UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FACTORES MICROECÓMICOS DE MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autor (es):

Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth

Asesor:

MBA Rivera Tantachuco Ricardo

Línea de Investigación:

Auditoria, Finanzas y proyectos de inversión

Pimentel – Perú

2018

FACTORES MICROECÓNOMICOS DE MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018

Brenda Elizabeth Chapoñán Huamán

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar los factores microeconómicos por la cual los clientes se atrasan en sus pagos, en una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo periodo 2018. Para la realización de la investigación se utilizó el método de la encuesta aplicando como instrumento el cuestionario, encuestándose a 160 clientes de una entidad financiera, que tienen atrasos en sus pagos.

Es de tipo cuantitativa con alcances descriptivos y explicativos, de diseño No experimental. Finalmente, el resultado que se obtuvo es que los principales factores microeconómicos por el cual los clientes se atrasan y no pagan sus deudas son factores factores cuantitativos, cualitativos y factores relacionados a la entidad financiera.

Palabras claves: *factores microeconómicos, entidad financiera, cartera crediticia, morosidad, endeudamiento financiero.*

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the microeconomic factors for which the clients fall behind in their payments, in a financial institution of the city of Chiclayo period 2018. To carry out the research, the survey method was applied as an instrument the questionnaire, surveying 160 clients of a financial institution, who have arrears in their payments. It is of quantitative type with descriptive and explanatory scopes, of non-experimental design. Finally, the result obtained is that the main microeconomic factors by which customers fall behind and do not pay their debts are factors of quantitative, qualitative and factors related to the financial institution.

Keywords: *microeconomic factors, financial institution, credit portfolio, delinquency, financial indebtedness*

INDICE

I. INTRODUCCIÓN 7
1.1. Problema de Investigación. 8
1.2. Antecedentes 8
1.3. Formulación del problema. 11
1.4. Aspectos teóricos 11
1.5. Objetivos 13
1.6. Hipotesis 14
1.7. Justificación 14
II. MATERIAL Y MÉTODOS 15
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación 15
2.2. Población y Muestra 15
2.3. Variables 16
2.4. Operacionalización de Variables 17
2.5. Tecnicas e Instrumentos de recolección de la información 18
III. RESULTADOS 19
3.1. Tablas y Gráficos 19
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 38
V. CONCLUSIONES 39
VI. REFERENCIAS 40

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de procesamiento de casos del cuestionario dirigido a los clientes……18
Tabla 2. Estadísticas de Fiabilidad del cuestionario dirigido a los clientes.....18
Tabla 3. Edad.....19
Tabla 4. Sexo 20
Tabla 5. Ocupación 21
Tabla 6. ¿Considera usted que el número limitado de agencias es un impedimento para que usted pague su crédito a tiempo? 22
Tabla 7. ¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo? 23
Tabla 8. ¿Cree usted que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de su deuda lo que le dificulta pagar su préstamo?.....24
Tabla 9. ¿Considera usted que recibió la información adecuada por parte del asesor en cuanto a las características y condiciones del crédito? 25
Tabla 10. ¿En el momento de la evaluación crediticia, presentó toda la documentación necesaria solicitada por el asesor? 26
Tabla 11. ¿Considera usted que la edad es una causa relevante para que se incumpla con la responsabilidad del pago de un préstamo? 27
Tabla 12. ¿Considera usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con la responsabilidad del pago de su préstamo?.....28
Tabla 13. ¿Alguna vez ha tenido una mala calificación en la central de riesgo? 29
Tabla 14. ¿Cree usted que se realiza una adecuada cobranza, cuando ha incumplido con el pago de su préstamo?.....30
Tabla 15. ¿Considera usted que la pérdida de empleo es un motivo que impide pagar sus obligaciones?.....31
Tabla 16. ¿Considera usted que la disminución en sus haberes o el bajo rendimiento de su negocio es un motivo que impide pagar sus obligaciones?.....32
Tabla 17. ¿Considera usted que los problemas de salud es un motivo que impide pagar sus obligaciones?.....33
Tabla 18. ¿Cree usted que al momento de su evaluación el asesor consideró su real capacidad de pago ?.....34
Tabla 19. ¿Considera usted que brindó información verídica sobre sus deudas en el momento de su evaluación?.....35
Tabla 20. ¿Considera usted que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo 36
Tabla 21. Cuadro Resumen de Factores Microeconómicos 37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los Clientes 19
Figura 2: Sexo de los Clientes 20
Figura 3: Ocupación de los Clientes. 21
Figura 4: ¿Considera un impedimento el número limitado de agencias para no pagar?. 22
Figura 5: ¿El sistema virtual de pago es un factor que le impide pagar su préstamo? 23
Figura 6: ¿Considera que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de la deuda dificultando pagar el préstamo? 24
Figura 7: ¿Considera que recibió la información adecuada por parte del asesor de créditos?. 25
Figura 8: ¿Presento toda la documentación necesaria que le solicito el asesor? 26
Figura 9: ¿Considera que la edad es una causa relevante para que se incumpla con el pago?. 27
Figura 10: ¿Considera que la carga familiar es causa relevante para que se incumpla la deuda? ..28
Figura 11: ¿Alguna vez ha tenido una mala calificación en la central de riesgo?. 29
Figura 12: ¿Considera que se están realizando adecuadamente las gestiones de cobranzas? 30
Figura 13: ¿Considera que la pérdida de empleo sea un motivo por el cual no se paga?.....31
Figura 14: ¿Considera que la disminución de sus haberes o el bajo rendimiento del negocio es un motivo que le impide pagar? 32
Figura 15: ¿Está de acuerdo con respecto a si considera que los problemas de salud es un motivo que impide pagar las obligaciones?. 33
Figura 16: ¿Cree usted que el asesor considero su real capacidad de pago?. 34
Figura 17: ¿Brindo información verídica sobre sus deudas con otras entidades y/o terceros? 35
Figura 18: ¿Considera que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga?.....36
Figura 19. Los factores microeconómicos más relevantes por el cual el cliente se atrasa en sus pagos 37

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras son intermediarios entre los clientes, captan dinero de los superhabitarios a través de los depósitos, en el cual pagan una tasa de interés pasiva y colocan ese dinero a los deficitarios a través de los préstamos, en el cual cobran una tasa de interés activa, a fin de tener un spread financiero o margen de utilidad.

La mayor preocupación de las entidades financieras es que sus clientes deficitarios o deudores no cumplan con el pago de su deuda en el tiempo establecido según contrato, porque esto genera una cartera crediticia morosa, incremento de las provisiones y por ende disminución de su rentabilidad.

Es por ello que el presente trabajo de investigación buscó determinar las causas de atraso y no pago de las deudas de los clientes, para así adoptar medidas correctivas en cuanto a la evaluación crediticia de los clientes de una entidad financiera.

1.1.Problema de Investigación.

En el Perú, el incumplimiento del pago oportuno de los préstamos, genera problemas no solo en la calificación de los clientes, sino también para las entidades financieras y en general para todo el sistema si este comportamiento se convierte en una tendencia o se incrementa de manera importante. El nivel de riesgo de cada préstamo otorgado se castiga con provisiones que son fijadas, por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Por esta razón, un incremento de créditos morosos se refleja en un aumento del nivel de riesgo y, por ende, un crecimiento en las provisiones, que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de la entidad financiera. (Esan, 2016)

1.2.Antecedentes

1.1.1. Internacionales

Bonilla (2014) en Colombia, en su tesis denominada "Determinantes de la probabilidad de morosidad en la cartera de microcrédito"; tuvo como objetivo "Identificar los diferentes factores de riesgo que inciden sobre la morosidad", realizada en una muestra de 241.806 créditos colocados en ese periodo, con un tipo de investigación descriptiva, concluye que las variables: monto, plazo, antigüedad del negocio, recurrencia, género, garantías y estado civil, resultaron ser importantes en la determinación de la probabilidad de morosidad. Como estrategia de mejora para reducir el riesgo crediticio en la entidad, se recomendó colocar montos altos y largos plazos ya que estos generan una menor probabilidad de morosidad en el cliente.

Clavijo (2016) en su tesis "Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia"; tuvo como objetivo "Identificar los principales determinantes de la morosidad de los deudores en el pago de los microcréditos", realizada en una muestra aleatoria de créditos y deudores entre enero 2005 y julio 2014, de tipo de investigación analítica y descriptiva, concluye que las variables socioeconómicas del deudor como el género, edad, el número de personas a cargo y el tipo de vivienda son causas de incumplimiento. La frecuencia de pago también es un determinante, los créditos de menos frecuencia muestran una mayor probabilidad de incumplimiento en comparación con los que se pagan a través de cuotas diarias, mensuales, trimestrales o bimensuales.

Cardenas & Salazar (2017) en su tesis denominada “Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia”; tuvo como objetivo “Evaluar los determinantes que inciden en el comportamiento de la calidad de la cartera del sistema financiero en Colombia durante el periodo del 2002 al 2015”, realizada en una muestra de información extraída del Banco de la República, Superintendencia Financiera de Colombia y DANE, con un tipo de investigación descriptiva y analítica, concluye que las variables económicas que influyen en la morosidad son: baja capacidad de pago de los clientes, solvencia de los deudores y crecimiento en la colocaciones de los créditos de consumo.

1.1.2. Nacionales

Vasquez (2012) en su tesis en Trujillo, denominada “Causas de la morosidad y su efecto en las Instituciones Financieras de la ciudad de Chepén enero-junio 2012”; tuvo como objetivo “Determinar las causas que produce la morosidad en la gestión de las instituciones financieras en la ciudad de Chepén”; realizada en una muestra con datos obtenidos de Caja Sullana, Caja Piura y Caja Trujillo, con un tipo de investigación descriptiva y no experimental, concluye que la evaluación crediticia no consistente, el sobreendeudamiento por parte del cliente y la presión de colocación por parte del asesor de negocios son causas del incremento de la morosidad de las instituciones en la Ciudad de Chepén. Asimismo, se determinó que gran parte de los clientes morosos no tienen conciencia moral hacia sus obligaciones.

Calderón (2013) en su tesis en Junín, denominada “Factores determinantes de la morosidad en la Caja Huancayo Agencia Pichanaki”, tuvo como objetivo “Describir los factores determinantes de la morosidad en la Caja Huancayo Agencia Pichanaki en el periodo 2010-2011”, realizada en una muestra de 19 clientes que tienen problemas de mora con la institución en la ciudad de Pichanaki, de tipo de investigación descriptiva, concluye que los clientes morosos son comprendidos en su mayoría entre: 27 y 32 años, casados, de género masculino, con grado de instrucción de primaria y/o secundaria incompleta , lo que indica que existe una escasa educación financiera y son en su mayoría de zona urbana. También se determinó otro factor de morosidad y es la mala evaluación por parte de los asesores de créditos los cuales manejan una cartera superior a 100 clientes y cuanto mayor es la cartera

dificulta realizar un seguimiento adecuado, con experiencia menor a 3 años y de profesión ingenieros.

Albán (2014) en su tesis en Trujillo, denominada "Determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú: un análisis desagregado 2001-2013", tuvo como objetivo "Identificar y analizar los principales determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras del Perú durante el periodo 2001-2013", realizada en una muestra con la SBS y las Series Estadísticas del INEI, con un tipo de investigación explicativa, concluye que los principales determinantes de la morosidad son: el ingreso de los clientes, ya que es muy importante para tener un compromiso de pago; y la falta de eficiencia de las colocaciones que realiza el asesor, al no evaluar adecuadamente al cliente generando su sobreendeudamiento.

1.1.3. Locales

Cervera y Lopez (2017) en su tesis de nominada "Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la caja municipal Sullana-oficina Lambayeque", tuvo como objetivo "Analizar las características sociales y empresariales de los clientes morosos de la Caja Municipal de Sullana- Oficina Lambayeque para encontrar las variables que determinan la condición de mora", con un tipo de investigación descriptivo y exploratorio, realizada en una muestra de 316 personas que pertenecen a la cartera morosa de la Caja Municipal de Sullana-Oficina Lambayeque, concluyo que las variables que influyen en el crecimiento de la mora son la falta de voluntad de pago, cultura crediticia, capacidad y destino del crédito. Los factores que determinan la condición de mora son: factor de calificación, en donde los factores identificados fueron la educación, actividad económica, el tiempo de negocio y el nivel de ingreso.

Ucañay e Iturria (2012) en su tesis "Análisis de los factores que influyen en la morosidad: aplicación a una entidad microfinanciera de la ciudad Chiclayo-Perú", tuvo como objetivo "Identificar los factores que influyen en la morosidad de la cartera de microcréditos", con una muestra de datos de microfinancieras en la ciudad de Chiclayo, con un tipo de investigación descriptiva, concluye que la morosidad es consecuencia de diferentes motivos: poca cultura crediticia, lo que es reflejado en su capacidad de pago; el destino del crédito, el cliente termina gastando el dinero que se le dio en otras actividades no relacionadas al destino del crédito y la falta de voluntad de pago, el rubro de negocio, enfermedades, entre otros.

1.3.Formulación del problema.

¿Cuáles son los factores microeconómicos de morosidad de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo periodo 2018?

1.4.Aspectos teóricos

En esta investigación se consideró las siguientes teorías relacionadas al tema:

1.4.1. Factores de la Entidad Financiera.

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

a) Número de agencias,se utiliza como indicador de diversificación geográfica de cada institución, si las entidades siguen una politica de buscar prestamistas en cada lugar, es posible que el aumento en el número de agencias genere un acceso a segmentos con mejor capacidad de pago lo cual incrementaría la calidad promedio del solicitante del crédito, sin embargo, al tener un reducido número de agencias, limita que el cliente pague oportunamente su crédito. (p.21,25)

b) Tecnología Crediticia, , una tecnología crediticia eficiente refleja menores plazos de tramitación , menores costos de transacción y una menor tasa de morosidad, ya que otorga facilidades para el otorgamiento del crédito, una rapidez en la evaluación y mejoras en los procesos crediticios, de la misma manera facilidades para que el cliente pague oportunamente su préstamo. (p.6)

c) Tasa de Interés Activa, es el porcentaje que las instituciones financieras, de acuerdo a las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a sus clientes, son activas porque son recursos a favor de la entidad finaniera. (Delgado y Pazmiño, 2013, p.42-43)

Tasa Moratoria, es la tasa que se cobra generalmente al primer día de atraso de la fecha de vencimiento de la obligación. Se calcula sobre el monto o parte del capital vencido de acuerdo con el cronograma de pago.Para que se aplique este interés, debe estar pactado en los contratos celebrados entre las partes involucradas en la operación. (Calderón, et al, 2009, p.569)

1.4.2. Relacionados a los Asesores de Créditos

El personal del área de créditos tiene que seguir la normativa debidamente definida por la entidad financiera con la finalidad de viabilizar los créditos desde su solicitud hasta su reembolso. Aplicar adecuadamente con estos procesos contribuirá a evitar una cartera pesada o deteriorada. (Peña, et al , 2011, p.423)

1.4.3. Aspectos Cualitativos del cliente

Costa , et al, (2010) constituyen los factores que se toman en cuenta en la evaluación del cliente como sujeto a crédito. Se rigen políticas crediticias que buscan minimizar el riesgo, siendo el proceso de evaluación lo que logrará tener una calidad de cartera. Para ello se tendrán en consideración las siguientes condiciones:

a) Capacidad para generar ingresos.

Permite analizar si el cliente cuenta con las condiciones necesarias para pagar su crédito, se debe determinar su nivel de ingresos así como su estabilidad proveniendo de actividades formales estables, se toma en cuenta la situación financiera de la fuente de los ingresos, empresa en la que labora o negocio propio. Se debe cumplir en muchos casos los siguientes requisitos: edad entre 18 a 65 años, cualquier ocupación, sin embargo hay ocupaciones que no estan cubiertas por el seguro de desgramen y es ahí donde se debera contar con una autorización expresa, antigüedad de la empresa considerable y una declaración jurada de su patrimonio dependiendo del monto del crédito. (p 44-45)

b) Voluntad de pago

Costa, et al, (2010) es la predisposición que tiene el cliente para afrontar sus deudas, se estima en base a la evaluación de sus antecedentes crediticios o historial crediticio. Se deben obtener referencias personales como mínimo dos personas con teléfono, verificación laboral y domiciliaria. (p 45)

c) Capacidad de cobranza

Costa, et al, (2010) está dada por las condiciones para la fácil y rápida ubicación del cliente que permita realizar las gestiones de cobranza en caso de que se presente algún atraso. El lugar de residencia del cliente debe ser en una zona de influencia y que no ponga en peligro la integridad del gestor de cobranza. (p 46)

d) Factores exógenos

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

1.4.4. Aspectos Cuantitativos del cliente

a) Capacidad de pago

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

b)Nivel de endeudamiento

Es la cuantía total hasta por la cual el cliente se puede endeudar, teniendo en cuenta el plazo y la tasa de interés. Una persona puede pagar como máximo 25% mensual de su ingreso mensual neto, entonces al año puede endeudarse: 12 meses por 25% del ingreso neto = 12*0.25 = 3, esto quiere decir que el cliente puede endeudarse al año hasta tres veces su ingreso neto mensual. (Costa et al , 2010, p 61-62)

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

Determinar los factores microeconómicos de morosidad de una entidad financiera en la Ciudad de Chiclayo periodo 2018

1.5.2. Objetivos Específicos

Identificar el perfil del cliente moroso de una entidad financiera.

Conocer las causas del porque el cliente se atrasa en sus pagos y cae en morosidad.

1.6.Hipotesis

H1: Si existen factores microeconómicos de morosidad en una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo

H2: No existen factores microeconómicos de morosidad en una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo.

1.7.Justificación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) explica el por qué es conveniente llevar a cabo la investigación, exponiendo las razones y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella, demostrando que el estudio es importante y necesario. Una investigación llega a ser conveniente por diversos motivos: puede ayudar a resolver un problema social, formular una teoría o generar nuevas inquietudes de investigación (p.40)

a) Justificación Teórica.

Es de tipo teórica porque existe un problema teorizado, esta investigación se comparó con las teorías previas al estudio: los trabajos internacionales, nacionales y locales; y las teorías utilizadas en el marco teórico, lo que permitió realizar la operacionalización de variables.

b) Justificación Metodológica.

Es de tipo metodológica porque a la teoría se aplicó un instrumento de encuestas aplicadas a una población, con la finalidad de recopilar información, cuantificar y analizar los resultados reales determinando así los factores microeconómicos de morosidad de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo periodo 2018.

c) Justificación Práctica.

Es de tipo práctico porque ayuda a determinar las causas de un problema, que es la morosidad, la cual está afectando la rentabilidad una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo periodo 2018. Determinando los factores microeconómicos de morosidad, la entidad podrá adoptar medidas correctivas para no seguir incurriendo en estos errores y así evitar el incremento de la morosidad.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.Tipo y Diseño de la Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) el tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo con los siguientes alcances: exploratorios, descriptivo, correlacional y explicativo. Es importante identificar el alcance de nuestra investigación porque de este dependerá la estrategia que se tomará. El Diseño No experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación de las variables. El investigador muestra los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado para luego analizarlos. (p 152)

En ese sentido la presente investigación es de tipo cuantitativa con el alcance descriptivo, porque se describirán los factores microeconómicos de morosidad, describiendo las causas del porque el cliente no paga su préstamo en la fecha establecida según su cronograma de pagos y que en muchas veces llega a incumplir con la totalidad del préstamo. De diseño No experimental de tipo transeccionales, porque en la investigación los hechos son reales en un periodo determinado.

2.2.Población y Muestra

La población es la cantidad total a la cual se le realizará la investigación, sobre la cual se generalizarán los resultados obtenidos, mientras que la muestra es una pequeña parte de la población que muestra las principales características que busca analizar la investigación. En este estudio se tiene como población a 274 clientes que pertenecen a la cartera morosa de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo. Aplicando la fórmula para obtener el muestreo obtenemos una muestra de 160 clientes a los cuales se les encuestarán.

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

Donde:

N: Población : 274

Z: Nivel de confiabilidad (95%) : 1.96

e: Margen de error : 0.05

P: Porcentaje de satisfacción : 0.50

Q: Porcentaje de insatisfacción : 0.50

Reemplazando se obtiene los siguientes datos:

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

2.3.Variables

La variable de Investigación es Factores Microecómicos de Morosidad, se determinó en el periodo de enero a junio del 2018, primer semestre del año.

2.4. Operacionalización de Variables

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

Fuente: Elaboración Propia

2.5.Tecnicas e Instrumentos de recolección de la información

La investigación utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Este instrumento fue validado por expertos en la materia, arrojando una fiabilidad positiva, la cual fue analizada estadísticamente con el alfa de Cronbach utiliando el sistema SPSS, el resultado es el siguiente:

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos del cuestionario dirigido a los clientes

Casos	Válido	16	100
	Excluido[a]	0	0
	Total	16	100

Fuente: Elaboración Propia

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

Tabla 2

Estadísticas de Fiabilidad del cuestionario dirigido a los clientes.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.709	15

Fuente: Elaboración Propia

Descripción: El cuestionario dirigido a los clientes con atraso en sus pagos, arroja un resultado de 0.709, que es un resultado mayor a 0.7, mostrando que el cuestionario es fiable.

III. RESULTADOS

3.1.Tablas y Gráficos

Aplicando las encuestas a los clientes con atrasos en sus pagos obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 3

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	60	37,5	37,5	37,5
	26-35	65	40,6	40,6	78,1
	36-45	27	16,9	16,9	95,0
	46 a más	8	5,0	5,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

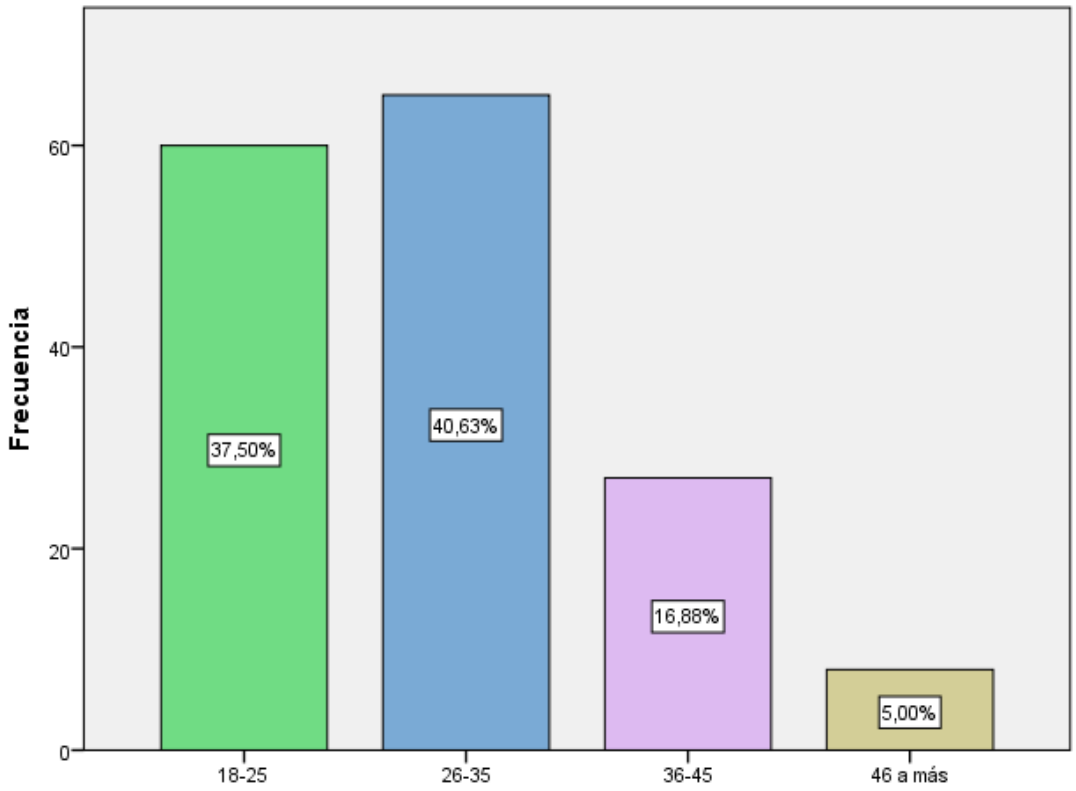

Figura 1. Conforme a la figura estadística en referencia a la edad, el 40.63% de los clientes con atraso en sus pagos tienen entre 26-35 años y el 5% de 46 años a más.

Tabla 4

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	51	31,9	31,9	31,9
	Masculino	109	68,1	68,1	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

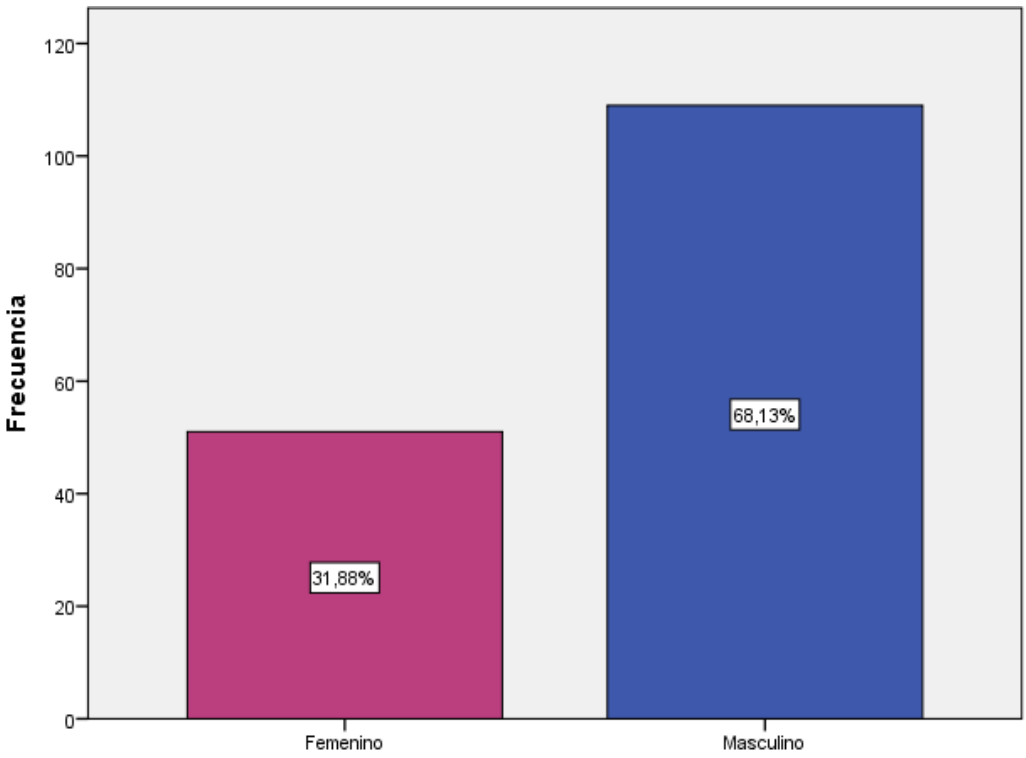

Figura 2: Conforme a la figura estadística en referencia al sexo, el 66.13% de los clientes con atraso en sus pagos tienen son masculinos y el 31.88% son del sexo femenino.

Tabla 5

Ocupación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dependiente	16	10,0	10,0	10,0
	Independiente	62	38,8	38,8	48,8
	Agricultor	8	5,0	5,0	53,8
	Comerciante	74	46,3	46,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

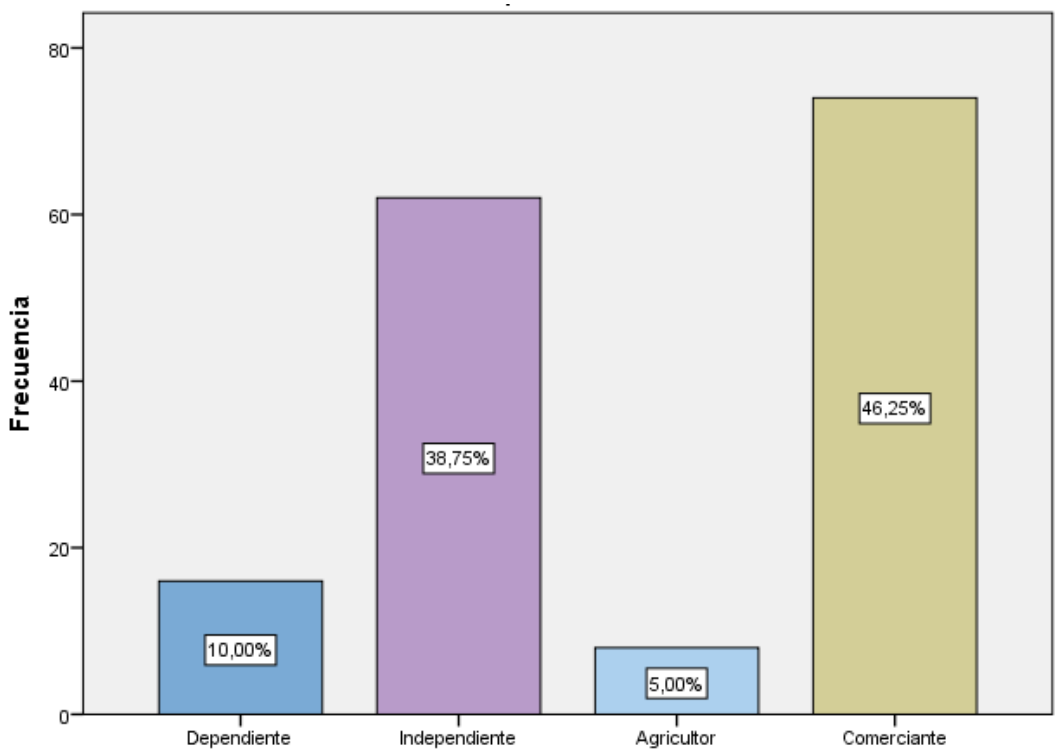

Figura 3: Conforme a la figura estadística en referencia a la ocupación del cliente el 46.25% son comerciantes y el 5% agricultor.

Tabla 6

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	11,9	11,9	11,9
	De acuerdo	19	11,9	11,9	23,8
	Indiferente	18	11,3	11,3	35,0
	En desacuerdo	20	12,5	12,5	47,5
	Totalmente en desacuerdo	84	52,5	52,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

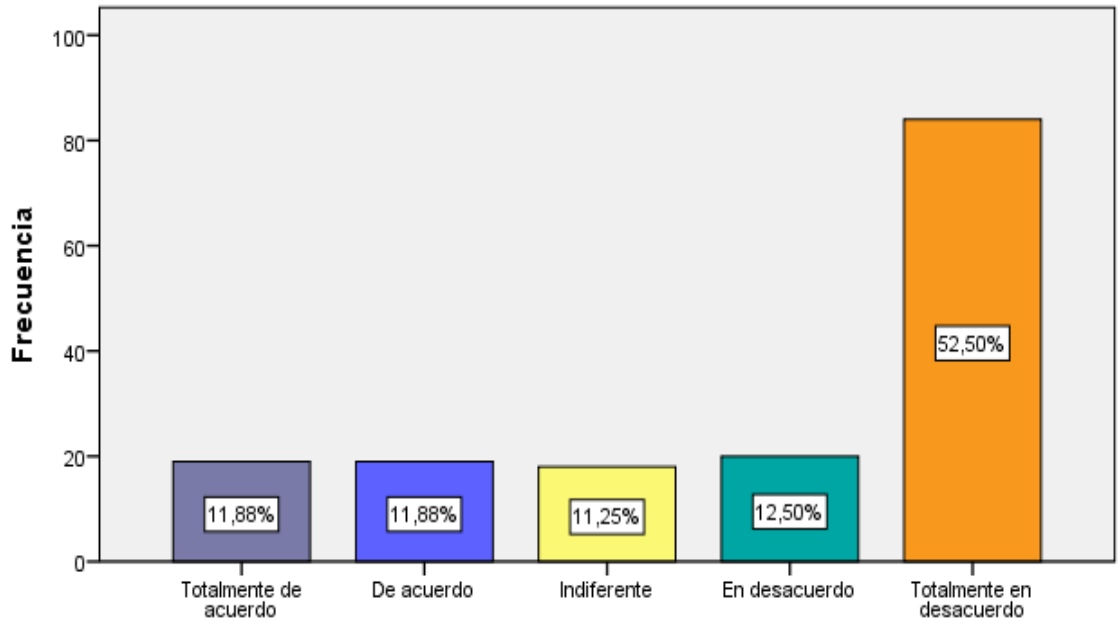

Figura 4: Conforme a la figura estadística en referencia a la pregunta 1, el 52.50% se encuentra totalmente en desacuerdo, con respecto a, si consideran que es un impedimento el número limitado de agencias para no pagar sus cuotas a tiempo y un 11.25% que es indiferente.

Tabla 7

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	2,5	2,5	2,5
	De acuerdo	32	20,0	20,0	22,5
	Indiferente	4	2,5	2,5	25,0
	En desacuerdo	94	58,8	58,8	83,8
	Totalmente en desacuerdo	26	16,3	16,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

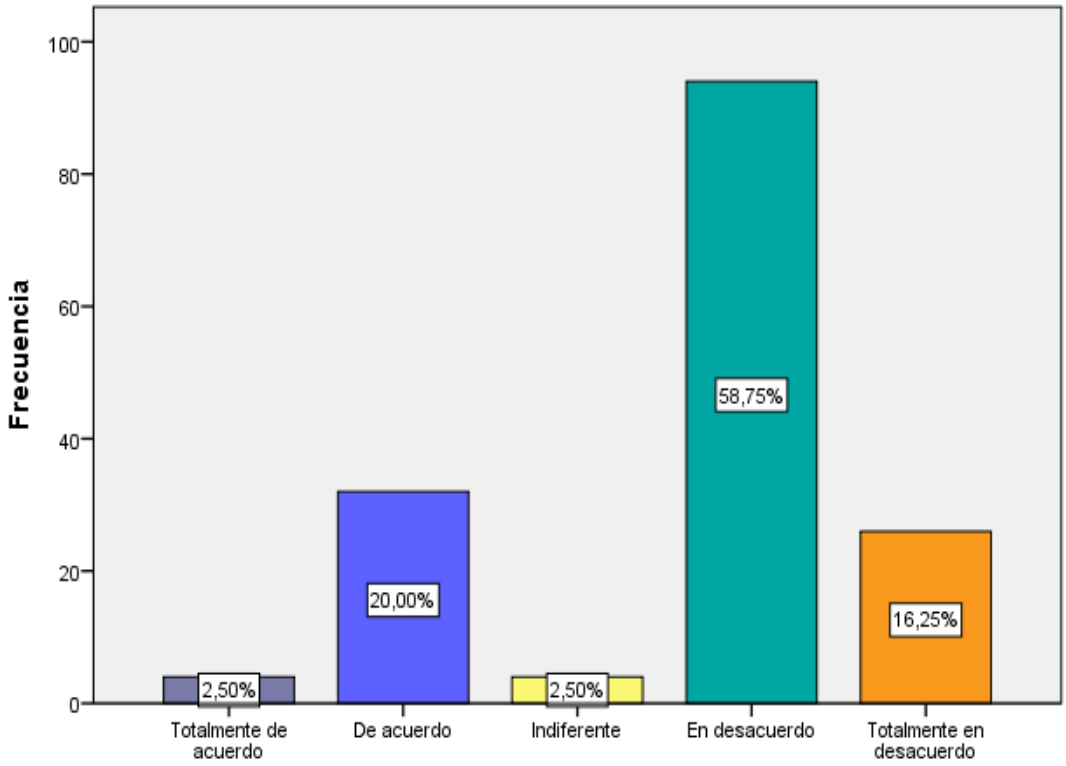

Figura 5: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 2, el 58.75% está en desacuerdo, con respecto a la pregunta si considera que el sistema virtual de pago es un factor que le impide pagar su préstamo y un 2.50% que es indiferente.

Tabla 8

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	84	52,5	52,5	52,5
	De acuerdo	20	12,5	12,5	65,0
	Indiferente	4	2,5	2,5	67,5
	En desacuerdo	32	20,0	20,0	87,5
	Totalmente en desacuerdo	20	12,5	12,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

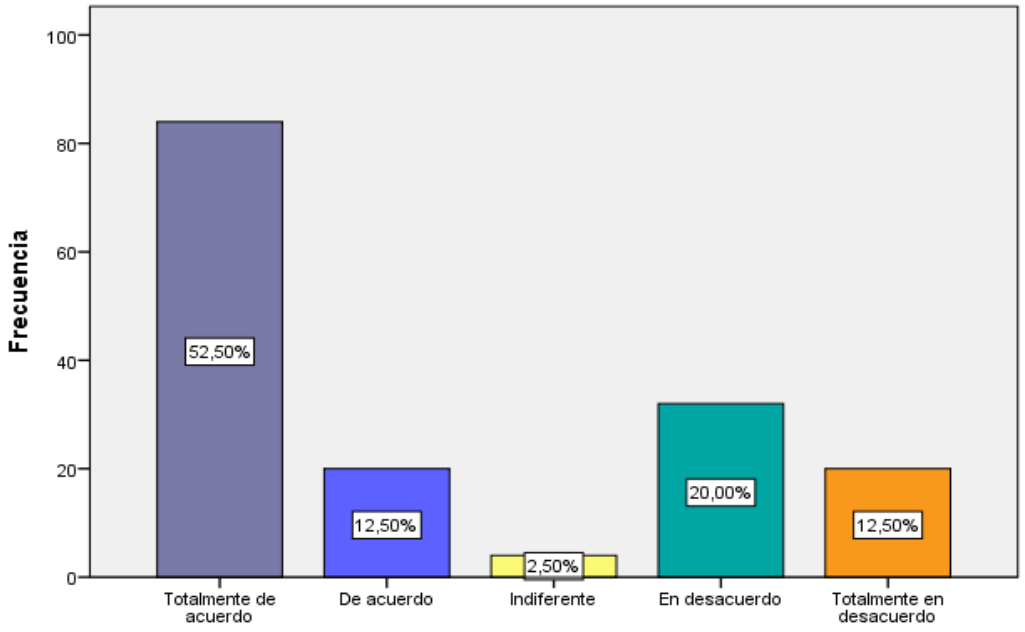

Figura 6: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 3, el 52.50% está totalmente de acuerdo con respecto a si considera que la tasa de interés moratoria genera un rápido incremento de la deuda dificultando pagar el préstamo y un 2.50% indiferente.

Tabla 9

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	44	27,5	27,5	27,5
	De acuerdo	71	44,4	44,4	71,9
	Indiferente	8	5,0	5,0	76,9
	En desacuerdo	22	13,8	13,8	90,6
	Totalmente en desacuerdo	15	9,4	9,4	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

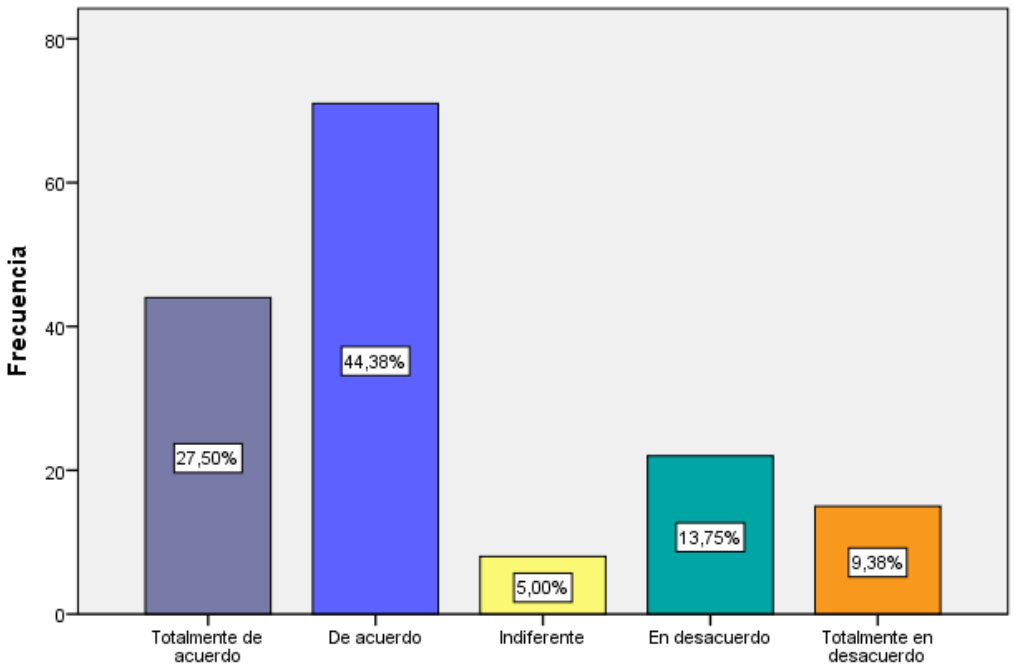

Figura 7: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 4, el 44.38% se encuentra de acuerdo, con respecto a si considera que recibió la información adecuada por parte del asesor de créditos y un 5% es indiferente.

Tabla 10

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	36	22,5	22,5	22,5
	De acuerdo	110	68,8	68,8	91,3
	En desacuerdo	14	8,8	8,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

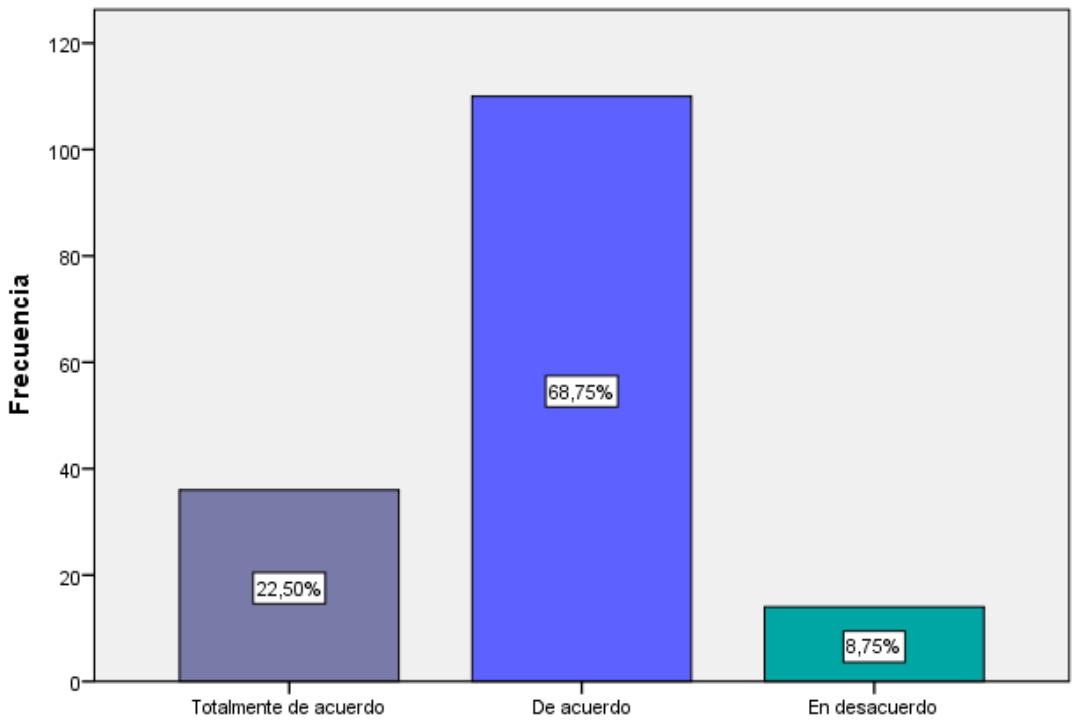

Figura 8: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 5, el 68.75% se encuentra de acuerdo con respecto a la pregunta, si presento toda la documentación necesaria que le solicito el asesor y un 8.75% está en desacuerdo.

Tabla 11

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	36	22,5	22,5	22,5
	De acuerdo	69	43,1	43,1	65,6
	Indiferente	8	5,0	5,0	70,6
	En desacuerdo	35	21,9	21,9	92,5
	Totalmente en desacuerdo	12	7,5	7,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

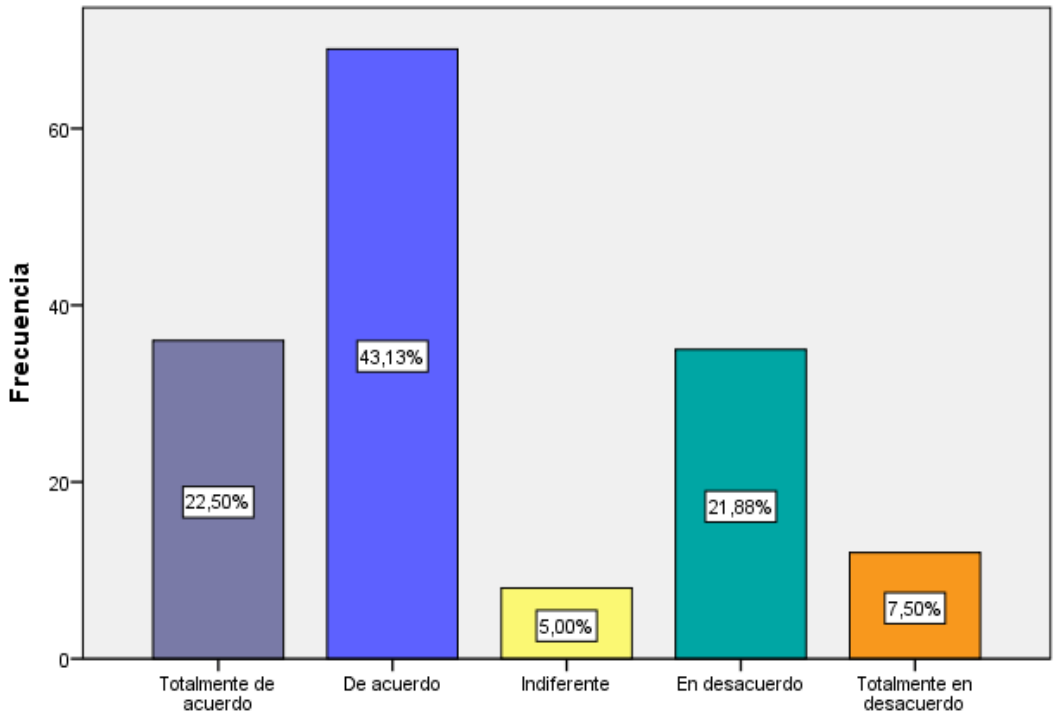

Figura 9: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 6, el 43.13% se encuentra de acuerdo con respecto a si considera que la edad es una causa relevante para que se incumpla con el pago de su préstamo y un 5% es indiferente.

Tabla 12

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	32	20,0	20,0	25,0
	Indiferente	16	10,0	10,0	35,0
	En desacuerdo	79	49,4	49,4	84,4
	Totalmente en desacuerdo	25	15,6	15,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

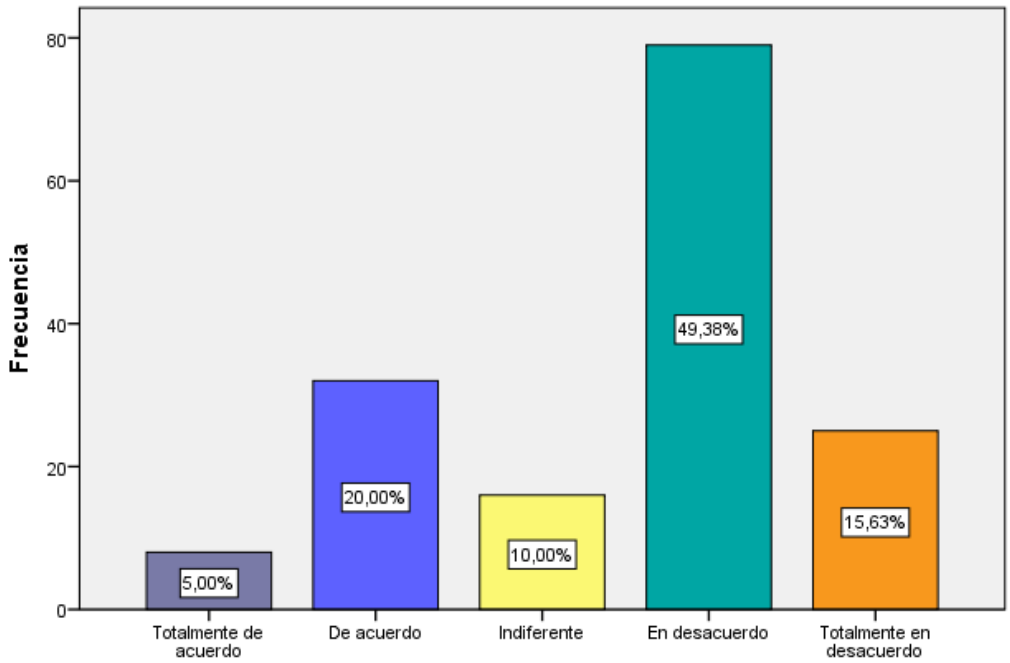

Figura 10: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 7, el 49.38% se encuentra en desacuerdo con respecto a si considera que la carga familiar es una causa relevante para que se incumpla con el pago del préstamo y un 5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 13

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	32	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	69	43,1	43,1	63,1
	Indiferente	8	5,0	5,0	68,1
	En desacuerdo	28	17,5	17,5	85,6
	Totalmente en desacuerdo	23	14,4	14,4	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

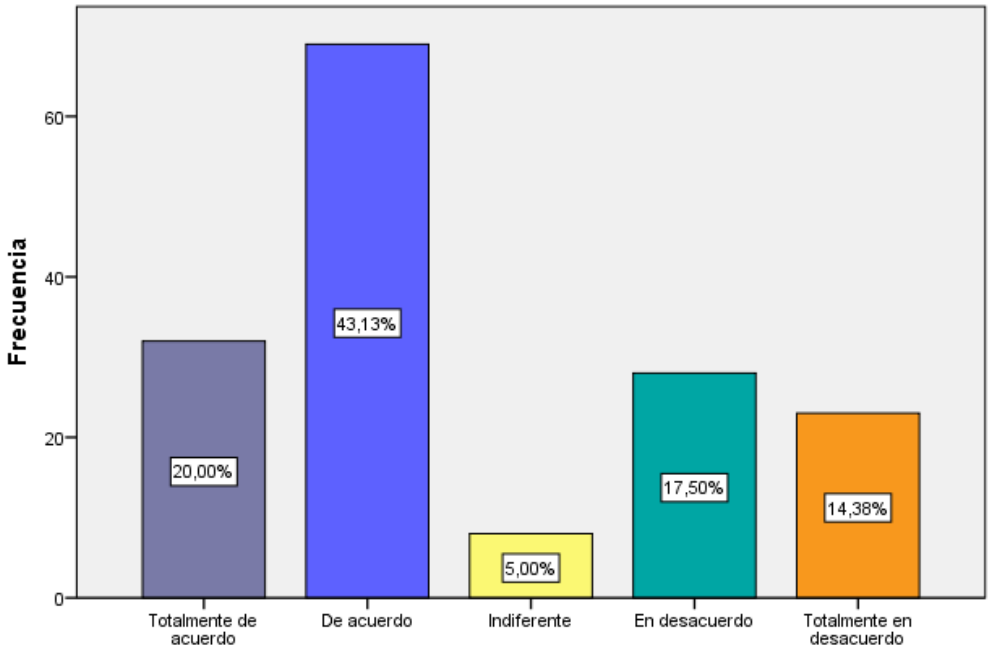

Figura 11: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 8, el 43.13% está de acuerdo con respecto a si alguna vez ha tenido una mala calificación en la central de riesgo y un 5% es indiferente.

Tabla 14

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	4	2,5	2,5	12,5
	En desacuerdo	104	65,6	65,0	77,5
	Totalmente en desacuerdo	36	22,5	22,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

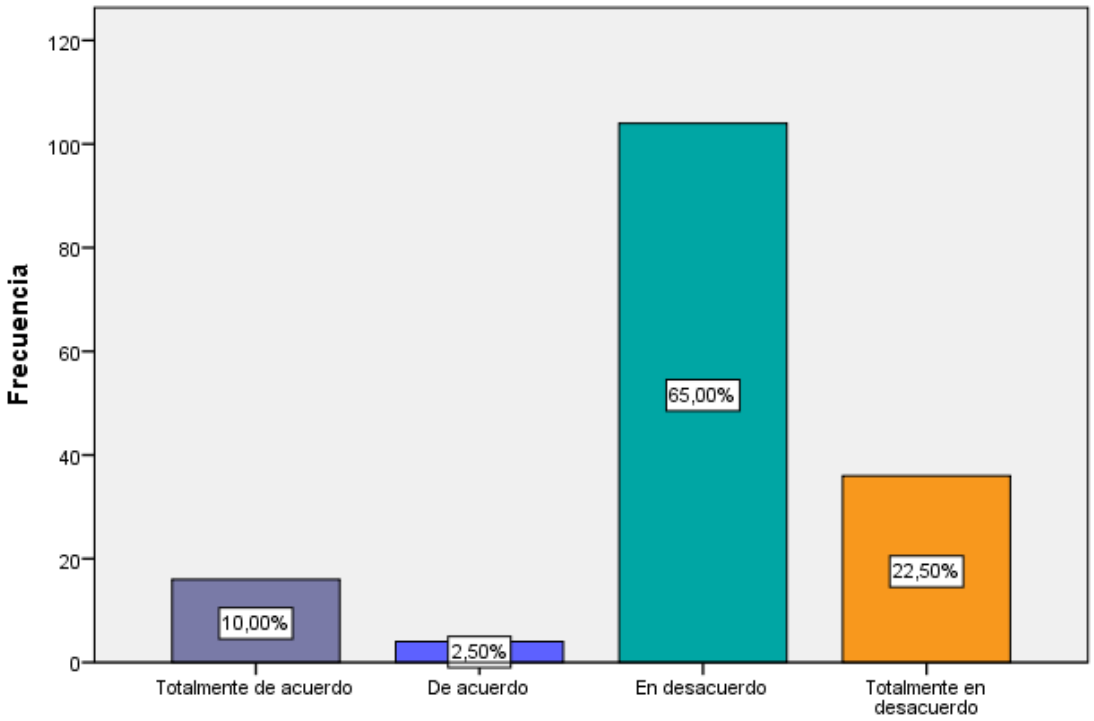

***Figura 12**:* De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 9, el 65.00% está en desacuerdo con respecto a, si considera que se están realizando adecuadamente las gestiones de cobranzas por parte del asesor y un 2.50% está de acuerdo.

Tabla 15

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	17,5	17,5	17,5
	De acuerdo	28	17,5	17,5	35,0
	Indiferente	4	2,5	2,5	37,5
	En desacuerdo	65	40,6	40,6	78,1
	Totalmente en desacuerdo	35	21,9	21,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

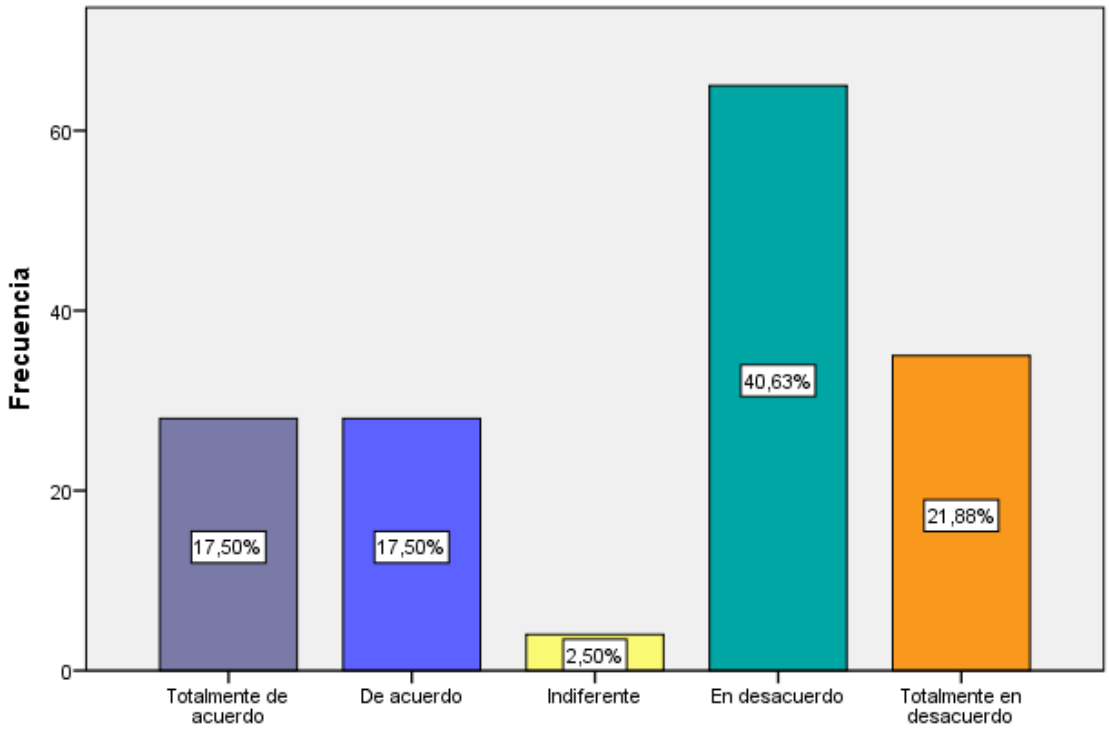

Figura 13: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 10, el 40.63% está en desacuerdo con respecto a si considera que la pérdida de empleo sea un motivo por el cual no se pagan las obligaciones contraídas y un 2.50% es indiferente.

Tabla 16

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	36	22,5	22,5	22,5
	De acuerdo	88	55,0	55,0	77,5
	Indiferente	4	2,5	2,5	80,0
	En desacuerdo	16	10,0	10,0	90,0
	Totalmente en desacuerdo	16	10,0	10,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

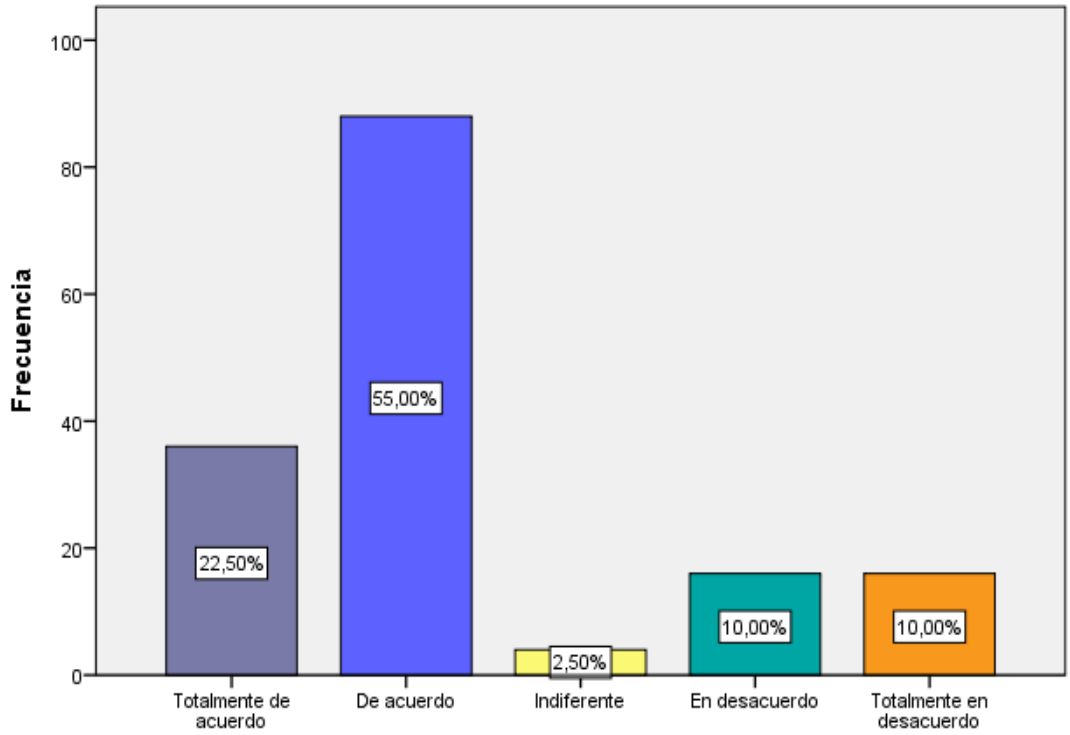

Figura 14: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 11, el 55% está de acuerdo con respecto a si considera que la disminución de sus haberes o el bajo rendimiento del negocio es un motivo que le impide pagar sus obligaciones y un 2.50% es indiferente.

Tabla 17

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	46	28,8	28,8	28,8
	De acuerdo	77	48,1	48,1	76,9
	Indiferente	8	5,0	5,0	81,9
	En desacuerdo	29	18,1	18,1	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

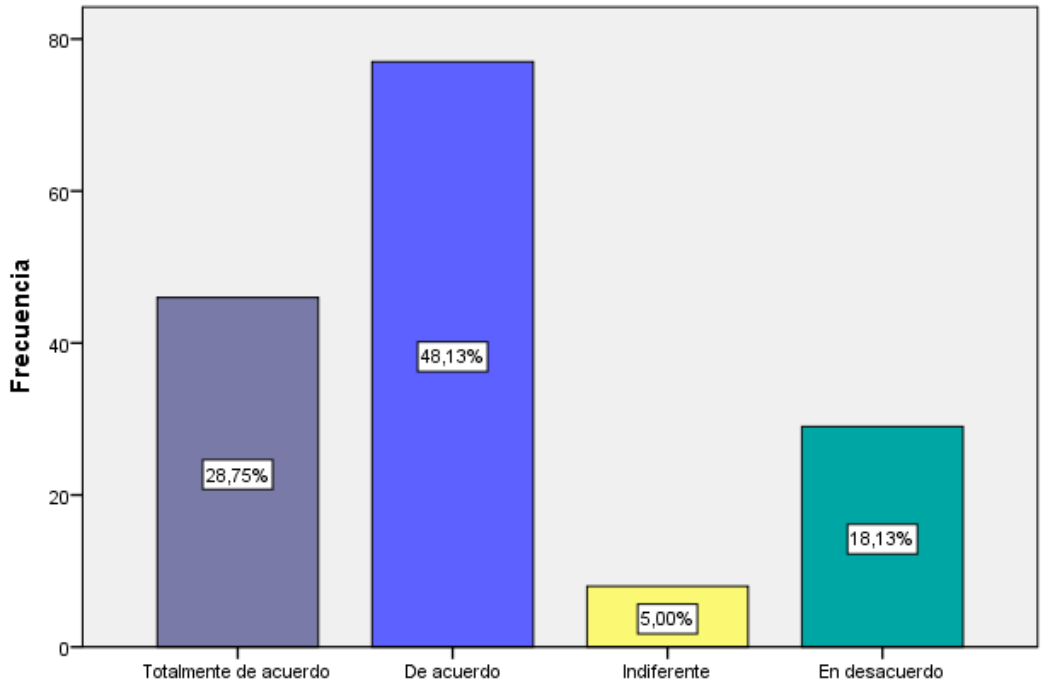

Figura 15: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 12, el 48.13% está de acuerdo con respecto a si considera que los problemas de salud es un motivo que impide pagar las obligaciones y un 5% es indiferente.

Tabla 18

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	30	18,8	18,8	34,4
	Indiferente	10	6,3	6,3	40,6
	En desacuerdo	50	31,3	31,3	71,9
	Totalmente en desacuerdo	45	28,1	28,1	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

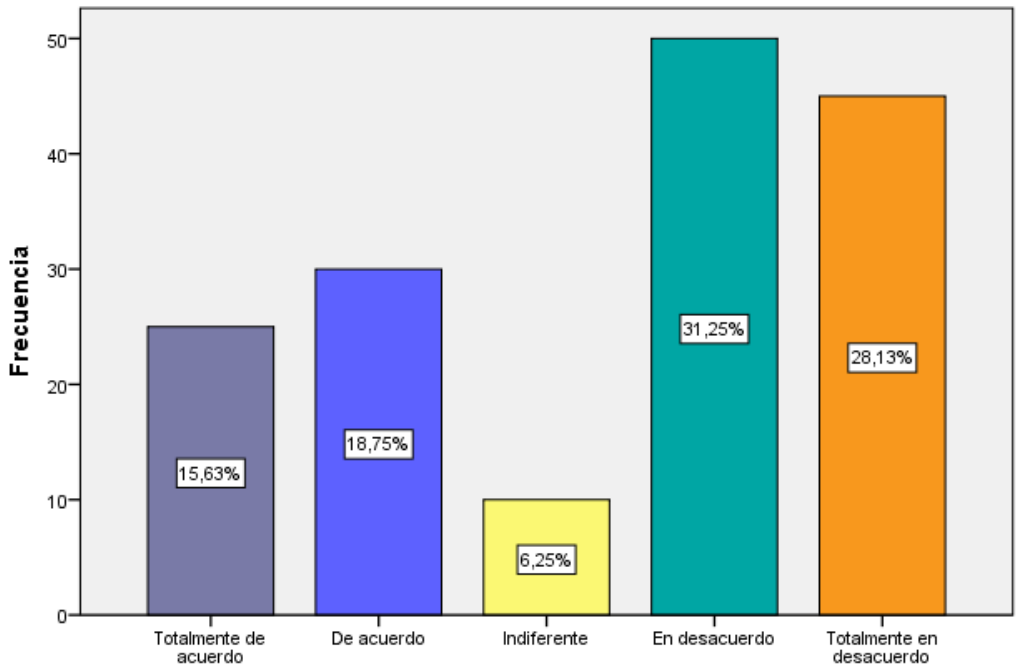

Figura 16: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 13, el 31.25% está en desacuerdo con respecto a si creen que el asesor considero su real capacidad de pago y un 6.25% es indiferente.

Tabla 19

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	27	16,9	16,9	29,4
	Indiferente	8	5,0	5,0	34,4
	En desacuerdo	70	43,8	43,8	78,1
	Totalmente en desacuerdo	35	21,9	21,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

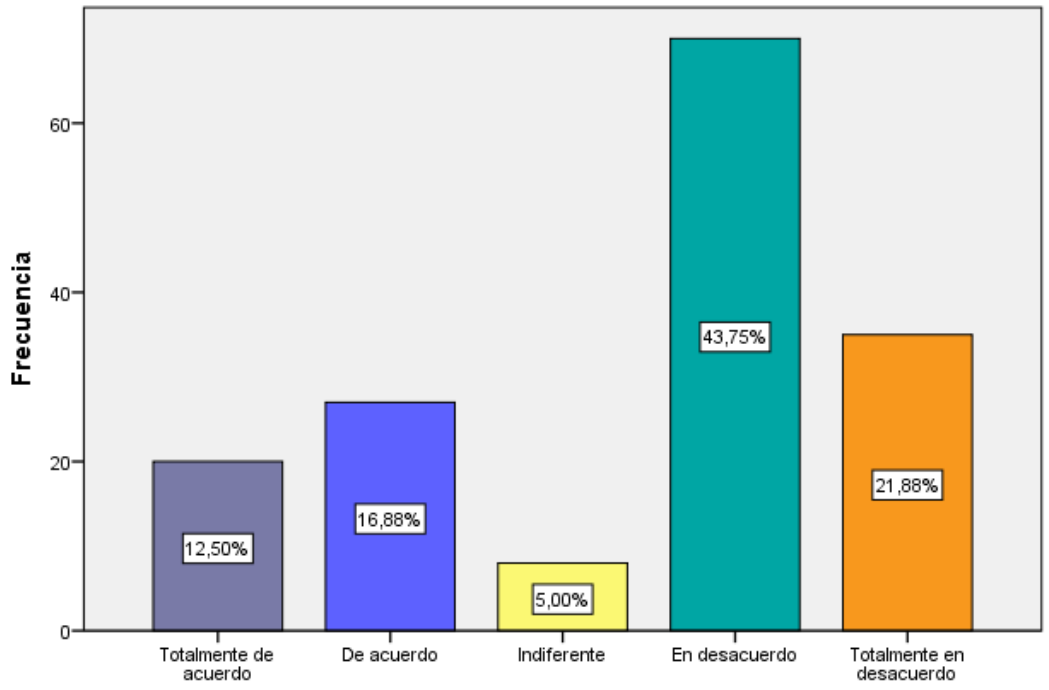

Figura 17: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 14, el 43.75% está en desacuerdo, con respeto a si brindaron información verídica sobre sus deudas con otras entidades y/o terceros y un 5% es indiferente.

Tabla 20

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	70	43,8	43,8	43,8
	De acuerdo	50	31,3	31,3	75,0
	En desacuerdo	20	12,5	12,5	87,5
	Totalmente en desacuerdo	20	12,5	12,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

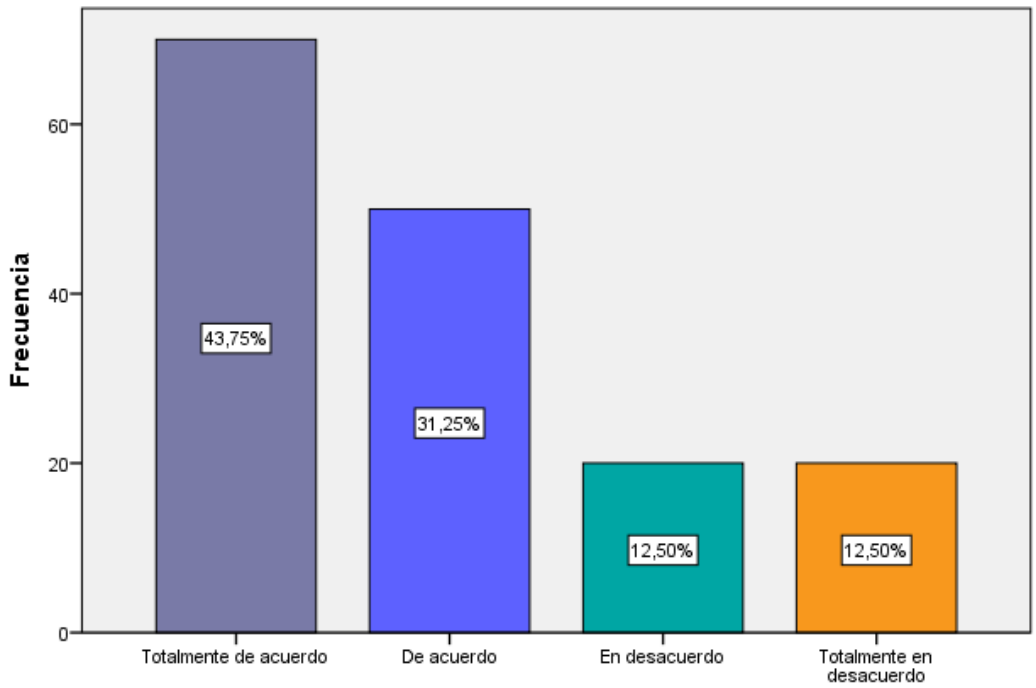

Figura 18: De acuerdo a la figura estadística en referencia a la pregunta 15, el 43.75% totalmente de acuerdo, con respeto a si considera que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo y un 12.50% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 21

Cuadro Resumen de Factores Microeconómicos

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

Fuente: Clientes de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

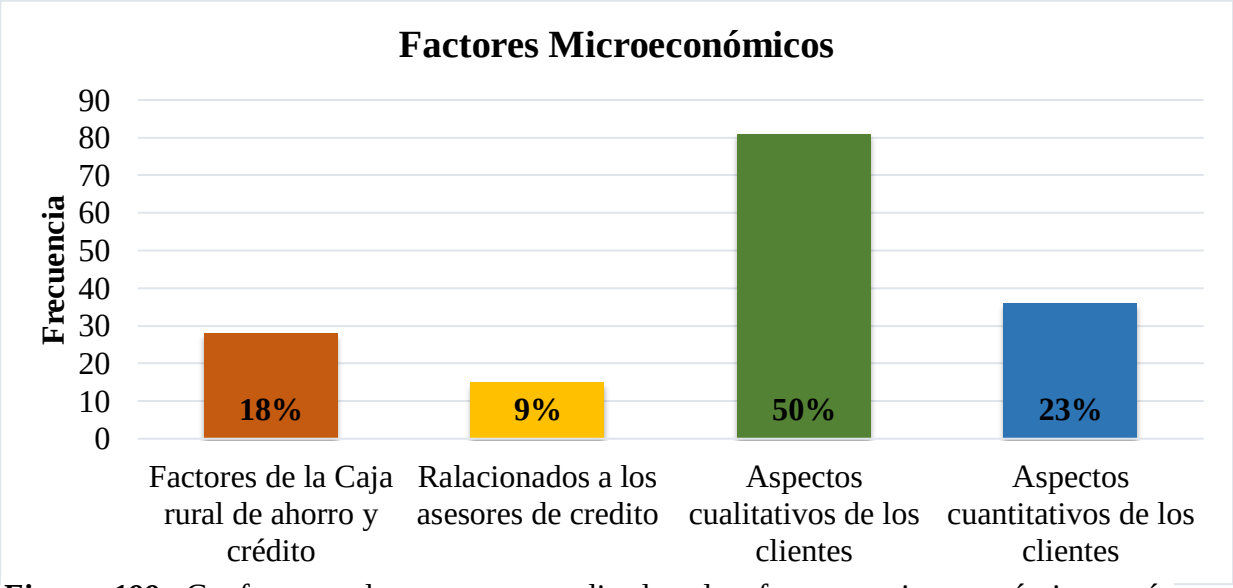

Figura 199. Conforme a las encuestas aplicadas, los factores microeconómicos más relevantes por el cual el cliente se atrasa en sus pagos, son referentes a los aspectos cualitativos con un 50% y aspectos cuantitativos con un 23%.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Conforme a la recopilación de información, se determinó que los factores microeconómicos más relevantes por el cual el cliente se atrasa en sus pagos, son referentes a los aspectos cualitativos con un 50% y aspectos cuantitativos con un 23%.

En cuanto a los factores microeconómicos cualitativos que representan el 50%, los indicadores son: la capacidad para generar ingresos en cuanto a la edad, donde la mayor parte de morosidad es reflejada por los clientes jóvenes; actitud o voluntad de pago, en donde se identificó que se están otorgando créditos a clientes que no han tenido un buen historial crediticio; capacidad de cobranza, los asesores no están realizando las gestiones de cobranzas adecuadas y es por ello que no se puede llegar a un acuerdo de pago con el cliente; factores exógenos, en donde la disminución de los haberes o el bajo rendimiento del negocio propicia que los clientes no tengan el dinero para poder pagar el préstamo, así como también los problemas de salud.

En cuanto a los factores microeconómicos cuantitativos que representan el 23%, los indicadores son: no se evalúa a los clientes considerando su real capacidad de pago, el cliente no brinda una adecuada información sobre sus deudas que tiene al momento de su evaluación, los clientes al otorgar una información verídica sobre sus deudas logra que el asesor considere su capacidad de pago más alta de lo que realmente es y es por ello que el acceso a un crédito es más elevado, ocasionando sobreendeudar al cliente.

Los resultados obtenidos de Vásquez (2012), quien realizó una investigación en Trujillo, denominada “Causas de la morosidad y su efecto en las Instituciones Financieras de la ciudad de Chepén enero-junio 2012”, tuvo como objetivo “Determinar las causas que produce la morosidad en la gestión de las instituciones financieras en la ciudad de Chepén”, en donde se concluyó que la evaluación no consistente, el sobreendeudamiento por parte del cliente y la poca conciencia moral que tienen los clientes hacia sus obligaciones, son los que coinciden con esta investigación, en donde al no considerar la real capacidad de pago, se vuelve una evaluación no consistente, sobreendeudando así al cliente.

V. CONCLUSIONES

El perfil del cliente moroso de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo presenta las siguientes características: edad entre 26 a 34 años, es decir clientes jóvenes; en cuanto al sexo, el mayor sexo moroso es el masculino y pertenecen al giro de negocio del comercio.

Los principales factores microecómicos de morosidad son aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente; en donde los aspectos cualitativos más resaltantes son la poca capacidad que tienen para generar ingresos, escasa voluntad de pago, asi como también factores exógenos y baja capacidad de cobranza. En aspectos cuantitativos, resalta la poca capacidad de pago y sobreendeudamiento que tiene el cliente. En conclusión, estas son las causas que están generando la morosidad de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo. Aceptándose la H1 la cual establece que en una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo si existen factores microeconómicos de morosidad.

VI. REFERENCIAS

Aguilar, G., & Camargo, G. (04 de 2004). Análisis de la morosidad de las intituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. Perú.

Albán, M. G. (01 de 2014). *Determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú: un análisis desagregado 2001-2013.* Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5990/Tesis%20Doctorado%20-%20Mar%C3%ADa%20Alb%C3%A1n%20Su%C3%A1rez.pdf?sequence=1

Bonilla, C. (2014). *Determinantes de la probabilidad de morosidad en la cartera de microcrédito.* Obtenido de http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/7168/1/0462017-p.pdf

Calderón, F. (2013). *FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA PICHANAKI.* Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1977/Calder%C3%B3n%20Mallqui.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, J., Cuya, Y., Armas, M., Castilla, Y., Boggio, R., Cespedes, P., . . . Atuncar, J. (03 de 2009). Administracion Bancaria I. Lima, Peru: El comercio S.A.

Cardenas, O., & Salazar, J. (2017). *Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia.* Obtenido de http://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1565/MFC00500.pdf?sequence=1

Cervera, S. N., & Lopez, R. E. (16 de 06 de 2017). *ANÁLISIS Y DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL SULLANA OFICINA LAMBAYEQUE.* Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/887/1/TL_CerveraGalvezSarah_LopezCarhuatantaRody.pdf

Clavijo, F. (18 de 06 de 2016). *Determinantes de la morosidad de la cartera de microcredito en Colombia.* Obtenido de Borradores de Economia: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_951.pdf

Costa , J., Meza, J., Zegarra, C., Infante, C., Cortez, S., Tafur, J., . . . Silva, A. (03 de 2010). Administracion Bancaria III Volumen I. Lima, Perú: Servicios Gráficos JMD S.R.L.

Delgado, S., & Pazmiño, I. (2013). *Aplicación de los intereses pasivos y activos en el sistema bancario ecuatorial y sus efectos macroeconomicos 2007-2013.* Ecuador: Eumed.net.

Esan. (13 de 12 de 2016). *El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria*. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: Interamericanas editores S.A. de C.V.

Peña, E., Luzquiños, M., Infante, C., Castañeda, M., Silva, A., Purizaca, J., . . . Rojas, J. (02 de 2011). Administracion Bancaria IV Volumen II. Lima, Peru: Corporación Gráfica Noceda S.A.C.

Ucañay, Z., & Iturria, C. (2012). Análisis de los factores que influyen en la Morosidad: aplicación a una entidad microfinanciera de la ciudad.Chiclayo-Perú. Chiclayo, peru, peru.

Vasquez, M. C. (2012). *Causas de la morosidad y su efecto en las Instituciones Financieras de la ciudad de Chepén enero-junio 2012.* Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3517/vasquez_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N°1:

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES PARA DETERMINAR LOS FACTORES MICROECONÓMICOS DE MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO 2018.

Edad:

Sexo:

Ocupación u oficio:

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

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

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

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

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

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

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

8. ¿Alguna vez usted ha tenido una mala calificación en la central de riesgo?
   a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
   d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cree usted que se realiza una adecuada cobranza cuando ha incumplido con el pago de su préstamo?
   a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
   d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera usted que la pérdida de empleo es un motivo que impide pagar sus obligaciones?
    a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
    d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

11. ¿Considera usted que la disminución en sus haberes o el bajo rendimiento de su negocio es un motivo que le ha impedido pagar sus obligaciones?
    a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
    d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

12. ¿Considera usted que sus problemas de salud es un motivo que impide pagar sus obligaciones?
    a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
    d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

13. ¿Cree usted que al momento de su evaluación el asesor consideró su real capacidad de pago?
    a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
    d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

14. ¿Considera usted que brindo una información verídica sobre sus deudas en el momento de su evaluación?
    a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
    d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

15. ¿Considera usted que el sobreendeudamiento es un motivo por el cual no se paga oportunamente el préstamo?
    a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
    d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo

Anexo N°2:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA
PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	MAGISTER EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	08
CARGO	DTC-USS

Anexo N°2:

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos dirigido a los clientes que pertenecen a la cartera morosa y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	
1. ¿Considera usted que el número limitado de agencias es un impedimento para que usted pague su crédito a tiempo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:_____
2. ¿Cree usted que el sistema virtual de pago es un impedimento para cancelar su préstamo? a)TA b) DA c) I d) ED e) TD	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:_____

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

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

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

15/07/18

JUEZ – EXPERTO

Anexo N 3:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
FACTORES MICROECONOMICOS DE MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018	¿Cuáles son los factores microeconómicos de morosidad de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo periodo 2018?	Objetivo General: Determinar la Determinar los factores microeconómicos de morosidad de una entidad financiera en la Ciudad de Chiclayo periodo 2018 Objetivos Específicos: a) Identificar el perfil del cliente moroso de una entidad financiera. b) Conocer las causas del porque el cliente se atrasa en sus pagos y cae en morosidad.	H1: Si existen factores microeconómicos de morosidad en una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo H0: No existen factores microeconómicos de morosidad en una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo	Factores Microeconómicos de morosidad	a) Factores de la entidad Financiera b) Relacionados a los asesores de crédito c)Aspectos cualitativos de los clientes d)Aspectos cuantitativos del cliente	Es de tipo Descriptivo, Explicativo Diseño no experimental Trasversal	La población es de 274 y la muestra es de 160 clientes que pertenecen a la cartera morosa de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo.

Anexo 4:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de enero del 2019

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrita:

Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth, con DNI: 76511766.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

FACTORES MICROECÓMICOS DE MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado académico profesional de bachiller en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

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

Anexo 5:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [X] Autores [ ]

Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth

Apellidos y nombres

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

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación [X]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

Factores microecómicos de morosidad de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo 2018

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

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

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

Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth

DNI N° 76511766

Anexo 6:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0021-A-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 176 de enero de 2019

VISTO:

El oficio N° 0034-2019/FACEM-DA-USS de fecha 17 de enero de 2019, de (l) (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17 de enero de 2019, referente a la designación de Asesor Especialista de Trabajo de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Especialista, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor (a) Especialista (a) que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor (es) Especialista (s) de (l) lo (s) Trabajo (s) de Investigación, de (l) los egresado (s) de la EAP de Administración, modalidad presencial, a (l) los docente (s) que se detalla (n) en el siguiente cuadro:

	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ASESOR
1	Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth	FACTORES MICROECÓMICOS DE MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018	Mg. Ricardo Rivera Tantachuco

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Sandra Mory Guamiza
SECRETARIA ACADEMICA

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

c.: Escuela, Archivo

Anexo 7:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0021 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 17 de enero de 2019.

VISTO:

El oficio N° 0034-2019/FACEM-DA-USS de fecha 17 de enero de 2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17 de enero de 2019, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, el (los) trabajo (s) de investigación de (l) lo (s) egresado (s) de la EAP de Administración, modalidad presencial, según el siguiente cuadro:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
1	Chapoñán Huamán Brenda Elizabeth	FACTORES MICROECÓMICOS DE MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Sandra Mory Guarnizo
SECRETARIA ACADEMICA

Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Anexo 8:

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	CHAPOÑAN HUAMAN.docx (D46917069)
Submitted:	1/17/2019 3:59:00 PM
Submitted By:	cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance:	12 %

Sources included in the report:

TORRES VILCHEZ HOMERO.docx (D44774812)
DIAZ TORRES JUAN CARLOS.docx (D40770348)
TESIS WILDER CARRANZA QUINTOS _ USS.docx (D40984229)
BARRETO CHEVEZ YACKELIN GABRIELA.docx (D40386306)
ÑAÑEZ RENTERIA PAOLA LOURDES.doc (D39471367)
ÑAÑEZ RENTERIA PAOLA LOURDES.doc (D39470207)
http://lanic.utexas.edu/project/laoap/iep/ddt133.pdf
https://joseordinolaboyer.files.wordpress.com/2011/11/madrid_pec3b1a_rev_job.pdf
https://www.survio.com/survey/d/Q8R2M9H8A9K8W7W1T
https://ideas.repec.org/p/bdr/borrec/951.html
https://revista.usanpedro.edu.pe/index.php/CPD/article/view/160
https://www.coursehero.com/file/p6b3mmr/109-PREGUNTA-N-5-CONSIDERA-USTED-QUE-LA-ACTUAL-LEGISLACION-DE-LA-LEY-DEL/
http://docplayer.es/74936001-Universidad-nacional-autonoma-de-nicaragua-managua-instituto-politecnico-de-la-salud-luis-felipe-moncada-departamento-de-enfermeria.html
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3425/TESIS_Manuel%20Andr%C3%A9s%20Fern%C3%A1ndez%20L%C3%B3pez.pdf?sequence=2&isAllowed=y
https://docplayer.es/58209581-Causas-de-la-morosidad-y-su-efecto-en-las-instituciones-financieras-de-la-ciudad-de-chepen-enero-junio-2012.html
http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3517
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3137/Tesis-Huamanchumo%20Ipanaque%20Denis%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y
https://www.coursehero.com/file/22637090/morosidad-econometria/
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5990/Tesis%20Doctorado%20-%20Mar%C3%ADa%20Alb%C3%A1n%20Su%C3%A1rez.pdf?sequence=1
http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1977/Calder%C3%B3n%20Mallqui.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1565/MFC00500.pdf?sequence=1
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/887/1/TL_CerveraGalvezSarah_LopezCarhuatantaRody.pdf
http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_951.pdf

Anexo 9:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N°0021-FACEM-USS-2018, presentado por la egresada CHAPOÑÁN HUAMÁN BRENDA ELIZABETH, autora del trabajo de investigación denominado: **FACTORES MICROECONÓMICOS DE MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018.** Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 12**%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 29 de enero del 2019

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Anexo 10: