

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA**



**DETERMINANTES SOCIOECONÓMICOS DE LA MOROSIDAD EN ENTIDADES  
MICRO FINANCIERAS: CASO DE LAS AGENCIAS PUNO Y EL SOL DE LA  
CAJA AREQUIPA – PUNO 2014**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. BREMETCH TITO LOZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA**

**PUNO - PERÚ**

**2014**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

DETERMINANTES SOCIOECONÓMICOS DE LA MOROSIDAD EN ENTIDADES  
MICRO FINANCIERAS: CASO DE LAS AGENCIAS PUNO Y EL SOL DE LA  
CAJA AREQUIPA – PUNO 2014

TESIS PRESENTADA POR:

BACH. BREMETCH TITO LOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA  
APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

:   
Dr. Fermin Francisco Chaiña Chura.

PRIMER MIEMBRO

:   
Lic. Mauro Justo Vilca.

SEGUNDO MIEMBRO

:   
M.Sc. Idaluz Magly Neira Ortega.

DIRECTOR DE TESIS

:   
Dr. Peregrino Meliton Lopez Paz.

ASESOR DE TESIS

: \_\_\_\_\_  
Lic. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca.

PUNO - PERÚ

2014

**Área: Planificación social y gestión pública y privada**  
**Tema: Gestión socioeconómica**

II

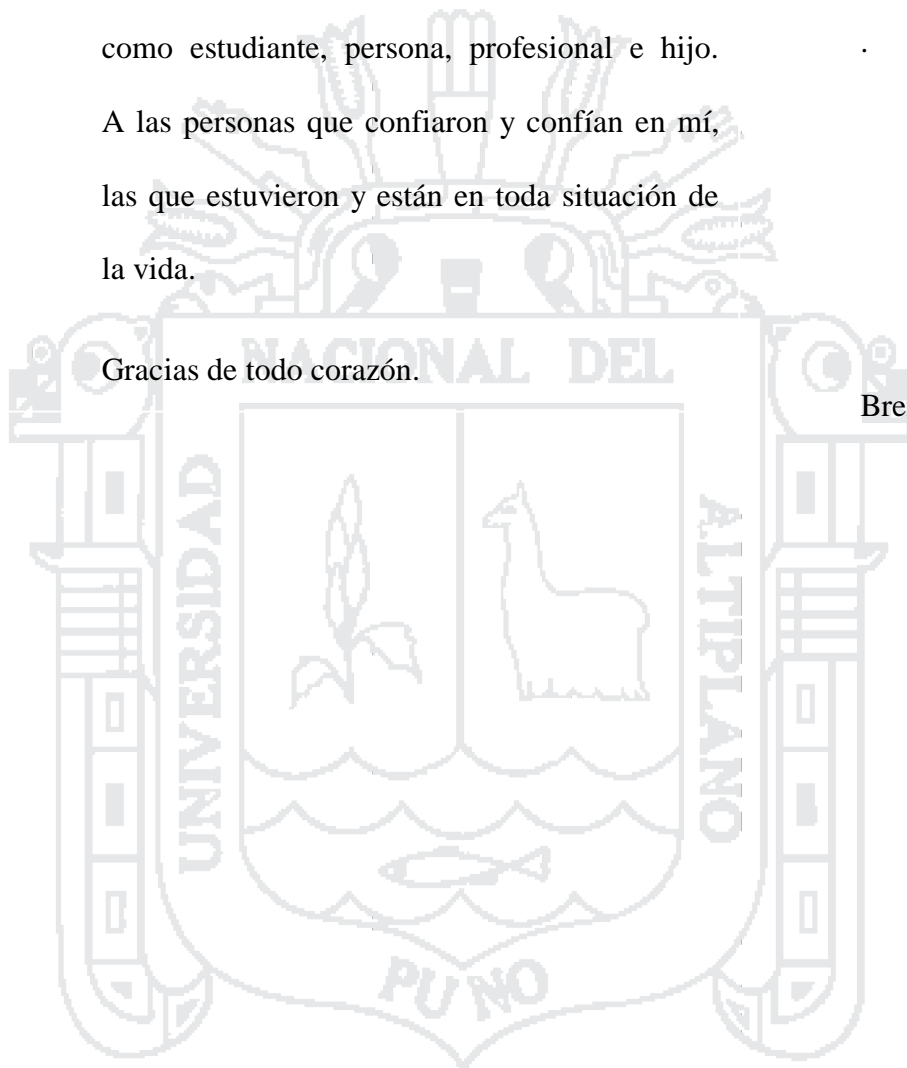
## DEDICATORIA

A mis padres y en especial a mi abuelo Enrique,  
por su apoyo constante, comprensión y cobijo,  
como estudiante, persona, profesional e hijo.

A las personas que confiaron y confían en mí,  
las que estuvieron y están en toda situación de  
la vida.

Gracias de todo corazón.

Bremetch.



## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano - Puno por haberme cobijado dentro de sus claustros universitarios, a la Facultad de Ciencias Sociales por su apoyo incondicional a la creación de cultura e innovación investigativa y a la Escuela Profesional de Sociología con especial énfasis a los docentes catedráticos, quienes en mis años de estudiante universitario socializaron conocimientos y enseñanzas determinantes para mi formación profesional y personal.

A mis Jurados, Asesor y Director de Tesis, por su tiempo y contribución en la elaboración, dictamen y exposición de la investigación, quienes a través de sus sugerencias, lecciones y aportaciones intelectuales mejoraron el aporte científico de la presente investigación.

A los compañeros de trabajo de la Caja Arequipa mi gratitud merecida como institución líder en el sistema micro financiero por haberme acogido como profesional y el apoyo logístico- facilitación de los conocimientos de la dinámica operativa de los mecanismos y procesos de la morosidad de los usuarios, que fueron de utilidad relevante para la culminación de la presente investigación.

## INDICE

Resumen

Introducción

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	14
1.1.1. Problema General	17
1.1.2. Problema Especifico	18
1.2. Antecedentes de la investigación	18
1.3. Justificación de la investigación	20
1.4. Objetivo de la investigación	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Teórico	22
2.1.1. Microcrédito como estrategia de lucha contra la pobreza	22
2.1.2. Instituciones de microcréditos	28
2.1.3. Concepciones teóricas del microcrédito	30
2.1.4. Escuela de Ohio	31
2.1.5. Escuela del Grameen Bank	33

v

2.1.6. Sociología de los hechos sociales	34
2.1.7. Apuesta teórica: la práctica de la morosidad como hecho social	38
2.2. Marco Conceptual	46
2.3. Hipótesis y proceso de operacionalización	50
2.3.1. Hipótesis General	50
2.3.2. Hipótesis Específicas	50
2.3.3. Operacionalización de Hipotesis	51

CAPÍTULO III  
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Utilidad de los resultados	53
3.2. Niveles de análisis	53
3.3. Dimensiones de análisis	54
3.4. Unidades de análisis	54
3.5. Población	55
3.6. Muestra	55
3.7. Técnicas e instrumentos de recogida de datos	56
3.8. Procedimiento de recolección de de datos	56
3.9. Técnicas de procesamiento y analisis de datos	56

CAPÍTULO IV  
CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

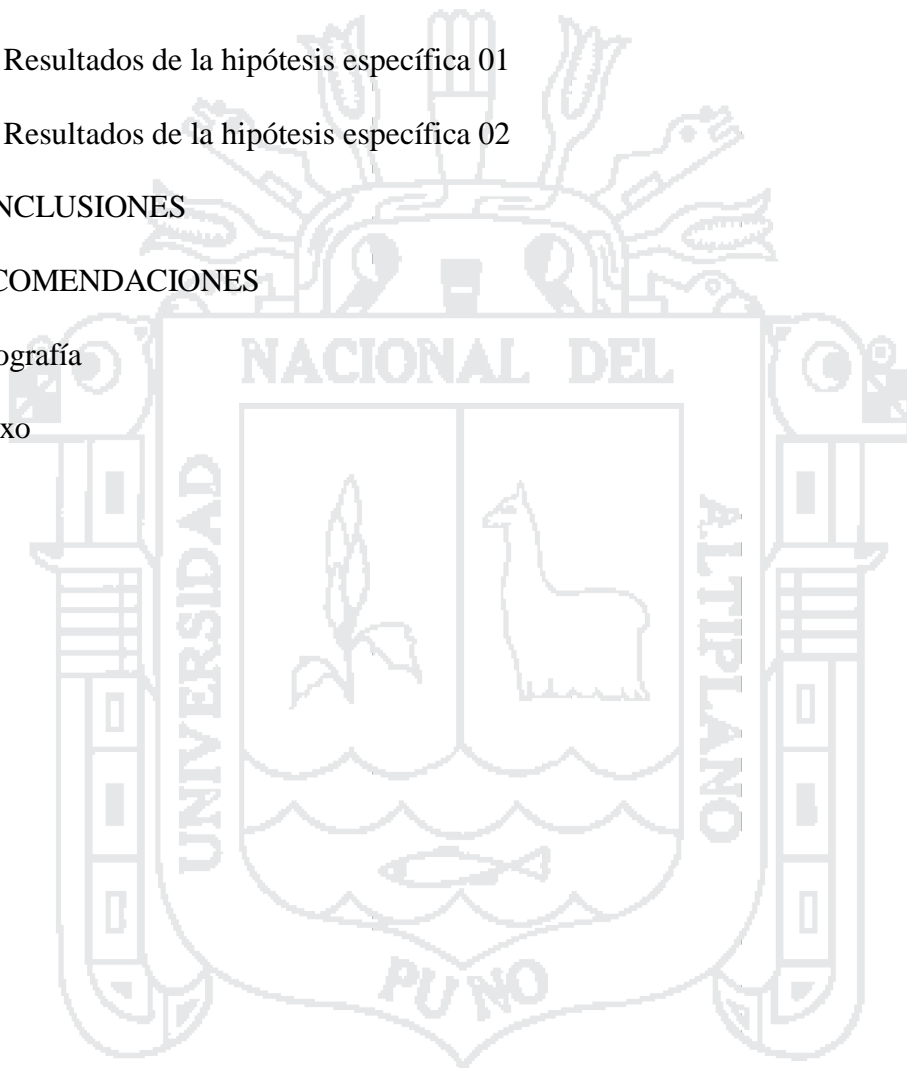
4.1. Ámbito de estudio	58
4.1.1. Fundación de Caja Arequipa	59
4.1.2. Situación actual de Caja Arequipa	59

4.1.3. Caja Arequipa en Puno

61

CAPÍTULO V  
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados de la hipótesis específica 01	63
5.2. Resultados de la hipótesis específica 02	78
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	90
Bibliografía	91
Anexo	94



**INDICE DE TABLAS**

Tabla N° 01 Condición de morosidad según sexo	63
Tabla N° 02 Condición de morosidad según ocupación actual	64
Tabla N° 03 Condición de morosidad según nivel de instrucción	67
Tabla N° 04 Condición de morosidad según carga familiar	68
Tabla N° 05 Condición de morosidad según creencia religiosa	70
Tabla N° 06 Condición de morosidad según condición social percibida	71
Tabla N° 07 Prueba de Chi Cuadrado de la Hipótesis 01	73
Tabla N° 08 Condición de morosidad según experiencia crediticia	78
Tabla N° 09 Condición de morosidad según motivos de crédito	80
Tabla N° 10 Condición de morosidad según experiencia en la actividad	81
Tabla N° 11 Morosidad según condición económica declarada	83
Tabla N° 12 Prueba de Chi Cuadrado de la Hipótesis 02	84



**INDICE DE FIGURAS**

Figura N° 01 Condición de morosidad según sexo	63
Figura N° 02 Condición de morosidad según ocupación actual	65
Figura N° 03 Condición de morosidad según nivel de instrucción	67
Figura N° 04 Condición de morosidad según carga familiar	69
Figura N° 05 Condición de morosidad según creencia religiosa	70
Figura N° 06 Condición de morosidad según condición social percibida	72
Figura N° 07 Condición de morosidad según experiencia crediticia	79
Figura N° 08 Condición de morosidad según motivos de crédito	80
Figura N° 09 Condición de morosidad según experiencia en la actividad	82
Figura N° 10 Morosidad según condición económica declarada	83

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue explicar la práctica de la morosidad de los clientes de crédito micro pymes en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa de la ciudad de Puno; entre sus especificidades hallar los determinantes tanto sociales como económicas. Investigación que data, utilizando la metodología del paradigma cuantitativo analizando a los clientes que se encuentran en situación morosa en la Caja Arequipa agencias Puno y El Sol, para el ámbito de estudio se procedió a realizar las encuestas con formato semiabierto como técnica en un total de 94 siendo este número, resultado de la fórmula del muestreo probabilístico aleatorio simple y el instrumento que se empleó fue el cuestionario de preguntas bajo aplicación guiada con entrevista, la misma que se dio en un total de 20 preguntas aplicadas. Como resultado de la investigación, se encontró que la morosidad como hecho social puede ser explicada desde el ámbito sociológico, así mismo que los clientes de la Caja Arequipa Agencias Puno y El Sol, dependen de determinadas variables tanto sociales como económicas que definen si el cliente tiene alto, medio o bajo riesgo de morosidad. En conclusión, se sostiene que la morosidad desde el ámbito sociológico es considerada un hecho social exterior al hombre, coercitivo y colectivo, que puede ser explicado tomando como variables independientes tanto aspectos sociales como económicos.

**PALABRAS CLAVES:** Morosidad, hecho social, determinantes socioeconómicos, créditos micro financieros.

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras especializadas en micro finanzas o micro financieras (instituciones micro financieras – IMF) representan una importante fuente de financiamiento para el sector PYME en el Perú, ya que, a pesar de que intermedian un monto menor al de la banca comercial, atienden a un mayor número de clientes; sin embargo, la causa principal de las dificultades que han sufrido estas entidades del sistema financiero fue la morosidad. La morosidad es un grave problema que enfrenta cualquier institución financiera. Un elevado número de créditos en condición de retraso o de no pago constituyen una de las principales causas de la insolvencia y descapitalización lo que finalmente atenta contra la solidez, continuidad, auto sostenibilidad y viabilidad de la institución en el largo plazo.

Por otro lado los hechos sociales son descritos como maneras de actuar, de pensar y de sentir, que presentan la importante propiedad de existir independientemente de las conciencias individuales, son como las maneras de obrar, sentir y vivir exteriores al individuo, que ejercen un poder coactivo sobre su conducta orientándola en todo su desarrollo.

Demarcando tales afirmaciones es permisible poder afirmar que la morosidad es un hecho social el cual puede ser descrito y explicado de manera sociológica, ya que si bien es cierto, que existen diferencias en el comportamiento de la morosidad de las instituciones micro financieras, probablemente como resultado de las diferencias en sus políticas de gestión; la naturaleza de la acción o hecho social del individuo siempre es la misma. En tal sentido, la representación mediante la cual se analiza la práctica de la morosidad es viendo esta de manera

externa al individuo ya que estos fenómenos nacen en el seno de la sociedad y residen lógicamente en esta. En "Las reglas del método sociológico" Durkheim analiza el hecho social como cosa u objeto exterior al individuo, partiendo de esta concepción y tomando en consideración al mencionado autor decimos que los hechos son exteriores a él individuo y están facultados para ejercer una fuerza coercitiva sobre los mismo a través de determinantes socioeconómicas que actúan externamente a este, para que actúe de una u otra determinada manera ante la sociedad.

Dentro de este contexto es importante realizar un trabajo de investigación que permita establecer cuáles son los principales determinantes socioeconómicos que incrementan el índice de morosidad en el sistema financiero regional, para ello, se propone realizar un estudio acerca de esta problemática tomando como unidad de observación, el caso de la Caja Arequipa en las Agencias Puno y El Sol, para el año 2014; en relación a las operaciones activas más importantes como son los créditos que otorga esta institución a los microempresarios o MicroPymes de la región.

En tal sentido, esta investigación consta de cinco capítulos. El primer capítulo comprende el planteamiento del problema, los objetivos y antecedentes de la investigación; en el segundo capítulo se enuncian las bases teóricas, marco conceptual e hipótesis de la investigación, en el tercer capítulo, se especifica la metodología de la investigación con el cual se obtuvo los resultados. En el cuarto capítulo se observara la caracterización del área de investigación, indicando como ámbito de estudio a la Caja Arequipa como institución micro financiera. En el quinto capítulo se exponen y analizan los resultados obtenidos con la realización de la

investigación y la ayuda del diseño metodológico, representando e interpretando cada uno de los datos obtenidos a través de tablas y figuras establecidas y la aceptación o rechazo a la hipótesis descrita en el segundo capítulo. Por último damos a conocer las conclusiones o deducciones lógicas independientes a las cuales hemos llegado a través del proceso de investigación y las recomendaciones consideradas que se ameritan.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Las instituciones financieras especializadas en microfinanzas representan una importante fuente de financiamiento para el sector PYME (pequeña y mediana empresa) en el Perú, pese a intermediar un monto menor al de la banca comercial, atienden a un mayor número de clientes (Portocarrero, J. et al. 2002). Sus colocaciones han mostrado un gran dinamismo en los últimos años, y hacen uso de una tecnología crediticia más eficiente, reflejada en menores costos de transacción, menores plazos de tramitación y menores tasas de morosidad. En el Perú existen distintas instituciones micro financieras (IMF) como las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC) y las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME). A agosto del 2013, estas entidades colocaron en el sector PYME alrededor de 13,866,264 millones de soles (CMAC 10,701,173.07 / CRAC 2,144,438 / EDPYME 1,020,653 millones de soles) mientras que la banca comercial sólo colocó, al mismo

periodo, 7,578,967 millones de soles, es decir, un monto bastante menor que el colocado por las instituciones especializadas.

Una institución micro financiera (IMF) muy importante en nuestra región es la Caja Arequipa, por su función prestadora de créditos al grupo meta a los sectores que no cuentan con fácil acceso a la banca tradicional, sea por sus características o por los montos crediticios solicitados que son reducidos; pero, esta entidad está contribuyendo considerablemente al ensanchamiento del sector financiero regional. Sin embargo, el éxito de la institución no solo se determina por su misión, sino también por su performance económico financiero, por la cobertura de costos, la eficiencia financiera y una cartera crediticia con un bajo índice de mora; son condiciones básicas para su continuidad, autosostenibilidad y viabilidad.

La morosidad es un grave problema que enfrentan las entidades financieras; por eso, un elevado número de créditos en condición de retraso o de no pago constituyen una de las principales causas de la insolvencia y descapitalización lo que finalmente atenta contra la solidez, continuidad, autosostenibilidad y viabilidad de la institución en el largo plazo. La información sugiere que hay importantes diferencias en el comportamiento de la morosidad de las Instituciones micro financieras (IMF); probablemente, como resultado de diferencias en sus políticas de gestión, su tecnología crediticia y la dinámica de sus plazas, lo que debería quedar reflejado en diferencias en el impacto de las variables que afectan la morosidad de estas instituciones.

Nuestra región no es ajena a esta problemática, porque actualmente viene pasando por momentos difíciles, debido a los indicadores de morosidad registrados en los últimos meses; así al concluir el mes de marzo de 2014, la cartera atrasada sobre las colocaciones brutas en la Caja Arequipa representaba un nivel del 5.8% de créditos en mora en relación a las colocaciones en créditos micro pymes; sin lugar a dudas, dicha realidad revela que la calidad de la cartera de las instituciones financieras regionales viene deteriorándose.

Naturalmente, en este contexto es importante investigar la morosidad de los prestatarios las causas de la determinación del incremento del índice observado en el sistema financiero regional; de ahí que, se propone realizar un estudio acerca de esta problemática tomando como unidad de observación el caso de la Caja Arequipa en las agencias Puno y El Sol, para el periodo junio 2013 a marzo 2014; en relación a las operaciones activas más importantes como son los créditos que otorga esta institución a los microempresarios o micro pymes de la región.

La eficiencia financiera debe ser fiel reflejo de la calidad de servicio por una cartera saludable, considerando que los créditos concedidos al grupo meta deben ser otorgados bajo la tecnología crediticia apropiada para atender a los micro y pequeños empresarios. La tecnología crediticia tradicional caracterizada primordialmente en el sustento de que el otorgamiento del crédito, debe basarse en informaciones del solicitante, su empresa y su familia para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante, es aplicada por las instituciones financieras orientadas al crédito a las pequeñas empresas, las cuales han sido experiencias exitosas en diferentes lugares como Bolivia, Costa Rica y en nuestro país. Sin embargo, a pesar de haberse aplicado esta tecnología en nuestra región a través de la Caja Arequipa, los resultados obtenidos



no son muy satisfactorios, ya que el índice de morosidad en la cartera de créditos a la pequeña y micro empresa se incrementó de 5.674% a fines del año pasado a 6.087% a fines de agosto del presente año.

Sin lugar a dudas, los indicadores de gestión de la Caja Arequipa generan serios problemas, poniendo en riesgo su performance como institución financiera viable. De allí que resulta necesario conocer detalladamente cómo es que se realiza la práctica de la morosidad, considerando adicionalmente cuales son los factores socioeconómicos que tienen preponderancia en la morosidad de los sujetos de crédito micro pymes de la Caja Arequipa.

Por las consideraciones planteadas, el presente trabajo de investigación pretende explicar la práctica de la morosidad, como hecho social y analizar sus determinantes socioeconómicos lo cual se expresa a través de las siguientes interrogantes:

### **1.1.1 Pregunta general.**

¿Cómo explicar la práctica de la morosidad en los clientes de crédito micro pymes en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno?

**1.1.2. Preguntas específicas.**

- ¿Cuáles son los determinantes sociales más significativos de la morosidad en los clientes de crédito micro pymes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno?
- ¿Cuáles son los determinantes económicos más significativos de la morosidad de los clientes de crédito micro pymes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno?

**1.2. Antecedentes**

A continuación se presenta la revisión de literatura (trabajos de investigación) referidos a la práctica de la morosidad en entidades micro financieras.

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Síntesis</b>
Saurina	“La morosidad en las cajas de ahorro españolas” (1998)	Demuestra empíricamente la importancia conjunta de los factores agregados como la evolución de la economía, la demanda agregada, la tasa de desempleo, los salarios, etc., y la de los factores específicos a la política crediticia de cada entidad, como por ejemplo, la cuota de mercado, la tasa de crecimiento de las colocaciones, la cantidad de créditos otorgados, las políticas de incentivos de la firma, los niveles de eficiencia y solvencia, etc.

---

Robert Soto	<p>“Estructura del mercado de créditos y tasas de finanzas, la cual no es mala per se, dado que esta no implica necesariamente prácticas de complicidad. En este sentido, la propia estructura de mercado otorga poder a sus participantes, dado que los agentes que deciden incursionar en este mercado adquieren determinada especialización, lo cual les permite adquirir ventajas comparativas respecto de los potenciales agentes que ingresen a este mercado. Más aun, la evidencia indica que entidades que entraron a este segmento sin la tecnología de crédito adecuada no lograron los resultados esperados” (2003)</p>	<p>Enfoca que los resultados muestran, que existe poder de mercado en el segmento de micro finanzas, la cual no es mala per se, dado que esta no implica necesariamente prácticas de complicidad. En este sentido, la propia estructura de mercado otorga poder a sus participantes, dado que los agentes que deciden incursionar en este mercado adquieren determinada especialización, lo cual les permite adquirir ventajas comparativas respecto de los potenciales agentes que ingresen a este mercado. Más aun, la evidencia indica que entidades que entraron a este segmento sin la tecnología de crédito adecuada no lograron los resultados esperados</p>
Aguilar y Camargo	<p>“El problema de la calidad de las instituciones financieras peruanas” (2004)</p>	<p>Abordan el tema desde una perspectiva empírica y global al considerar factores microeconómicos y macroeconómicos como determinantes de la morosidad de los microcréditos. Sus resultados son sugerentes y su metodología de análisis constituye un marco de referencia importante.</p>

---

---

Giovanna “El análisis de la Que entre hombres y mujeres existe una diferencia  
Aguilar y morosidad de las al interior del grupo de clientes con deudas  
Gonzalo instituciones atrasadas, indican que las mujeres deben en  
Camargo micro financieras promedio más que los hombres, sus deudas  
en el Perú” presentan más días de mora aun cuando, tardan más  
(2003) en entrar en situación de morosidad. Las causas más  
señaladas como responsables de la mora, son  
problemas con la actividad productiva y/o laboral.  
Llama la atención que en este caso estudiado, “el  
olvido” del calendario de pagos resultó ser una  
razón frecuente para entrar en mora. Y dentro de  
las causas no relacionadas con el negocio o la  
actividad laboral del cliente se encuentran los  
problemas familiares, los de salud y sucesos  
inesperados que afectan la estabilidad económica  
del hogar del cliente

---

### 1.3. Justificación de la investigación

Los resultados de esta investigación se orientan a lograr un mejor entendimiento de la problemática de la morosidad en la Caja Arequipa, haciendo saber los determinantes más importantes que inciden en la creación de mora.

La preocupación primordial de cualquier institución micro financiera es velar por el buen desenvolvimiento en la gestión de recursos y ganancias por parte de la empresa; y, lógicamente el manejo de la cartera morosa es de preocupación primordial para generar efectos positivos en la empresa. Por este motivo se ha decidido analizar los determinantes que inciden en la morosidad y realizar una investigación que nos permita conocer las causas que lo generan y a su vez poder otorgar las recomendaciones necesarias para que este tipo de problemas en las cajas no se den. La presente investigación constituye una aproximación desde el punto de vista sociológico a un problema estudiado hasta el momento desde el ángulo económico contable.

#### **1.4 Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Explicar la práctica de la morosidad de los clientes de crédito micro pymes en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa de la ciudad de Puno.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Establecer los determinantes sociales más significativos de la morosidad en los clientes de crédito micro pymes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno.
  
- Identificar son los determinantes económicos más significativos de la morosidad de los clientes de crédito micro pymes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Marco Teórico

##### 2.1.1. Microcrédito como estrategia de lucha contra la pobreza

Concretamente fue Muhammad Yunus, profesor de economía en la Universidad de Chittagong (Bangladesh), quien luego de doctorarse en Estados Unidos y volver a su país, comenzó a preocuparse por los elevadísimos niveles de pobreza y por la situación económica que empeoraba cada día. Yunus, M. (2005) llamaba al microcrédito “Grameencredit”, que la define como una herramienta mediante la cual se facilita el acceso a los recursos de capital por parte de aquellas personas que no tienen posibilidad de solicitarlo por la vía convencional. Con el nacimiento del microcrédito, se demostró que las personas pobres eran capaces de salir del círculo de la pobreza con un crédito mediante el cual podían obtener los recursos necesarios para

llevar a cabo una microempresa. Así, desde este micro negocio las personas pobres podrían obtener los rendimientos necesarios para su desarrollo económico.

El sistema de funcionamiento de un microcrédito tal y como fue concebido, es sencillo. Después de la obtención del microcrédito, el beneficiario, en la mayoría de los casos unido a un grupo de beneficiarios, se compromete a destinar el dinero a una actividad económica previamente diseñada. La concesión de nuevos préstamos en el caso de grupos está condicionada a que todos los miembros del grupo cumplan con sus obligaciones para la entidad, con lo que la medida de la presión social entra en juego.

Con los rendimientos del negocio se pretende que el prestatario responda de su propio crédito, obligándose a respetar los plazos de reposición más los tipos de interés pactados. En su origen y en general, cuando un primer microcrédito es devuelto en su totalidad o en la medida en que el beneficiario respeta los plazos, este puede solicitar nuevos créditos a la entidad. De modo que, según la Conferencia Internacional sobre microcréditos, que tuvo lugar en Washington D.C., del 24 de febrero de 1997 menciona que:

“Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados entre los pobres, para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos para mejorar su nivel de vida y el de sus familias” (Conferencia Internacional sobre microcrédito,1997).

En términos generales, se trata de una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros y como consecuencia, para alcanzar mejores condiciones de vida para los más pobres. El objetivo final es hacer llegar el dinero, en condiciones muy favorables, a pequeños emprendedores de los sectores sociales más desfavorecidos.

La idea central que encierran los microcréditos es, por su puesto, en lugar de prestar millones para realizar grandes inversiones en infraestructura, conceder pequeños préstamos a los más necesitados, con el único fin de ayudarles a salir del círculo vicioso de la pobreza. De esta manera, ayudando a miles de pequeños microempresarios a crear su propio negocio, crear nuevos puestos de trabajo e incrementar sus ingresos, se puede romper este círculo en el que viven millones de personas, y como consecuencia, llegar a modificar las cifras mundiales de pobreza. Según palabras de M. Yunus, todos los hombres tienen una habilidad o instinto de supervivencia. No es necesario enseñarles cómo sobrevivir, sólo se necesita poner a su alcance los recursos financieros para que ellos mismos puedan desarrollar y poner en práctica las habilidades que ya tienen (Jolis, 1996).

Siguen Hulme y Mosley (1996) afirmando que no es extraño que el mercado de capital falle a la hora de atender a los pobres en los países en desarrollo. La mayor parte de las instituciones de crédito consideran que los hogares de bajos ingresos son demasiado pobres para ahorrar, mientras que a la hora de conceder préstamos, frente a clientes que no conocen personalmente, que no aportan registros contables o planes de empresa y que piden prestadas sumas pequeñas y poco rentables, se exponen a riesgos elevados cada vez que prestan. Los problemas de inadecuada información y las dificultades para conseguir la devolución de lo



prestado se refuerzan mutuamente y para Hulme y Mosley (1996, p.2) no es difícil comprobar que en tales condiciones los mercados de crédito simplemente no existen.

Para Meager, N. (1996) otro supuesto comúnmente aceptado es que los mercados de capitales en países desarrollados discriminan a individuos con ciertas características personales (etnia, género o el estar en situación de empleo/desempleo) y que estos individuos, en consecuencia, entran en el autoempleo a una tasa por debajo del óptimo o tienden a poner en marcha negocios infra capitalizados.

En este panorama irrumpen el microcrédito, tratando de cubrir la deficiencia de los mercados de crédito en países en desarrollo y los fallos de mercado del mismo en países desarrollados.

El microcrédito, si bien, es una herramienta que ha proliferado en países en desarrollo, también empieza a ser empleado en países como el nuestro. Así, en España esta actividad despegó en los años 2001 y 2002 materializando el interés de entes públicos, instituciones financieras y organizaciones sociales. Las cifras de esta actividad son por el momento modestas. En base a los datos aportados por diez entidades que ofertan microcréditos en nuestro país (España), se han concedido hasta finales de 2002, 1110 microcréditos creando 2307 puestos de trabajo.

A nivel mundial, y a finales de 2002 según (Daley-Harris, 2003), el microcrédito ha atendido a más de sesenta y siete millones de clientes, de entre los cuales 41,6 millones se

encontraban entre los más pobres al recibir su primer préstamo. La mayor concentración de clientes y programas se da en Asia, seguido de África, América Latina y Caribe. En muchos casos el microcrédito se otorga a mujeres (Begoña Gutiérrez, 2005).

A continuación aportamos algunos datos relevantes publicados por las Naciones Unidas en 2004 (Begoña Gutiérrez, 2005) con ocasión del Año Internacional del Microcrédito:

- En Bolivia, los clientes de microcrédito duplicaron sus ingresos en dos años, de acuerdo con el Global Development Research Center. Estas personas tenían también más posibilidades de acceder a atención sanitaria para ellos y sus familias, y escolarizar a sus hijos.
- Un estudio de ocho años de duración del Banco Mundial en Bangladesh encontró que el 48% de los hogares más pobres con acceso al microcrédito se situaron por encima de la línea de la pobreza.
- Según Opportunity International, el 96% de sus 176.147 clientes pobres en 1999 devolvieron sus préstamos puntualmente a tipos de interés de mercado. Como resultado, se crearon 276.886 puestos de trabajo.
- Prestatarios del Bank Rakyat de Indonesia incrementaron sus ingresos en un 12,9%, en comparación con incrementos del 3% en el grupo de control, de acuerdo con una investigación de Remenyi y Quiñones. Otro estudio sobre los clientes de este mismo banco en la isla de Lombok (Indonesia) pone de manifiesto que los ingresos medios de sus clientes se habían incrementado en un 12% y que el 90% de los hogares habían salido de la pobreza.

- Tres cuartas partes de los participantes durante un período de tiempo prolongado en los programas de las micro financieras Share en India lograron mejoras significativas en su bienestar económico; y la mitad de los mismos salieron de la pobreza. También se produjo un marcado cambio en el patrón de empleo, cambiando trabajo irregular y mal pagado por fuentes de ingresos diversificadas y menor desempleo entre los miembros de las familias.
- El 5% de los clientes dejaron de ser pobres mediante la participación en programas de micro- finanzas, según un estudio de Khandker sobre el Grameen Bank de Bangladesh. Y lo que es más importante, los hogares pudieron mantener estas ganancias a lo largo del tiempo.

En cuanto al tipo de entidades según Ledgerwood (1999) se pueden clasificar en instituciones formales, semiformales y proveedores informales. Las instituciones formales son aquellas sujetas no sólo a las leyes generales, sino también a una supervisión y regulación bancaria concreta. Se trata de todo tipo de entidades financieras: bancos, cajas, cooperativas de crédito. Las instituciones semi formales son formales en tanto están registradas y dependen de las leyes generales, pero son informales porque no están sujetas a supervisión bancaria. Las cooperativas no financieras y las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) entrarían en esta categoría. Los proveedores informales no se rigen por leyes generales o específicas; se trata de prestamistas individuales, asociaciones de ahorro y crédito rotatorio, o familiares y amigos.

### 2.1.2 Instituciones de microcréditos

Durante las dos últimas décadas han surgido numerosas iniciativas originadas con el fin de poner en marcha mecanismos de financiación para la microempresa, la mayoría de las veces, por instituciones privadas sin fines de lucro, pero también por Organismos no Gubernamentales de Desarrollo (ONGs) y por diferentes organismos internacionales.

Los primeros programas de microcréditos surgieron durante la década de los setenta. Al principio se trató de simples adaptaciones de las técnicas utilizadas por la banca comercial (Otero Y Rhyne, 1998). Estas instituciones funcionaban con fondos concesionales, sin ninguna pretensión de que fueran devueltos, y con unas tasas de interés inexistentes o cercanas a cero. Dado el grave problema de falta de acceso a los recursos financieros por parte de grandes sectores de la población, la prioridad era asegurarles el crédito.

Los resultados de estos primeros programas no fueron muy positivos. No obstante habiendo aprendido de los errores pasados, se puso de manifiesto la necesidad de simplificar las operaciones, de tal forma que los costes del préstamo fueran proporcionales al reducir el tamaño de los créditos. Al mismo tiempo, estas nuevas instituciones también se dieron cuenta que las personas a las que los microcréditos iban dirigidos, sí estaban dispuestas a pagar tasas de interés que cubrieran los elevados costes asociados a la concesión de multitud de pequeños créditos. Más aún, estos prestatarios podían y deseaban pagar tasas superiores a las del mercado, con el fin de poder tener acceso a un recurso que les estaba limitado: el capital.

La experiencia exitosa, durante los últimos años, de instituciones como el Banco Grameen de Bangladesh, el Banco Rakyat de Indonesia o Acción Internacional en América Latina, han demostrado la viabilidad económica y financiera de los programas de microcréditos.

Estas instituciones han modificado las prácticas tradicionales de la banca, eliminando la necesidad de garantías colaterales y creando un sistema bancario basado en la confianza mutua, responsabilidad, participación y creatividad. En comparación, por lo tanto, con las instituciones financieras más tradicionales, las instituciones de microfinanzas poseen unos rasgos comunes que las hacen ser muy innovadoras. Sus principales características son las siguientes:

- 1) Enfoque en los pobres. El objetivo principal de todas ellas es atender y mejorar las necesidades financieras de los más desfavorecidos.
- 2) Conocimiento del mercado que atienden. Conocer las necesidades, preferencias y limitaciones de su clientela para poder satisfacerlas adecuadamente.
- 3) Evaluación del riesgo. En lugar de realizar la selección en base a criterios técnicos o del personal del programa, los nuevos clientes son seleccionados por aquellos que les conocen mejor u otros microempresarios del mismo área de trabajo (Christen Y Wright, 1993).
- 4) Reducción de los costes. La estructura administrativa de estas instituciones es muy poco compleja y burocratizada. El objetivo final es la reducción de los costes de transacción.

- 5) Autosuficiencia financiera. Otro de los rasgos comunes de toda institución que suministre microcréditos es la búsqueda de la autosuficiencia en términos financieros. Sin esta característica, la institución no podrá ser viable a largo plazo.
- 6) Importancia del ahorro. Actualmente, habiendo aprendido de los errores del pasado, y con la experiencia de algunos programas exitosos como es el BRI, se puede afirmar que los servicios de ahorro son muy importantes. Benefician a la propia institución micro financiera al permitir que se alcance la autosuficiencia financiera, y benefician a las economías domésticas y a las microempresas, al facilitar el acceso a los recursos ahorrados, sin necesidad de tener que buscar nuevos créditos.

### **2.1.3. Concepciones teóricas del microcrédito**

Una vez vistos los distintos planteamientos teóricos acerca del microcrédito y la reducción de la pobreza, pasamos a examinar a continuación el pensamiento de las dos concepciones teóricas del microcrédito. En un análisis de la literatura teórica sobre el microcrédito encontramos una primera línea de pensamiento bastante definida y acotada: se trata de la Escuela de Ohio, que aunque surgió como una crítica a las instituciones antecesoras a las actuales de microcrédito, sus postulados se pueden aplicar a estas últimas. Sin embargo, hemos encontrado posturas que no tienen cabida en la misma que nos hacen proponer la existencia de una escuela alternativa, si bien también hemos detectado que ambas escuelas tienen puntos en común.

#### 2.1.4. Escuela de Ohio

A partir de los años 30 surgieron las llamadas instituciones financieras de desarrollo, que constituyen el antecedente de las actuales entidades de microcrédito, cuyo fin era llenar el vacío de los mercados de crédito inexistentes en los países menos desarrollados. Tras la II Guerra Mundial, en las antiguas colonias, donantes y gobiernos impulsaron cientos de proyectos de crédito agrícola de pequeña cuantía a través de este tipo de entidades que supusieron importantes desembolsos en términos de dólares. Las formas institucionales eran variadas, como bancos rurales privados, cooperativas, o bancos especializados de desarrollo local. Todas tenían en común que trataban de replicar organizaciones presentes en los países donantes. Algunas se destinaban a sectores determinados, otras a regiones específicas y otras buscaban simplemente atender a “los pobres rurales”.

En 1973 surgió una reacción contra la influencia de tales instituciones capitaneada por la Escuela de Ohio, llamada así en honor a un grupo de economistas de la Universidad del Estado de Ohio, que proporcionaron su apoyo intelectual a esta oposición.

Los miembros más conocidos de la Escuela son Dale Adams, Fritz Bouman, Carlos Cuevas, Gordon Donald, Claudio González-Vega y J.D. Von Pischke (Hulme y Mosley, 1996: 2). Sus principios alcanzan consenso en la afirmación de que el crédito juega un papel facilitador y no conductor en el proceso de desarrollo económico, y en consecuencia los servicios financieros deberían servir para atender necesidades existentes, y no adelantarse a la demanda. Para Begoña Gutiérrez, (2005) ellos tenían creencia en la eficacia de los proveedores informales

de microcrédito en países en desarrollo para atender las necesidades de financiación, en particular la insistencia en que sus costes tienen más posibilidades de ser menores y sus prácticas más flexibles que las de las instituciones financieras de desarrollo puestas en marcha para sustituirles. Para Begoña Gutiérrez (2005) la falta de créditos formales no es el problema más acuciante que afrontan los pobres. A su vez la oposición a la idea de destinar préstamos a sectores específicos, tipos de actividades o grupos socioeconómicos y la hostilidad al subsidio de cualquier tipo a las instituciones proveedoras de microcrédito eran otras de sus aportaciones.

Para Hulme y Mosley (1996: 7) las aportaciones positivas de esta escuela han sido su énfasis en el comportamiento de los mercados financieros como un todo, más que el acento en las instituciones individuales dentro de esos mercados, su enfoque de equilibrio general, los aspectos prácticos de la movilización de ahorro voluntario y la puesta de manifiesto de las amenazas políticas contra la viabilidad de las instituciones financieras rurales.

Por otro lado, estos autores señalan que la Escuela de Ohio ha proporcionado el apoyo intelectual a las actuaciones liberalizadoras del Banco Mundial frente a las estructuras de intervención estatal en países en desarrollo en los años 80. En efecto, esta corriente no sólo se hace portavoz de la preferencia general por el mercado sobre la acción estatal, sino que también asume su enfoque metodológico.



### 2.1.5. Escuela del Grameen Bank

La postura alternativa a la Escuela de Ohio no está tan elaborada ni sistematizada, pero hemos encontrado autores capitaneados por Muhammad Yunus, el fundador del Grameen Bank (de ahí el nombre con que hemos bautizado a esta corriente), que en cierto modo presentan enfoques alternativos al pensamiento de Ohio.

La Escuela del Grameen Bank estima que la pobreza persiste en parte porque demasiadas personas no cumplen los requisitos para tomar prestado de las instituciones financieras del sector formal y en consecuencia se pierde su oportunidad de negocio. El microcrédito pone al alcance de los pobres fuentes adicionales de fondos prestables a costes por debajo de los vigentes en el sector formal o informal de préstamo (Begoña Gutiérrez, 2000: 38). Para (Yunus, 1998: 47) los pobres no son pobres porque sean analfabetos o poco formados, sino porque no pueden conservar los beneficios de su trabajo y esto es debido a que no tienen acceso al capital.

Además, los puntos más destacados de su pensamiento son los siguientes (Yunus, 1998):

- 1) El crédito es un derecho humano. Si para la Escuela de Ohio el crédito puede llegar a convertirse en una deuda opresora y si no hay demanda no hay que crearla; para los defensores de esta corriente todas las personas han de tener, por el hecho de serlo, el derecho al acceso al crédito.
- 2) La economía de mercado, tal y como está planteada en la actualidad, no proporciona soluciones a los problemas de la sociedad.

- 3) Se ha asumido que el puro interés personal, la búsqueda de utilidades, es el motor del capitalismo de modo que sólo los más codiciosos pueden hacerse un lugar en el sistema. Pero la búsqueda del beneficio no es el único resorte de la economía. Puede dejar espacio a verdaderos objetivos sociales. Las empresas dirigidas con esta perspectiva pueden competir con las que sólo persiguen ganancias y construir una sociedad mejor. Este tipo de iniciativas no deberían medirse solamente por los dividendos obtenidos, sino también por las consecuencias sobre la colectividad. Para Rubio (1999: 4) basta con ampliar la antropología del discurso teórico e introducir los supuestos necesarios para que las relaciones con componentes de autodonación tengan cabida y sea posible que las conclusiones que se obtengan de los nuevos modelos concuerden con esta realidad.
- 4) La reducción de la pobreza debe ocupar un lugar central en los desarrollos teóricos.
- 5) Las estructuras de crédito informal se consideran, contrariamente a lo defendido por la Escuela de Ohio, opresoras de los potenciales clientes del microcrédito principalmente por los altos tipos de interés cobrados. Las ONG para Begoña Gutiérrez (2005) ofrecen menos riesgo, están más cerca de los pobres y éstos confían más en ellas. Las organizaciones que creen que los pobres son merecedores de crédito se convierten en vehículos de transmisión de importantes volúmenes de servicios financieros a éstos.

#### **2.1.6. Sociología de los hechos sociales**

Durkheim define a los hechos sociales como maneras de actuar, de pensar y de sentir, que presentan la importante propiedad de existir independientemente de las conciencias individuales, son exteriores al individuo y están dotados de un poder imperativo y coercitivo, característica

intrínseca de estos hechos en virtud del cual se le imponen al individuo (cuando un hombre cumple con sus deberes como esposo y como ciudadano, cumple con deberes definidos fuera de sí mismo). Sólo pueden penetrar en las personas imponiéndose.

Decimos que existen con independencia de las conciencias individuales ya que las normas son impuestas al sujeto tanto por la educación escolar, como por el hábito colectivo, y al existir desde antes de su nacimiento, el individuo las considera naturales. Incluso no nota que son hechos de índole cultural, y que no provienen de él mismo. Las instituciones, en un principio, son creadas por los individuos, pero con el correr del tiempo, éstas se consolidan y se vuelven autónomas. Así, se conforma la *conscience collective*, que ejerce su poder de coerción sobre los sujetos. "...la conciencia colectiva, que no está constituida por la suma de las conciencias individuales, sino que es algo exterior a cada individuo y resume el conjunto de creencias y sentimientos comunes al término medio de una sociedad..." (Portantiero, J.C. 1990).

Un hecho social se reconoce coercitivo por el poder de coerción externa que ejerce o es susceptible de ejercer sobre los individuos, y la presencia de ese poder se reconoce, ya sea en la existencia de alguna sanción determinada o en la resistencia que ese hecho opone a toda iniciativa individual que tienda a violarlo.

Las personas no son "libres" de elegir la forma de sus casas, ni la de sus ropas. Son igualmente obligatorias. Son "maneras de ser" consolidadas. Hecho social es toda manera de hacer, fijada o no, susceptible de ejercer una coacción exterior sobre el individuo, o bien que es

general a la extensión de una sociedad dada, conservando una existencia propia, independiente de sus manifestaciones individuales.

Estos fenómenos nacen en el seno de la sociedad y residen en esta, y son de otra naturaleza que los hechos referidos a las conciencias individuales. En "Las reglas del método sociológico", Durkheim establece las diferencias entre los hechos que pertenecen al ámbito de estudio de la psicología y son internos del hombre, y los que son estudiados por la sociología, que son exteriores a él y están facultados para ejercer una fuerza coercitiva sobre los individuos: "...Los hechos sociales y los psíquicos, no difieren solamente en calidad, sino que tienen otro sustrato, no evolucionan en el mismo medio, no dependen de las mismas condiciones...". (Durkheim, E. 1997).

Estos hechos se califican como "sociales", dado que no tienen como sustrato al individuo, sino a la sociedad. Sólo hay "hecho social" donde hay una organización definida.

Los denominados hechos sociales son definidos como originados fuera de la persona, impuestos y coercitivos. Durkheim señala que: (Durkheim, E. 1997).

"La mayoría de las ideas no se generan en nuestro interior, sino que, vienen de fuera. Por ejemplo; La educación del niño"

Los hechos sociales son objetivos, por su condición de existir con independencia de los individuos, pero son interpretados en forma subjetiva por cada particular. En el caso del

investigador, es necesario que suprima sus juicios personales, para no llegar en la conclusión a las concepciones que tenía previamente sobre el objeto de estudio. Para esto, Durkheim busca la existencia de características de lo social que permitan reconocer a estos hechos, independientemente de la forma en que se presenten.

Son como las maneras de obrar, sentir y vivir exteriores al individuo, que ejercen un poder coactivo sobre su conducta orientándola en todo su desarrollo. Emile Durkheim manifiesta en su concepto de hecho social como los caracteres culturales moldean a los sujetos y les predisponen a comportarse y pensar de una determinada manera, en concreto en función de los elementos culturales que el sujeto haya ido interiorizando a lo largo de su proceso de socialización, un proceso que durara toda su vida biológica y social. Se obtiene de esta clara relación el significado del hecho social por su claro condicionamiento de rasgos y actitudes culturales que influyen en el individuo tanto de forma consciente como de forma inconscientes y que le predisponen a actuar y pensar de una determinada manera.

A su vez, los hechos sociales afirman a las instituciones, que Durkheim define como "...todas las creencias y (...) todas las formas de conducta instituidas por la colectividad..." (Durkheim, E. 1997).

Las formas en que los hechos sociales pueden aparecer son tanto formas de hacer como formas de ser. Las primeras incluyen los condicionamientos sociales, como el idioma, las costumbres, el sistema monetario, las formas de producción, entre otros; y las reglas del derecho, que castigan los actos que puedan afectar a los demás individuos de la sociedad.

Las segundas son formas de hacer consolidadas en la morfología de los espacios culturales, como los ámbitos urbanos y rurales, la conformación de los mismos y la distribución de la población en estos. Algunos ejemplos de formas de ser son la locación de las viviendas en las ciudades y la forma y ubicación de las habitaciones dentro de las mismas, las señales de tránsito, las vías de comunicación que a su vez rigen al comercio, etc. Decimos que son la consolidación de las formas de hacer antes mencionadas porque, al igual que estas, regulan permanentemente el desenvolvimiento y la comunicación de los individuos dentro de la sociedad. "...Los hechos que nos han servido de base son todos maneras de hacer; son de orden fisiológico. Ahora bien: existen también maneras de ser colectivas; es decir hechos sociales de orden anatómico y morfológico (...) [que] no parecen (...) poder reducirse a maneras de obrar, o de sentir, o de pensar." (Durkheim, 1997).

### **2.1.7. Apuesta teórica: la práctica de la morosidad como hecho social**

Las instituciones financieras especializadas en micro finanzas o micro financieras (IMF) representan una importante fuente de financiamiento para el sector PYME en el Perú, ya que, a pesar de que intermedian un monto menor al de la banca comercial, atienden a un mayor número de clientes; sin embargo, la causa principal de las dificultades que han sufrido estas entidades del sistema financiero fue la morosidad.

La morosidad, es un grave problema que enfrenta cualquier institución financiera. Un elevado número de créditos en condición de retraso o de no pago constituyen una de las

principales causas de la insolvencia y descapitalización, lo que finalmente atenta contra la solidez y sostenimiento de la institución en el largo plazo.

Sin bien es cierto que existen diferencias en el comportamiento de la morosidad de las instituciones micro financieras, probablemente, como resultado de las diferencias en sus políticas de gestión; la naturaleza de la acción o hecho social siempre es la misma. La representación mediante la cual se analiza la práctica de la morosidad es viendo esta de manera externa al individuo ya que estos fenómenos nacen en el seno de la sociedad y residen lógicamente en esta. En "Las reglas del método sociológico" Durkheim analiza el hecho social como cosa u objeto exterior al individuo, partiendo de esta concepción y tomando en consideración al mencionado autor decimos que los hechos son exteriores a él individuo y están facultados para ejercer una fuerza coercitiva sobre los mismos, en este sentido la morosidad puede ser considerada como un hecho social y más aun analizada como "cosa" ya que cumple con ciertos requisitos y características propias que la hacen reconocerla como tal. Se debe hacer un hincapié al respecto; la razón de estudiar al hecho social como "cosa" no alude a "cosas materiales", sino que, es "cosa", todo objeto de conocimiento que no es naturalmente compenetrable a la inteligencia, todo aquello que puede llegar a comprenderse por vía de la observación y la experimentación. Es "cosa" todo lo que está dado, todo lo que se le ofrece o se impone a la observación. Tratar los fenómenos sociales como cosas, es tratarlos en calidad de dato, lo que constituye el punto de partida de la ciencia.

En realidad se puede dar a entender que el hecho social, contiene como una de sus cualidades que no puede ser modificado por un simple designio voluntario. Para producir un

cambio en un hecho social no es suficiente quererlo. Lejos de ser un producto de nuestra voluntad, la determinan desde afuera, consisten en especies de moldes por los que nos es preciso hacer pasar nuestras acciones. Muchas veces, esta necesidad es tan fuerte, que no se puede escapar de ella. Aunque se logre vencerla, la oposición que se encuentra es suficiente para advertir que se está en presencia de algo que no depende de uno. Tienden a constituirse fuera de las conciencias individuales, puesto que las dominan. Considerando los fenómenos como “cosas” nos adecuamos a su naturaleza.

Bajo este enunciado es concreto indicar que la morosidad no puede ser cambiada por un designio voluntario o por la simple acción de “querer”, las ideas son como un velo que se interpone entre las cosas y las personas; la morosidad siempre va a estar y va a existir siempre y cuando existan personas que infrinjan el pago de sus cuotas en el tiempo o plazo determinado, no por el hecho que una persona desee no estar en mora o tenga la idea de no estarlo no lo va a estar, el deseo y las ideas son internas pero la acción o hecho social es externo y no depende del simple “querer”, sino depende de fuerzas externas ajenas al hombre.

De modo que, la morosidad se entiende como la conciencia combinada bajo conciencias culturales, sociales y colectivas de una determinada sociedad.

Analizar la morosidad como un hecho social, parte de la premisa de que los clientes morosos si presentan características económicas distintas a los clientes puntuales, ya que los clientes morosos tienen menores ingresos y deudas mayores; al respecto los hechos sociales son



interpretados como maneras de actuar, de pensar y de sentir las cuales como ya indicamos existen independientemente de las conciencias individuales por ende son exteriores al individuo.

En efecto la morosidad es externa a la conciencia del hombre y desde el momento en que no puede ser entendida como elemento interno es considerado hecho social teniendo como característica principal que los clientes morosos tienen menores ingresos y deudas mayores a los clientes normales o de pago puntual. Esta concepción no depende del pago de uno o un cierto porcentaje de los clientes, sino depende de una composición total de clientes analizados desde el ámbito social que constituyen el marco perfecto para analizar la morosidad como hecho social externo al hombre y con conciencia colectiva.

Otra concepción importante a tener en cuenta son los hechos sociales que pueden aparecer en las formas de hacer y de ser; naturalmente, que las primeras incluyen los condicionamientos sociales, como la lengua, las costumbres, el sistema monetario, las formas de producción y las reglas del derecho, que castigan los actos que puedan afectar a los demás individuos de la sociedad; y las segundas son formas de hacer consolidadas en la morfología de los espacios culturales, como los ámbitos urbanos y rurales, la conformación de los mismos y la distribución de la población.

De suerte que, para efectos de dar mayor énfasis del primer enunciado las formas de hacer de los hechos sociales que incluyen condicionamientos sociales, es el sustento teórico básico de la interpretación de la morosidad como hecho social; en las formas de hacer como las costumbres, el sistema monetario y las reglas del derecho son importantes para la constitución y

futuro análisis de la morosidad, determinada por la costumbre colectiva de un grupo determinado de personas pertenecientes a una comunidad, el sistema monetario es el ámbito en que se encuentra este hecho y las reglas del derecho son los lineamientos básicos de ordenamiento jurídico imperativo y coercitivo bajo el cual se rige un territorio; en este contexto las tres formas de hacer de condicionamiento social del hecho social son su parte constitutiva.

Por esta razón, la morosidad es un hecho social, consiguientemente es necesario indicar el motivo de su existencia; a parte de ello, como un hecho social es preciso que muchos individuos hayan combinado su acción, de esta combinación se engendraron algún producto nuevo; no obstante, este hecho no nació porque lo idearon, sino más bien por la acción de un conjunto de individuos que empezaron a caer en mora por factores externos al pensamiento individual, estos factores pueden ser la falta de producción del capital asignado, la falta de ingreso rentable, accidentes o problemas de salud, entre otros; los cuales son externos al hombre pero que se presentan como factor importante para que el individuo entre en mora.

Así mismo, los caracteres culturales moldean a los sujetos y les predisponen a comportarse y pensar de una determinada manera, en este sentido también la morosidad afecta en la subjetividad de las personas como carácter cultural de naturaleza social y colectiva, existen casos en los cuales los clientes se acostumbran a entrar en mora no importándole la calificación en el historial de crédito ni las cuestiones administrativas y legales surgidas del retraso en el pago, tales como el interés moratorio, cartas notariales y notificaciones pre judiciales. Las características culturales de clientes morosos afectan y predisponen subjetivamente a clientes

puntuales a comportarse de determinada manera yendo en contra del contrato entre la entidad financiera y el cliente y las mismas leyes financieras.

Por esta razón, se obtiene de esta clara relación el resultado de la creación de mora y el significado del hecho social por su condicionamiento de rasgos y actitudes culturales que influyen en el individuo tanto conscientemente e inconscientemente que le predisponen a actuar y pensar de una determinada manera.

Ahora bien, habiendo desentrañado por qué analizar la morosidad como hecho social, debemos ahondar en el tema las características del hecho social.

Sin lugar a dudas, los hechos sociales son:

- a) Exteriores: el hecho social se da en sociedad o en grupo no individual.
- b) Coercitivos: el individuo se comporta conforme a las normas y reglas de la sociedad.
- c) Colectivos: el hecho social es parte de la cultura de la sociedad.

La exteriorización del hecho social consiste en que el hecho es ajeno al individuo y se da en la sociedad a través de conductas colectivas.

Durkheim hablaba sobre la “*conscience collective*”, término francés que significa “conciencia colectiva”, por esta razón, no está constituida por la suma de las conciencias individuales, sino que es algo exterior a cada individuo y resume el conjunto de creencias y

sentimientos comunes al término medio de una sociedad", la morosidad es exterior al individuo y no consta de conciencias individuales, sino por el contrario congrega el conjunto de creencias en las "formas de hacer" de una sociedad.

En consecuencia, la coerción como otra característica de los hechos sociales; es entender, porque concebimos a la ley y a la costumbre como elemento de coerción hacia el individuo; lógicamente que la morosidad como hecho social se encuentra ligada a la ley como norma imperativa de carácter obligatorio, y como institución social; se encuentran afecta y regulada por un conjunto de normas que dada su naturaleza pueden ser de tipo civil, penal, administrativo, financiero o laboral.

La regulación legal está impuesta por medio de normas que provienen de la conciencia pública y de las reglas del derecho; es decir, están tanto en la costumbre (consuetudinarias) como plasmadas por escrito (normas de derecho positivo), estas funcionan como reguladores de la conducta dentro de los límites de la conciencia moral que es la que legitima estas reglas.

Por el contrario, la coerción social habla sobre el comportamiento de la persona en cuanto al "qué dirán" de la sociedad, una persona morosa se encuentra supeditada a ser víctima de especulaciones, burlas e incluso rechazo de la sociedad por ser parte de la población morosa, en este sentido la sociedad actúa coercitivamente en contra de los individuos morosos tomando represalias sociales importantes.

De modo que, sustentado en el hecho de que las normas están instauradas en la sociedad; tanto en el ámbito legal (tal es el caso de las reglas del derecho, en el cual si las rompemos recibimos un castigo), como en la conciencia pública (los convencionalismos sociales: la lengua y las costumbres); en cambio, el castigo moral, o coacción indirecta, es tanto o más duro que el legal, porque las actitudes de rechazo (burlas y aislamiento social) que derivan en la sociedad por el no pago de los créditos en el plazo convenido terminan en la tristeza, preocupación y soledad del individuo y pueden producir los mismos efectos que el de la pena legal.

En consecuencia, el hecho social es toda manera de hacer, fijada o no, susceptible de ejercer una coacción exterior sobre el individuo ya sea de índole social, que es la presión que ejerce la conciencia colectiva sobre las conciencias individuales, o legal que es aquella donde operan las normas legales.

Para analizar e interpretar la tercera característica argumentamos que la morosidad es colectiva al pertenecer culturalmente a una sociedad, ahora bien “cultura” es un concepto bastante amplio, para efectos de la presente investigación, porque interpretamos bajo el concepto de que “es toda acción que se desenvuelve a lo largo del tiempo y que forma parte integrante de una sociedad”; mas aún de que esta acción no pueda ser considerada positiva.

De modo que, la morosidad no es un hecho social que se haya creado recientemente siempre ha existido, acrecentado en gran parte a la inconsciencia y actitud colectiva de los individuos de las crecientes sociedades.

Por último, la morosidad debemos comprender como hecho social objetiva por su condición de existir con independencia de los individuos, pero es interpretada en forma subjetiva por cada particular; más bien, es necesario suprimir los juicios personales, de modo que, Durkheim busca la existencia de características de lo social que permitan reconocer a estos hechos, independientemente de la forma en que se presenten.

## 2.2. Marco Conceptual

**Calidad de cartera.** Es la cartera atrasada. Incluye dos índices cuantitativos: cartera en riesgo, que determina el monto de cartera vencida más allá de 30 días y política de sanciones/anulaciones

**Capacidad de pago.** Se define como la capacidad o posibilidad que tendrá el cliente para responder a la cuota mensual definida en las condiciones del crédito.

**Central de riesgo.** Es un registro o una base de datos que mantiene información sobre los consumidores, incluyendo datos demográficos, pautas de pagos de distintos tipos de obligación de crédito y registro de deudas incobrables.

**Créditos refinanciados.** Son aquellos créditos en la que se producen variaciones de plazo y/o monto de contrato pactado originalmente, que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

**Créditos vigentes.** Se registran los montos de los créditos otorgados cuyos pagos se encuentran al día de acuerdo con lo pactado, hasta un atraso de 30 días calendarios desde la fecha de su vencimiento.

**Historial crediticio.** El historial de crédito de una persona es un registro de todos los créditos aceptados ya sea pagado oportunamente o con retraso en su cumplimiento. El historial de crédito es un instrumento en la toma de decisión de la entidad financiera para el otorgamiento del crédito y se encuentra en la Central de Riesgo.

**Micro finanzas.** Se entiende por micro finanzas un proceso por el cual las instituciones movilizan pequeños montos de recursos financieros mediante una variedad de instrumentos novedosos. La definición de pequeños montos esta con relación a aquellos movilizados por el sistema banca

**Morosidad crediticia.** Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos. La morosidad es la postergación unilateral del pago de la deuda por parte de deudor. Mediante renegociación se establecen las condiciones de común acuerdo entre acreedor y deudor del pago de la deuda.

**Políticas y procedimientos de cobranza.** Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta

a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

**Políticas restrictivas.** Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

**Políticas liberales.** Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

**Políticas racionales.** Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa Se



conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

### **Procesos de cobranzas**

- **Prevención.** Acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios, y asegurar los elementos necesarios para accionar en caso de un inminente deterioro.
- **Cobranza.** Acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora. Es muy importante puntualizar que la empresa desea continuar con la relación de negocio con el cliente-
- **Recuperación.-** Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos con moras avanzadas. Probablemente la empresa debe cuestionarse la viabilidad de continuar con la relación del cliente.

**Sobreendeudamiento.** El sobreendeudamiento es el sistema en el que el patrimonio del consumidor o cliente no puede cubrir el pago total de sus deudas. En otras palabras, puede decirse que es un endeudamiento insostenible. Se puede hablar de sobreendeudamiento, en el momento en que los ingresos no son suficientes para cubrir el pago de las necesidades básicas y de las deudas pendientes.

**Voluntad de pago.** Se define como el conocimiento que se puede tener al cliente. Es el grado de certeza respecto al cumplimiento de las obligaciones contraídas.

### 2.3. Hipótesis y proceso de operacionalización

#### 2.3.1. Hipótesis general

La práctica de la morosidad es un hecho social y puede ser explicado a partir de determinantes socioeconómicos que ejercen influencia sobre los clientes morosos en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno.

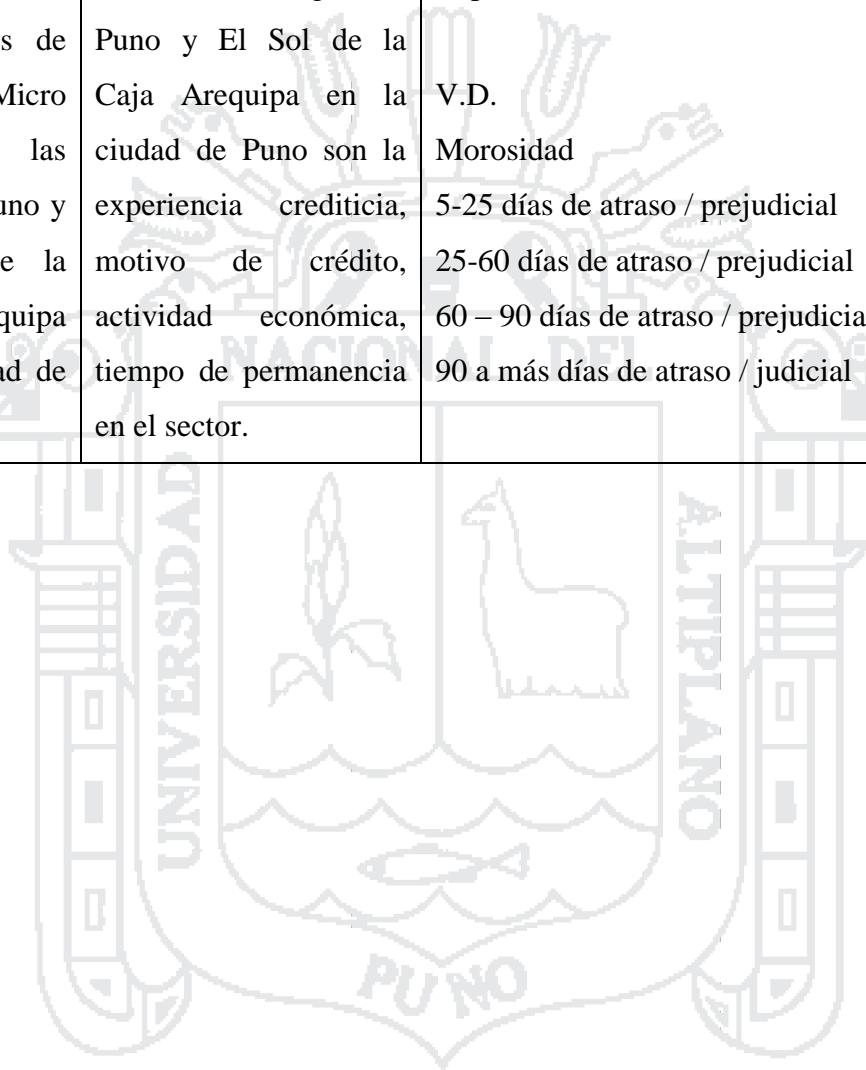
#### 2.3.2. Hipótesis específicas:

- Los determinantes sociales más significativos de la morosidad en los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno son el sexo, la ocupación, nivel de instrucción, la carga familiar, orientación religiosa, cultura de pago.
- Los determinantes económicos más significativos de la morosidad de los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno son la experiencia crediticia, motivo de crédito, condición económica, tiempo de permanencia en el sector.

2.3.3. Operacionalización de variables

Pregunta investigación	Hipótesis específica	Variables	Diseño de prueba
¿Cómo explicar la práctica de la morosidad en los clientes de crédito Micro Pymes en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno?	La práctica de la morosidad es un hecho social y puede ser explicado a partir de determinantes socioeconómicos que ejercen influencia sobre los clientes morosos en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno	V.I. Determinantes socioeconómicos DS+DE V.D. La morosidad	Hipótesis de prueba $H_0:r = 0$ $H_1:r \neq 0$
¿Cuáles son determinantes sociales más significativos de la morosidad en los clientes de crédito Micro Pymes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno?	Los determinantes sociales más significativos de la morosidad en los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno son el sexo, la edad, nivel de instrucción, la carga familiar, orientación religiosa, cultura de pago	V. I. <i>Determinantes sociales</i> Sexo (sx) Ocupación (oc) Condición profesional (cp) Ocupación (oc) Estrato social ( es) V.D. <i>Morosidad</i> 5-25 días de atraso / prejudicial 25-60 días de atraso / prejudicial 60 – 90 días de atraso / prejudicial 90 a más días de atraso / judicial	Hipótesis de prueba $H_0:r = 0$ $H_1:r \neq 0$

<p>¿Cuáles son los determinantes económicos más significativos de la morosidad de los clientes de crédito Micro Pymes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno?</p>	<p>Los determinantes económicos más significativos de la morosidad de los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno son la experiencia crediticia, motivo de crédito, actividad económica, tiempo de permanencia en el sector.</p>	<p>V. I. <i>Determinantes económicos</i> Actividad o sector económico (as) Situación económica (se) Capacidad de endeudamiento (ce)  V.D. Morosidad 5-25 días de atraso / prejudicial 25-60 días de atraso / prejudicial 60 – 90 días de atraso / prejudicial 90 a más días de atraso / judicial</p>	<p>Hipótesis de prueba  <math>H_0: r = 0</math> <math>H_1: r \neq 0</math></p>
---	--	--	--



## CAPÍTULO III

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. Utilidad de los resultados del estudio

Este trabajo de investigación será útil en el quehacer diario de las entidades micro financieras y sobre todo en el trabajo de su cartera morosa, viendo los altos niveles de morosidad connotados en la región Puno y el país; de modo que, la necesidad de crear nuevos repares y soluciones que hagan que la micro empresa innove acciones financieras gratificantes en beneficio de la persona de bajos recursos, sin que ésta se encuentre afectada por la mora, creando así beneficio para la empresa asistencialista como acreedora y para la persona que pretende sobresalir económicamente que viene a ser el beneficiario.

#### 3.2. Niveles de análisis

Los niveles de análisis aplicados son:

- **Descriptivo.** Realiza la descripción de las características sociales y económicas de los clientes que incurren en morosidad en las agencias Puno y el Sol de la Caja Arequipa.
- **Explicativo.** Mide las relaciones de causalidad para determinar los efectos de los determinantes socioeconómicos sobre la condición de morosidad en los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa.

### 3.3. Dimensiones de análisis

Las dimensiones de análisis que se consideran en esta investigación son:

- Dimensión social. Se consignan las características sociales de los clientes que incurren en morosidad en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa.
- Dimensión económica. Los aspectos económicos de los clientes que incurren en morosidad en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa.

### 3.4. Unidades de análisis

- La unidad de análisis son los determinantes socioeconómicos de la morosidad en entidades micro financieras de la Caja Arequipa con agencias ubicadas en el Jijón Arequipa y en la Avenida El Sol respectivamente.
- La unidad de observación son los clientes que incurren en morosidad en las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en el periodo Junio 2013, Marzo del 2014.

### 3.5. Población

La población está conformada por todos los clientes Micro pymes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa, en el periodo Junio 2013 –marzo 2014. Esta población alcanza un tamaño de:

Agencia/Zona	Cientes	Cientes
	2013.06.30	2014.03.31
Agencia Puno	2,863	2,944
Agencia El sol	2,187	2,281
<b>Total</b>	<b>5,050</b>	<b>5,225</b>

Fuente: Base de datos de Caja Arequipa – Puno.

### 3.6. Muestra

Método de muestreo: muestreo probabilístico aleatorio simple.

Tamaño muestra: considerando los siguientes parámetros y demostrado bajo la siguiente formula:

Tamaño de la población	N	5,225	$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(E^2(N-1)) + Z^2 \cdot p \cdot q}$
Nivel de confianza	$\sigma$	95.0%	
Valor de z	z	1.96	
Valor de p	p	0.5	
Error muestral	E	0.10	

El tamaño de muestra resulta: n = 94 beneficiarios

### **3.7. Técnica e instrumento de recogida de datos**

La técnica aplicada es la encuesta con formato semi abierto, dicho instrumento fue el cuestionario de preguntas bajo aplicación guiada con entrevista.

La aplicación de la encuesta se orientó a recabar información para medir los efectos de los determinantes socioeconómicos sobre la condición de morosidad en los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa.

### **3.8. Procedimiento de recolección de datos**

#### **Procedimiento de recolección de datos.**

- La recolección de datos considera la realización de un trabajo de campo para aplicar las encuestas a los sujetos considerados en la muestra. Se realizaron visitas a los clientes micro pymes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa.

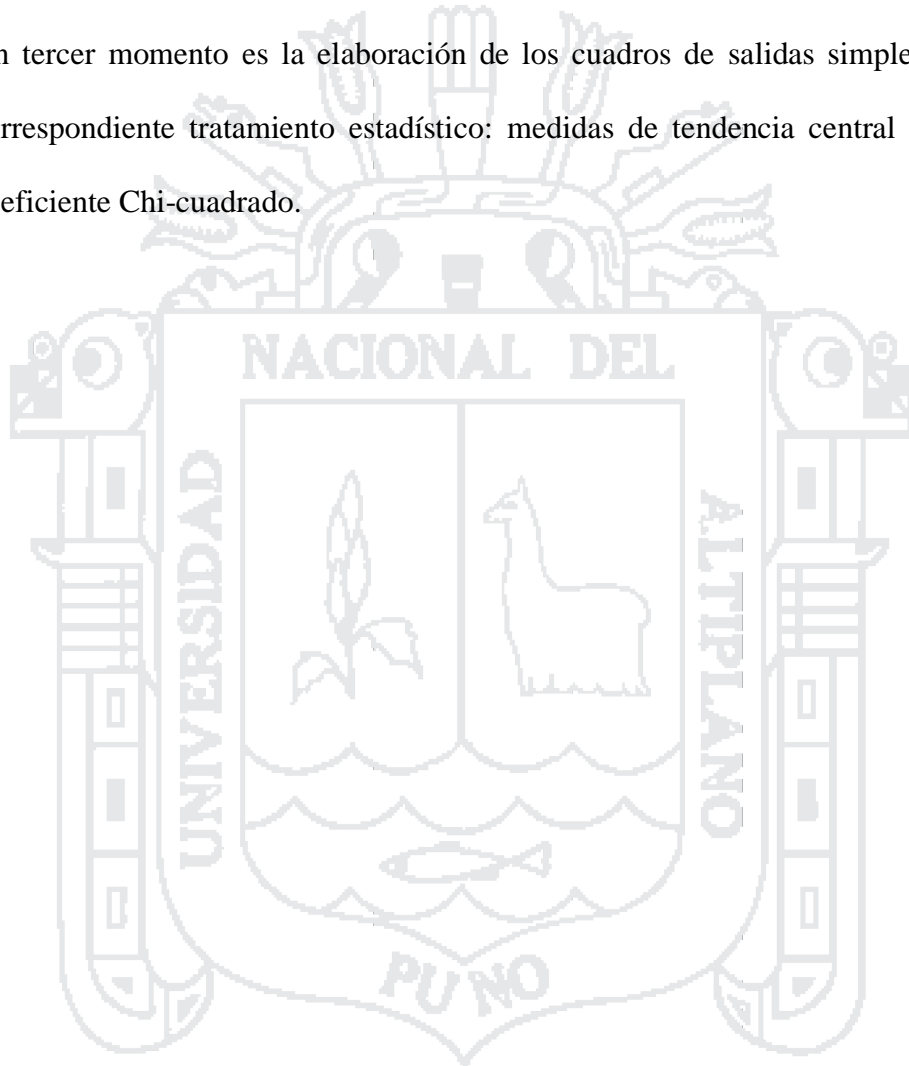
### **3.9. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Por ser una investigación de vocación descriptiva y explicativa, el factor 'procesamiento de datos merece un tratamiento especial. El procesamiento de datos se tuvo como marco general tres momentos:

- Primer momento: Estuvo basado en la normalización y suavización de los datos obtenidos en el trabajo de campo.



- Segundo momento: Fue la orientación de la elaboración de una matriz de datos, en una hoja de cálculo, que nos permitió refinar y concatenar todos los datos para que no haya contradicciones.
- Un tercer momento es la elaboración de los cuadros de salidas simples y dobles; y el correspondiente tratamiento estadístico: medidas de tendencia central y de dispersión, coeficiente Chi-cuadrado.



## CAPÍTULO IV

### CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1. **Ámbito de estudio**

La Caja Arequipa es una institución financiera líder dentro del sistema de cajas municipales del Perú, sin fines de lucro, creada con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización financiera y democratización del crédito.

Su sede principal cuenta con una gerencia mancomunada, la cual está conformada por tres gerencias: ahorros y finanzas, administración y créditos quienes ejercen la representación legal de la empresa y actúan tomando acuerdos en comité de gerencia siendo responsables de la marcha administrativa, económica y financiera. Son aceptados y autorizados por la FEPCMAC y la Superintendencia de Banca y Seguros

La Caja Arequipa es la única institución no bancaria que cumple con los requisitos exigidos para poder operar nuevos productos y servicios, según lo dispone el art. 290 de la Ley General de Sistema Financiero.

#### **4.1.1. Fundación de Caja Arequipa**

La Caja Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal Nro. 1529 del 15 de julio 1985 al amparo del Decreto Ley Nro. 23039 otorgándose la Escritura Pública de constitución y estatuto el 12 de febrero de 1986 ante el Notario Público Dr. Gorky Oviedo Alarcón y está inscrita en los Registros Públicos de Arequipa en el rubro “A” ficha 1316, de personas jurídicas. Su único accionista desde su constitución es el Municipio Provincial de Arequipa, (Caja Arequipa, 2014).

Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además comprender todo el territorio nacional, (Caja Arequipa, 2014).

#### **4.1.2. Situación actual de Caja Arequipa**

La Caja Arequipa como empresa líder dedicada a la micro intermediación financiera, nació el 10 de marzo del año 1986 con el objetivo claro de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con respaldo financiero de la banca tradicional, promoviendo el

crecimiento, desarrollo y el trabajo de la colectividad peruana, así como el apoyo y atención a todos nuestros clientes en las diferentes ciudades del Perú.

En la actualidad, la Caja Arequipa, cumplió 29 años de vida con el objetivo de brindar créditos a más de 490,000 clientes, ofreciendo productos y servicios para todas las necesidades de la población y promoviendo el ahorro a través de las diversas cuentas que ofrece, lo que la ha convertido en indiscutible líder de la categoría (Caja Arequipa, 2014).

En un constante crecimiento la entidad cuenta con más de 200,000 clientes en créditos y más de 370,000 en ahorros; que han depositado sus esperanzas en esta empresa que ha sabido retribuir a su confianza. En estas dos décadas la Caja Arequipa cuenta con más de 75 agencias, distribuidas en todo el país (Caja Arequipa, 2014).

Actualmente cuenta con una creciente red de atención, compuesta por 462 agentes en Caja Arequipa colocados estratégicamente en diferentes lugares para facilitar la atención a sus clientes, y 112 cajeros automáticos propios, así como cajeros de la red unicard en el norte del país.

Así mismo, cuenta en la actualidad con 2,584 trabajadores que conforman su personal total, creciendo constantemente gracias al fuerte crecimiento de la Caja Arequipa, cuya cobertura se amplía cada vez más a diferentes ciudades del país, con el objetivo de mejorar el servicio a sus clientes (Caja Arequipa, 2014).

#### 4.1.3. Caja Arequipa en Puno

La Caja Arequipa en la ciudad de Puno se inauguró hace más de 12 años, para apoyar a micro negocios de los comerciantes y trabajadores emprendedores, la primera agencia creada en la ciudad de Puno fue la Agencia Puno, sito en el Jr. Arequipa posteriormente en el año 2009 se creó la segunda agencia en la ciudad de Puno, denominada Agencia El Sol; dichas entidades aportan significativamente en los activos que representan el patrimonio total de la Caja Arequipa. Hasta el día de hoy la Caja Arequipa en la ciudad de Puno es líder y pionero en el préstamo de créditos de micro finanzas (Caja Arequipa, 2014).

En la actualidad cuenta con más de doscientos (200) trabajadores divididos en tres agencias, entre administradores, analistas sénior, analistas de créditos, analistas de cobranzas, analistas sénior de cobranzas, ejecutivo de ahorros, promotores de ahorros, gestores de cobranza, promotores, digitadores, asistente de operaciones, auxiliares de operaciones, auxiliar de recuperaciones y conserjes, cumpliendo con los mismos objetivos y garantizando los valores institucionales inculcados por la gerencia mancomunada para toda la entidad a nivel nacional.

## **CAPÍTULO V**

### **EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación fueron realizados a través de las técnicas e instrumentos de investigación, las mismas que fueron aplicadas a la población muestra de clientes pertenecientes a las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno durante el año, para describir y explicar la práctica de la morosidad de los clientes de crédito en las agencias referidas, durante el periodo junio 2013 – marzo 2014. El producto de estos resultados se procesó a través del software estadístico SPSS, los mismos que a continuación se presentan en tablas y figuras estadísticas con su respectiva interpretación, correlacionando los mismos con la teoría adaptada para efectos de la presente tesis, para probar y/o afirmar o negar las hipótesis formuladas.

**5.1. Resultados de la hipótesis específica 01. Factores sociales asociados a la morosidad en los clientes de las agencias Puno y El sol de la Caja Arequipa**

**TABLA N°. 01**

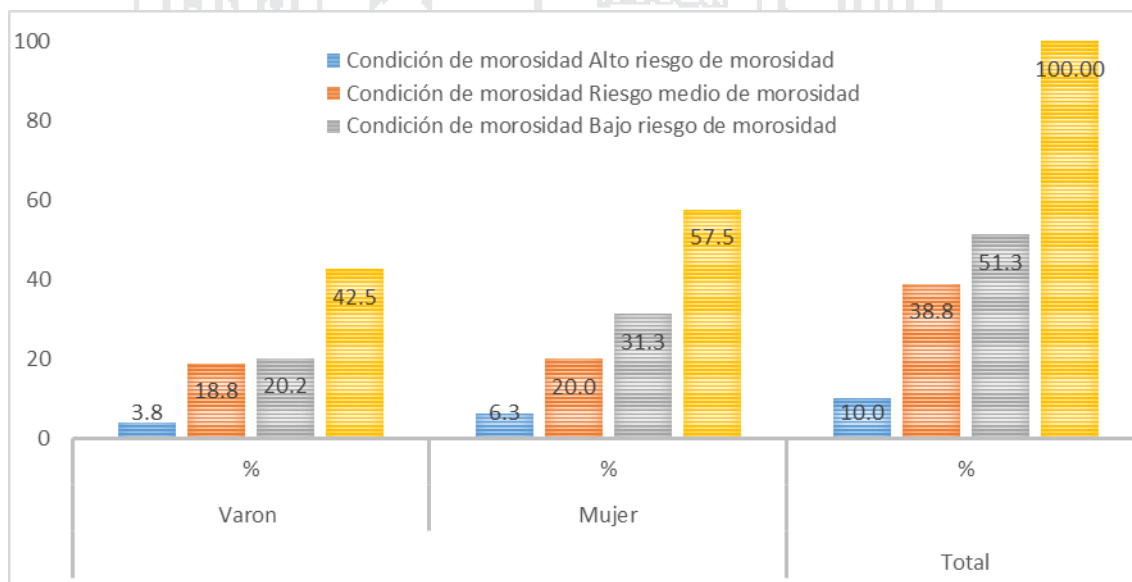
**Condición de morosidad según sexo**

		Condición de morosidad			Total
		Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad	
Sexo	Varón	f	3	15	16
		%	3,8%	18,8%	20,0%
	Mujer	f	5	16	25
		%	6,3%	20,0%	31,3%
Total		f	8	31	41
		%	10,0%	38,8%	51,3%

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

**FIGURA N° 01**

**Condición de morosidad según sexo**



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014

En la figura N° 01, el 42.5% de clientes encuestados son varones y el 57.5% son mujeres en relación a la morosidad en los clientes de la Caja Arequipa agencias Puno y El Sol; además el 3.8% de clientes varones encuestados tienen un riesgo alto de morosidad, mientras que en el caso de las mujeres es el 6.3%, así mismo un 18.8% de varones y un 20.0% de clientes mujeres encuestados tienen un riesgo medio de morosidad y un 20.2% de varones y 51.3% de mujeres tienen un riesgo de morosidad bajo. Estos datos se contrastan con la teoría sustentada por Giovanna Aguilar y Gonzalo Camargo, (AGUILAR, G. 1998), como antecedente, se indicaba que el sexo si tiene implicancia en la situación de morosidad de clientes, en contraste a nuestra investigación que muestra por resultados que el sexo es indiferente al hecho social de la morosidad.

**TABLA N° 02**  
**Condición de morosidad según ocupación actual**

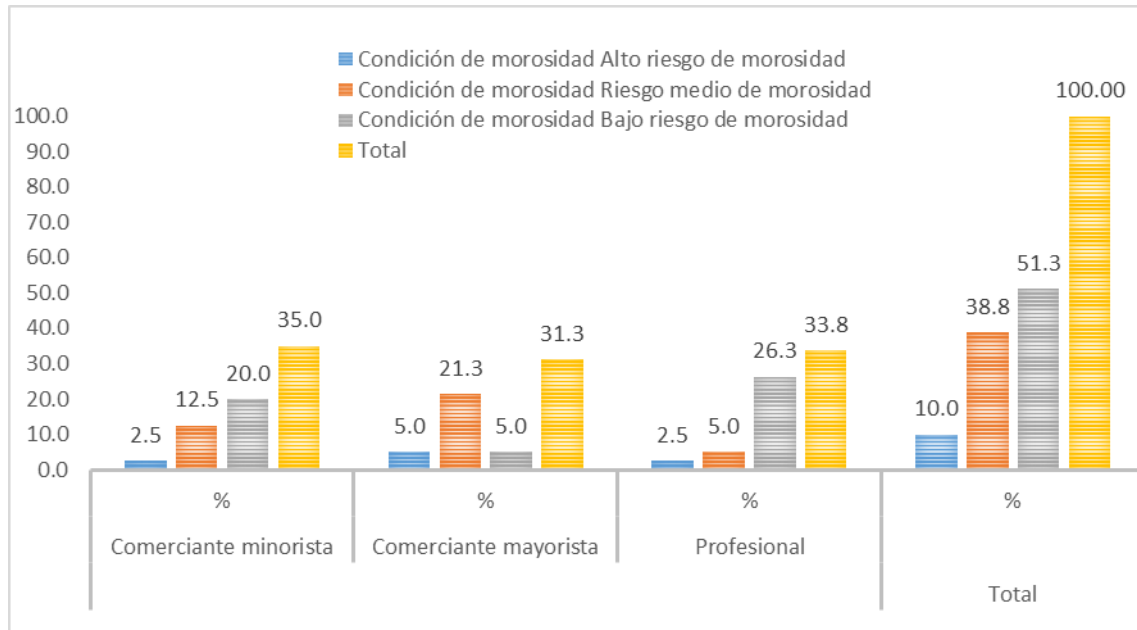
		Condición de morosidad			Total
		Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad	
Ocupación actual	Comerciante f	2	10	16	28
	minorista %	2,5%	12,5%	20,0%	35,0%
	Comerciante f	4	17	4	25
	mayorista %	5,0%	21,3%	5,0%	31,3%
	Profesional f	2	4	21	27
	%	2,5%	5,0%	26,3%	33,8%
Total	f	8	31	41	80
	%	10,0%	38,8%	51,3%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014



FIGURA N° 02

Condición de morosidad según ocupación actual



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014

De la figura precedente se infiere que el 35.0% de los clientes encuestados son comerciantes minoristas, el 31.3% son comerciantes mayoristas y el 33.8% son profesionales; así mismo, se detalla que el 2.5% de clientes encuestados son comerciantes minoristas y que tienen un alto riesgo de morosidad, a su vez el 5.0% de clientes comerciantes mayoristas encuestados aducen que tienen un alto riesgo de morosidad y un 2.5% de clientes en calidad de profesionales se les considera con alto riesgo de morosidad. Y se les considera con riesgos de morosidad medio el 12.5% de comerciantes minoristas, 21.3% de comerciantes mayoristas y el 5.0% de clientes en calidad de profesionales y por último el 20.0% de comerciantes minoristas, el 5.0% de comerciantes mayoristas y el 26.3% de profesionales del total de clientes encuestados se les considera con bajo riesgo de morosidad.

La información estadística nos permite analizar y explicar dichos datos en que la variable ocupación actual se desprende que, en la condición de comerciante minorista los clientes de las agencias Puno y El Sol no se consideran según su condición social como riesgoso para la morosidad, esto puede depender de que los créditos obtenidos por tales clientes son de montos pequeños de acuerdo a su ocupación social evaluada al momento del desembolso del crédito.

Para el caso de los clientes encuestados considerados comerciantes mayoristas, se deduce que tienen un riesgo medio de morosidad, esto se sustenta en que este tipo de clientes encuestados tienen un conocimiento más amplio del trabajo con las instituciones financieras al momento de la recuperación del crédito – y que podrían trabajar con más de una institución financiera como lo veremos más adelante – y así mismo crean un hecho social a través del colectivo de personas morosas de acuerdo a la costumbre. Es decir, al no poder ejercer coerción legal las instituciones financieras para recuperar un crédito, la práctica de la morosidad como hecho social en los clientes se da a conocer a través de la actitud de los mismos al no pagar sus créditos más aun del proceso de recuperación que realizan.

**TABLA N° 03**

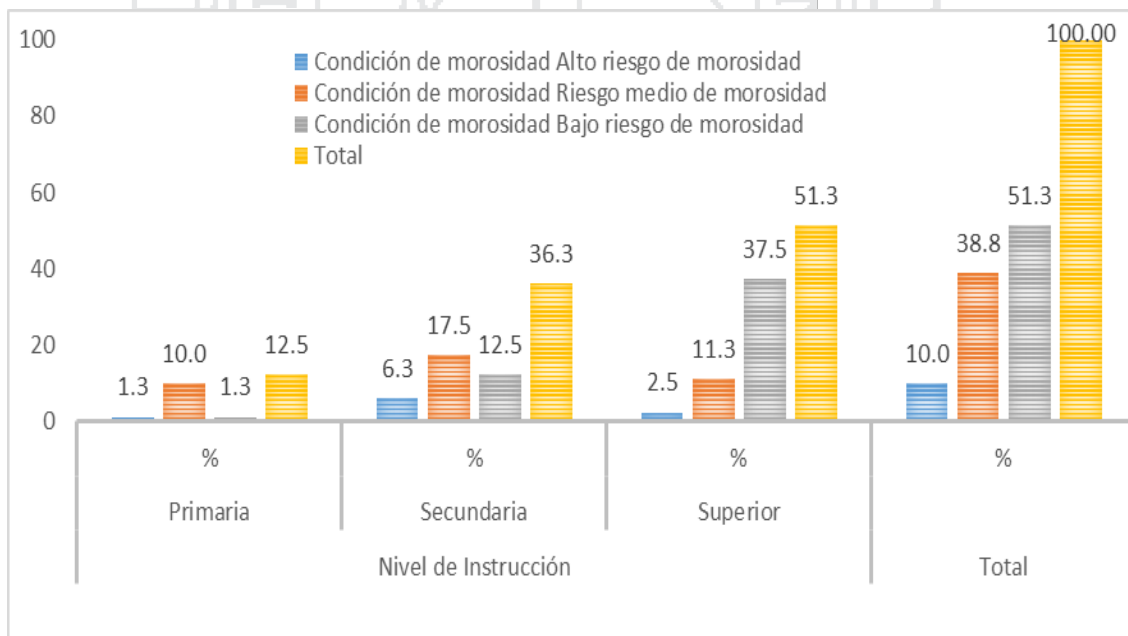
**Condición de morosidad según nivel de instrucción**

		Condición de morosidad			Total
		Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad	
Nivel de instrucción	Primaria	f 1	8	1	10
	%	1,3%	10,0%	1,3%	12,5%
	Secundaria	f 5	14	10	29
	%	6,3%	17,5%	12,5%	36,3%
	Superior	f 2	9	30	41
	%	2,5%	11,3%	37,5%	51,3%
Total	f	8	31	41	80
	%	10,0%	38,8%	51,3%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

**FIGURA N° 03**

**Condición de morosidad según nivel de instrucción**



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014

El 51% de clientes encuestados alcanzaron educación superior, seguido del 36.3% con educación secundaria y 12.5% de clientes cursaron educación primaria. (Véase figura n° 3).

El análisis de la misma figura nos permite interpretar con precisión el comportamiento de los prestatarios de la Caja Arequipa, así se tiene el 1.3% de clientes con educación primaria son considerados de riesgo bajo, el 10.0% con riesgo medio y el 1.3% de clientes son considerados con alto riesgo de morosidad, Así mismo el 12.5% de clientes con educación secundaria tienen un riesgo bajo de morosidad, 17.5% un riesgo medio y el 6.3% tiene un riesgo alto de morosidad. Por último en el nivel de instrucción superior el 51.3% tiene riesgo bajo de morosidad, el 11.3% tiene riesgo medio de morosidad y el 2.5% de clientes con educación superior tiene riesgo alto de morosidad.

**TABLA N° 04**

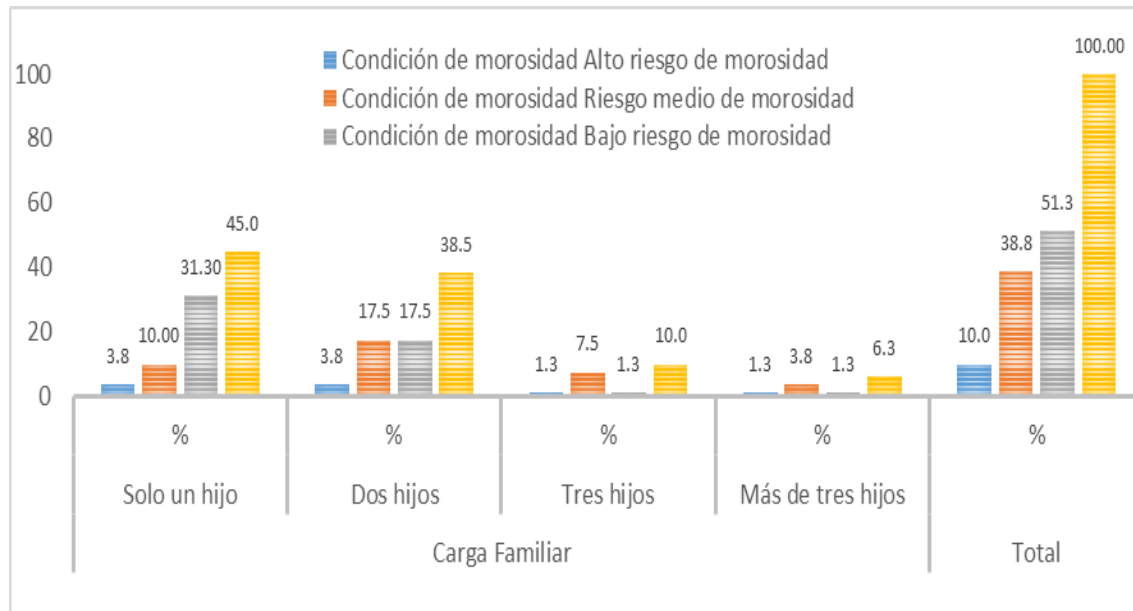
**Condición de morosidad según carga familiar**

		Condición de morosidad			Total
		Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad	
Carga familiar	Solo un hijo	f 3	8	25	36
		% 3,8%	10,0%	31,3%	45,0%
	Dos hijos	f 3	14	14	31
		% 3,8%	17,5%	17,5%	38,8%
	Tres hijos	f 1	6	1	8
		% 1,3%	7,5%	1,3%	10,0%
	Más de tres hijos	f 1	3	1	5
		% 1,3%	3,8%	1,3%	6,3%
Total		f 8	31	41	80
		% 10,0%	38,8%	51,3%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

FIGURA N° 04

Condición de morosidad según carga familiar



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014

Según la carga familiar de los clientes encuestados se desprende que el 45.0% tienen solo un hijo, el 38.5% dos hijos, el 10.0% tres hijos y el 6.3% más de tres hijos. Así mismo el 3.8% de clientes con un hijo, el 3.8% con dos hijos, el 1.3% con tres hijos y el 1.3% con más hijos se encuentran en condición de alto riesgo de morosidad. A su vez el 10.0% de clientes con un hijo, el 17.5% dos hijos, el 7.5% tres hijos y el 3.8% más de tres hijos son considerados como clientes con riesgo medio de morosidad. Por último, el 31.30% de clientes con un hijo, el 17.5% dos hijos, el 1.3% tres hijos y el 51.3% con más de tres hijos son considerados con bajo riesgo de morosidad. (Ver figura N° 4)

**TABLA N° 05**

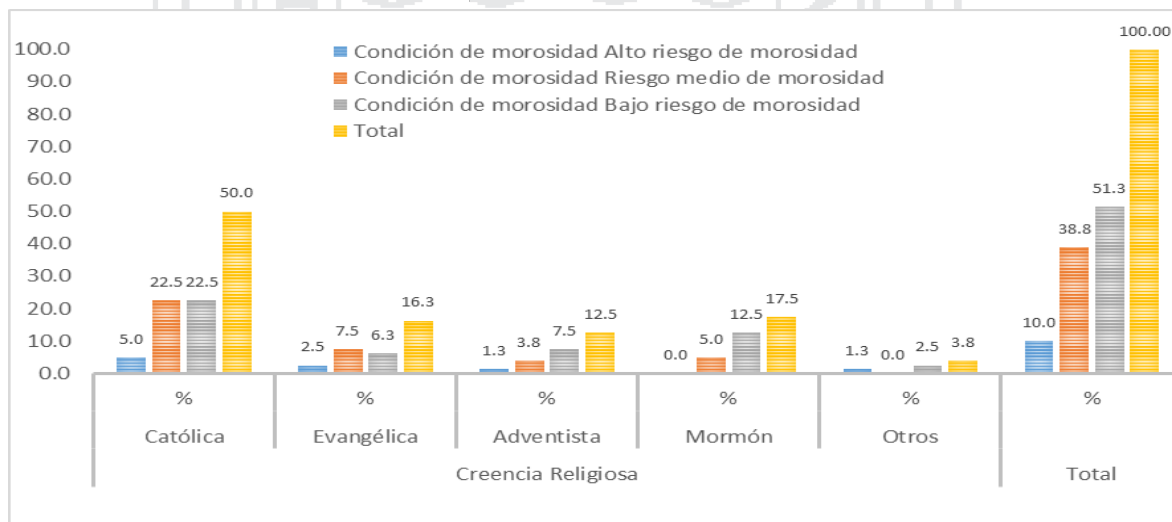
**Condición de morosidad según creencia religiosa**

		Condición de morosidad				
			Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad	Total
Creencia religiosa	Católica	f	4	18	18	40
		%	5,0%	22,5%	22,5%	50,0%
	Evangélica	f	2	6	5	13
		%	2,5%	7,5%	6,3%	16,3%
	Adventista	f	1	3	6	10
		%	1,3%	3,8%	7,5%	12,5%
	Mormón	f	0	4	10	14
		%	0,0%	5,0%	12,5%	17,5%
	Otros	f	1	0	2	3
		%	1,3%	0,0%	2,5%	3,8%
	Total	f	8	31	41	80
		%	10,0%	38,8%	51,3%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

**FIGURA N° 05**

**Condición de morosidad según creencia religiosa**



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014

La variable creencia religiosa del total de clientes encuestados según la figura cinco refleja que el 50% son católicos, el 16.3% evangélicos, el 12.5% adventistas, el 17.5% mormones y el 3.8% de otras religiones. Así se tiene en el grado de responsabilidad advirtiéndose que el 5.0% de clientes son católicos y representan un alto riesgo de morosidad, el 22.5% de clientes católicos presentan un riesgo medio de morosidad y el 22.5% de clientes católicos son considerados de riesgo bajo de morosidad. A la vez el 2.5% de clientes evangélicos son considerados de alto riesgo, el 7.5% son apreciados con riesgo medio y el 6.3% de clientes evangélicos son calificados con bajo riesgo de morosidad. Para el caso de los clientes Adventistas; el 1.3% de clientes son de alto riesgo de morosidad, el 3.8% son de riesgo medio y el 7.5% son considerados de riesgo alto. Para los clientes mormones el 5.0% son de riesgo medio y el 12.5% de riesgo bajo. Por último para el caso de otras religiones el 1.3% son considerados de alto riesgo.

**TABLA N° 06**

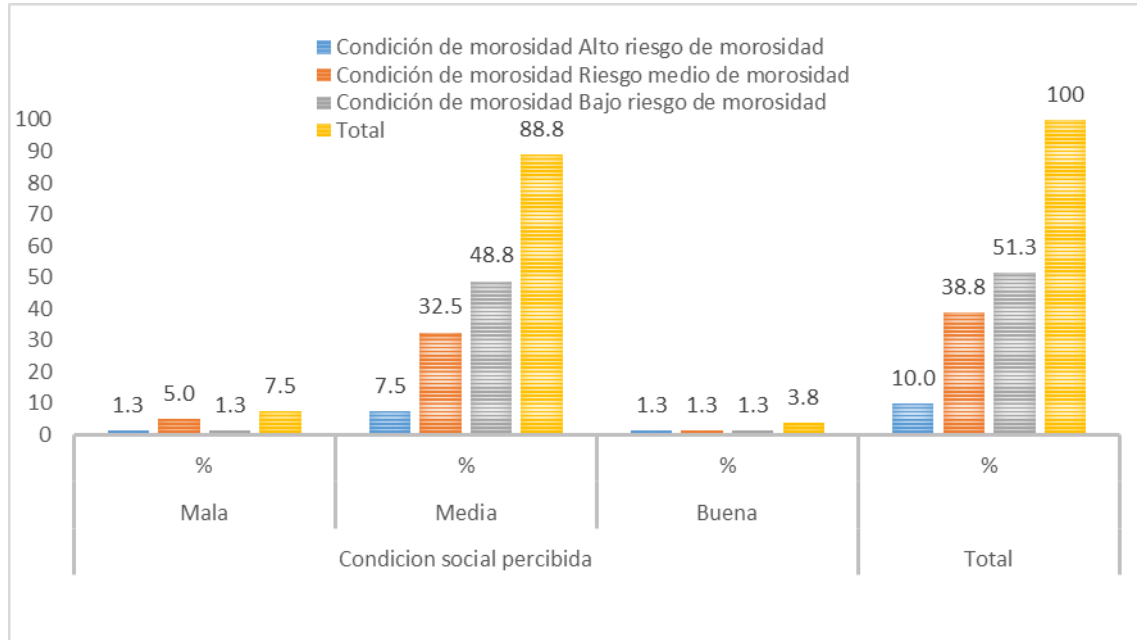
**Condición de morosidad según condición social percibida**

		Condición de morosidad				
			Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad	Total
Condición social percibida	Mala	f	1	4	1	6
		%	1,3%	5,0%	1,3%	7,5%
	Media	f	6	26	39	71
		%	7,5%	32,5%	48,8%	88,8%
	Buena	f	1	1	1	3
		%	1,3%	1,3%	1,3%	3,8%
Total		f	8	31	41	80
		%	10,0%	38,8%	51,3%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

FIGURA N° 06

Condición de morosidad según condición social percibida



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014

La condición social de los clientes encuestados se catalogan el 7.5% como mala, el 88.8% media y el 3.8% buena; antes bien, el 1.3% de clientes de condición social mala con alto riesgo de morosidad, el 5.0% de riesgo medio de morosidad y el 1.3% de riesgo bajo de morosidad. Inclusive, el 7.5% de clientes calificados con condición social media se encuentran con alto riesgo de morosidad, el 31.5% con riesgo medio de morosidad y el 48.8% con riesgo bajo de morosidad. Por último el 1.3% de clientes condición social buena se encuentran en alto riesgo de morosidad, así con riesgo medio y con bajo riesgo de morosidad en el mismo porcentaje (Véase Figura 6).



Naturalmente, que la condición social de los clientes de la Caja Arequipa se encuentran intrínsecamente relacionados con los grupos humanos de la población; por esta razón, los resultados de la morosidad como hecho social se demuestran sobre todo en los estratos sociales C y D, que corresponden a una familia de clase media que presenta mayor porcentaje de incidencia en la morosidad. El contraste de la teoría sociológica Durkheim llamaría “formas de hacer del hecho social” tomando como valoración práctica el sistema monetario, las formas de producción y las reglas del derecho, que castigan los actos que puedan afectar a los demás individuos de la sociedad. Sin lugar a dudas, las personas de clase media que infringen el contrato de préstamo y el calendario de pagos; infringen las reglas del derecho que es una forma de hacer del hecho social, a su vez esa infracción económico que traen consigo efectos, tanto en el sistema monetario de la entidad financiera – con el interés moratorio – así como en los clientes – incremento para pagar la deuda – lo que corrobora en la forma de hacer del hecho social.

**TABLA N° 07**

**Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis 01. Los determinantes sociales de la morosidad en los clientes de la caja Arequipa son el sexo, la edad, nivel de instrucción, la carga familiar, orientación religiosa, cultura de pago**

Variable de contraste	Valor de chi cuadrado cal	Valor de chi cuadrado tab	Grados de libertad	Sig. asintótica	Calificación
Sexo	0,724	5,99	2	0,696	Es independiente
Ocupación	20,847	9,49	4	0,001	Es dependiente
Nivel de Instrucción	19,407	9,49	4	0,001	Es dependiente
Carga familiar	12,662	12,59	6	0,049	Es dependiente
Religión condición socioeconómica	7,852	15,51	8	0,448	Es independiente
	5,159	9,49	4	0,271	Es independiente

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

Al contrastar los datos estadísticos referente a la hipótesis uno se valida o niega dicha hipótesis bajo la prueba estadística expuesta en el Capítulo III; de modo que, se muestran cada una de las variables que componen la hipótesis uno para verificar el cumplimiento o no los requisitos, según los datos obtenidos para poder considerar la hipótesis uno como aceptada o no. Para tal efecto se contrastaron los datos obtenidos de la chi cuadrado calculada con el valor de la chi cuadrado tabulada la misma que se obtiene del anexo del libro de estadísticas, siendo la relación que si la primera es mayor a la segunda, se sostiene la hipótesis del investigador; así mismo también relacionamos tales resultados con la significancia asintótica en donde si cualquier valor obtenido es menor a 0.05 se considera como hipótesis válida para el investigador.

Como primer aspecto, en relación a la variable independiente “sexo” se tiene como dato obtenido por la chi cuadrado calculada 0.724, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 5.99, así mismo la significancia asintótica es 0.696; en conclusión, la morosidad como variable dependiente no tiene subordinación de la variable independiente sexo. Esto trae consigo que los clientes de un colectivo social no marginan la situación de morosidad ya sea por ser hombre o mujer, ambos sexos más allá de sus diferencias pueden tener la misma forma de actuar. Durkheim indicaba que el hecho social son maneras de actuar, obrar y sentir exteriores al individuo que ejercen un poder coactivo sobre su conducta; sin embargo, no se diferencia la relación de que este colectivo esté compuesto tanto por hombres como por mujeres tal y como se demuestra los datos obtenidos; por tanto, tenemos como resultado que el sexo del cliente no tiene relación directamente proporcional para que el cliente pueda incurrir en mora o no.

Para el caso de la variable independiente “ocupación” se obtuvo según la chi cuadrado calculada 20.847, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 9.49 y la significancia asintótica es 0.001; entonces, se concluye que la morosidad si depende de la ocupación de los clientes de la Caja Arequipa Agencias Puno y El Sol; no obstante, que el cliente sea comerciante mayorista, comerciante minorista o profesional, la costumbre colectiva con independencia de las conciencias individuales de las personas, hace que no se diferencie la ocupación del cliente, debido a que esta se encontrará supeditada a lo que plasme la sociedad. Durkheim aseveraría que las personas no son libres de elegir la forma de sus casas, ni la de su ropa, dado que son maneras de ser consolidadas. Lo mismo pasa con los clientes en mora, sin realizar diferencia en que si este es comerciante o profesional. Al momento de incidir en mora la conciencia colectiva hace que actúe a través de una fuerza coercitiva externa al sujeto de una manera ya supedita.

En razón de la variable independiente “nivel de instrucción” se tiene como dato obtenido por la chi cuadrado calculada 19.407, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 9.49 y la significancia asintótica es 0.001; por lo tanto se infiere que la morosidad sí depende del nivel de instrucción de los clientes de la Caja Arequipa Agencias Puno y El Sol, este resultado se interrelaciona con la inferencia anterior, dado que los parámetros son iguales, la persona se encuentra sujeto a la conciencia colectiva al momento de infringir el calendario de pagos y de suerte que, genera el cliente una determinada forma de actuar realizando coercitivamente lo que efectúa la sociedad y que lógicamente se encuentra externa al sujeto. Así mismo debemos acotar que no se trata solo de un simple designio voluntario del cliente y éste se encuentra en mora buscando la manera de cómo salir de ella; sin embargo, desde el momento en que se encuentra en mora obtiene ciertas características conductuales y actitudes que lo delimitan como tal.

El resultado de la variable “carga familiar” trajo consigo 12.662 como dato obtenido por la chi cuadrado calculada, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 12.59 y la significancia asintótica es 0.049; por tanto, se infiere que la morosidad sí depende de la carga familiar que tienen los clientes de la Caja Arequipa Agencias Puno y El Sol. De modo que, tal como se muestra en la tabla N° 04 la mayoría de los clientes encuestados tienen entre uno y dos hijos solamente; sin embargo, esto trae consigo dependencia para que puedan incidir en la morosidad. Cabe indicar que, en efecto la morosidad es externa al hombre y su conciencia; más bien, es considerado hecho social teniendo como característica principal el hecho de que los clientes morosos tienen menores ingresos y mayores deudas que los clientes en condición normal o de pago puntual. Esta concepción no depende del pago de uno o un cierto porcentaje de los clientes, sino de una composición total de clientes analizados desde el ámbito social que constituyen el marco perfecto para analizar la morosidad como hecho social externo al hombre con conciencia colectiva.

Para argumentar la variable creencia religiosa tenemos como resultado alcanzado por la chi cuadrado calculada 7.852, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 15.51 y la significancia asintótica es 0.448; por esta razón, se infiere que la morosidad no tiene subordinación de la creencia religiosa de los clientes de la Caja Arequipa Agencias Puno y El Sol. De los datos presentadas en la tabla N° 05 se observa que la mitad de clientes encuestados son de creencia católica, esto es comprensible debido a que los integrantes de nuestro país cuentan con una mayoritaria afiliación a dicha religión, la misma que es interpuesta por los invasores ibéricos de la colonización, como la transculturación impuesta por los españoles hace

más de quinientos años; sin embargo, es comprensible que la religión no sea considerada relevante para inferir si el cliente es moroso o no.

En observancia a la variable independiente “condición social” se tiene como dato obtenido por la chi cuadrada calculada 5.159, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 9.49, así mismo la significancia asintótica es 0.271; en conclusión la morosidad como variable dependiente no tiene subordinación de la variable independiente de condición social. Al respecto, al igual que en caso de la variable anterior a validar se observa que no se tiene dependencia; sin embargo, tal como se representó en la tabla N° 06 la mayoría de clientes encuestados se consideran de clase media; es decir, según la segmentación de los estratos sociales se concentrarían en C y D; a causa de que, los microcréditos fueron creados como programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados entre los pobres, para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos para mejorar su nivel de vida individual y familiar. De manera que, sea una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros para elevar las condiciones de vida acorde al enfoque de desarrollo vigente en la presente coyuntura. Sin lugar a dudas, cabe destacar que el Perú alcanzó en los últimos años un importante lugar de crecimiento económico, trayendo consigo el boom inmobiliario y financiero por ejemplo y el crecimiento per cápita por año. Como benefactor son las instituciones micro financieras, dando apertura y posibilidad a la clase media oportunidad de progreso en el surgimiento, empuje y auge considerable de desarrollo individual y familiar. De manera que, la condición social de la mayoría de los encuestados mostrados en la Tabla N° 06 son de clase media y la variable morosidad no depende de su condición social.

En conclusión, después de ejecutar, exponer y analizar los resultados de la hipótesis específica “los determinantes sociales más significativos de la morosidad en los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno son el sexo, la edad, nivel de instrucción, la carga familiar, orientación religiosa, cultura de pago”; sin lugar a dudas, se acepta que los determinantes sociales más significativos de la morosidad son la ocupación, el nivel de instrucción y la carga familiar de los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno.

**5.2. Resultados de la hipótesis específica 02. Factores económicos asociados a la morosidad en los clientes de las Agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa.**

**TABLA N° 08**

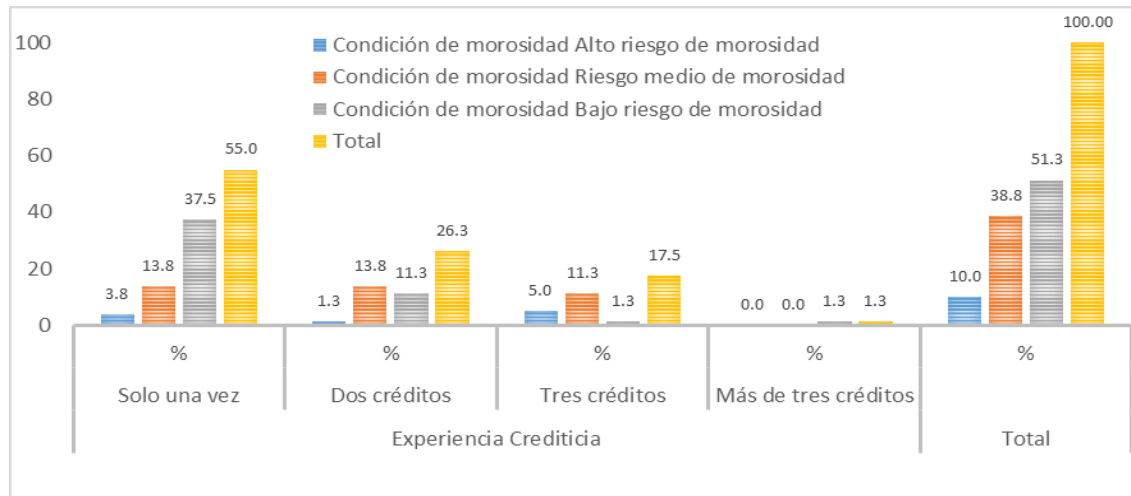
**Condición de morosidad según experiencia crediticia**

		Condición de morosidad			Total	
		Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad		
Experiencia crediticia	Solo una vez	f	3	11	30	44
		%	3,8%	13,8%	37,5%	55,0%
	Dos créditos	f	1	11	9	21
		%	1,3%	13,8%	11,3%	26,3%
	Tres créditos	f	4	9	1	14
		%	5,0%	11,3%	1,3%	17,5%
	Más de tres créditos	f	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
Total		f	8	31	41	80
		%	10,0%	38,8%	51,3%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

FIGURA N° 07

Condición de morosidad según experiencia crediticia



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014

Al respecto de la Figura N° 08, en relación a la experiencia crediticia en toda su vida de los clientes encuestados reflejan que el 55.0% solo obtuvo un crédito, el 26.3% dos créditos, el 17.5% tres créditos y el 1.3% más de tres créditos en la Caja Arequipa. En cambio, los clientes que solo obtuvieron crédito una sola vez, el 3.8% se encuentran en alto riesgo, el 13.8% presentan riesgo medio y el 37.5% riesgo bajo de morosidad, así mismo, los clientes que tuvieron dos créditos, el 1.3% tiene riesgo alto de morosidad, el 13.8% tiene riesgo medio y el 11.3% tiene riesgo alto respectivamente. Los clientes que accedieron a tres créditos, el 5.0% tiene riesgo alto de morosidad, el 11.3% tiene riesgo medio y el 1.3% tiene riesgo bajo. Por último, los clientes con más de tres créditos el 1.3% tiene condición de riesgo bajo de morosidad.

**TABLA N° 09**

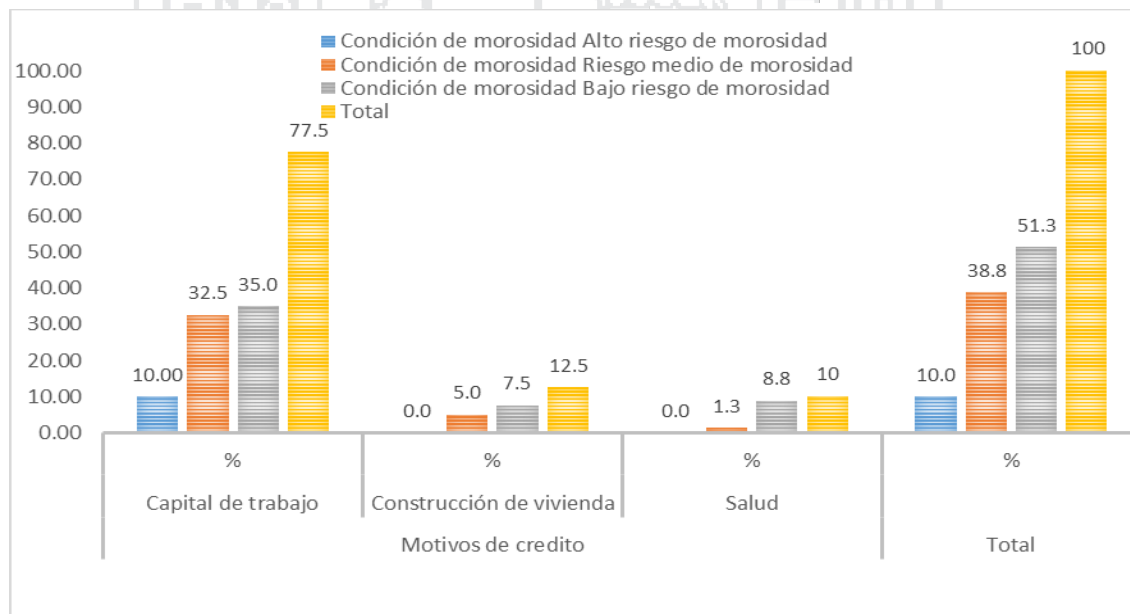
**Condición de morosidad según motivos de crédito**

		Condición de morosidad				
			Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad	Total
Motivos de crédito	Capital de trabajo	f	8	26	28	62
		%	10,0%	32,5%	35,0%	77,5%
	Construcción de vivienda	f	0	4	6	10
		%	0,0%	5,0%	7,5%	12,5%
	Salud	f	0	1	7	8
		%	0,0%	1,3%	8,8%	10,0%
Total		f	8	31	41	80
		%	10,0%	38,8%	51,3%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

**FIGURA N° 08**

**Condición de morosidad según motivos de crédito**



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014



De la figura anterior los clientes encuestados que solicitaron crédito se desprende que el 77.5% lo hicieron por motivos de capital de trabajo, el 12.5% para construcción de vivienda y el 10.0% motivos de salud. A parte de ello, el 10.0% de los clientes que solicitaron el crédito para capital de trabajo tienen una condición de alto riesgo de morosidad, el 32.5% de clientes de capital de trabajo tienen un riesgo medio de morosidad y el 35.0% presentan un bajo riesgo de morosidad. Más aun, el 5.0% de clientes que solicitaron el crédito para construcción de vivienda tiene un riesgo medio de morosidad y el 7.5% del total de clientes que solicitaron el crédito para construcción de vivienda tienen bajo riesgo de morosidad. Por último, del total de clientes que solicitaron el crédito por motivos de salud el 1.3% se encuentra en riesgo medio y el 8.8% están en riesgo bajo de responsabilidad con dicha entidad financiera.

**TABLA N° 10**

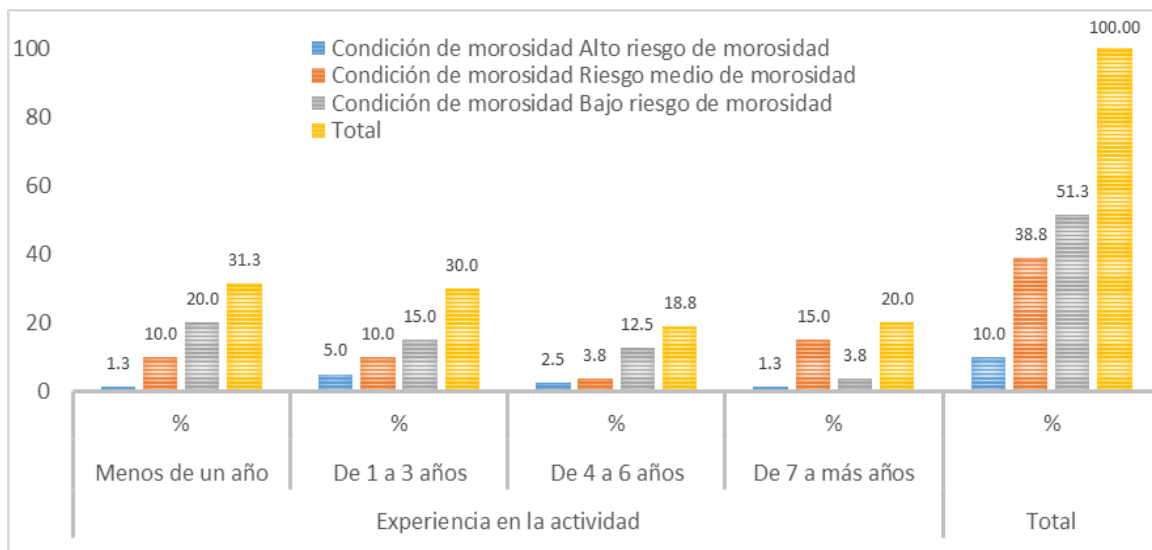
**Condición de morosidad según experiencia en la actividad**

		Condición de morosidad			Total	
		Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad		
Experiencia en la actividad	Menos de un año	f	1	8	16	25
		%	1,3%	10,0%	20,0%	31,3%
	De 1 a 3 años	f	4	8	12	24
		%	5,0%	10,0%	15,0%	30,0%
	De 4 a 6 años	f	2	3	10	15
		%	2,5%	3,8%	12,5%	18,8%
	De 7 a más años	f	1	12	3	16
		%	1,3%	15,0%	3,8%	20,0%
Total		f	8	31	41	80
		%	10,0%	38,8%	51,3%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

FIGURA N° 09

Condición de morosidad según experiencia en la actividad



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014

La experiencia en la actividad económica del total de clientes encuestados se obtuvo que, el 31.3% afirma ser beneficiaria con una antigüedad de no menos de un año, el 30.0% una antigüedad de uno a tres años, el 18.8% una antigüedad de cuatro a seis años y el 20.0% una antigüedad de siete a más años. No obstante, el 1.3% de clientes con una antigüedad de menos de un año se encuentran en alto riesgo y el 10.0% y el 20.0% se encuentran en riesgo medio y alto de morosidad respectivamente. Aun cuando, los clientes con una antigüedad de uno a tres años en la actividad el 5.0%, 10.0 y 15.0% se encuentran tanto en riesgo alto, medio y bajo de morosidad sucesivamente. Para el caso de los clientes con una antigüedad de cuatro a seis años en su actividad económica se obtuvo que el 2.5% están inmersas a un riesgo alto de morosidad, el 3.8% riesgo medio y el 12.5% riesgo alto de morosidad. Por último el 1.3% de clientes con

más de siete años de antigüedad presentan un riesgo alto de mora, el 15.0% un riesgo medio de mora y el 3.8% riesgo bajo de morosidad (Véase Figura N° 10).

**TABLA N° 11**

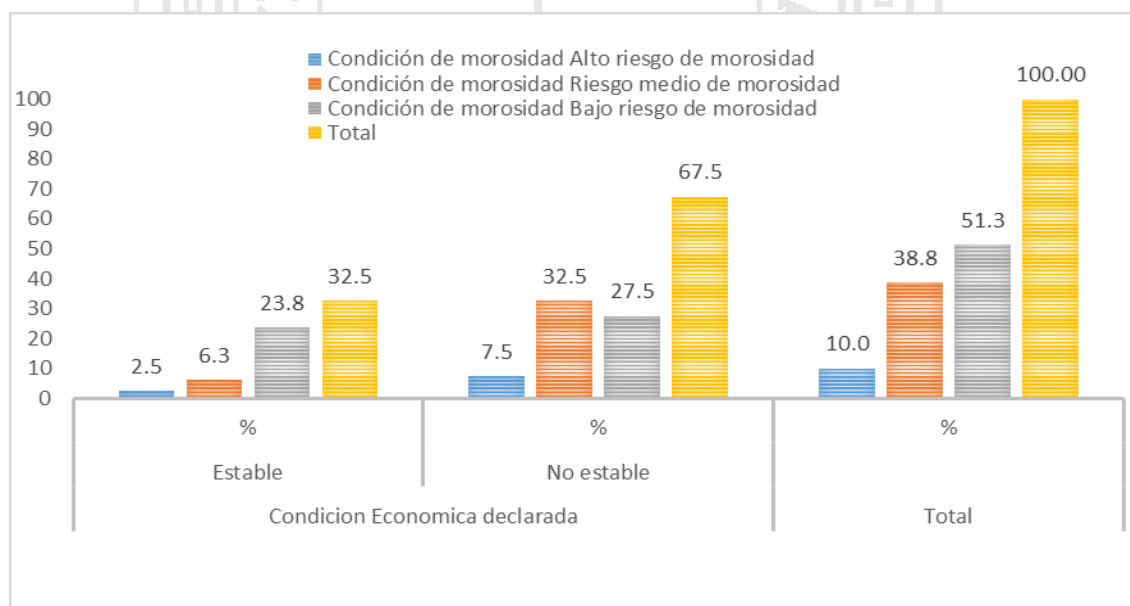
**Morosidad según condición económica declarada**

		Condición de morosidad			Total
		Alto riesgo de morosidad	Riesgo medio de morosidad	Bajo riesgo de morosidad	
Condición económica declarada	Estable	f 2	5	19	26
		% 2,5%	6,3%	23,8%	32,5%
No estable	f 6	26	22	54	
	% 7,5%	32,5%	27,5%	67,5%	
Total	f 8	31	41	80	
	% 10,0%	38,8%	51,3%	100,0%	

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

**FIGURA NO 10**

**Morosidad según condición económica declarada**



Fuente: Elaborado en base a las encuestas, 2014

La interpretación de las barras de la figura 11 relativo a la condición económica declarada de clientes encuestados, denotamos que el 32.5% se consideran en una condición económica estable, mientras que el 67.5% de clientes respondieron tener una condición económica no estable. Sino también, el 2.5% de clientes económicamente estable se encuentran en calidad de riesgo alto de mora, el 6.3% con riesgo medio de mora y el 23.8% en riesgo bajo de mora. Respecto a los clientes de condición económica no estable, el 7.5% se hallan en riesgo alto de mora, el 32.5% no estables económicamente en riesgo medio de morosidad y el 27.5% con riesgo bajo de morosidad. Así mismo, los datos estadísticos de las figuras 11 y 06 van interrelacionados, por la diversificación de las tipologías en estratos sociales. En la figura anterior (06) presenta con mayor resultado de porcentaje la clase media; sin embargo, en esta figura se encuentra con mayor porcentaje la condición económica no estable.

**TABLA N° 12**

**Prueba chi cuadrado de la hipótesis 02. Los determinantes económicos de la morosidad en los clientes de la caja Arequipa son la experiencia crediticia, motivo de crédito, actividad económica, tiempo de permanencia en el sector.**

Variable de contraste	Valor de chi cuadrado calculada	Valor de chi cuadrado tabulada	Grados de libertad	Sig. Asintótica	Calificación
Experiencia crediticia	20,375a	12,59	6	0,002	Es dependiente
Motivo de crédito	6,561a	9,49	4	0,161	Es independiente
Experiencia en la actividad	14,414a	12,59	6	0,025	Es dependiente
Condición económica declarada	7,573a	5,99	2	0,023	Es dependiente

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas, 2014

Los datos estadísticos para la hipótesis dos, en la aceptación o negación bajo la prueba estadística expuesta en el capítulo III, evidencian que cada una de las variables compone la hipótesis dos para ver si es que cumplieron o no los requisitos según los datos obtenidos para poder ser considerada la hipótesis dos como aceptada o no. Para tal efecto se contrastaron los datos obtenidos de la chi cuadrado calculada con el valor de la chi cuadrado tabulada la misma que se obtiene del anexo del libro de estadísticas, siendo la relación que si la primera es mayor a la segunda, se sostiene la hipótesis del investigador; así mismo también relacionamos tales resultados con la significancia asintótica en donde si cualquier valor obtenido es menor a 0.05 se considera como hipótesis válida para el investigador.

En relación al primer enunciado, la variable independiente “experiencia crediticia” obtuvo según la chi cuadrado calculada 20.375a, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 12.59 y la significancia asintótica es 0.002; por tanto se concluye que, la morosidad sí depende de la experiencia crediticia de los clientes de la Caja Arequipa Agencias Puno y El Sol. Sin lugar a dudas, es necesario tomar en consideración que las instituciones micro financieras tienen entre sus principales características el conocimiento del mercado que atienden y la evaluación del riesgo, se entiende por el primero conocer las necesidades, preferencias y limitaciones de los clientes para satisfacerlas oportuna y eficientemente; en segundo lugar realizar la selección en base a criterios técnicas o del personal del programa, los nuevos clientes son seleccionados por aquellos que los conocen mejor u otros microempresarios del mismo área de trabajo, lo que se conoce actualmente como cruce de información y utilización de las herramientas informáticas de las entidades financieras. Por esta razón, la experiencia crediticia depende mucho de la calidad del cliente que haya sido considerado en anteriores otorgamientos

de crédito, además, mientras mayor experiencia de crédito haya tenido la persona, obtendrá mejor calificación. En la Tabla N° 08 se mostró que la mayor cantidad de clientes solo obtuvieron crédito una vez, lo que no impide incurrir en mora. Mucho depende esta situación del lugar, comunidad o sociedad a la que pertenece el cliente, a través de la conciencia colectiva asimila el hecho de obtener un crédito por la coerción que ejerce el grupo de personas de su entorno en el lugar de residencia.

En observancia a la variable independiente “motivos de crédito” se tiene como dato obtenido por la chi cuadrado calculada 6.561a, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 9.49, así mismo la significancia asintótica es 0.161; en conclusión la morosidad como variable dependiente no tiene subordinación de la variable independiente motivos de crédito. Al respecto, como se observó en la Tabla N° 09 en donde la mayor cantidad de créditos solicitados y otorgados hacia los clientes fueron para capital de trabajo; esto significa que el crédito tiene como plan de inversión formar un capital y generar empresa a través del apoyo financiero. Por supuesto, en razón de que el principal objetivo de la creación de las instituciones micro financieras fue crear el micro crédito como estrategia de la lucha contra la pobreza; es decir, con el nacimiento del micro crédito se demostró que las personas pobres eran capaces de salir del círculo de la pobreza con un crédito, accediendo a recursos necesarios para llevar a cabo una microempresa y así obtener rendimientos necesarios para su desarrollo económico. Justamente el otorgamiento de crédito para capital de trabajo como principal producto que ofrece la Caja Arequipa en cumplimiento del objetivo principal.

Para el caso de la variable independiente propuesta en la investigación acerca de la “experiencia en la actividad” se obtuvo según la chi cuadrado calculada 14.414a, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 12.59 y la significancia asintótica es 0.025; de suerte que, se consuma que la morosidad sí depende de la ocupación de los clientes de la Caja Arequipa, agencias Puno y El Sol. La experiencia en la actividad del cliente es de singular importancia, en razón de que sea sujeto de evaluación crediticia en un tiempo mínimo al solicitar el crédito; consiguientemente, su otorgamiento es el sustento fáctico.

El problema con los clientes en mora, asociados a su experiencia están comprendidos aquellos que tienen menores ingresos y mayores gastos; las deficiencias que presentan es crear y/o adulterar documentos con el fin de cumplir con el requisito de experiencia en la actividad, con el tiempo estos clientes infringen el cumplimiento del pago y se convierten en morosos. Este grupo de personas forman parte de un conglomerado o un conjunto de personas con creencias y sentimientos comunes, al término medio de una sociedad que tienen actitudes y cualidades similares; entonces, el hecho social tiene que ver con los caracteres culturales que el sujeto haya ido interiorizando a lo largo de su proceso de socialización que lo moldean y lo predisponen a comportarse y pensar de una determinada manera; sin lugar a dudas, dependen de la situación económica de los clientes, lo que evidencia poseer menores ingresos y mayores deudas.

Para argumentar la variable condición económica declarada se tiene como resultado obtenido por la chi cuadrado calculada 7.573a, mientras que el valor de chi cuadrado tabulada es 5.99 y la significancia asintótica es 0.023 por consiguiente, se infiere que la morosidad depende de la condición económica declarada de los clientes de la Caja Arequipa agencias Puno y El Sol.

Así mismo, la condición económica declarada va interrelacionado con la Tabla N° 06, en donde los estratos sociales se diversifican en tipologías; cuya interpretación nos remite a Durkheim que comprendía las “formas de hacer del hecho social”, dependen en gran medida de la cultura y los elementos culturales que el sujeto haya interiorizado en el proceso de socialización, así como también del espacio territorial en el que este socializa – urbano / rural – en este sentido, el hecho de que las personas se consideren no estable económicamente pueden depender del lugar en el que se encuentren habitando y como hayan sido criados e interrelado en todo el proceso de socialización que tuvieron. Mucho depende de que cultura haya llevado, arraigado a lo largo de su vida y como las afecciones culturales de los hechos sociales que trae consigo hayan afectado en el individuo.

En conclusión, después de ejecutar, exponer y analizar los resultados de la hipótesis específica, los determinantes económicos más significativos de la morosidad de los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa en la ciudad de Puno son la experiencia crediticia, motivo de crédito, actividad económica, tiempo de permanencia en el sector”. Se expone y se acepta que los determinantes económicos más significativos de la morosidad son la experiencia crediticia, la experiencia en la actividad y la condición económica.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** La morosidad es explicada desde un contexto sociológico a partir de la teoría del hecho social en base a ciertos determinantes socioeconómicos que ejercen influencia en los clientes que se encuentran en condición de incumplimiento o retraso del pago de sus cuotas.

**SEGUNDA.** Los determinantes sociales que tienen dependencia en la condición de morosidad de los clientes de las agencias Puno y El Sol en la Caja Arequipa son la ocupación ( $20.847 > 9.49$ ), el nivel de instrucción ( $19.407 > 9.49$ ) y la carga familiar ( $12.662 > 12.59$ ).

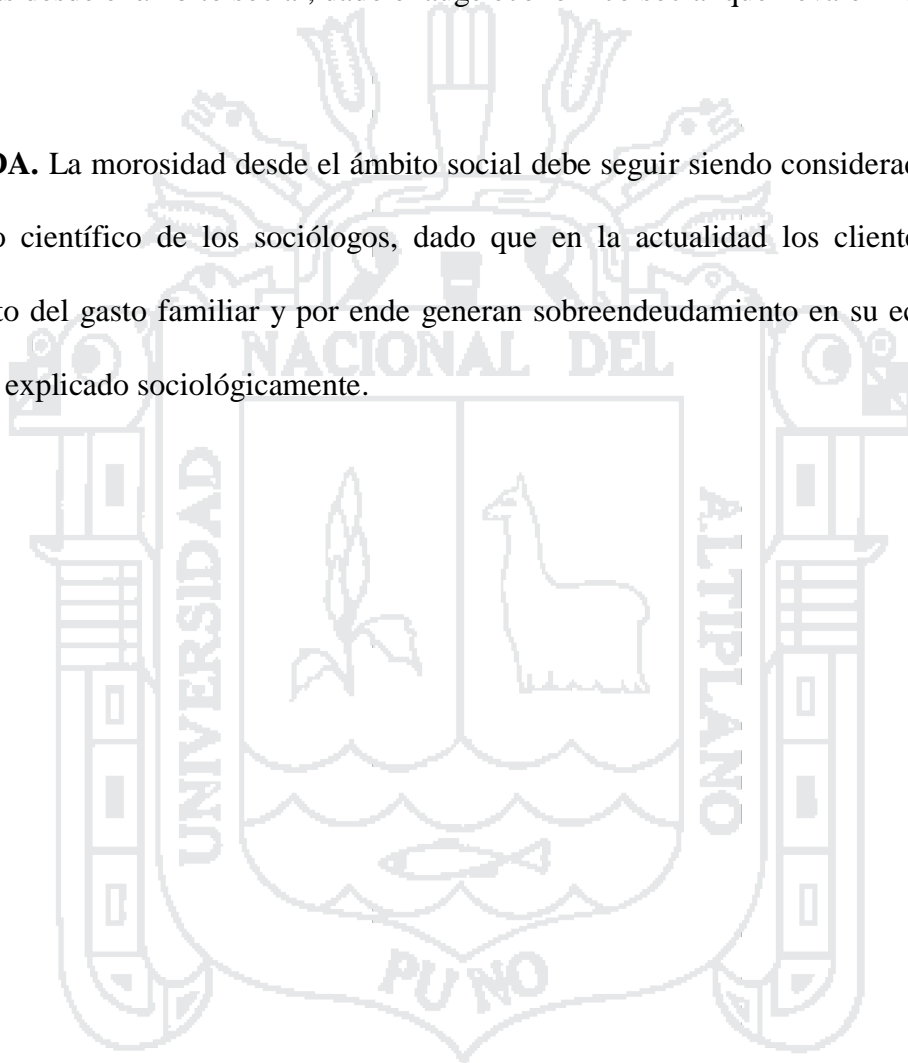
**TERCERA.** Los determinantes económicos con mayor significación e influencia en la morosidad son la experiencia crediticia ( $20.375a > 12.59$ ), la experiencia en la actividad ( $14.414a > 12.59$ ) y la condición económica declarada ( $7.573a > 5.99$ ) de los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa que se encuentran en condición de moroso en la ciudad de Puno.

**CUARTA.** Existen determinantes socioeconómicos que no se consideran relevantes y de influencia en la práctica de la morosidad de los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa tales como el sexo ( $0.724 < 5.99$ ), la orientación religiosa ( $7.852 < 15.51$ ), condición social ( $5.159 < 9.49$ ) y el motivo del crédito ( $6.561a < 9.49$ ).

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.** Es necesario seguir ahondando en el tema de investigación de entidades micro financieras desde el ámbito social, dado el auge económico social que lleva en nuestro país.

**SEGUNDA.** La morosidad desde el ámbito social debe seguir siendo considerado imperativo en el estudio científico de los sociólogos, dado que en la actualidad los clientes tienen mayor incremento del gasto familiar y por ende generan sobreendeudamiento en su economía, lo cual puede ser explicado sociológicamente.



## BIBLIOGRAFÍA

- ADAMS. D. W. y VON PISCHKE, J. D. (1992). *"Microenterprise credit programs: Dejá Vu"*. *World Development. El micro crédito: "Dos escuelas teóricas y su influencia en las estrategias de lucha contra la pobreza"*. España: Universidad de Zaragoza, CIRIEC, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa.
- AGUILAR Andía, G. C. (1998). *"Análisis de morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF)"*. Perú: Informe Técnico Final.
- AGUILAR Giovana, C. G. (2004). *"Análisis de la morosidad en el sistema Bancario Peruano" - Informe final de investigación*. Perú: Instituto de Estudios Peruanos, Octubre.
- ANGULO Torres, G. (2011). *Tesis: "Morosidad en la Caja Trujillo durante el periodo 2009 - 2011"*. Trujillo, Perú.
- AVILA COSTA, R. B. (2001). *Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; como elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*. Lima, Perú: RA.
- BANCO MUNDIAL. (2001). *"Informe sobre desarrollo mundial 2000 - 2001: Lucha contra la pobreza"*. Washington, D. C.
- BEGOÑA Gutierrez, N. (1996). *"El microcrédito: Dos escuelas teóricas y su influencia en las estrategias de lucha contra la pobreza"*. España: Revista de Economía Pública, social y Cooperativa N° 54. Universidad de Zaragoza.

- BENITEZ Gamboa, J. (1997). *Tesis: "Morosidad en Trujillo"*. Trujillo, Perú.
- CHRISTEN, R. y WRIGHT, S. (1993). "*Chile. Financiamiento de la microempresa. Viabilidad de la creación de un mecanismo financiero formal*", Chile: Edit. PREALC.
- DALEY - Harris, S. (2003). "*State of the Microcredit Summit Campaign Report*". "El estado de microcredito, el informe de campaña de la cima". Washington D. C.
- DURKHEIM, E. (1997). "*Las reglas del método sociológico*". México: Fondo de cultura económica.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico, D. F.: McGraw-Hill.
- HULME, D. y. (1996). "*Finance Against Poverty*". "Las finanzas en contra de la pobreza." - 2 volúmenes. Routledge, Lóndon.
- LACALLE Calderón. (2001). "*Los microcréditos: un nuevo instrumento de financiación para luchar contra la pobreza*". España: Revista de economía mundial 5. Universidad Alfonso X el Sabio.
- LEDGERWOOD, J. (1999). *Manual de Microfinanzas: Un institucional y perspectivas financieras*. Washington, DC, Banco Mundial.
- MEAGER, N. (1996). "*From Unemployment to Self-employment: Labour Market Policies for Business Start-up*". "De desempleo para el empleo: Las políticas de mercado laboral para el negocio se inician".

NACIONES UNIDAS. (2000). *"Informe sobre desarrollo humano"*. Nueva York: Programa de las Naciones Unidas (PNUD).

OTERO, M. Y RHYNE, E. (1998). *El nuevo mundo de las finanzas microempresariales*, D.F. México: Plaza y Valdés Editores.

PORTANTIERO, J. (1990). *"La Sociología clásica: Durkheim y Weber"*. Buenos Aires. Argentina: Centro Editor de América Latina.

RÍOS Sánchez, W. L. (2010). *Tesis: "Evaluación de la morosidad y propuesta para recuperar los créditos morosos del rubro "Giro de Negocio" en la Microfinanciera Mi Banco agencia Tarapoto provincia de San Martín"*. Tarapoto, Perú.

SAURINA, J. y. (1998). *"Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorro Españolas"*. Madrid, España: Investigaciones Económicas. Vol. XXII. N° 3.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS. (2012). *"Información Financiera mensual de la banca múltiple, empresas financieras y empresas de arrendamiento financiero. Varios números"*. Lima, Perú: Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS. (2012). *"Información financiera mensual de las cajas municipales, de las cajas rurales y de las EDPYMES. Varios números"*. Lima, Perú: Superintendencia de Banca y Seguros.

YUNNUS, M. (1998). *"Hacia un mundo sin pobreza"*. Barcelona, España: Andrés Bello.

CAJA AREQUIPA. (2014). Data URL <http://www.cajaarequipa.pe>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, (2014). Data URL <http://www.sbs.gob.pe>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA**

**CUESTIONARIO PARA RECOLECCION DE INFORMACIÓN PARA INVESTIGAR CUALES SON DETERMINANTES SOCIOECONÓMICOS DE LA MOROSIDAD EN ENTIDADES MICRO FINANCIERAS.**

**PROYECTO:** Determinantes socioeconómicos de la morosidad en entidades micro financieras. Caso de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa – Puno 2014

**INVESTIGADOR RESPONSIBLE** : Bremetch Tito Loza.

**INSTITUCIÓN MICRO FINANCIERA** : Caja Arequipa

**TIPO DE CREDITO INVESTIGADO** : Micro pymes

Nombre y Apellido:.....  
(Opcional)

Edad: .....

Sexo: Varón ( ) Mujer ( )

Marque con una X la opción que considera correcta.

1. ¿Cuál es su nivel de instrucción profesional?

Estudios primarios completos ( ) Estudios primarios incompletos ( )

Estudios secundarios incompletos ( ) Estudios secundarios completos ( )

Estudios superiores incompletos ( ) Estudios superiores completos ( )

2. ¿Cuál es su actual ocupación?

Comerciante Minorista ( ) Comerciante Mayorista ( ) Profesional ( )

Otro. (Especifique).....

3. ¿En qué clase, estrato o condición social, considera Ud. que se encuentra?

Baja ( ) Media ( ) Alta ( )

4. ¿Profesa alguna religión?

Católica ( ) Evangélica ( ) Adventista ( ) Mormona ( )

Otra (Especifique).....

5. ¿Precise Ud. cuál es su carga familiar, es decir cuántos hijos tiene a su cargo?

Solo 1 ( ) Dos hijos ( ) Tres hijos ( ) Más de tres hijos ( )

En el caso de ser más de tres precise cuantos:.....

6. ¿Precise Ud. cuál es su experiencia crediticia, es decir cuántos créditos ah optado por requerir a lo largo de su vida?

Solo 1 ( ) Dos créditos ( ) Tres créditos ( ) Más de tres créditos ( )

7. Responda Ud. ¿Cuál fue el motivo por el que decidió conseguir el crédito con la entidad financiera?

.....  
.....

8. ¿A qué sector o actividad económica Ud. pertenece?

Pesquera ( ) Ganadera ( ) Artesanal ( ) Agrícola ( ) Comerciante ( )

9. De la pregunta anterior responda ¿Cuánto tiempo tiene Ud. de permanencia en el mencionado sector o actividad económica?

.....  
.....

10. Responde Ud. sinceramente ¿Cuál es su actual condición económica?

Estable ( ) No Estable ( )

11. ¿Actualmente cuál es su capacidad de endeudamiento, es decir con cuantos bancos tiene crédito y si estos puede pagarlos sin quedar en deuda morosa?

Alta ( ) Media ( ) Baja ( )