

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



## **Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco Interbank Chimbote - 2017**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

**Autor:**

**Bulnes Gambini, Linda Katherine**

**Asesor:**

**León Alva, Martos Ernesto**

**Chimbote – Perú**

**2018**

## **PALABRAS CLAVE**

Tema : Finanzas

Especialidad : Finanzas

## **KEYWORDS**

Topic : Finance

Specialty : Finance

## **LINEA DE INVESTIGACION**

05. Ciencias Sociales

05.02. Economía y Negocios

Economía

**TÍTULO**

**Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco  
Interbank Chimbote - 2017.**

**TITLE**

**Influence of morosity in the capability of payment of clients, Interbank  
Chimbote Bank- 2017.**

## **RESUMEN**

La investigación titulada “Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes Banco Interbank Chimbote, 2017”, tuvo como propósito determinar cómo la tasa de morosidad influye en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Interbank Chimbote. Correspondió a una investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población fue de 23 empresas del sector financiero que otorgan créditos, y como muestra se tomó al Banco Interbank Chimbote tomando como unidad de análisis a los clientes en un número de 371. Como resultado se obtuvo la confirmación de la hipótesis, que existe influencia de morosidad en la capacidad de pago de los clientes del Banco Interbank Chimbote.

## **ABSTRACT**

The research entitled "Influence of morosity on the capability of payment of clients Interbank Chimbote Bank, 2017", had as purpose to determine how the default rate influences the capability to pay credits of the clients of the Interbank Chimbote Bank. It corresponded to a descriptive, non-experimental design investigation. The questionnaire was used as a technique and as an instrument. The population was 23 companies of the financial sector that grant loans, and as a sample, the Interbank Chimbote Bank was taken as a unit of analysis to the clients in a number of 371. As a result, confirmation of the hypothesis was obtained, which is influenced by morosity in the payment capability of the clients of Interbank Chimbote Bank.

## ÍNDICE

|  | Pág.       |
|--|------------|
| <b>PALABRAS CLAVE</b> .....                                      | <b>I</b>   |
| <b>KEYWORDS</b> .....  | <b>I</b>   |
| <b>LINEA DE INVESTIGACION</b> .....                              | <b>I</b>   |
| <b>TÍTULO</b> .....  | <b>II</b>  |
| <b>RESUMEN</b> .....   | <b>III</b> |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>IV</b>  |
| <b>ÍNDICE</b> .....  | <b>V</b>   |
| <b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....                            | <b>1</b>   |
| <b>ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA</b> .....            | <b>1</b>   |
| Antecedentes.....  | 1          |
| Fundamentación Científica.....                                   | 8          |
| <b>JUSTIFICACIÓN</b> .....                                       | 16         |
| <b>PROBLEMA</b> .....  | 17         |
| <b>CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> ..... | 18         |
| Capacidad de pago.....   | 18         |
| Morosidad.....   | 18         |
| <b>HIPÓTESIS</b> .....   | 19         |
| <b>OBJETIVOS</b> .....   | 19         |
| <b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....                            | <b>20</b>  |
| <b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> .....                      | 20         |
| <b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....                                 | 20         |
| <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....            | 21         |
| <b>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b> .....          | 21         |
| <b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....                            | <b>22</b>  |
| <b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....                   | <b>38</b>  |
| <b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....          | <b>40</b>  |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....  | 40         |
| <b>RECOMENDACIONES</b> .....                                     | 42         |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....                          | <b>43</b>  |
| <b>ANEXOS</b> .....  | <b>46</b>  |

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

|                             | <b>Pág.</b> |
|-----------------------------|-------------|
| TABLA Y GRAFICO N° 01 ..... | <u>22</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 02 ..... | <u>23</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 03 ..... | <u>24</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 04 ..... | <u>25</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 05 ..... | <u>26</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 06 ..... | <u>27</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 07 ..... | <u>28</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 08 ..... | <u>29</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 09 ..... | <u>30</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 10 ..... | <u>31</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 11 ..... | <u>32</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 12 ..... | <u>33</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 13 ..... | <u>34</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 14 ..... | <u>35</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 15 ..... | <u>36</u>   |
| TABLA Y GRAFICO N° 16 ..... | <u>37</u>   |

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

El tema de la morosidad implica un campo de análisis completo puesto que es un indicador muy importante en la medición financiera de muchas entidades y áreas no sólo a nivel nacional, las cuales pueden verse perjudicadas si este indicador se encuentra en elevados porcentajes.

El ratio de morosidad bancaria cerró el 2017 en 3,04% registrando su pico más alto desde el 2005. La tendencia creciente de la morosidad en los bancos se explica por un menor dinamismo de la economía; específicamente, en el indicador de la demanda interna, que comprende fundamentalmente el consumo de las familias, gasto público e inversión pública y privada. Especialistas explican que la evolución de los atrasos en los pagos guarda relación con el comportamiento del empleo en el Perú, que durante los últimos dos años se ha caracterizado por bajos resultados en generación de empleo formal.

#### **1.1.1. ANTECEDENTES**

(Ledesma Valencia, 2012) En su tesis titulada *“Usos del endeudamiento en la organización de la vida económica de algunos profesionales jóvenes en Cali”*, señala entre sus conclusiones que el endeudamiento aparece como una pieza clave que permite superar cierto grado de barreras de nivel de ingresos y del tiempo en el proceso de acumulación y consumo individual, pero también, labrarse una historia crediticia para que los bancos aumenten los cupos de endeudamiento a los que se pueda acceder; hacer compras en cualquier momento así no se disponga de efectivo; lograr comodidad a la hora de consumir; obtener beneficios del sistema; pagar otras deudas; etc. Cuando habla de características socioeconómicas entiende niveles de ingreso o capacidad para generarlos en el tiempo, nivel educativo e inserción al mercado laboral. Pareciera decir que estos determinantes recaen primordialmente del lado de la demanda (los usuarios de crédito), sin embargo, lo que se observa en el texto es que estos factores sólo son determinantes en la medida en que indican la capacidad de las personas de generar ingresos futuros, de modo que no sean sujetos riesgosos para las instituciones bancarias a la hora de otorgarles préstamos. En este



sentido, la decisión final de otorgar créditos recae en los establecimientos financieros, los cuales seleccionan en base a dos criterios esenciales señalados por el autor: la historia crediticia del interesado en el crédito; y que éste pueda dar cuenta de los dineros que recibirá en el futuro para responder por sus obligaciones como deudor. El estudio se basa en la fundamentación científica, técnica o humanística que hace referencia al marco teórico en el cual se explica el enfoque de emisión de tarjetas de crédito es aún muy joven, se han hecho diferentes propuestas de conceptualización del mismo. Estas propuestas no son contradictorias y sus diferencias radican en la amplitud de los límites del enfoque y en las diferentes perspectivas con las que abordan la cuestión.

(Abeiga Vega & Ramón Zúñiga, 2012) en su tesis titulada ***“La Tarjeta de Crédito emitida por instituciones financieras y su evolución en el Ecuador durante los últimos cinco años”***, señala entre sus conclusiones que las instituciones financieras privadas están realizando un análisis muy profesional y responsable del crédito a través de las normativas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (ente de control); para lo cual utilizan Modelos de Scoring que se basan en información cualitativa y cuantitativa de los potenciales clientes, análisis del comportamiento de los niveles de endeudamiento histórico y actual de los sujetos de crédito, pero sobre todo cuál ha sido su hábito de pago, la que se basa en la información que proporcionan los burós que incluye información de deudas en el sistema financiero y casas comerciales, Documentación y requisitos que entregan los clientes para la respectiva evaluación, y que son analizados por los Departamentos de Riesgos para determinar si cumplen con el perfil y los requisitos, en este caso para obtener una tarjeta de crédito, Cálculo de la capacidad de pago, ya que con ella se asegura que el deudor podrá cumplir con las obligaciones vigentes, la cuota de la nueva deuda (en caso de ser aprobada) y además dejar una reserva para las eventualidades.

(Morales Dinamarca, 2010) En su trabajo de investigación titulada ***“Mejores Prácticas de Educación Financiera aplicadas a productos de crédito en el mercado Chileno”***, señala entre sus conclusiones que los mercados permiten que los

consumidores puedan disponer de crédito con mayor facilidad que antes, mientras que los avances tecnológicos y una nueva gama de productos y servicios han convertido las operaciones bancarias modernas en un complejo sistema. Esto conlleva a que sus clientes estén sobre endeudados y no tomen decisiones responsables. La creciente sofisticación de los mercados financieros implica que los consumidores no sólo deben escoger la tasa de interés entre dos o tres opciones de créditos bancarios, sino que se les ofrece una variedad de instrumentos financieros de préstamo y ahorro, cada uno con una gran lista de opciones.

(Parodi, 2018) En el sitio web **“Gestión”**, señala que el mercado laboral peruano tiene una demanda de empleo (empresas) y una oferta de empleo (familias). En primer lugar, la población económicamente activa (PEA) está compuesta por todas aquellas personas mayores de 14 años de edad, que están dispuestas a trabajar. Perú tiene 31 millones de habitantes. De ese total, aproximadamente la mitad, es decir, 16 millones, pertenecen a la PEA. De los 16 millones, el 42% se encuentra subempleado por ingresos, lo que significa que la persona tiene un empleo, pero obtiene al mes menos que un ingreso mínimo referencial, que en enero de 2018 ascendió a 961 soles. 2% son subempleados por horas; en esta categoría se encuentran aquellos que trabajan menos de 35 horas a la semana, desean trabajar más, pero no encuentran dónde. El otro tema es la informalidad, las cifras indican que el 75% de los trabajadores en el Perú lo hace en el sector informal, sin acceso a beneficios sociales de ningún tipo.

(Coral Mendoza, 2010) en su tesis **“Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 – Julio 2009”** señala en su tesis que la cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años, sin embargo la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el ente regulador y las instituciones involucradas, dado que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimentará resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de las entidades en momentos de tasas de morosidad crecientes. El indicador de morosidad depende, entre otros aspectos, de las decisiones que toman sus propios

directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo. No obstante, también el entorno macroeconómico influye en su determinación. Al respecto, el objetivo principal de este estudio es identificar qué variables internas y del entorno influyen en la calidad de cartera de créditos. En el presente trabajo se comprueba empíricamente que la evolución de la calidad de cartera está determinada tanto por factores macro y microeconómicos y se concluye que no sólo son importantes las características del entorno económico donde la entidad se desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas específicas de cada institución.

(Pupo Cotilla, 2013) En el sitio web **“Gestiopolis”** señala que una buena gestión del crédito no consiste sólo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos.

(Ríos, 2018) En su artículo del sitio web **“Gestión”** manifiesta que las tasas de interés que ofrecen las distintas entidades del sistema financiero, para créditos o ahorros, depende del fondeo con el que cuentan. Las tasas de interés varían según la entidad y según el fondeo; pero las personas pueden encontrar en los bancos desde 14% o 15% para créditos personales, que es una tasa muy buena. Las cajas ofrecen buenas tasas para ahorros pero para créditos personales suelen ser mayores.

(Ticse Quispe, 2015) En su tesis **“Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial – El Tambo”** señala que los resultados obtenidos en su investigación muestran que si la oficina en cuestión administra eficientemente sus riesgos crediticios, minimizarán la incidencia en la cartera atrasada. También indica que una buena administración de riesgos crediticios es importante para la toma de decisiones crediticias y gestión de riesgos y por ende el logro de sus objetivos propuestos.

(Calderón Espinola, 2014) En su tesis **“La Gestión de Riesgo Crediticio y su influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de**

*Trujillo – Agencia Sede Institucional – Periodo 2013”* señala en sus conclusiones que la agencia incrementó en 34.95% sus colocaciones de enero a diciembre del 2013; así como el número de clientes en 11.42%. En cuanto a los niveles de morosidad la agencia en estudio inició el año 2013 con un ratio de mora de 1.84%, sin embargo durante los meses de marzo, mayo, julio y septiembre alcanzó los picos de 2.38%, 2.44% y 2.43% respectivamente, que luego se controló finalizando el 2013 con un ratio de 1.87%. Por lo tanto los resultados obtenidos tanto en colocaciones como en morosidad fueron producto de la adecuada labor realizada por el personal de créditos cumpliendo con responsabilidad las medidas impuestas por la institución para gestionar el riesgo crediticio.

(Westreicher H., 2014) En la redacción del artículo en el diario *Gestión* expone que la deuda de las familias se extiende a 2.3 veces sus ingresos, según el BCR. Frente a este caso el sistema financiero peruano está en vías de la vulnerabilidad por el alto nivel de endeudamiento de las personas. El riesgo es de sobreendeudamiento de los agentes económicos, de algunas familias y empresas que pueden sobreendeudarse más de sus posibilidades. Se afirma también que las familias están empleando más porcentaje de sus ingresos para cancelar deudas con el sistema financiero lo cual tiene dos efectos: que estas necesiten más plata para consumir y puede desencadenarse un riesgo sistémico y para evitar ello sugieren que las instituciones financieras sean ser más rigurosas al extender créditos

(Castillo, 2017) En la redacción del artículo en el sitio web del diario *El Comercio* indica que la SBS exhorta a las entidades financieras a ser más rigurosas en el otorgamiento de créditos ya que el incremento de la morosidad en el pago de los créditos a las medianas, pequeñas y microempresas y de consumo ponen en alerta a la economía por sus efectos nocivos. La preocupación de la SBS por la salud de las carteras de financiamiento de las entidades fue transmitida por el regulador a las cajas municipales hace muy poco. La propia jefa de la SBS, Socorro Heysen, en un seminario organizado por las cajas, les recomendó crecer con prudencia, debido al aumento de la morosidad y a la debilidad de la economía. Además que en los próximos meses la morosidad podría seguir subiendo, en la medida que acabe el

plazo establecido para las reprogramaciones para los afectados por El Niño costero y que los deudores no se hayan recuperado.

(Aguilar, Camargo, & Morales Saravia, 2004) En su informe titulado “*Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*” señala que La calidad de la cartera de las colocaciones bancarias en el Perú tiene un componente auto regresivo importante. Este resultado se mantiene utilizando cualquiera de los tres indicadores existentes en el mercado peruano, la tasa de morosidad o cartera atrasada, la cartera de alto riesgo y la cartera pesada. Este resultado coincide con el encontrado por Aguilar y Camargo (1994) al evaluar los determinantes de la tasa de morosidad de las instituciones micro financieras del Perú (IMF). El intercambio de dinero por una promesa de pago futuro impone la necesidad que quienes otorgan el crédito y quienes lo reciben dispongan de la mayor cantidad posible de información, para determinar el riesgo del crédito. Esto debe ir acompañado de un contexto económico estable –donde puedan establecer correctamente la madurez de los contratos–, de precios que fluctúen libremente para reflejar los riesgos del crédito, y de reglas claras y precisas para hacer que los contratos se cumplan.

En el presente trabajo se comprueba empíricamente que en el caso peruano la evolución de la calidad de cartera está determinada tanto por factores macro y microeconómicos, es decir, que no sólo son importantes las características del entorno económico donde la entidad bancaria se desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas de conducción del banco.

En el Perú el 66% de las colocaciones están denominadas en moneda extranjera (dólares), lo cual hace que el comportamiento del tipo de cambio real sea un factor macroeconómico muy importante para explicar la calidad de cartera. Una devaluación real puede afectar seriamente la morosidad debido al descalce de activos y pasivos que tendrían los agentes económicos que tienen ingresos en soles pero obligaciones en dólares, por otro lado incrementos en el tipo de cambio real pueden estar asociados a que los precios domésticos suban más rápido que los de los socios comerciales lo cual significa un deterioro relativo de la capacidad adquisitiva local.

Un hecho a destacar es que los cuatro bancos más grandes del Perú (BCP, Continental, Interbank y Wiese) tienen en promedio tasas de morosidad (cartera pesada y cartera atrasada) menores que el resto de bancos, lo cual significa que estos bancos han sido más conservadores en el otorgamiento de créditos. También se ha analizado el comportamiento de la mora a través de la cartera pesada por grupos de bancos: bancos grandes, banca múltiple y banca de consumo y PYME los resultados nos llevan a las siguientes conclusiones: El nivel de actividad es un factor importante para los bancos grandes, mientras que para la banca múltiple y para la banca especializada en créditos de consumo y PYME el indicador de actividad relevante es el PBI no primario. El tipo de cambio real es un factor de mucha importancia para explicar la morosidad cualquiera que sea el grupo de bancos de que se trate mientras que el nivel de endeudamiento de los agentes afecta de manera negativa la morosidad sólo en el caso de la banca múltiple, este resultado se ha observado también en las estimaciones del sistema en su conjunto. En los créditos de consumo, el único factor macro importante es el ciclo económico manteniéndose el resultado encontrado para todo el sistema. Es importante señalar que en este tipo de créditos también se tiene como factor microeconómico relevante el nivel de deuda por cliente.

La calidad de cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años, sin embargo la presencia de un componente afecta negativamente la cual da como resultado la morosidad que debe de ser tomada en cuenta por el regulador y los bancos dado que en un contexto de tendencia creciente que experimentará resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de los bancos en momentos de tasas de interés muy elevadas que tienes ya que las consecuencias deterioran la calidad del portafolio actual tendrán un impacto en el futuro.

En la actualidad la ciudad de Chimbote, cuentan con un gran número de entidades financieras, que se han ido acoplando durante todo este tiempo, ya sean las cajas municipales, y bancos. El índice de personas bancarizadas está aumentando, debido a la mayor presencia de entidades financieras, las facilidades que otorgan en cuanto a sus créditos, se dan por que las políticas con las que cuentan son muy flexibles, incluso existen instituciones que no piden algún comprobante que sustente sus

ingresos y solamente piden el documento de identidad (DNI, carnet de extranjería, pasaporte) que les permite identificar al cliente.

## **1.1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **1.1.2.1. CAPACIDAD DE PAGO**

La capacidad de pago es la cantidad máxima de tus ingresos que puedes destinar al pago de deudas. Es la cantidad de dinero real que dispones cada mes para pagar todas tus deudas, incluida la tarjeta de crédito, sin comprometer tus gastos básicos y tu ahorro, es decir sin salirte de tu presupuesto para vivir tranquilamente. (Comparaguru.com, 2016)

Antes de adquirir cualquier deuda, por pequeña que sea, es importante realizar un balance consciente de los ingresos, gastos actuales y deudas vigentes, así como de los intereses que habrá que pagar por el nuevo crédito adquirido.

Este cálculo permite determinar la “capacidad de pago”, es decir la cuota máxima que se puede pagar por un crédito. Dicho de otra forma, es la capacidad que se tiene para endeudarse sin caer en la morosidad y atendiendo las necesidades del hogar. Para estimar dicha capacidad de pago, es necesario determinar el ingreso mensual y restarle todos los gastos, de manera que el resultado sean los ingresos libres de cualquier obligación:

$$\text{Capacidad de pago} = \text{ingreso mensual} - \text{gasto mensual}$$

Se recomienda hacer este análisis de forma estricta y realista, evite calcular su capacidad de pago con base en supuestos como: “El mes entrante reduciré mis gastos a la mitad y así pagare las cuotas del crédito”, este tipo de reducciones drásticas pocas veces se pueden lograr y sí ponen en peligro la estabilidad financiera del hogar.

## ***PERSPECTIVA DEL USUARIO: ¿PARA QUÉ SIRVE CONOCER MI CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO?***

La capacidad de pago es un indicador frecuente e indispensable de las entidades financieras, pero, ¿Qué tan frecuente los usuarios evalúan cuánto pueden endeudarse? La verdad, muy pocas veces o nunca. De hecho, es una de las principales causas de que las finanzas personales se vean afectadas. Los usuarios deben de forma proactiva conocer su capacidad de pago antes de adquirir obligaciones financieras, sobre todo obligaciones informales, como compra de ropa a crédito, deudas en las tiendas, aportes en el hogar.

### **BENEFICIOS DE CONOCER LA CAPACIDAD DE PAGO**

Calcular periódicamente su capacidad de pago le traerá beneficios como:

1. Pedir créditos ajustados a su presupuesto.
2. Evitar poner en riesgo su tranquilidad financiera.
3. Proyectar el tiempo en que podrá adquirir una nueva obligación para seguir cumpliendo metas.
4. Evitar incurrir en atrasos en el pago de las cuotas de un crédito, y en consecuencia no entra en mora o se ve obligado a solicitar refinanciamientos.

## ***PERSPECTIVA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS***

El análisis de la capacidad de pago es una actividad que forma parte del procedimiento de riesgo crediticio, específicamente se lleva a cabo en la etapa de otorgamiento del crédito, ya que las entidades deben conocer el sujeto del crédito y su capacidad de endeudamiento.

### ***¿QUÉ ES EL RIESGO CREDITICIO?***

Desde la perspectiva de las entidades financieras el término más relevante en materia de capacidad de endeudamiento es el riesgo crediticio, este se define como la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor incumpla sus obligaciones.



## ¿QUÉ INFORMACIÓN UTILIZAN LAS ENTIDADES FINANCIERAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD DE PAGO?

Los métodos mediante los cuales las entidades financieras realizan el análisis de la capacidad de pago de un deudor, varían de una entidad a otra, existen bancos que se basan exclusivamente en el índice de endeudamiento (Pasivos / Activos), sin embargo en la actualidad las entidades recaudan una mayor cantidad de información que soporte sus evaluaciones, información como la siguiente:

- Flujo de ingresos y egresos
- Si el deudor financia un proyecto con el crédito, se solicita el flujo de caja del deudor y del proyecto financiado.
- Índice de endeudamiento.
- Cumplimiento actual y pasado de sus obligaciones financieras.
- El número de veces que el crédito ha sido refinanciado o reestructurado.
- Evolución de las cuotas según el comportamiento de las tasas.
- Para créditos en monedas extranjeras, el riesgo del **régimen cambiario**.

Expertos consultados afirman que en una entidad financiera lo importante a la hora de evaluar la capacidad de pago de un deudor *no es cuánto se debe*, sino *cuánto debe desembolsarse*.

### 1.1.2.2. MOROSIDAD

**Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.** (Economipedia, Economipedia, 2014)

De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación **no es afrontada al vencimiento** por parte de una persona u organización. Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengán reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las

partes, por lo que no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

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

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

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

**1. Riesgo normal:** aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.

**2. Riesgo sub estándar:** aquellas operaciones que si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.

**3. Riesgo dudoso:** son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).

**4. Riesgo fallido:** son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados. (EduFiNet, 2017)

Es general, la morosidad se calcula mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad. Puede ser la Administración Pública, la banca, empresas en general o

personas individuales. Esta tasa se calcula dividiendo la **cuantía de créditos morosos, esto es, que ya han sobrepasado la fecha de vencimiento, entre la cuantía total de crédito que posea una organización**. En este caso, es preciso discernir entre mora y fallo. Mientras que la morosidad tan sólo significa demora en la asunción de obligaciones, los créditos fallidos o incobrables son aquellos que se han depreciado su valor y no existe posibilidad de asumir la deuda, ya sea por quiebra o negligencia.

La **morosidad mide el grado de demora en los pagos**, por lo que suele ser un ratio de interés en el campo de las finanzas así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes.

Para proteger el mercado y las transacciones de situaciones de morosidad, existen **registros públicos** en los cuales se incluyen a individuos que cuentan con la condición formal de morosos, con el fin de negarles financiación y transacciones y no extender así los impagos.

## MOROSIDAD BANCARIA

**La morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago.**

La morosidad bancaria se mide como la relación entre los morosos y el total de operaciones realizadas. En su esencia se trata de la relación entre riesgos dudosos, esto es, casos en los que existen dudas relevantes de que la obligación no se cumplirá, y los riesgos totales (todas las operaciones realizadas que implicaron cierto riesgo). (Economipedia, 2014)

## CÓMO SE MIDE LA MOROSIDAD BANCARIA

La morosidad bancaria puede calcularse de diversas formas. Generalmente se estiman tasas o ratios. Entre las más utilizadas tenemos: la tasa de morosidad de crédito, la tasa de morosidad de balance y la tasa de morosidad total.

- **Tasa de morosidad de crédito:** se mide como el cociente entre los créditos morosos y el total de créditos concedidos a los clientes
- **Tasa de morosidad de balance:** es el cociente entre los morosos de créditos a clientes, depósitos a entidades de crédito y valores representativos de deuda con respecto al total de todas estas operaciones.
- **Tasa de morosidad total:** se agrega a la morosidad de balance los riesgos y compromisos contingentes.

## EFFECTOS DE LA MOROSIDAD BANCARIA

Los efectos de la morosidad bancaria son perjudiciales tanto para los resultados de los bancos como para la economía en su conjunto.

En cuanto a los bancos, la morosidad disminuye sus ingresos por devengo de intereses. Además, deben contar con una mayor cantidad de recursos con el fin de mantener provisiones en caso de incumplimiento. Cabe destacar que acá aparece el concepto de Ratio de Cobertura que es el nivel de provisiones que tiene el Banco sobre el total de créditos morosos. A mayor morosidad, mayor debe ser el ratio de cobertura.

En lo que se refiere a los efectos sobre la economía, una mayor morosidad se relaciona con un mayor desempleo y una caída de la actividad económica y del consumo. La confianza en el sistema bancario cae y el costo de los créditos tiende a aumentar. (Economipedia, 2014)

## VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD

### 1) Ratio de Solvencia

Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros.

**Fórmula:**

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{AT}{DT}$$

**Siendo:**

AT: Activo total

DT: Deuda total

Este ratio trata de determinar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas con la realización de sus activos y se expresa así:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \text{Activo total} / \text{Deudas totales.}$$

Debemos relacionar este ratio directamente con otro que parece similar pero tiene diferencias sustanciales ya que se centra en el particular en concreto, en es sujeto concreto y los activos de que éste dispone para confrontarlos con las deudas que éste pueda tener.

### **RATIO DE ENDEUDAMIENTO:**

Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas. Se expresa por el cociente:

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \text{Capitales propios} / \text{Deudas totales.}$$

Ratio financiero que mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo.

**Fórmula:**

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \frac{CC.PP.}{D.T.}$$

El Ratio de Endeudamiento se define como la relación existente entre los compromisos de pago por las deudas y las rentas de una persona física o jurídica o de un colectivo concreto. Es el predictor más fiable de la capacidad de pago del acreditado y por ello, es uno de los indicadores fundamentales que utilizan las entidades de crédito para la evaluación y decisión de todas y cada una de las solicitudes de crédito hipotecario. Este indicador varía notablemente según se tome como base para su cálculo la renta bruta o neta del sujeto analizado, ya que la primera suele ser del orden de un 15% superior a la segunda. Las entidades de crédito utilizan para sus procesos de evaluación del riesgo la renta neta fija o estable, más un porcentaje razonable de la renta o ingresos variables esperados, que para diferenciarla podemos llamar renta neta ajustada. Este concepto de Ratio de Endeudamiento más riguroso, es el que emplean también las autoridades de supervisión, las agencias de rating, aseguradoras, etc. cuando analizan para su evaluación las carteras de las entidades de crédito. Todas las entidades de crédito gestionan cuidadosamente este ratio y aunque cada una dispone de una depurada base de datos sobre el nivel de endeudamiento individualizado de sus clientes, de sus flujos de entrada, y de su cartera viva, no existe, por razones obvias, una base de datos o una información agregada disponible que permita estudiar el ratio de endeudamiento a nivel del mercado nacional.

## **2) Plazo**

Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible.

- El plazo, jurídicamente, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho.
- El plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir. Este evento puede estar determinado de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento de la muerte de alguien.
- El plazo generalmente se incorpora a los contratos como cláusula accidental: un contrato puede tener un plazo o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece.

### **3) Importe**

Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo.

### **4) Tipos de Interés**

En este caso, entendido como el porcentaje que se aplica al capital (Importe nominal del préstamo hipotecario, sin incluir los intereses. Una vez iniciada ya la vida del préstamo debemos distinguir entre: *Capital amortizado*: Parte del préstamo o del crédito ya pagado. *Capital pendiente*: Parte del préstamo o del crédito que resta por pagar.) Pendiente de un préstamo para calcular los intereses que deben abonarse.

Estos pueden ser *fijos, variables o mixtos*. El tipo de *interés fijo* es aquel que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo. El tipo de *interés variable* se actualiza y revisa en los plazos establecidos con la entidad financiera. El tipo de *interés mixto* mantiene un tipo fijo durante los primeros años y el resto de tiempo hasta su cancelación, a tipo variable. (Rodríguez Zamora, 2008)

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La investigación “Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco Interbank Chimbote – 2017” se justifica porque permitió determinar la influencia que aplica la morosidad en la capacidad de pago de créditos de los clientes afectando de manera significativa.

Así mismo la investigación permitió identificar los principales factores que generan morosidad en el pago de créditos por parte de los clientes del Banco Interbank y poder plantear pautas de solución.

Esta investigación podrá ser tomada como fuente de referencia para otros investigadores y como apoyo para las empresas del sector que presenten problemáticas similares.

### **1.3. PROBLEMA**

Interbank es una de las principales instituciones financieras del Perú. Está enfocado en brindar productos innovadores y un servicio conveniente y ágil a sus más de 2 millones de clientes.

Interbank es el segundo banco más rentable del sistema bancario peruano y mantiene una creciente participación en créditos personales, vehiculares, hipotecarios, depósitos de personas y banca comercial.

En lo que respecta a la banca personal, se ha podido ver que muchos de sus clientes que cuentan con créditos en líneas de tarjeta y algunos otros que adquirieron de las mismas específicamente, han caído en morosidad lo cual les genera el recargo de penalidades e intereses además de una baja en su score crediticio.

Se pudo también conocer que algunos de ellos al verse con problemas de pago, solicitan al Banco que se le realice la reprogramación de deuda, con el fin de que se le pueda brindar una facilidad en el cumplimiento de sus pagos.

Y en última instancia otros acuden al refinanciamiento de su deuda, siendo ésta la alternativa final para poder realizar el pago de lo adeudado. Los clientes conocen que al llegar hasta aquí se verán perjudicados en el sistema financiero y no les permitirá acceder a otros productos de crédito por un periodo aproximado de 2 años después del cumplimiento de pago.

Habiendo analizado la situación problemática derivamos la siguiente interrogante:

¿Cómo influye el índice de morosidad en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Interbank Chimbote, 2017?



## **1.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **1.4.1. Capacidad de pago**

La capacidad de pago es la cantidad máxima de tus ingresos que puedes destinar al pago de deudas. Es la cantidad de dinero real que dispones cada mes para pagar todas tus deudas, incluida la tarjeta de crédito, sin comprometer tus gastos básicos y tu ahorro, es decir sin salirte de tu presupuesto para vivir tranquilamente. (Comparaguru.com, 2016)

#### **1.4.1.1. Operacionalización**

Para estimar dicha capacidad de pago, es necesario determinar el ingreso mensual y restarle todos los gastos, de manera que el resultado sean los ingresos libres de cualquier obligación.

#### **1.4.1.2. Dimensión**

Cumplimiento de obligaciones financieras

#### **1.4.1.3. Indicadores**

- Desempleo
- Carga Familiar
- Remuneración

### **1.4.2. Morosidad**

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. (Economipedia, Economipedia, 2014)

#### **1.4.2.1. Operacionalización**

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

Tasa de morosidad = Créditos impagados/Total de créditos.

#### **1.4.2.2. Dimensión**

Morosidad Bancaria

#### **1.4.2.3. Indicadores**

- Necesidad de adquirir créditos
- Número de créditos por cliente
- Tasa de interés de créditos

### **1.5. HIPÓTESIS**

Existe influencia de la morosidad en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Interbank Chimbote, 2017.

### **1.6. OBJETIVOS**

#### **1.6.1. General**

Determinar cómo la morosidad influye en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Interbank Chimbote, 2017.

#### **1.6.2. Específicos**

- ❖ Identificar los principales factores que generan morosidad en los pagos de créditos de clientes del Banco Interbank Chimbote 2017.
- ❖ Identificar las consecuencias en las que incurren los clientes al caer en morosidad.
- ❖ Identificar la capacidad de pago de los clientes del Banco Interbank Chimbote frente al cumplimiento de sus obligaciones financieras.
- ❖ Bosquejar pautas de una correcta educación de adquisición de créditos en base a la capacidad de pago de los clientes del Banco Interbank Chimbote.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

- **Descriptiva:** La investigación es de tipo descriptiva, ya que permitió describir características y situaciones específicas de la influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes del Banco Interbank Chimbote.
- **No Experimental:** La investigación es No Experimental puesto que las variables inmersas no sufrieron manipulación alguna, sólo fueron observadas y analizadas.

### 2.2. Población y Muestra

- **Población:** Se tomó como población para investigación a las 23 empresas que brindan créditos en la ciudad de Chimbote.
- **Muestra:** Se tomó como muestra a la oficina del Banco Interbank Chimbote y como unidades de análisis a sus clientes de créditos, que aplicada la fórmula estadística para calcular el tamaño de la muestra de población finita ascienden a 371, de esta forma se obtuvieron datos para identificar cuál es la influencia de la morosidad en la capacidad de pagos de créditos que mantienen vigentes.

#### Cálculo del tamaño de muestra de la población

Se procederá al uso de la fórmula para el cálculo del tamaño de muestra finita a continuación:

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

**Donde:**

**n**= Tamaño de muestra buscado

**N**= Tamaño de la población o universo

**Z**= Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

**e**= Error de estimación máximo aceptado

**p**= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

**q**= (1 - p)= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

| NIVEL DE CONFIANZA | Z alfa |
|--------------------|--------|
| 99.7%              | 3      |
| 99%                | 2.58   |
| 98%                | 2.33   |
| 96%                | 2.05   |
| 95%                | 1.96   |
| 90%                | 1.645  |
| 80%                | 1.28   |
| 50%                | 0.674  |

Procedemos a realizar el cálculo reemplazando los datos en la fórmula:

| Parámetro         | Valor |
|-------------------|-------|
| N                 | 11000 |
| Z <sub>alfa</sub> | 1.96  |
| p                 | 50%   |
| q                 | 50%   |
| e                 | 5%    |

$$n = \frac{11000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (11000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{10564.4}{28.4579}$$

$$n = 371.22$$

### 2.3. Técnicas e instrumentos de Investigación

La técnica que se empleó en esta investigación fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, lo que permitió obtener información para analizar y determinar cuál es la influencia que ejerce la morosidad en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Interbank.

### 2.4. Procesamiento y Análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de la información, se utilizó el software Microsoft Excel, para la cual se formó una base de datos, procediendo luego a distribuir la información en cantidades y porcentajes, a través de tablas y/o gráficos.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

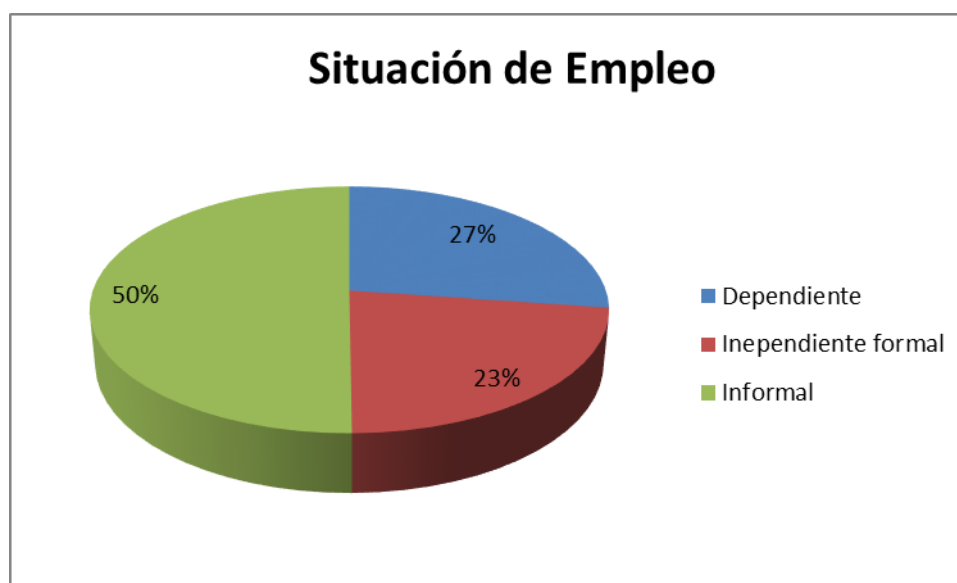
### 3.1. DEL CUESTIONARIO

**TABLA N° 01: Situación de empleo**

|                             | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|-----------------------------|------------|-------------|
| <b>Dependiente</b>          | 101        | 27%         |
| <b>Independiente formal</b> | 84         | 23%         |
| <b>Informal</b>             | 186        | 50%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 01**



**Fuente:** Elaboración propia

#### **Interpretación:**

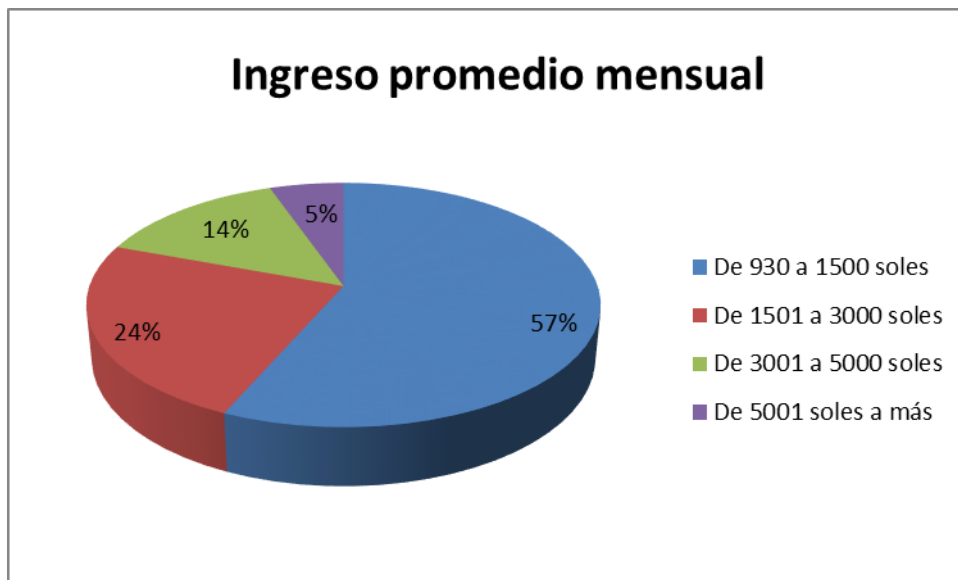
Del gráfico N° 01 encontramos el 30% indica que su situación de empleo es Dependiente; el 23% indica que se desempeñan de manera independiente formal y un 50% tiene una situación de empleo informal.

**TABLA N° 02: Ingreso promedio mensual**

| RESPUESTA            | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|----------------------|------------|-------------|
| De 930 a 1500 soles  | 210        | 57%         |
| De 1501 a 3000 soles | 89         | 24%         |
| De 3001 a 5000 soles | 52         | 14%         |
| De 5001 soles a más  | 20         | 5%          |
| <b>TOTAL</b>         | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 02**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

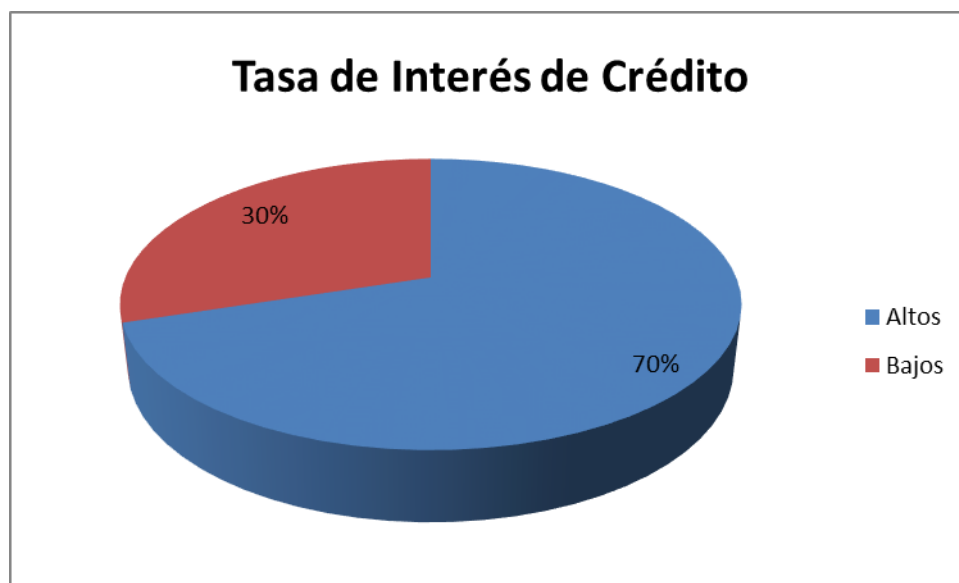
Del gráfico N° 02 encontramos el 57% indica que su ingreso promedio mensual asciende al rango de 930 a 1500 soles; el 24% indica que su ingreso promedio es de entre 1501 a 3000 soles; un 14% manifiesta que el rango de su ingreso promedio mensual es de 3001 a 5000 soles y sólo un 5% indica tener un ingreso promedio mensual de 5001 soles a más.

**TABLA N° 03: Tasa de Interés de Crédito**

| <b>RESPUESTA</b> | <b>NÚMERO</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|---------------|-------------------|
| <b>Altos</b>     | 260           | 70%               |
| <b>Bajos</b>     | 111           | 30%               |
| <b>TOTAL</b>     | <b>371</b>    | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 03**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Del gráfico N° 03, encontramos que un 70% considera que la tasa de interés de crédito del Banco Interbank Chimbote son altos; y un 30% considera que el interés de crédito del mismo son bajos.

**TABLA N° 04: Fecha de Pago**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 155        | 42%         |
| No           | 216        | 58%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 04**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Del gráfico N° 04, el 42 % indica que considera que la fecha de pago de es un factor para no cumplir con sus obligaciones financieras; el 58% indica que la fecha de pago no representa un factor para cumplir con sus pagos.



**TABLA N° 05: Impacto de la recesión en la economía**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 275        | 78%         |
| No           | 76         | 22%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>351</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 05**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

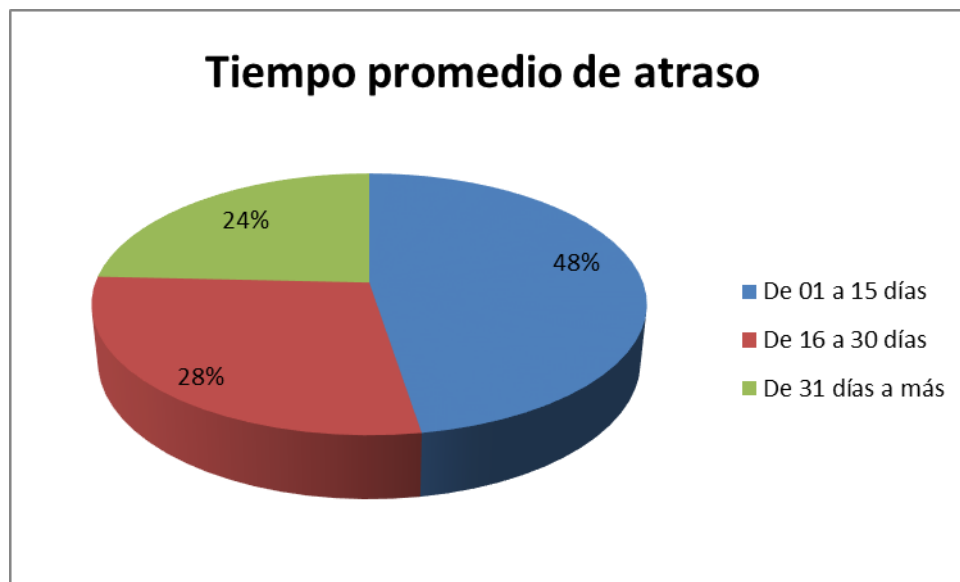
Del gráfico N° 05, el 78% de los encuestados manifiesta se vieron afectados por la recesión en la economía del país; un 22% indica que no se vieron afectados.

**TABLA N° 06: Tiempo promedio de atraso**

| RESPUESTA        | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|------------------|------------|-------------|
| De 01 a 15 días  | 176        | 53%         |
| De 16 a 30 días  | 105        | 28%         |
| De 30 días a más | 90         | 19%         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 06**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

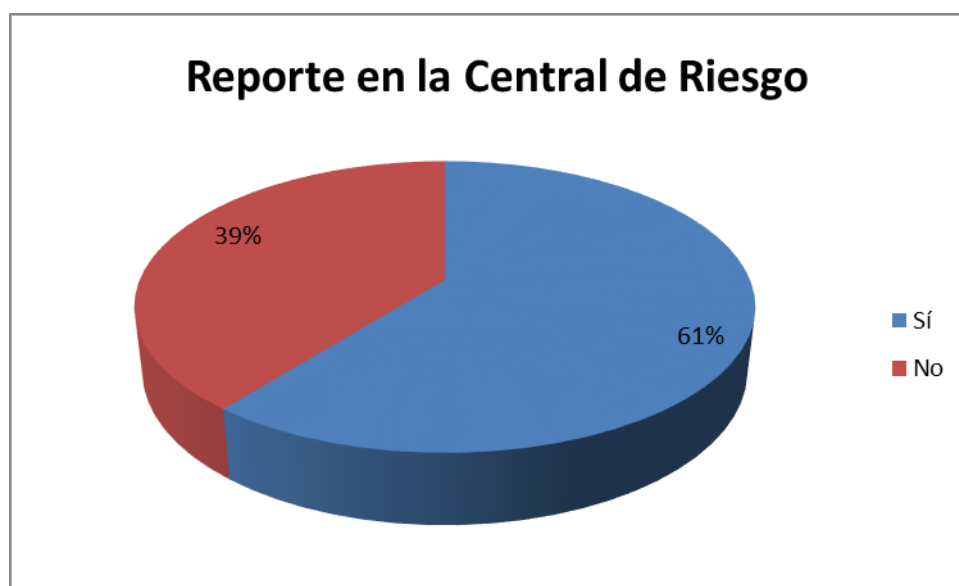
Del gráfico N° 06, el 48% de los encuestados indica que tuvieron atraso de entre 01 a 15 días; el 28% manifiesta que el atraso fue entre 16 a 30 días y el 24% sostiene que el atraso que tuvieron fue de 30 días a más.

**TABLA N° 07: Reporte en la Central de Riesgo**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 225        | 53%         |
| No           | 146        | 47%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 07**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

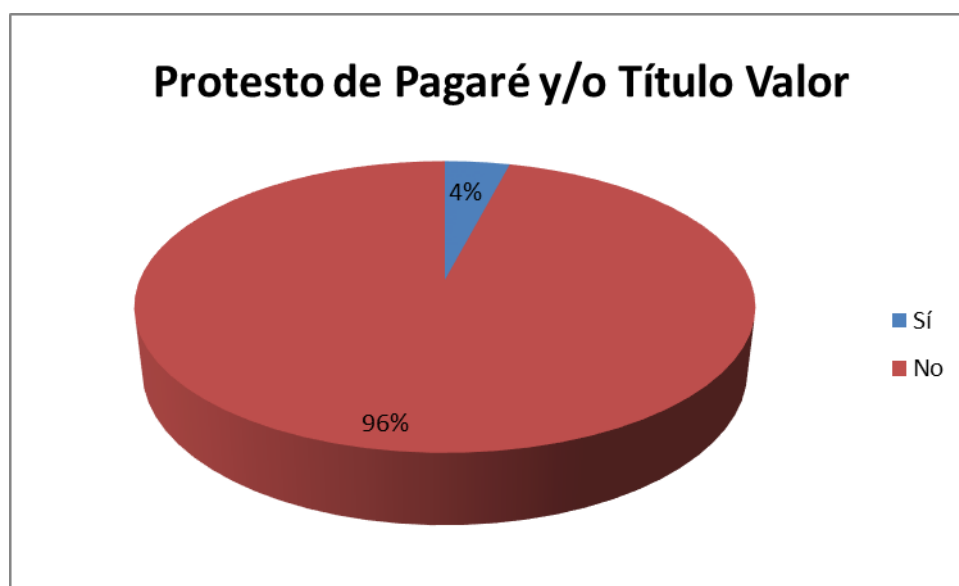
Del gráfico N° 07, el 61% de los consultados indican que sí fueron reportados en la central de riesgo con una calificación diferente a Normal, un 39% indica que no fueron reportados en la central de riesgo.

**TABLA N° 08: Protesto de Pagaré y/o Título Valor**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 15         | 4%          |
| No           | 356        | 96%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 08**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

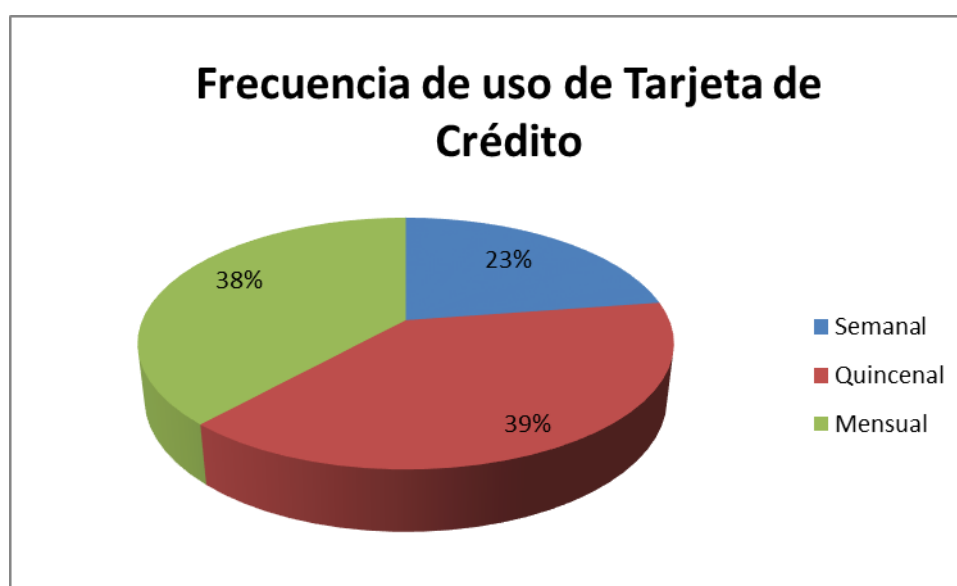
Del gráfico N° 08, se observa que un 4% de los encuestados indica que Sí tuvieron un protesto de pagaré y/o título valor; el 96% indica que No.

**TABLA N° 09: Frecuencia de uso de tarjeta de crédito**

| <b>RESPUESTA</b> | <b>NÚMERO</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|---------------|-------------------|
| <b>Semanal</b>   | 84            | 23%               |
| <b>Quincenal</b> | 145           | 39%               |
| <b>Mensual</b>   | 142           | 38%               |
| <b>TOTAL</b>     | <b>371</b>    | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 09**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

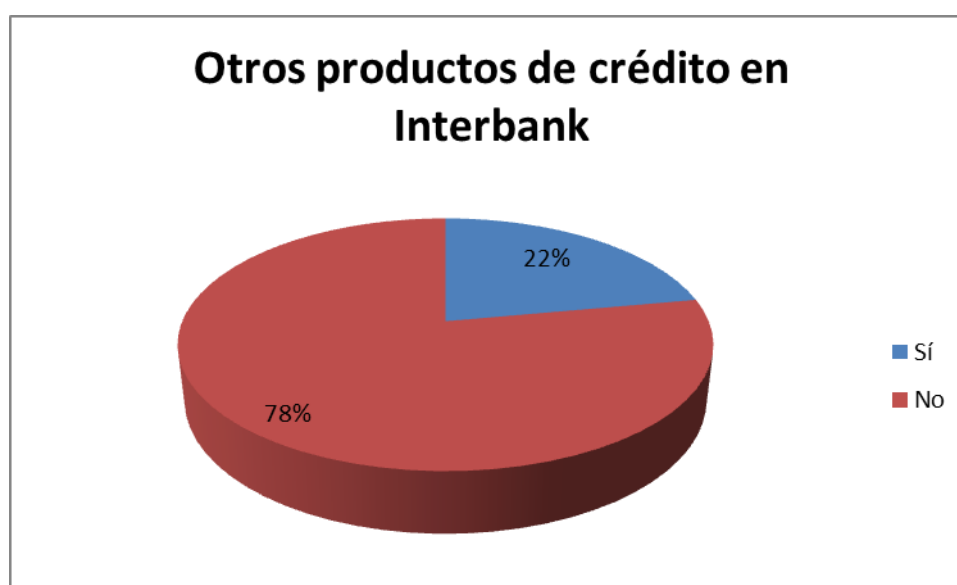
Del gráfico N° 09, un 23% de encuestados indica que usa su tarjeta de crédito con una frecuencia semanal; un 39% manifiesta que la frecuencia de uso de su tarjeta de crédito es quincenal y un 38% señala que usa su tarjeta de crédito al mes.

**TABLA N° 10: Otros productos de crédito**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 82         | 22%         |
| No           | 289        | 78%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 10**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

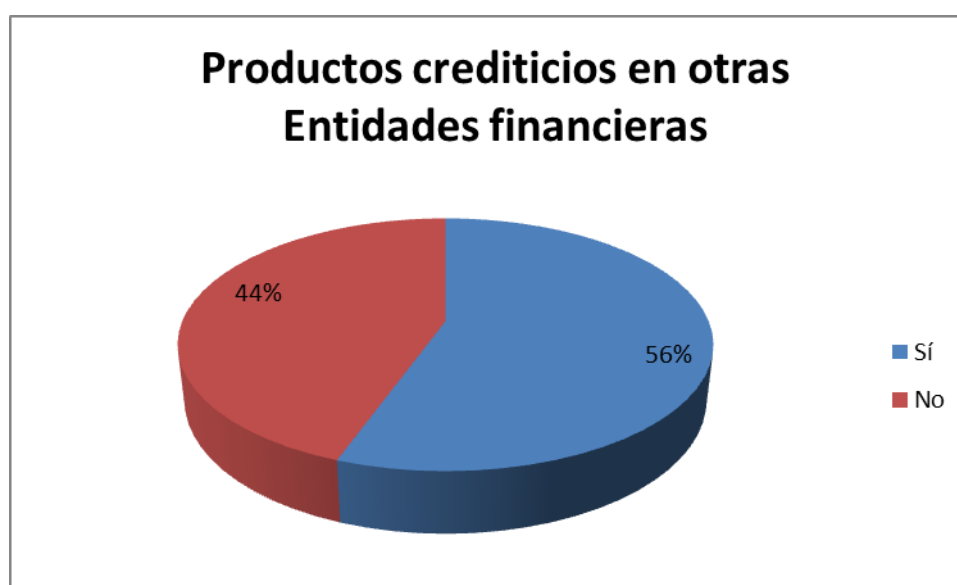
Del gráfico N° 10, un 22% de encuestados indica que sí cuenta con otros productos de crédito en el Banco Interbank; y un 78% indica que no cuenta con otros productos de crédito en Interbank.

**TABLA N° 11: Productos crediticios en otras entidades financieras**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 206        | 56%         |
| No           | 165        | 44%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 11**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

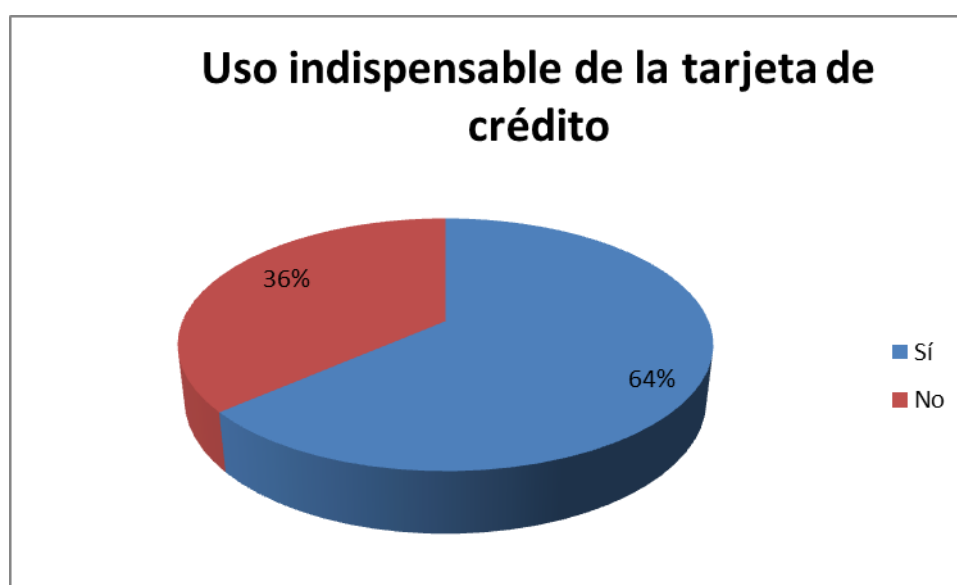
Del gráfico N° 11, encontramos que un 56% de los encuestados indica que sí cuenta con productos de crédito en otras entidades financieras; un 44% indica que no cuenta con otros productos crediticios en otras entidades financieras.

**TABLA N° 12: Uso indispensable de la tarjeta de crédito**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 236        | 64%         |
| No           | 135        | 36%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 12**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Del gráfico N° 12, encontramos que un 64% de los encuestados indica que sí considera indispensable el uso de la tarjeta de crédito; un 36% indica que no es indispensable usar la tarjeta de crédito.

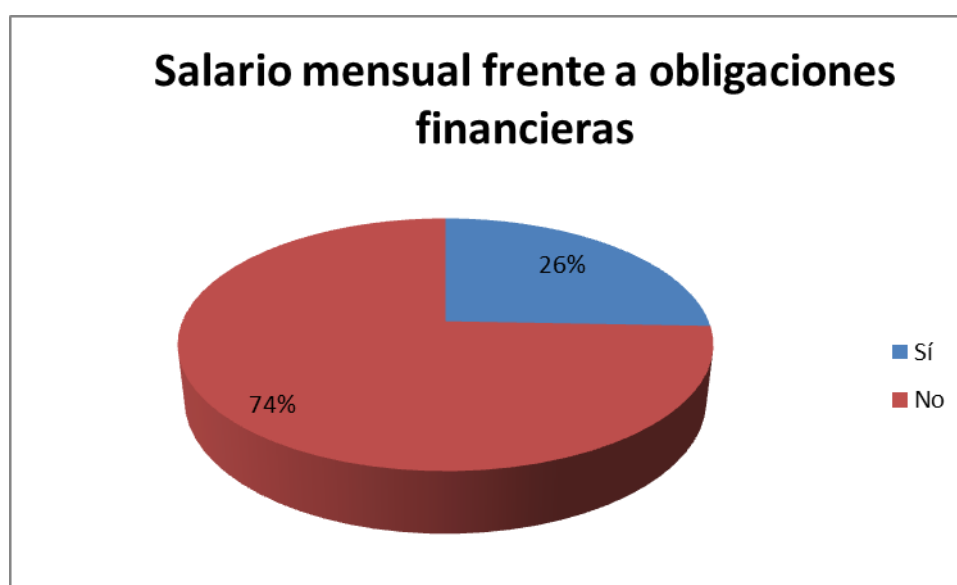


**TABLA N° 13: Salario mensual frente a obligaciones financieras**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 95         | 26%         |
| No           | 276        | 74%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 13**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

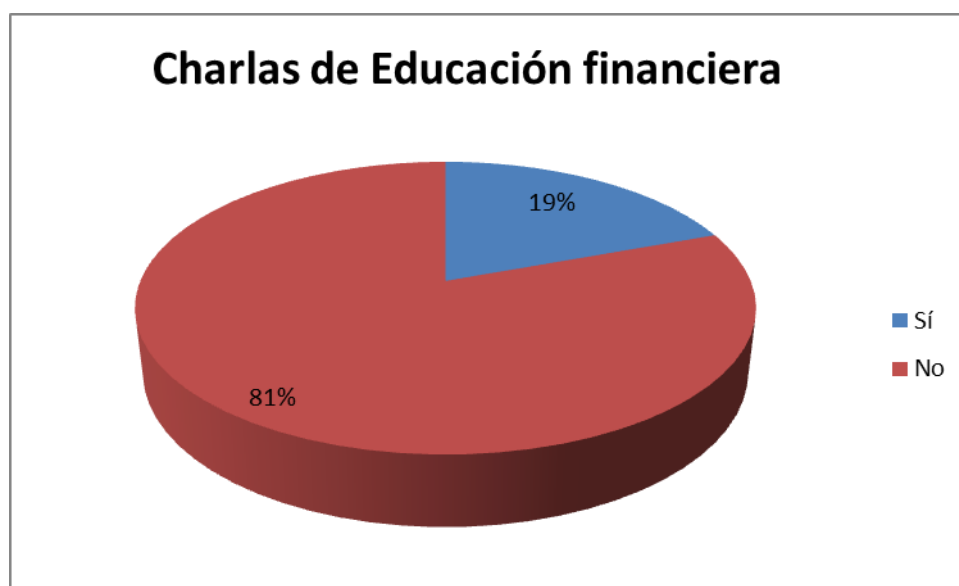
Del gráfico N° 13, podemos indicar que el 26% de la población encuestada indica que su salario mensual sí cubre las obligaciones financieras que tienen; por el contrario un 74% señala que su salario mensual no cubre sus obligaciones financieras.

**TABLA N° 14: Charlas de educación financiera**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 72         | 19%         |
| No           | 299        | 81%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 14**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

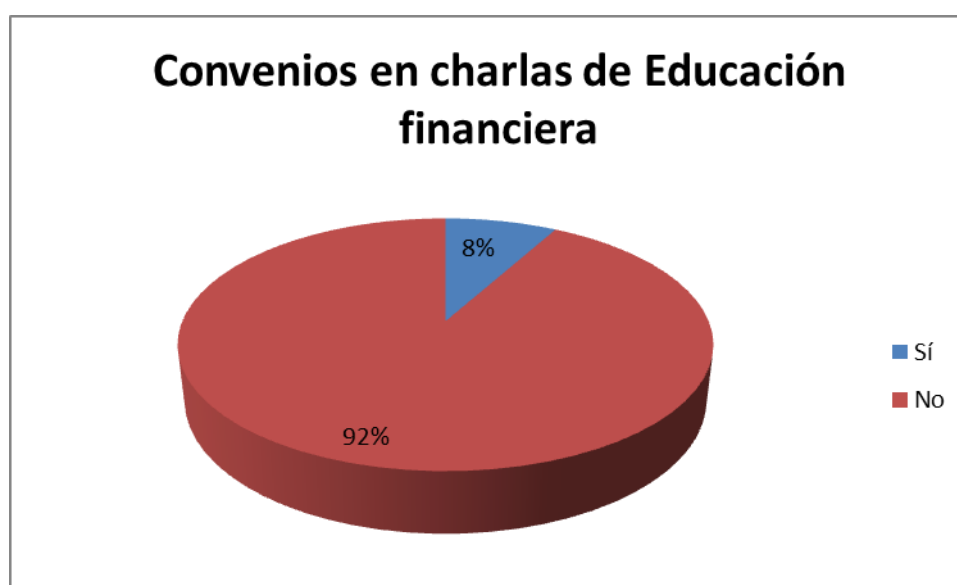
Del gráfico N° 14 encontramos que un 19% indica que Sí recibió alguna vez charlas sobre Educación Financiera; y un 81% indica que No ha recibido charlas sobre la misma.

**TABLA N° 15: Convenios en charlas de educación financiera**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 30         | 8%          |
| No           | 341        | 92%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 15**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

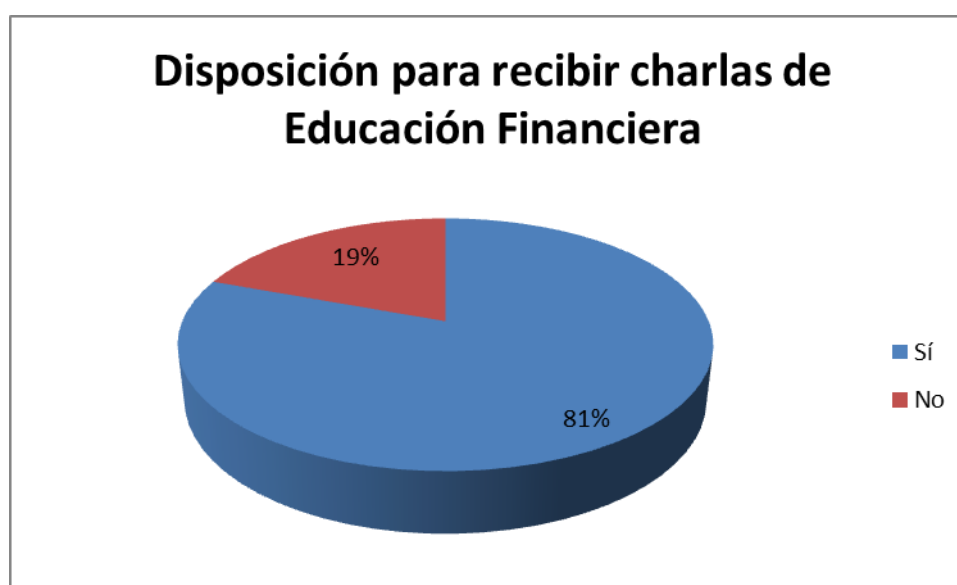
Del gráfico N° 15 encontramos que un 8% indica que en su centro laboral cuentan con convenios que brindan charlas de Educación financiera; y un 92% señala que no cuentan con ello en su centro laboral.

**TABLA N° 16: Disposición para recibir charlas de Educación Financiera**

| RESPUESTA    | NÚMERO     | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 299        | 81%         |
| No           | 72         | 19%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>371</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank Chimbote

**GRÁFICO N° 16**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Del gráfico N° 16 encontramos que un 81% indica que estaría dispuesto a recibir una charla sobre educación financiera que influya positivamente en sus decisiones económicas; y un 19% indica que no estaría dispuesto a recibir una charla de educación financiera.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- A la consulta sobre la identificación de los principales factores que generan morosidad, se encuentra que un 50% tienen una situación de empleo informal (Tabla N° 01) y que un 57% indica que cuenta con un ingreso promedio mensual en un rango de 930 soles a 1500 soles (Tabla N° 02). Un dato relevante es el impacto de la recesión en la economía, donde un 78% indica que se vieron afectados por este fenómeno económico. Además de ello, un 70% de los encuestados asegura que las tasas de interés al que se acogen al adquirir un crédito son generalmente altas (Tabla N° 03). Estos resultados coinciden con lo afirmado por (Parodi, 2018) que indica que las cifras indican que el 75% de los trabajadores en el Perú lo hace en el sector informal, sin acceso a beneficios sociales de ningún tipo. Perú tiene 31 millones de habitantes. De ese total, aproximadamente la mitad, es decir, 16 millones, pertenecen a la población económicamente activa (PEA). De los 16 millones, el 42% se encuentra subempleado por ingresos, lo que significa que la persona tiene un empleo, pero obtiene al mes menos que un ingreso mínimo referencial. También con lo dicho por (Ríos, 2018) quien señala que las tasas de interés varían según la entidad, la evaluación del cliente y el fondeo.
- Sobre las consecuencias en las que incurren los clientes al caer en morosidad, podemos observar que un 53% indicó que el tiempo promedio de atraso que tuvieron al pagar sus créditos fue de 01 a 15 días (Tabla N° 06) a la vez que un 53% fue reportado en la central de riesgos con una calificación diferente a Normal. Esto indicado en los resultados coincide con lo señalado por (Abeiga Vega & Ramón Zúñiga, 2012) donde indica que las entidades financieras se realizan análisis del comportamiento de los niveles de endeudamiento histórico y actual de los sujetos de crédito, pero sobre todo cuál ha sido su hábito de pago, la que se basa en la información que proporcionan los burós que incluye información de deudas en el sistema financiero, con el fin de poder obtener información confiable y ver si los clientes son objeto de adquisición de crédito.

- A la consulta sobre la capacidad de pago, un 74% indica que su sueldo, deduciendo sus gastos básicos, no le permite cubrir todas sus obligaciones financieras (Tabla N° 13). Con respecto a los créditos con los que cuentan, un 39% usa con frecuencia quincenal su tarjeta de crédito Interbank (Tabla N° 09) y señala un 64% que les es indispensable el uso de la misma (Tabla N° 12). Un 78% además cuenta con otro producto de crédito en Interbank fuera de la tarjeta (Tabla N° 10), y un 56% además de contar con productos de crédito en Interbank también adquirieron créditos en otras entidades financieras (Tabla N° 11). Los resultados tienen referencia con lo indicado por (Westreicher H., 2014) que en su análisis indica que la deuda de las familias se extiende a 2.3 veces sus ingresos, por lo cual existe el riesgo es de sobreendeudamiento de los agentes económicos, de algunas familias y empresas que pueden sobreendeudarse más de sus posibilidades

- Con respecto a bosquejar pautas de educación en adquisición de créditos, un 81% indica haber recibido alguna charla sobre educación financiera. Un 92% de encuestados señala que su centro de trabajo no cuenta con convenio con instituciones financieras para brindar charlas sobre educación financiera y un 81% estaría dispuesto a educarse en este tema para poder tomar mejores decisiones económicas. Esto coincide con lo expresado por (Pupo Cotilla, 2013) donde dice que es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES:**

**5.1.1.** Los principales factores que generan la morosidad en los pagos de créditos de los clientes del Banco Interbank son la situación de empleo ya que el 50% de los encuestados ejercen el trabajo informal y en su gran mayoría generan un ingreso mensual en promedio de entre S/ 930 y S/ 1500 soles, que en definitiva no les alcanza para poder cubrir sus obligaciones financieras. La recesión también afectó mucho a la economía de nuestro país representado en un 78%, la pesca y sobre todo la agricultura fueron algunas de las actividades económicas perjudicadas en el mes de marzo, por ello se generaron atrasos en los pagos de créditos. Otro factor es la tasa de interés que pagan por los créditos obtenidos y así lo respalda un 70% de la población, teniendo en cuenta que para adquirir un crédito en general, el cliente es calificado previamente según su historial crediticio y su situación económica.

**5.1.2.** Las consecuencias de la morosidad en los clientes del Banco Interbank son en primer lugar el reporte en la central de riesgos por parte de las entidades financieras, en el caso de los clientes de Interbank hay una mayoría reportada con una calificación diferente a normal en un porcentaje de 53% y esto quiere decir que la confiabilidad en este tipo de clientes comienza a disminuir. Además que de contar con un atraso mayor a 120 días existe un castigo de deuda el cual no le permitirá tener acceso a futuros créditos.

**5.1.3.** Para determinar la capacidad de pago tenemos que tener en cuenta cuánto puede endeudarse una persona en base a su ingreso. En este caso sucede que al tener un 74% de encuestados que indican que su sueldo, fuera de gastos básicos, no cubre sus obligaciones financieras, quiere decir que ello genera sobreendeudamiento al tener que acceder por ejemplo al uso de tarjetas de crédito y/o créditos personales que utilizan para poder cubrir sus deudas u otros gastos, lo cual no es sólo en Interbank sino también en otras entidades. Se concluye entonces que la capacidad de pago de la población es baja al momento de adquirir un crédito.

**5.1.4.** Teniendo este caso en vitrina, se puede señalar que es importante la implementación de una correcta educación de adquisición de créditos o educación

financiera para que de esta manera la población pueda ser más consciente al momento de adquirir un crédito, analizar tasas de interés y priorizar sus gastos.



## **5.2. RECOMENDACIONES:**

**5.2.1.** Antes de acceder a un crédito, los clientes deben analizar si verdaderamente es necesario adquirirlo, además de realizar un comparativo en las tasas de interés y beneficios a los que se estarían acogiendo de acceder a un crédito, con el fin de poder estar seguros que esta deuda podrá ser cubierta en su totalidad de manera mensual con el ingreso que se tenga al no ser un ingreso fijo.

**5.2.2.** Banco Interbank debe mantener el nivel de calificación de los clientes en la obtención de un crédito en general en la entidad. Medir la línea de crédito que se le brindará y la disposición de efectivo. En el caso de los clientes con una calificación de problema potencial en la central de riesgos, realizar medidas preventivas como la reducción de línea de crédito en el caso de tarjetas o restricción de la disposición en efectivo. Esto con el fin de no afectar la rentabilidad de la entidad.

**5.2.3.** Los clientes deben realizar un análisis de sus gastos y priorizarlos. Que el uso de la tarjeta de crédito o disposición de efectivo no sea tan frecuente ni en cuotas mayores a 3 si el consumo es mínimo. También es recomendable contar con un máximo de 2 tarjetas de crédito que pueda sólo sacar de un apuro al no contar con liquidez.

**5.2.4.** Banco Interbank debe realizar por lo menos dos veces al año charlas abiertas de educación financiera, ya que al contar con profesionales preparados se podría contribuir a la población con el conocimiento necesario para que de esta forma la tasa de morosidad no tenga tanta resistencia a la baja. También se puede visitar empresas de diferentes sectores y programar estas charlas con sus colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Abeiga Vega, M. A., & Ramón Zúñiga, L. P. (2012). *La tarjeta de crédito emitida por instituciones financieras y su evolución en el Ecuador durante los últimos cinco años*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales Saravia, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Calderón Espinola, R. S. (2014). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia Sede Institucional - Periodo 2013*. Trujillo: UNT.
- Castillo, N. (29 de Junio de 2017). *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/sbs-exhorta-entidades-rigurosas-otorgamiento-creditos-438392>
- Comparaguru.com. (31 de Mayo de 2016). *Comparaguru.com*. Obtenido de <https://www.comparaguru.com/blog/cual-es-tu-capacidad-de-pago>
- Coral Mendoza, F. Y. (2010). *Análisis Económico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 - Julio 2009*. Piura: Universidad de Piura.
- Economipedia. (2014). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Economipedia. (08 de Junio de 2014). *Economipedia*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- EduFiNet. (2017). *EduFiNet*. Obtenido de [http://www.edufinet.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1727&Itemid=178](http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178)
- Ledesma Valencia, J. F. (2012). *Usos del endeudamiento en la organización de la vida económica de algunos profesionales jóvenes en Cali*. Santiago de Cali: Universidad Icesi.
- Mogollón Haro, V. M. (2016). *Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015*. Trujillo: UCV.
- Morales Dinamarca, T. A. (2010). *Mejores Prácticas de Educación Financiera Aplicadas a Productos de Crédito en el Mercado Chileno*. Santiago de Chile: Repositorio Académico de la Universidad de Chile.
- Parodi, C. (Marzo de 2018). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2018/03/la-realidad-del-empleo-en-el-peru.html>
- Pupo Cotilla, F. (05 de Noviembre de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/politicas-para-disminuir-los-indices-de-morosidad-de-los-creditos/>
- Ríos, M. (Junio de 2018). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/creditos-personales-debe-tasa-interes-considerada-baja-143555>

- Rodriguez Zamora, L. (2008). *Prevención y Cura de la Morosidad (Análisis y Evolución Futura de la Morosidad en España)*. Barcelona: UPF Barcelona School of Management.
- Tantas Acuña, L. (2010). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del Sector Comercio, Rubro distribuidoras de útiles de oficina del distrito de Chimbote, Periodo 2008- 2009*. Chimbote: ULADECH.
- Ticse Quispe, P. E. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficia Especial - El Tambo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Westreicher H., G. (26 de Mayo de 2014). Deuda de las familias se extiende a 2.3 veces sus ingresos, según el BCR. *Gestión*.

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### ANEXO 01: CUESTIONARIO

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para determinar la influencia de la morosidad en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Interbank Chimbote, 2017.

**Instrucciones:** A continuación tendrá una serie de preguntas sobre la capacidad de pago, a las cuales debe responder a las alternativas propuestas marcando con un aspa (X) por lo que agradeceremos que las respuestas sean sinceras. Cabe resaltar que el cuestionario tiene carácter de reservado. Se agradece de anticipado su participación.

#### **I. De los factores que generan morosidad**

1. ¿Cuál es su situación de empleo?
  - a. Dependiente
  - b. Independiente formal
  - c. Informal
2. ¿Cuál es el ingreso promedio que percibe mensualmente?
  - a. De 930 a 1500 soles
  - b. De 1501 a 3000 soles
  - c. De 3001 a 5000 soles
  - d. Más de 5000 soles
3. Considera que la tasa de interés de crédito del Banco Interbank es:
  - a. Altos
  - b. Bajos
4. ¿Cree Ud. Que la fecha de pago es un factor que no permite que cumpla con sus obligaciones financieras?
  - a. Sí
  - b. No
5. ¿El sector económico en el que desempeña sus actividades ha sido impactado por la recesión del país?
  - a. Sí
  - b. No

## **II.- De las consecuencias de la morosidad**

1. ¿Cuál fue el tiempo promedio de atraso que tuvo durante el pago de sus obligaciones financieras?
  - a. De 1 a 15 días
  - b. De 16 a 30 días
  - c. Más de 30 días
2. ¿Se ha encontrado reportado alguna vez en la central de riesgo?
  - a. Sí
  - b. No
3. ¿Ha registrado algún protesto de pagaré y/o título valor?
  - a. Sí
  - b. No

## **III. De la capacidad de pago**

1. ¿Con qué frecuencia usa su tarjeta de crédito Interbank?
  - a. Semanal
  - b. Quincenal
  - c. Mensual
2. ¿Cuenta con otro producto de crédito en el Banco Interbank?
  - a. Sí
  - b. No
3. ¿Cuenta con productos crediticios en otras entidades financieras?
  - a. Sí
  - b. No
4. ¿Es para Ud. Indispensable el uso de una tarjeta de crédito?
  - a. Sí
  - b. No

5. ¿El sueldo que actualmente percibe, luego de deducir sus gastos de mantener a Ud. Y su grupo familiar, le permite cubrir todas sus obligaciones financieras mensuales?

- a. Sí
- b. No

#### **IV. De la educación financiera**

1. ¿Ha recibido alguna charla sobre educación financiera?

- a. Sí
- b. No

2. ¿Su centro laboral cuenta con convenio de charlas sobre educación financiera brindada por alguna institución competente?

- a. Sí
- b. No

3. ¿Estaría dispuesto a asistir a una charla sobre educación financiera que influya positivamente en sus decisiones económicas?

- a. Sí
- b. No

**ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**Título: “INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA CAPACIDAD DE PAGO DE CLIENTES BANCO INTERBANK CHIMBOTE, 2017”**

| VARIABLES  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                              | INDICADORES                    | INSTRUMENTO  |
|--|--|--|--|--------------------------------|--------------|
| <b>Capacidad de pago</b><br>(Variable Dependiente) | La capacidad de pago es la cantidad máxima de ingresos que se puede destinar al pago de deudas. Es la cantidad de dinero real que dispones cada mes para pagar todas tus deudas. (Comparaguru.com, 2016) | Para estimar dicha capacidad de pago, es necesario determinar el ingreso mensual y restarle todos los gastos, de manera que el resultado sean los ingresos libres de cualquier obligación.   | Cumplimiento de obligaciones financieras | Desempleo                      | Cuestionario |
|  |  |  |  | Carga Familiar                 |              |
|  |  |  |  | Remuneración                   |              |
| <b>Morosidad</b> (Variable Independiente)          | Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. (Economipedia, Economipedia, 2014)                      | En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como:<br>Tasa de morosidad =<br>Créditos impagados/Total de créditos. | Morosidad Bancaria                       | Necesidad de adquirir créditos | Cuestionario |
|  |  |  |  | Número de créditos por usuario |              |
|  |  |  |  | Tasa de Interés                |              |



**ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

| TITULO   | PROBLEMA  | HIPOSTESIS  | OBJETIVOS   |
|--|---|---|---|
| <p>Influencia de la Morosidad en la Capacidad de Pago de clientes Banco Interbank Chimbote, 2017</p> | <p>¿Cómo influye el índice de morosidad en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Interbank Chimbote, 2017?</p> | <p>La morosidad influirá en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Interbank Chimbote, 2017</p> | <p><b>General:</b><br/>Determinar cómo la tasa de morosidad influye en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Interbank Chimbote, 2017</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identificar los principales factores que generan morosidad en los pagos de créditos de clientes del Banco Interbank Chimbote 2017.</li> <li>❖ Identificar las consecuencias en las que incurren los clientes al caer en morosidad.</li> <li>❖ Identificar la capacidad de pago de los clientes del Banco Interbank Chimbote frente al cumplimiento de sus obligaciones financieras.</li> <li>❖ Bosquejar pautas de una correcta educación de adquisición de créditos en base a la capacidad de pago de los clientes del Banco Interbank Chimbote.</li> </ul> |