de los datos de los registros del Banco de Comercio Agencia Iquitos, en el periodo 2011 - 2015.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera.

- Se solicitó permiso al gerente del Banco de Comercio Agencia Iquitos.
- Se identificaron y recopilaron los registros en libros de las moras, colocaciones, recuperos, etc., del Banco de Comercio Agencia Iquitos, del periodo 2011 - 2015.
- La recolección de datos tuvo una duración aproximada de 30 días, periodo en el cual se depuraron los registros y datos existentes para quedarse con los valores de interés para la investigación.
- Los datos obtenidos son confidenciales y de uso exclusivo para la investigación.
- Una vez terminada la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis estadístico respectivo.
- Finalmente se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

- La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico SPSS versión 21.0 para Windows 10.
- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso del análisis univariado.
- Asimismo, se hizo uso de las frecuencias simples y relativas (covarianza muestral).
- Finalmente, se elaboraron los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información de las variables estudiadas.

3.7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

La presente investigación cumplirá las consideraciones de ética correspondientes. Se respetará el derecho a la privacidad de los intervinientes, el anonimato, la confidencialidad del caso, así como también se pedirá el consentimiento para la obtención de la información necesaria para desarrollar la investigación, que será otorgada por el Banco de Comercio Agencia Iquitos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS.

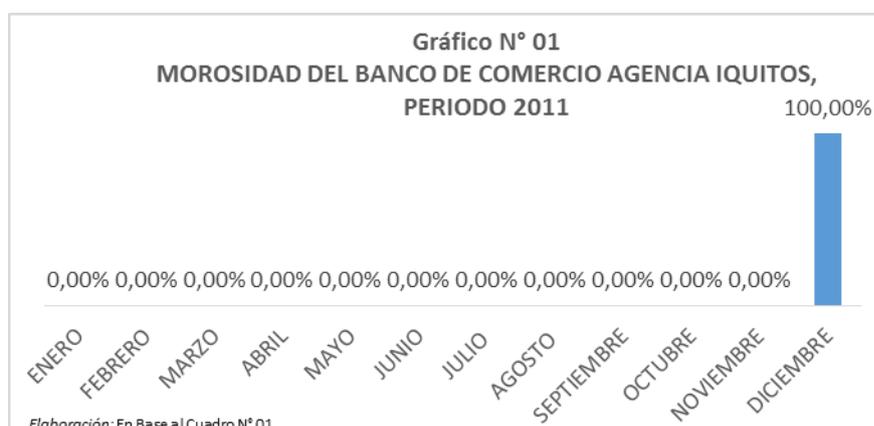
4.1. ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD EN VALORES.

Tal como se puede ver en el Cuadro N° 01, durante el año 2011, el Banco de Comercio Agencia Iquitos solamente mostró morosidad en el mes de diciembre que ascendió al monto de S/. 4,804.50

Cuadro N° 01
MOROSIDAD DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS,
PERIODO 2011

MES	MONTO (S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	0.00	0.00%	0.00%
FEBRERO	0.00	0.00%	0.00%
MARZO	0.00	0.00%	0.00%
ABRIL	0.00	0.00%	0.00%
MAYO	0.00	0.00%	0.00%
JUNIO	0.00	0.00%	0.00%
JULIO	0.00	0.00%	0.00%
AGOSTO	0.00	0.00%	0.00%
SEPTIEMBRE	0.00	0.00%	0.00%
OCTUBRE	0.00	0.00%	0.00%
NOVIEMBRE	0.00	0.00%	0.00%
DICIEMBRE	4,804.50	100.00%	100.00%
TOTAL	4,804.50	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



En el Cuadro N° 02, se muestra la morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el año 2012, notándose claramente que el mes que alcanzó la mayor cifra fue diciembre, con un valor de S/. 87,329.60 (19.73% del total). Cabe destacar que, de abril a agosto, la morosidad se mantuvo casi pareja con una cifra promedio de S/. 47,000.00 (10.50% del total). La menor mora se registró en enero.

Cuadro N° 02
MOROSIDAD DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS,
PERIODO 2012

MES	MONTO (S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	13,196.30	2.98%	2.98%
FEBRERO	16,305.10	3.68%	6.66%
MARZO	16,935.60	3.83%	10.49%
ABRIL	47,700.80	10.78%	21.27%
MAYO	47,335.00	10.69%	31.96%
JUNIO	47,335.00	10.69%	42.65%
JULIO	46,338.40	10.47%	53.12%
AGOSTO	47,720.00	10.78%	63.90%
SEPTIEMBRE	19,747.40	4.46%	68.36%
OCTUBRE	24,931.00	5.63%	73.99%
NOVIEMBRE	27,734.80	6.27%	80.27%
DICIEMBRE	87,329.60	19.73%	100.00%
TOTAL	442,609.00	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.

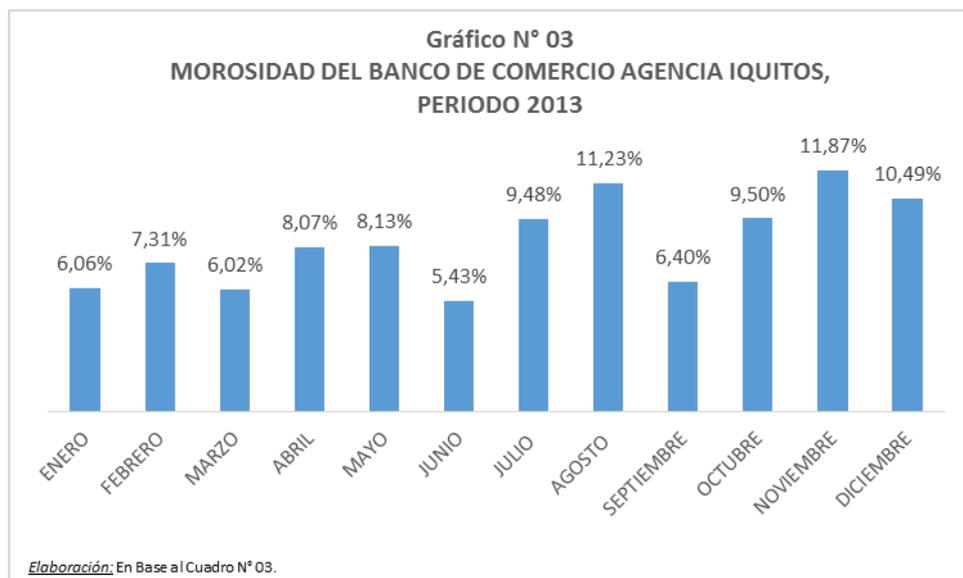


En el año 2013, la morosidad mayor se reportó en el mes de noviembre alcanzando el valor de S/. 202,069.60 (11.87%). El segundo mayor monto se registró en el mes de agosto con S/. 191,247.00 (11.23%), explicado por el gasto relativamente más alto llevado a cabo el mes anterior (julio), mes caracterizado por la celebración de fiestas patrias y donde la gente gasta más.

Cuadro N° 03
MOROSIDAD DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS,
PERIODO 2013

MES	MONTO (S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	103,108.40	6.06%	6.06%
FEBRERO	124,449.90	7.31%	13.37%
MARZO	102,501.10	6.02%	19.39%
ABRIL	137,426.90	8.07%	27.46%
MAYO	138,498.50	8.13%	35.59%
JUNIO	92,474.70	5.43%	41.02%
JULIO	161,478.50	9.48%	50.50%
AGOSTO	191,247.00	11.23%	61.73%
SEPTIEMBRE	108,999.90	6.40%	68.13%
OCTUBRE	161,836.40	9.50%	77.63%
NOVIEMBRE	202,069.60	11.87%	89.51%
DICIEMBRE	178,622.50	10.49%	100.00%
TOTAL	1,702,713.40	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.

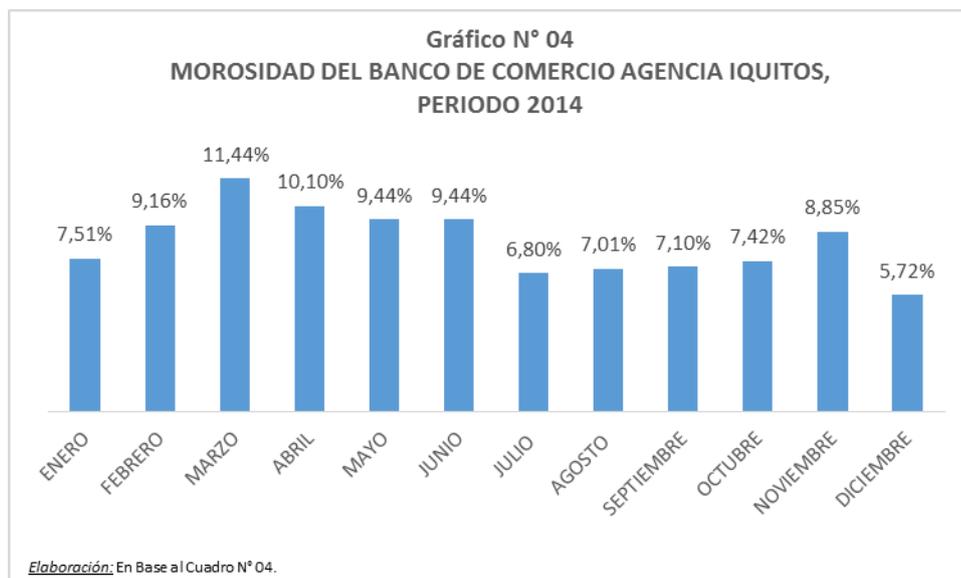


El mes que cerró con mayor morosidad en el año 2014 fue marzo, habiendo alcanzado la suma de S/. 336,807.70 (11.44%); explicado porque marzo es un mes marcado por los gastos escolares; entonces, las personas dan prioridad a estos gastos y muchas veces incumplen con las obligaciones financieras. El mes siguiente, abril, fue el segundo más alto con S/. 297,377.60 (10.10%).

Cuadro N° 04
MOROSIDAD DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS,
PERIODO 2014

MES	MONTO (S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	220,923.20	7.51%	7.51%
FEBRERO	269,615.80	9.16%	16.67%
MARZO	336,807.70	11.44%	28.11%
ABRIL	297,377.60	10.10%	38.21%
MAYO	277,741.40	9.44%	47.65%
JUNIO	277,944.90	9.44%	57.09%
JULIO	200,035.00	6.80%	63.89%
AGOSTO	206,443.20	7.01%	70.90%
SEPTIEMBRE	209,102.80	7.10%	78.00%
OCTUBRE	218,260.30	7.42%	85.42%
NOVIEMBRE	260,510.40	8.85%	94.28%
DICIEMBRE	168,438.50	5.72%	100.00%
TOTAL	2,943,200.80	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.

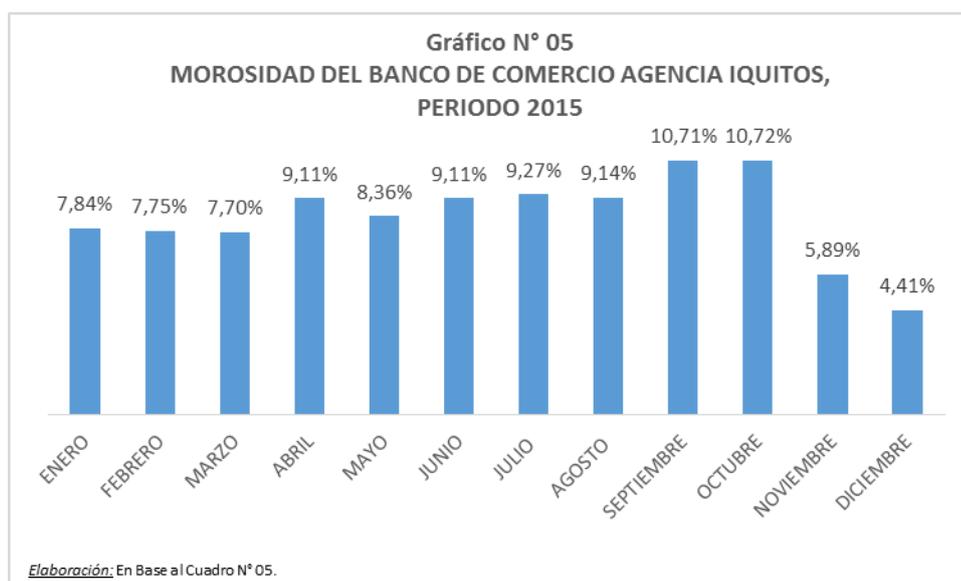


En el Cuadro N° 05, se observa la morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos en el periodo 2015, destacando octubre como el más con morosidad más alta al haberse alcanzado el monto de S/. 210,603.30 (10.72%). Al mes anterior, septiembre, destaca como el segundo con mayor valor al haber conseguido un monto similar ascendiente a S/. 210,464.30 (10.71%).

Cuadro N° 05
MOROSIDAD DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS,
PERIODO 2015

MES	MONTO (S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	154,050.10	7.84%	7.84%
FEBRERO	152,386.70	7.75%	15.59%
MARZO	151,394.50	7.70%	23.29%
ABRIL	179,074.20	9.11%	32.40%
MAYO	164,290.30	8.36%	40.76%
JUNIO	179,022.80	9.11%	48.87%
JULIO	182,229.50	9.27%	59.14%
AGOSTO	179,546.90	9.14%	68.28%
SEPTIEMBRE	210,464.30	10.71%	78.99%
OCTUBRE	210,603.30	10.72%	89.71%
NOVIEMBRE	115,761.90	5.89%	95.59%
DICIEMBRE	86,621.40	4.41%	100.00%
TOTAL	1,965,445.90	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



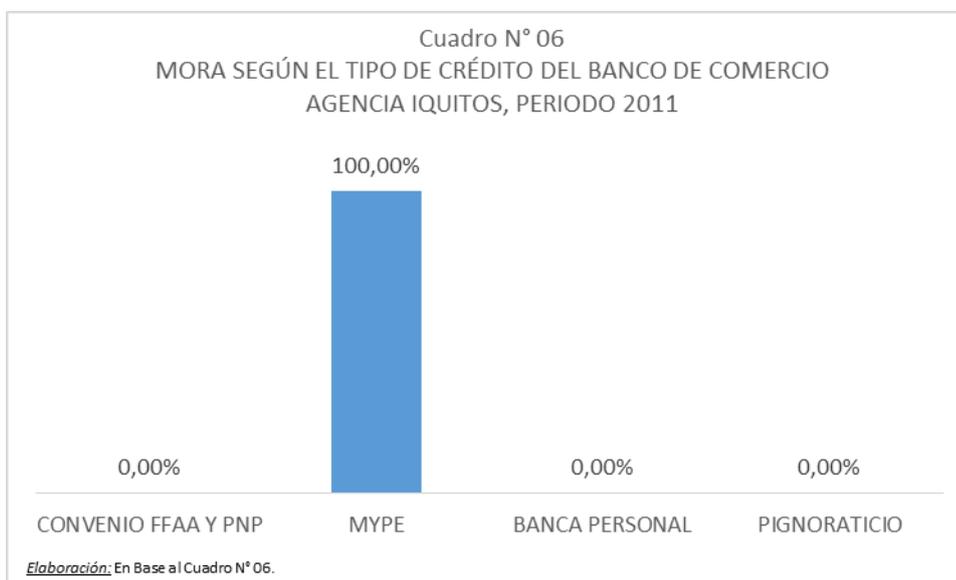
4.2. MORA SEGÚN EL TIPO DE CRÉDITO.

Durante el año 2011, el Banco de Comercio Agencia Iquitos otorgó muy pocos créditos debido a que en este año recién comienzan sus operaciones en la localidad. La mora según el tipo de crédito otorgados asciende a S/. 4,804.50 y corresponde a créditos “MYPE”; es decir, dirigido a las micro y pequeñas empresas.

Cuadro N° 06
MORA SEGÚN EL TIPO DE CRÉDITO DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2011

TIPO DE CRÉDITO	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
CONVENIO FFAA Y PNP	0.00	0.00%	0.00%
MYPE	4,804.50	100.00%	100.00%
BANCA PERSONAL	0.00	0.00%	0.00%
PIGNORATICIO	0.00	0.00%	0.00%
TOTAL	4,804.50	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



En el Cuadro N° 07, se puede observar la mora por tipo de crédito que asciende a la suma de S/. 442,609.00. De este total, el 99.79% corresponde a créditos “MYPE”, equivalente a S/. 441,689.12. Por otro lado, la mora

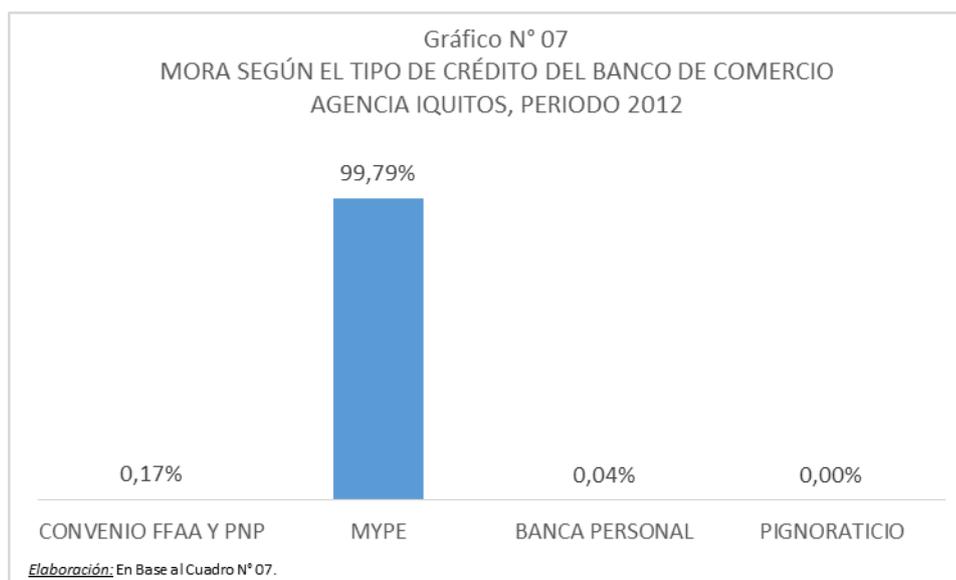
por tipo de crédito “Convenio FFAA y PNP” tan solo ascendió a S/. 732.80 (0.17%), seguido por “Banca Personal” con S/. 187.08 (0.04%)

Cuadro N° 07

**MORA SEGÚN EL TIPO DE CRÉDITO DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2012**

TIPO DE CRÉDITO	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
CONVENIO FFAA Y PNP	732.80	0.17%	0.17%
MYPE	441,689.12	99.79%	99.96%
BANCA PERSONAL	187.08	0.04%	100.00%
PIGNORATICIO	0.00	0.00%	100.00%
TOTAL	442,609.00	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



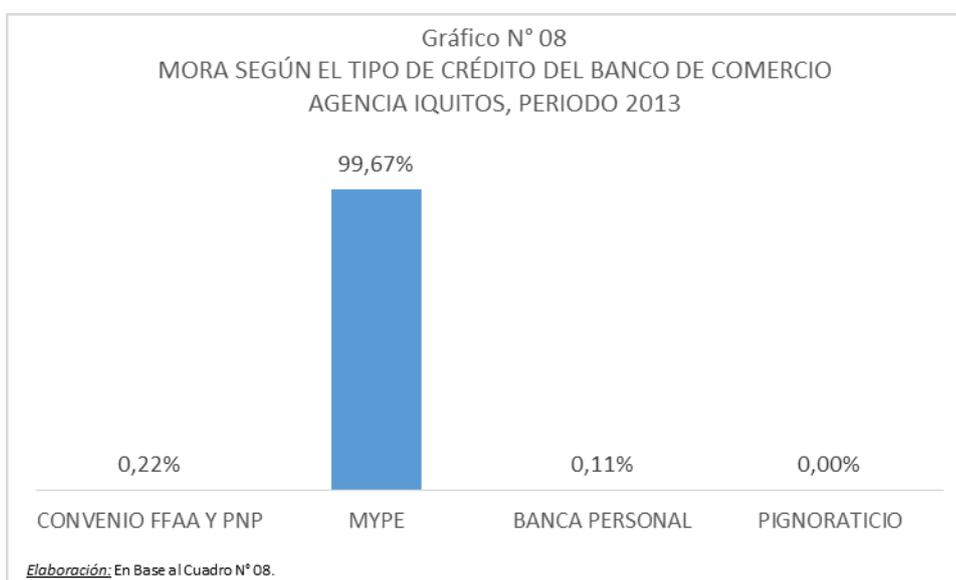
El año 2013, la mora sufrió un incremento considerable de 284.70% alcanzando el valor de S/. 1,702,713.40; y el tipo de crédito con más mora fue créditos “MYPE” con un monto de S/. 1,697,150.97 (99.67% del total), seguido de manera lejana por “Convenio FFAA y PNP” con una mora valorizada en S/. 3,714.19 (0.22% del total); y “Banca Personal” con S/. 1,848.24 (0.11% del total). El crédito “Pignoraticio” no registró mora.

Cuadro N° 08

**MORA SEGÚN EL TIPO DE CRÉDITO DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2013**

TIPO DE CRÉDITO	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
CONVENIO FFAA Y PNP	3,714.19	0.22%	0.22%
MYPE	1,697,150.97	99.67%	99.89%
BANCA PERSONAL	1,848.24	0.11%	100.00%
PIGNORATICIO	0.00	0.00%	100.00%
TOTAL	1,702,713.40	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



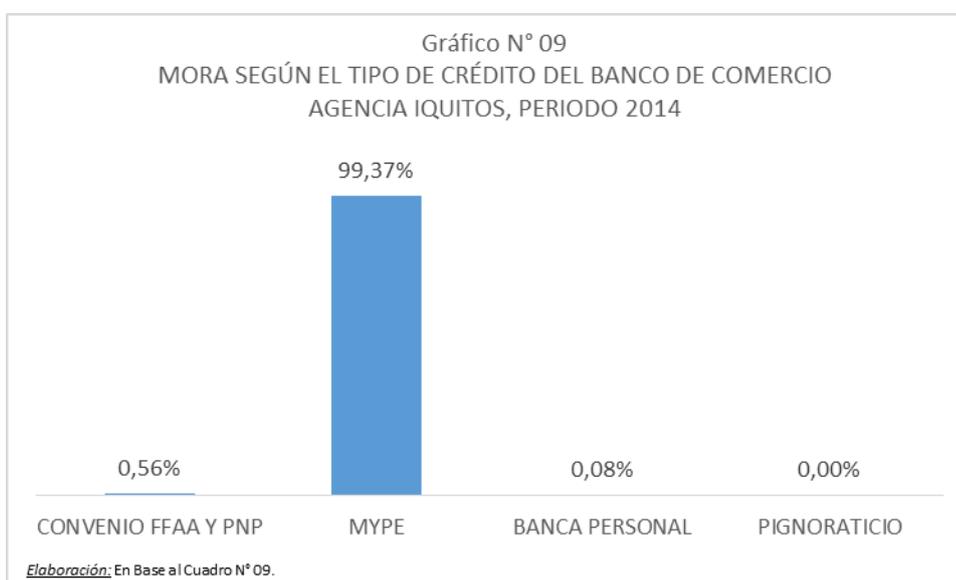
El año 2014, la mora se incrementó en 72.85% en relación al año anterior. La mora reportada por los créditos “MYPE” ocuparon el primer lugar con S/. 2,924,558.27 (99.92% del total). Por otro lado, una mora con mayor control muestra el tipo de crédito “Convenio FFAA y PNP” que asciende a S/. 16,426.85 (0.56% del total), seguido por “Banca Personal” con un monto de S/. 2,215.68 (0.08% del total). El tipo de crédito denominado “Pignoraticio” no reportó mora alguna en el presente periodo.

Cuadro N° 09

MORA SEGÚN EL TIPO DE CRÉDITO DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2014

TIPO DE CRÉDITO	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
CONVENIO FFAA Y PNP	16,426.85	0.56%	0.56%
MYPE	2,924,558.27	99.37%	99.92%
BANCA PERSONAL	2,215.68	0.08%	100.00%
PIGNORATICIO	0.00	0.00%	100.00%
TOTAL	2,943,200.80	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



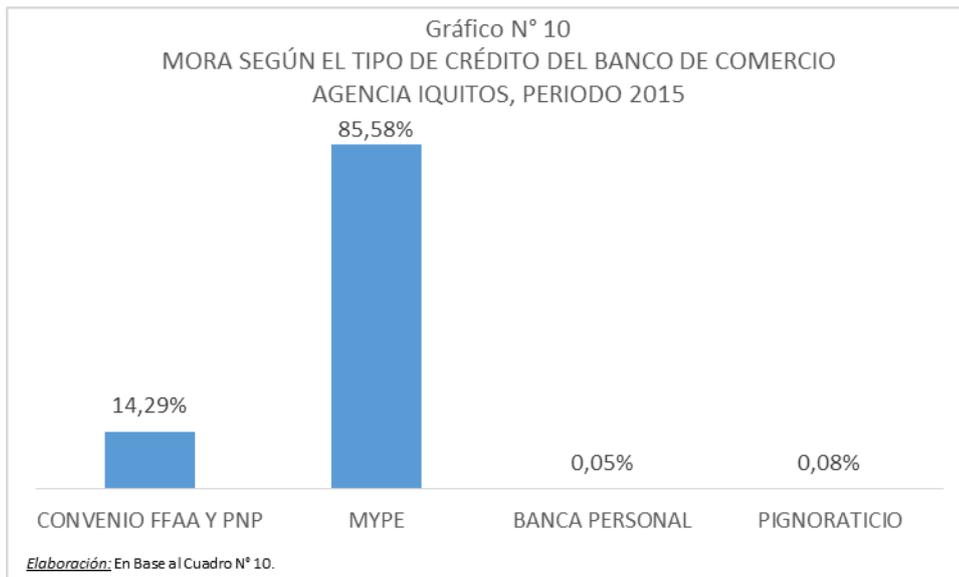
En el Cuadro N° 10, se observa la mora según el tipo de crédito del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el periodo 2015 ascendiente a la suma de S/. 1,965,455.90; cifra que mostró una reducción notable de -33.22% en relación al año 2014, situación alentadora y que demuestra que se están corrigiendo algunos temas que conllevan al aligeramiento de la cartera pesada. En este periodo, la mora mayor corresponde al tipo de crédito llamado crédito “MYPE” y ascendió a S/. 1,682,046.42 (85.58% del total), mostrando una reducción notable en relación al año pasado. El segundo lugar es ocupado por el tipo de crédito “Convenio FFAA y PNP” con una mora de S/. 280,798.14 equivalente al 14.29% del total. Luego, está el tipo

de crédito “Pignoraticio” con una mora de S/. 1,666.93 (0.08%); y, finalmente, el tipo de crédito “Banca Personal” con S/. 934.41 de mora (0.05%).

Cuadro N° 10
MORA SEGÚN EL TIPO DE CRÉDITO DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2015

TIPO DE CRÉDITO	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
CONVENIO FFAA Y PNP	280,798.14	14.29%	14.29%
MYPE	1,682,046.42	85.58%	99.87%
BANCA PERSONAL	934.41	0.05%	99.92%
PIGNORATICIO	1,666.93	0.08%	100.00%
TOTAL	1,965,445.90	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



4.3. CRÉDITOS REFINANCIADOS.

El año 2012, el Banco de Comercio Agencia Iquitos refinanció créditos por un monto de S/. 75,397.18. Los meses que registraron refinanciaciones fueron: septiembre con S/. 25,294.24 (33.55%); octubre con un monto similar S/. 25,294.24 (33.55%); y, por último, el mes de noviembre con la cifra de S/. 24,808.70 (32.90%).

Cuadro N° 11

**CRÉDITOS REFINANCIADOS DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2012**

MES	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	0.00	0.00%	0.00%
FEBRERO	0.00	0.00%	0.00%
MARZO	0.00	0.00%	0.00%
ABRIL	0.00	0.00%	0.00%
MAYO	0.00	0.00%	0.00%
JUNIO	0.00	0.00%	0.00%
JULIO	0.00	0.00%	0.00%
AGOSTO	0.00	0.00%	0.00%
SEPTIEMBRE	25,294.24	33.55%	33.55%
OCTUBRE	25,294.24	33.55%	67.10%
NOVIEMBRE	24,808.70	32.90%	100.00%
DICIEMBRE	0.00	0.00%	100.00%
TOTAL	75,397.18	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



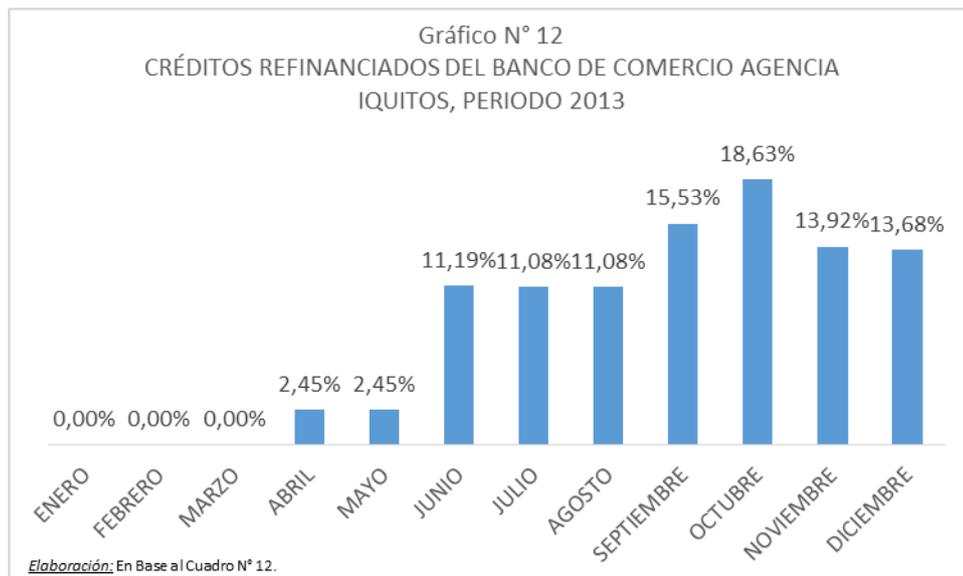
De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 12, los créditos refinanciados del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el año 2013, se incrementaron en 530.93% respecto al año pasado. El mes con mayor monto de créditos refinanciados fue octubre con un monto de S/. 88,630.60

(18.63%). El segundo mes con mayor valor fue septiembre con la cifra de S/. 73,876.37 equivalente al 15.53% del total.

Cuadro N° 12
CRÉDITOS REFINANCIADOS DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2013

MES	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	0.00	0.00%	0.00%
FEBRERO	0.00	0.00%	0.00%
MARZO	0.00	0.00%	0.00%
ABRIL	11,633.79	2.45%	2.45%
MAYO	11,633.79	2.45%	4.89%
JUNIO	53,219.44	11.19%	16.08%
JULIO	52,714.20	11.08%	27.16%
AGOSTO	52,714.20	11.08%	38.24%
SEPTIEMBRE	73,876.37	15.53%	53.77%
OCTUBRE	88,630.60	18.63%	72.40%
NOVIEMBRE	66,226.62	13.92%	86.32%
DICIEMBRE	65,057.35	13.68%	100.00%
TOTAL	475,706.36	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



Los créditos refinanciados por el Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el año 2014, alcanzó la cifra de S/. 395,756.03; monto menor en - 16.81% en relación al año 2013. El mes que ocupó el primer lugar fue enero con un valor de S/. 63,693.67 equivalente al 16.09% del total del periodo. Febrero ocupó la segunda ubicación con S/. 52,178.39 (13.18%).

Cuadro N° 13

**CRÉDITOS REFINANCIADOS DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2014**

MES	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	63,693.67	16.09%	16.09%
FEBRERO	52,178.39	13.18%	29.28%
MARZO	19,766.14	4.99%	34.27%
ABRIL	19,430.95	4.91%	39.18%
MAYO	18,474.15	4.67%	43.85%
JUNIO	17,813.28	4.50%	48.35%
JULIO	19,839.47	5.01%	53.37%
AGOSTO	41,990.37	10.61%	63.98%
SEPTIEMBRE	40,897.98	10.33%	74.31%
OCTUBRE	49,747.98	12.57%	86.88%
NOVIEMBRE	26,854.71	6.79%	93.67%
DICIEMBRE	25,068.94	6.33%	100.00%
TOTAL	395,756.03	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.

Gráfico N° 13

**CRÉDITOS REFINANCIADOS DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA
IQUITOS, PERIODO 2014**



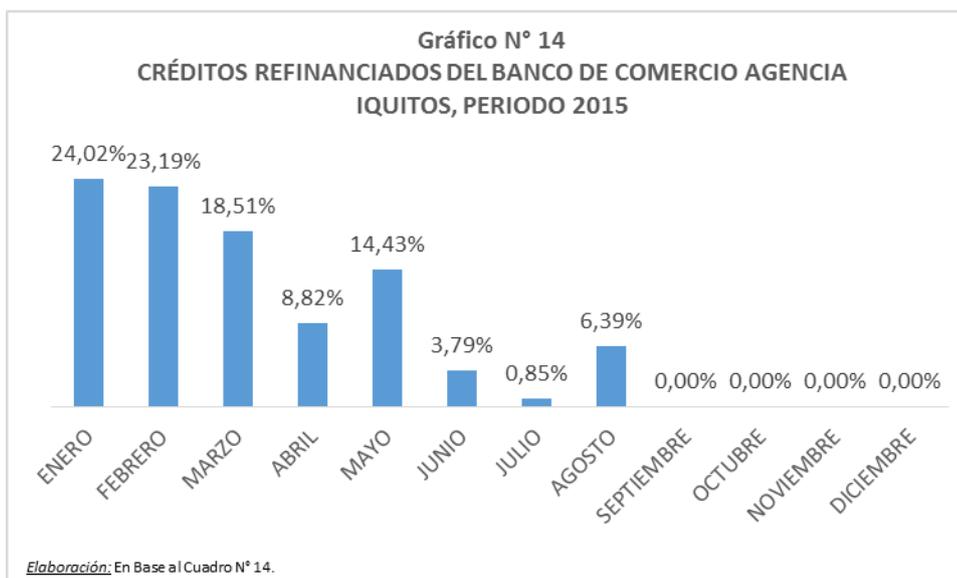
Elaboración: En Base al Cuadro N° 13.

El año 2015 continuó con la tendencia decreciente de los créditos refinanciados por el Banco de Comercio Agencia Iquitos, habiendo alcanzando la cifra de S/. 168,461.15; inferior en -57.43% comparativamente al año pasado. Enero ocupó el primer lugar con S/. 40,460.95 (24.02%), y febrero el segundo, con S/. 39,063.14 (23.19% del total).

Cuadro N° 14
CRÉDITOS REFINANCIADOS DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2015

MES	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	40,460.95	24.02%	24.02%
FEBRERO	39,063.14	23.19%	47.21%
MARZO	31,178.01	18.51%	65.71%
ABRIL	14,864.02	8.82%	74.54%
MAYO	24,310.57	14.43%	88.97%
JUNIO	6,380.31	3.79%	92.76%
JULIO	1,435.65	0.85%	93.61%
AGOSTO	10,768.50	6.39%	100.00%
SEPTIEMBRE	0.00	0.00%	100.00%
OCTUBRE	0.00	0.00%	100.00%
NOVIEMBRE	0.00	0.00%	100.00%
DICIEMBRE	0.00	0.00%	100.00%
TOTAL	168,461.15	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



4.4. CRÉDITOS JUDICIALES.

En el Cuadro N° 15, se da a conocer los créditos del Banco de Comercio Agencia Iquitos del periodo 2012, que se encuentran judicializados, ascendiendo a la suma de S/. 37,058.38 y se registró en el mes de agosto.

Cuadro N° 15
CRÉDITOS JUDICIALES DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2012

MES	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	0.00	0.00%	0.00%
FEBRERO	0.00	0.00%	0.00%
MARZO	0.00	0.00%	0.00%
ABRIL	0.00	0.00%	0.00%
MAYO	0.00	0.00%	0.00%
JUNIO	0.00	0.00%	0.00%
JULIO	0.00	0.00%	0.00%
AGOSTO	37,058.38	100.00%	100.00%
SEPTIEMBRE	0.00	0.00%	100.00%
OCTUBRE	0.00	0.00%	100.00%
NOVIEMBRE	0.00	0.00%	100.00%
DICIEMBRE	0.00	0.00%	100.00%
TOTAL	37,058.38	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.

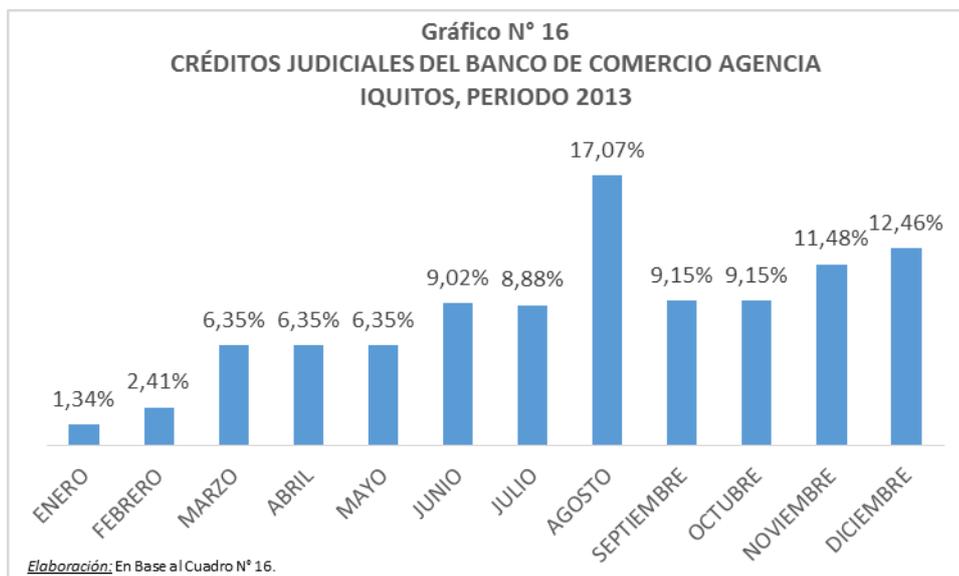


El año 2013, los créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos mostraron un incremento significativo de 1,886.12% en relación al año 2012, registrándose la cifra de S/. 736,022.14. Se debe precisar que el año 2011 entra en operaciones la Agencia Iquitos, razón por la cual presenta un monto pequeño de créditos judicializados. El mayor valor se dio en agosto (17.07%)

Cuadro N° 16
CRÉDITOS JUDICIALES DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2013

MES	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	9,867.29	1.34%	1.34%
FEBRERO	17,746.54	2.41%	3.75%
MARZO	46,704.49	6.35%	10.10%
ABRIL	46,704.49	6.35%	16.44%
MAYO	46,704.49	6.35%	22.79%
JUNIO	66,395.11	9.02%	31.81%
JULIO	65,395.11	8.88%	40.69%
AGOSTO	125,639.60	17.07%	57.76%
SEPTIEMBRE	67,330.89	9.15%	66.91%
OCTUBRE	67,330.89	9.15%	76.06%
NOVIEMBRE	84,493.66	11.48%	87.54%
DICIEMBRE	91,709.58	12.46%	100.00%
TOTAL	736,022.14	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



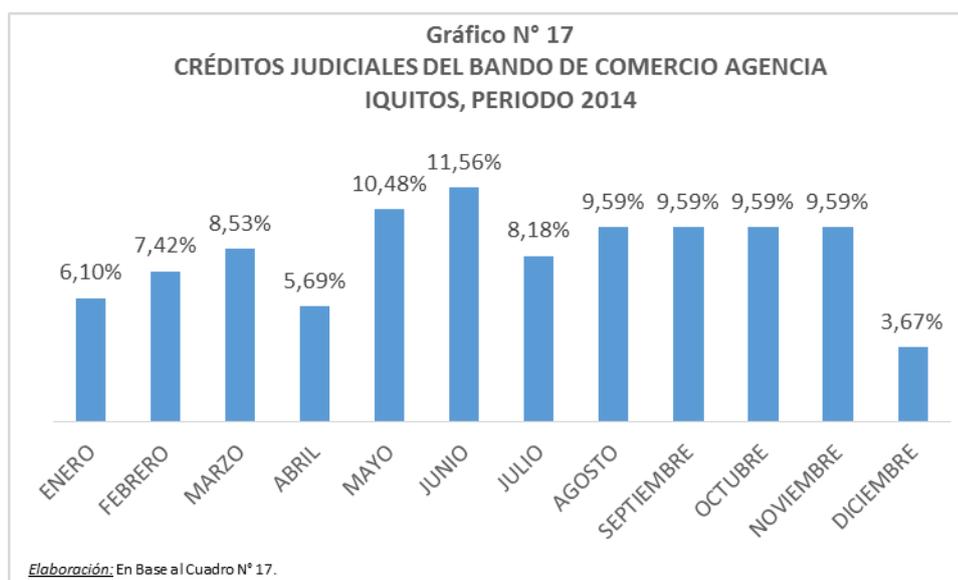
En el Cuadro N° 17, se puede notar que los créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos crecieron en 104.24% en comparación con el año 2013 alcanzando la cifra de S/. 1,503,239.90. El mes con el mayor valor fue junio registrando un monto de S/. 173,704.82 (11.56%). En segundo lugar, está mayo con S/. 157,595.62 (10.48%).

Cuadro N° 17

**CRÉDITOS JUDICIALES DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2014**

MES	MONTO (En Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	91,709.58	6.10%	6.10%
FEBRERO	111,565.41	7.42%	13.52%
MARZO	128,275.58	8.53%	22.06%
ABRIL	85,534.29	5.69%	27.75%
MAYO	157,595.62	10.48%	38.23%
JUNIO	173,704.82	11.56%	49.78%
JULIO	122,999.27	8.18%	57.97%
AGOSTO	144,170.11	9.59%	67.56%
SEPTIEMBRE	144,170.11	9.59%	77.15%
OCTUBRE	144,170.11	9.59%	86.74%
NOVIEMBRE	144,170.11	9.59%	96.33%
DICIEMBRE	55,174.89	3.67%	100.00%
TOTAL	1,503,239.90	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



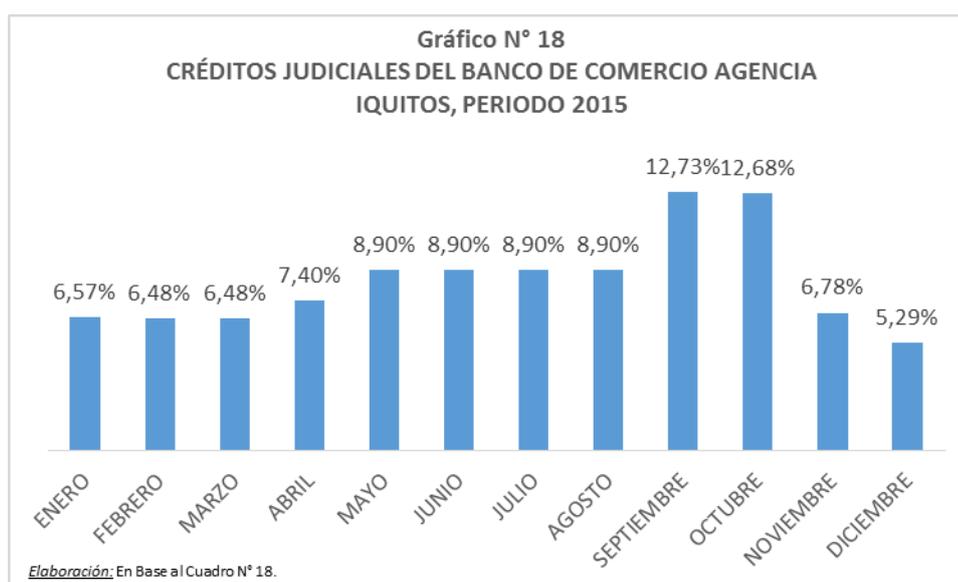
El año 2015 continuó la tendencia decreciente de los créditos judiciales del Banco de Comercio Agencia Iquitos contrayéndose en -30.57%, que en valores suma S/. 1,043,717.58. El mes con el mayor monto de créditos judiciales fue septiembre, reportándose la suma de S/. 132,831.95 (12.73%); seguido de octubre con S/. 132,379.45 (12.68%).

Cuadro N° 18

**CRÉDITOS JUDICIALES DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2015**

MES	MONTO (en Soles S/.)	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENERO	68,527.69	6.57%	6.57%
FEBRERO	67,675.28	6.48%	13.05%
MARZO	67,675.28	6.48%	19.53%
ABRIL	77,256.37	7.40%	26.94%
MAYO	92,855.63	8.90%	35.83%
JUNIO	92,855.63	8.90%	44.73%
JULIO	92,855.63	8.90%	53.63%
AGOSTO	92,855.63	8.90%	62.52%
SEPTIEMBRE	132,831.95	12.73%	75.25%
OCTUBRE	132,379.45	12.68%	87.93%
NOVIEMBRE	70,774.15	6.78%	94.71%
DICIEMBRE	55,174.89	5.29%	100.00%
TOTAL	1,043,717.58	100.00%	100.00%

Fuente: Banco de Comercio.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El Banco de Comercio Agencia Iquitos viene funcionando desde los primeros años de la presente década, otorgando créditos a los diferentes sectores, pero principalmente a los convenios Fuerzas Armadas PNP de la localidad, con el propósito de financiar al personal en actividad y retiro perteneciente a dicho convenio. Luego de transcurrido media década de operaciones en la ciudad de Iquitos, es necesario evaluar el impacto de la morosidad en el comportamiento de los objetivos estratégicos, para determinar la profundización de políticas o implementar las medidas correctivas del caso, tendiente a tener una cartera limpia y manejable desde el punto de vista financiero.

Una de las mejores formas de abordar la discusión de la presente investigación es a través de la validación de las hipótesis, pues ahí es donde se nota claramente el impacto de la morosidad en los objetivos estratégicos durante el periodo de estudio 2011 – 2015, por medio del análisis del patrimonio, la solvencia de la cartera y las operaciones realizadas por la institución.

5.1. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS.

5.1.1. HIPÓTESIS GENERAL.

“La morosidad impactó negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el periodo 2011-2015”.

En el Cuadro N° 19, se observa la relación entre la morosidad y los objetivos estratégicos de la institución, identificados como: el

patrimonio, la cartera y el número de operaciones realizadas durante el periodo 2011 – 2015.

Para la validación de la Hipótesis General se utilizó el Coeficiente de Correlación (r), el Coeficiente de Determinación (R^2) y las líneas gráficas de tendencias o gráficos de barra. Según lo señalado por la teoría, el Coeficiente de Correlación (r) toma valores entre -1 y +1; cuanto más se acerca a los extremos (-1 y +1) existe una buena correlación. Si el signo del Coeficiente es positivo (+) quiere decir que existe una correlación directa entre la Variable Independiente y la Variable Dependiente (cuando se incrementa el valor de la Variable Independiente, se incrementa también el valor de la Variable Dependiente). Si el signo es negativo (-), la correlación es inversa (cuando se incrementa el valor de la Variable Independiente, decrece el valor de la Variable Dependiente).

Sin embargo, el Coeficiente de Determinación (R^2) toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se acerque el resultado a 1 significa que existe una buena determinación entre variables; es decir, que la Variable Independiente determina el comportamiento de la Variable Dependiente. Y, a la inversa, cuanto más se aleja de 1 significa que la determinación entre variables es muy pobre, o no existe si es que ésta se acerca a 0.

En este sentido, cuando se analiza la relación entre la Morosidad y el Patrimonio, el Coeficiente de Correlación (r) tiene un valor de $r = 0.873357481$ ligeramente cercano a +1, lo que indica que existe una leve correlación directa entre las variables, contrario a lo planteado como Hipótesis que señala que existe una relación inversa (negativa) entre las variables. Asimismo, el Coeficiente de Determinación (R^2) tiene un valor de $R^2 = 0.762753290$; valor muy lejano de 1, lo que

indica que la Variable Independiente (Morosidad) no determina el comportamiento de la Variable Dependiente (Patrimonio).

Por otro lado, cuando se relaciona la Morosidad con la Cartera, el Coeficiente de Correlación (r) tiene un valor de $r = 0.783899949$; muy lejano a +1, lo que indica que no existe correlación entre las variables. Del mismo modo, el Coeficiente de Determinación (R^2) tiene un valor de $R^2 = 0.614499130$; valor muy alejado de 1, lo que indica que la Variable Independiente (Morosidad) no determina el comportamiento de la Variable Dependiente (Cartera).

Por último, la relación entre la Morosidad y el Número de Operaciones muestra que el valor del Coeficiente de Correlación (r) asciende a $r = 0.571912728$; cifra que está muy alejada de +1; mostrando que no existe correlación entre variables. De idéntica manera, el Coeficiente de Determinación (R^2) tiene un valor de $R^2 = 0.327084169$; cifra muy alejada de 1, y que explica que la Variable Independiente (Morosidad) no determina el comportamiento de la Variable Dependiente (Número de Operaciones).

Cuadro N° 19

RELACIÓN ENTRE LA MOROSIDAD Y LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2011 - 2015

AÑO	MOROSIDAD (En Soles S/.)	PATRIMONIO (En Soles S/.)	CARTERA (En Soles S/.)	NÚMERO DE OPERACIONES
2011	4,804.50	1,431,374.96	38,104,205.79	430.00
2012	442,609.00	5,883,827.31	66,192,572.21	395.00
2013	1,702,713.40	7,668,675.80	74,309,445.01	438.00
2014	2,943,200.80	9,646,738.00	85,053,749.00	605.00
2015	1,965,445.90	10,780,945.31	105,494,846.00	888.00
TOTAL	7,058,773.60	35,411,561.37	369,154,818.01	2,756.00
Coeficiente de Correlación (r)		0.873357481	0.783899949	0.571912728
Coeficiente de Determinación (R^2)		0.762753290	0.614499130	0.327084169

Fuente: Banco de Comercio.

CONCLUSIÓN:

SE RECHAZA LA HIPÓTESIS GENERAL DEBIDO A QUE LA MOROSIDAD NO IMPACTÓ NEGATIVAMENTE EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (PATRIMONIO, CARTERA, NÚMERO DE OPERACIONES) DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS, DURANTE EL PERIODO 2011 - 2015.

5.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

1° Hipótesis Específica: *“La morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos mostró variaciones con tendencia positiva, durante el periodo 2011-2015”.*

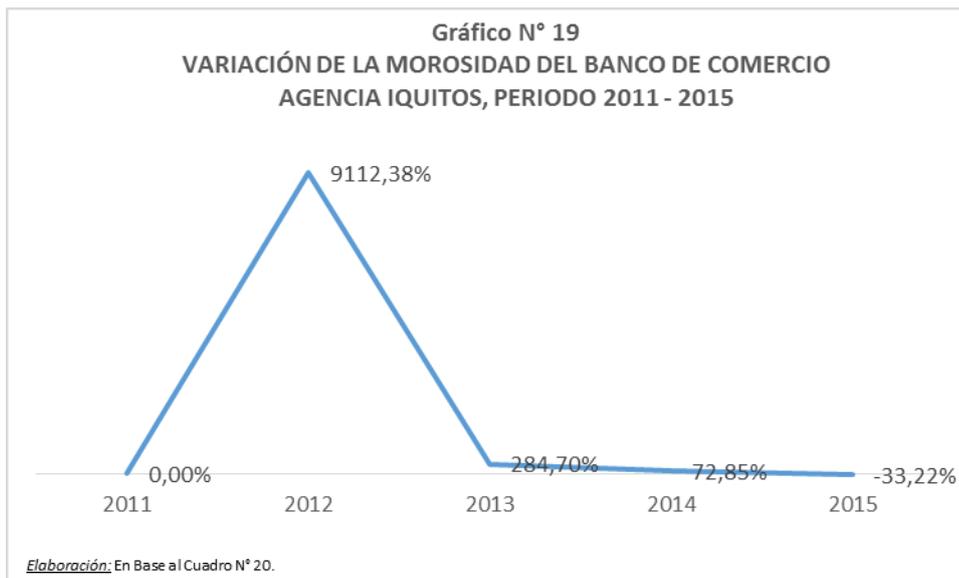
De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 20, el valor de la Morosidad en soles tuvo un comportamiento variable, incrementándose en los cuatro primeros años de la serie, para luego decrecer en un -33.22% el año 2015. En tal sentido, no mostró una tendencia positiva tal como se corrobora en el Gráfico N° 19. El año 2011, el valor de la Morosidad tuvo un leve registro para, posteriormente, incrementarse año a año hasta alcanzar el valor de S/. 2,943,200.80 el año 2014; para luego decaer a S/. 1,965,445.90 (-33.22%).

Cuadro N° 20

VARIACIÓN DE LA MOROSIDAD DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2011 - 2015

AÑO	MOROSIDAD (En Soles S/.)	VARIACIÓN (%)
2011	4,804.50	0.00%
2012	442,609.00	9112.38%
2013	1,702,713.40	284.70%
2014	2,943,200.80	72.85%
2015	1,965,445.90	-33.22%

Fuente: Banco de Comercio.



CONCLUSIÓN:

SE RECHAZA LA 1° HIPÓTESIS ESPECÍFICA EN EL SENTIDO QUE, LA MOROSIDAD DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS, NO MOSTRO VARIACIONES CON TENDENCIA POSITIVA DURANTE EL PERIODO 2011 - 2015.

2° Hipótesis Específica: *“El cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el periodo 2011 - 2015, mostró bajos niveles”.*

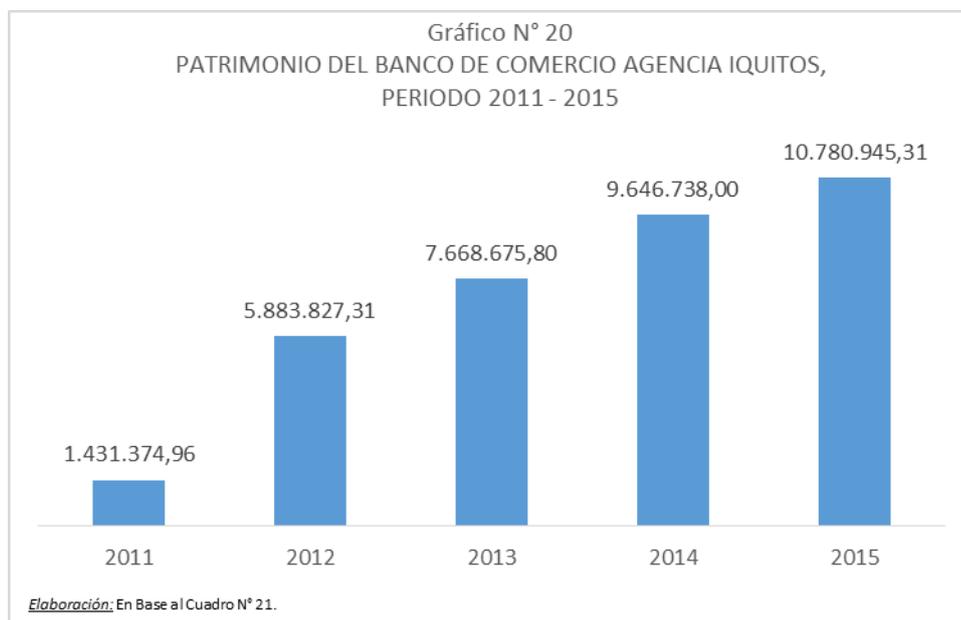
Los objetivos estratégicos para la presente tesis magistral, son: el Patrimonio, la Cartera y el Número de Operaciones; y, a continuación, se va a analizar el comportamiento de ellos a lo largo de la serie en estudio. De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 21 y el Gráfico N° 20, el Patrimonio de la institución ha mostrado un crecimiento significativo durante el periodo en estudio, pasando de S/. 1,431,374.96 el año 2011 a S/. 10,780,945.31 el año 2015, registrándose un incremento de 653.19%; es decir, un incremento patrimonial muy importante.

Cuadro N° 21

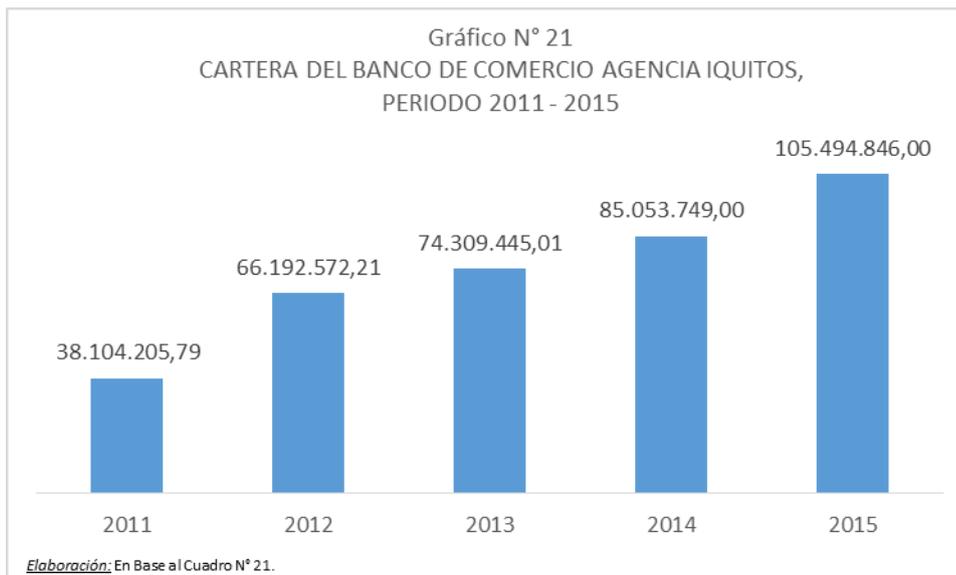
**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA IQUITOS, PERIODO 2011 - 2015**

AÑO	PATRIMONIO (En Soles S/.)	CARTERA (En Soles S/.)	NÚMERO DE OPERACIONES
2011	1,431,374.96	38,104,205.79	430.00
2012	5,883,827.31	66,192,572.21	395.00
2013	7,668,675.80	74,309,445.01	438.00
2014	9,646,738.00	85,053,749.00	605.00
2015	10,780,945.31	105,494,846.00	888.00

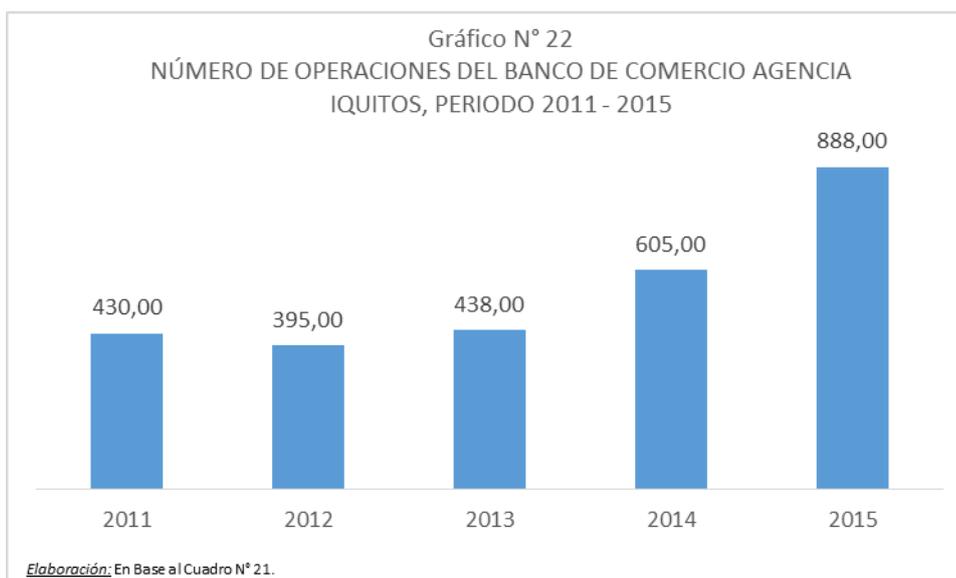
Fuente: Banco de Comercio.



Luego, cuando se analiza la “Cartera” de créditos, se puede ver en el Gráfico N° 21 que tuvo un crecimiento importante y sostenido a lo largo del periodo de estudio, pasando de un valor de S/. 38,104,205.79 en el año 2011, a la cifra de S/. 105,494,846.00 el año 2015; registrándose un incremento de 176.86%. Pero no es solo eso, sino, tal como se comentó anteriormente, se analizó el comportamiento de la “Cartera” año a año, resaltando que los valores mantuvieron una tendencia creciente; por ejemplo, el año 2012 creció en 73.71% con relación al 2011; el 2013 en 12.26% respecto al 2012; el 2014 en 12.46% relacionado al 2013; y el 2015 en 24.03% respecto al 2014.



En el Cuadro N° 22, se puede ver la evolución del número de operaciones llevadas a cabo por el Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el periodo 2011 – 2015, notándose que el año 2012 tuvo un ligero decrecimiento de -8.14% en relación al año 2011. A partir de ahí, comienza un crecimiento sostenido año a año pues el 2013 creció en 10.89% respecto al 2012, el 2014 aumentó en 38.13% comparativamente con el año 2013 y, por último, el año 2015 se incrementó en 46.78% con relación al 2014. Al comparar el número de operaciones del final del periodo (año 2015) respecto al inicio (año 2011), se nota que se incrementó sustancialmente en 106.51%.



CONCLUSIÓN:

SE RECHAZA LA 2º HIPÓTESIS ESPECÍFICA DEBIDO A QUE, EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (PATRIMONIO, CARTERA Y NÚMERO DE OPERACIONES) DEL BANCO DE COMERCIO AGENCIA IQUITOS DURANTE EL PERIODO 2011 - 2015, NO MOSTRÓ BAJOS NIVELES.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede afirmar que la Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el periodo 2011 – 2015, no muestra niveles alarmantes ni de preocupación y, el impacto de ésta en los objetivos estratégicos de la institución aún no es significativo.

Por todo ello, es prudente plantear las siguientes propuestas en bien de la institución con miras a fortalecerla:

1. Como se ha podido ver anteriormente, los créditos del Banco de Comercio Agencia Iquitos han sido colocados principalmente a los convenios Fuerzas Armadas y PNP, por lo que se propone que los funcionarios deben efectuar un seguimiento preciso del desenvolvimiento sectorial de la economía regional, para tratar de orientar los créditos a las MYPES de los sectores que reportan crecimiento; y, por el contrario, ser muy cautos con las MYPES de los sectores fuertemente recesados (hidrocarburos, madera).
2. Si bien es cierto que la Morosidad no es un problema latente para la institución, pero se debe asegurar los mecanismos necesarios para que ésta se mantenga controlada, ya que, durante el periodo en estudio se reportó la máxima morosidad en el mes de marzo del 2014 que llegó a S/. 336,807.40. Sin embargo, en diciembre del 2015, último mes del periodo en estudio, ésta bajó a S/. 86,621.35.
3. Se debe capacitar permanentemente a los funcionarios de crédito con el objetivo de profesionalizarlos. De esta manera, se tendrá una cartera de créditos saludable por haberse efectuado buenas colocaciones, así como la morosidad controlada.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES.

1. La Morosidad del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el periodo 2011 – 2015, no impactó negativamente en los objetivos estratégicos identificados como patrimonio, cartera y número de operaciones. Cuando se analizó la relación entre la morosidad y el patrimonio, el coeficiente de correlación (r) fue $r = 0.873357481$ y el coeficiente de determinación (R^2) $R^2 = 0.762753290$; lo que indica que entre ellas existe una débil correlación positiva y determinación. Por otro lado, cuando se relaciona la morosidad con la cartera, el coeficiente de correlación (r) tiene un valor de $r = 0.783899949$ (débil correlación) y el coeficiente de determinación (R^2) $R^2 = 0.614499130$; lo que indica que la variable independiente (morosidad) no determina el comportamiento de la variable dependiente (cartera). Por último, la relación entre la morosidad y el número de operaciones muestra que el valor del coeficiente de correlación (r) asciende a $r = 0.571912728$ y el coeficiente de determinación (R^2) tiene un valor de $R^2 = 0.327084169$; valores que muestran que no existe correlación ni determinación de las variables de estudio.
2. La morosidad de la institución se mantuvo controlada durante el periodo de estudio, por lo que no representa una amenaza para los resultados económicos y financieros. El año 2014 se tuvo la morosidad mayor al haberse registrado la cifra de S/. 2,943,200.80; pero el año 2015 se cerró con S/. 1,965,445.90; mostrando una reducción de -33.22%.
3. El patrimonio tuvo un crecimiento importante y sostenido durante toda la serie en estudio, pasando de S/. 1,431,374.96 el año 2011 al monto de S/. 10,780,945.31 el año 2015, registrándose un incremento de 653.19% entre el inicio y el final del periodo; es decir, un incremento patrimonial sumamente importante.

4. La “cartera” de créditos mantuvo una tendencia creciente a lo largo del periodo de estudio, pasando de S/. 38,104,205.79 del año 2011, a la cifra de S/. 105,494,846.00 el año 2015; registrándose un incremento de 176.86%. El crecimiento de la cartera se dio de manera saludable ya que no vino acompañado de morosidad, lo que indica que los créditos han sido otorgados de manera correcta.

5. En términos generales, el “número de créditos” sostuvo la tendencia creciente durante los años de la investigación, a pesar que el año 2012 tuvo un ligero descenso de -8.14% en relación al año 2011. A partir de ahí, el crecimiento es permanente año a año. Al comparar el número de operaciones del final del periodo (año 2015) respecto al inicio (año 2011), se nota que se incrementó sustancialmente en 106.51%.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES.

1. Si bien es cierto la morosidad no afectó negativamente los objetivos estratégicos del Banco de Comercio Agencia Iquitos durante el periodo 2011 – 2015, se recomienda mantenerla controlada como hasta ahora, aplicando diferentes mecanismos de recordación, tales como: llamadas telefónicas para alertar al cliente sobre el próximo vencimiento de la cuota, envío de correos electrónicos con el mismo propósito, seguimiento minucioso de la cartera, entre otros.
2. Teniendo en cuenta que los créditos del Banco de Comercio Agencia Iquitos ha sido dirigidos mayoritariamente a los convenios Fuerzas Armadas y PNP, se recomienda que los funcionarios de créditos se mantengan actualizados permanentemente en el desenvolvimiento de los diferentes sectores económicos de la región. De esta manera, se deben canalizar los créditos a las MYPES de los sectores económicos con crecimiento y dinamismo, y restringir a aquellas que pertenecen a los sectores deprimidos o recesados (hidrocarburos, madera).
3. Se recomienda llevar adelante un programa de diversificación de créditos ya que se encuentran fuertemente concentrados en créditos “CONVENIO FUERZAS ARMADAS Y PNP” (más del 80%). De esta forma se estaría diversificando también el riesgo.
4. Se recomienda llevar adelante una campaña de difusión de los créditos que otorga la institución, entre el público objetivo. Se debe tener en cuenta que en la ciudad de Iquitos se encuentran operando los principales bancos, financieras y cajas municipales de ahorro y crédito, que trabajan el mismo segmento que el Banco de Comercio.

5. Se recomienda capacitar permanentemente al personal del Banco para lograr ser más competitivos y con alta productividad.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- a) AGUILAR, Giovanna; CAMARGO, Gonzalo; MORALES SARAVIA, Rosa (2004). *“Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano”*. (Informe Final de Investigación), Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- b) APARICIO, Carlos; MORENO, Hesione. (2011). *“Calidad de la Cartera Crediticia Bancaria y el Ciclo Económico: Una Mirada al Gasto en Provisiones Bancarias en el Perú (2011 – 2011)”*. (Documento de Trabajo). Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- c) CARDENAS, Maribel. (2013). *“Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud”*. (Documento de trabajo). Medellín: Universidad de Antioquia.
- d) CASTAÑEDA MUÑOZ, Elvis Efraín; TAMAYO BOCANEGRA, Jenny Johana. (2013). *“La Morosidad y su Impacto en los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 – 2012”*. (Tesis de Pre Grado). Trujillo: Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- e) CHONN CHANG, Wu Koy Fon. (2016). *“Influencia del Índice de Morosidad en la Liquidez y Rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S.A. – DIMSA, Periodo 2011 – 2015”*. (Tesis Doctoral). Iquitos: Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Programa de Doctorado en Ciencias Empresariales.
- f) COMITÉ DE BASILEA. (2008). *“Principios básicos para una supervisión bancaria eficaz”*. (Documento de consulta). Basilea: Comité de supervisión bancaria de Basilea - Suiza.
- g) CORAL MENDOZA, Francis. (2010). *“Análisis Econométrico de la Morosidad de la Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario*

- Peruano, Enero 2004 – Julio 2009*”. (Tesis de Grado). Piura: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Nacional de Piura.
- h) GUILLÉN UYÉN, Jorge (2003). “Morosidad Crediticia y Tamaño: Un Análisis de la Crisis Bancaria Peruana”. (Trabajo de Investigación). Lima: Banco Central de Reserva del Perú.
- i) JARAMILLO GARZA, Juvencio. (2008). “Modelo probabilístico de quiebra para pequeñas y medianas empresas mexicanas”. (Trabajo de Investigación). México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- j) LEY 26702. (1998). “*Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros*”. Lima: El congreso de la Republica.
- k) LEY 30201. (2014). “*Ley que crea el registro de deudores judiciales morosos*”. Lima: El congreso de la Republica.
- l) LIMACHI GAMARRA, Pablo Zenón. (2015). “*La Morosidad y su Influencia en el Cumplimiento de Objetivos Estratégicos de la Edpyme Raíz Agencia Macusani 2013-2014*”. (Tesis de Grado). Puno: Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano.
- m) LOCKE, Edwin A. (1960). “*Hacia una teoría de la motivación de la tarea y los incentivos. Comportamiento organizacional y desempeño humano*”. USA: Universidad Cambridge – USA.
- n) MINTZBERG, Henry. (2007). “*Safari a la estrategia. Una Visita guiada por la Jungla del management estratégico.*”. Argentina: Ediciones Granica.
- o) QUIÑÓNEZ JAÉN, Efraín Rafael. (2005). “*Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario del Ecuador: ¿Cuáles Son Sus Determinantes? Un Estudio Con Datos de Panel*”. (Tesis de Grado). Guayaquil (Ecuador): Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- p) VELA MELÉNDEZ, Lindon; URIOL CHÁVEZ, Javier; MEDINA PAIMA, Oswaldo Max; PALACIOS CARRASCO, Francisco; PINTADO VELASCO, Elqui Leider. (2012). “*Los Factores Que Determinan la Calidad de la Cartera Crediticia de las Entidades Microfinancieras de la Amazonía Peruana en el Periodo 2008 – 2011*”. (Trabajo de Investigación). Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

- q) WESTON, Freed. (1982). *“Fundamentos de administración financiera”*. (Libro). México: McGraw-Hill.
- r) WHITLEY, Jhon. (2004). *“Un modelo empírico de los atrasos de los hogares.”*. (Trabajo de investigación). Inglaterra: Banco de Inglaterra.