

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en  
clientes del Banco Interbank año 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**Autor:**

Gonzalez Cruz Willians Ismael

**Asesora:**

Verónica Fernández Pinedo

Chimbote - Perú

2018

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a Dios, por darme la sabiduría e inteligencia y por brindarme buenos y gratos momentos con mis seres queridos los cuales me han apoyado en mis logros y me han ayudado levantarme y aprender de mis errores durante mi carrera profesional.

A mis padres, a quienes les debo todo lo que soy. Gracias a su apoyo, empeño y sacrificio, han ayudado a que este reto de ser un profesional se pueda realizar.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios, por bendecirme en todo momento y lugar donde estoy.

A mis padres, quienes me alientan para seguir adelante en todas mis metas trazadas y no darme por vencido.

A mi profesora, por su tiempo y dedicación, así como las enseñanzas que me transmite en el desarrollo de mi formación profesional

# INDICE

<b>PALABRAS CLAVE</b> .....	i
<b>TITULO</b> .....	ii
<b>RESUMEN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>INTRODUCCION</b> .....	1
<b>ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA</b> .....	1
<b>JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION</b> .....	5
<b>PROBLEMA</b> .....	5
<b>CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES</b> .....	5
Variable independiente .....	5
Morosidad .....	5
Variable Dependiente.....	14
Capacidad de pago .....	14
<b>HIPÓTESIS</b> .....	16
<b>OBJETIVOS</b> .....	16
Objetivo general .....	16
Objetivo específicos .....	16
<b>METODOLOGÍA</b> .....	17
<b>TIPO DE INVESTIGACION</b> .....	17
<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b> .....	17
<b>POBLACION Y MUESTRA</b> .....	17
<b>TECNICAS DE INSTRUMENTOS</b> .....	17
<b>II.5. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA IMFORMACION</b> .....	17
<b>RESULTADOS</b> .....	18
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....	32
<b>CONCLUSIONES</b> .....	35
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	36
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	37
<b>ANEXO 01: ENCUESTA</b> .....	38
<b>ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	39
<b>ANEXO 03: MATRIZ OPERACIONAL</b> .....	40

**Palabras Clave**

Tema : Morosidad, Impacto económico

Especialidad : Finanzas

**Keyword**

Topic : Delinquency, Economic Impact

Specialty : Finance

**Línea de Investigación:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub Área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Economía

**Título**

Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes del Banco  
Interbank año 2017

**Title**

Late payment for personal loans and their economic impact on clients of Banc  
Interbank year 2017

**Resumen:**

El propósito de la investigación fue determinar la influencia de la Morosidad por préstamos personales y su impacto en la economía de los clientes del Banco Interbank periodo 2017, El tipo de investigación que se utilizó fue descriptiva y aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. Se tuvo como población al Banco Interbank con un total de 15 clientes que contaban con préstamos personales, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Se obtuvo de los resultados que la morosidad por préstamos personales incide negativamente en la capacidad de pago en los clientes del Banco Interbank año 2017, donde los encuestados el 67% indica que el desempleo que existe en Chimbote afecta negativamente al momento de cumplir con sus obligaciones financieras, así como también un 87% de los clientes encuestados indica que los ingresos que perciben de manera mensual es un factor que no permite cancelar su préstamo personal en la fecha indicada y también el 73% de los clientes encuestados indica que la tasa de interés del préstamo que adquirieron en el Banco Interbank es demasiado alta por lo cual no pueden reunir a tiempo el importe de su cuota a pagar.

**Abstract:**

The purpose of the investigation was to determine the influence of delinquency for personal loans and their impact on the economy of the clients of the Interbank Bank period 2017. The type of research that was used was descriptive and applicative, of non-experimental cross-sectional design. The population of Banco Interbancario was carried out with a total of 15 client clients who had personal loans, the technique used for the survey and the instrument for the questionnaire..

It was obtained from the results that the delinquency of personal loans negatively affects the ability to pay in the clients of the Interbank Bank in 2017, where the respondents 67% indicate that the unemployment that exists in Chimbote negatively affects the time of fulfilling their obligations. Likewise, 87% of the clients surveyed indicate that the income they receive on a monthly basis is a factor that does not allow them to cancel their personal loan on the indicated date and also 73% of the clients surveyed that indicates the interest rate. the loan that he acquired in Banco Interbank is too high, so he can not collect the time of his quota to pay.

## **I. Introducción**

### **1. Antecedentes y fundamentación científica.**

(Chero & Paredes, 2015) en su tesis titulada "Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015", concluye que, con las deficiencias encontradas y analizadas respecto de su causa y efecto, se establecieron las estrategias aplicadas en el Banco Azteca de Chepén, indicando que el personal debería tener mayor rango de acción en cuanto a sus metas de colocación, para que la evaluación crediticia sea más fiable y no solo se persiga aumentar su cartera de colocaciones. Así mismo, se implantó un sistema de reconocimiento anticipado de potenciales clientes morosos, de la mano con una capacitación constante al personal.

(Quispe, 2014) en su tesis titulada "Refinanciamiento de crédito y riesgo crediticio en Compartamos Financiera S.A. de la agencia Cuzco en el periodo 2014", concluye que, los resultados de la investigación demuestran que, si existe una influencia en el objetivo general planteado, el refinanciamiento de crédito influye en el Riesgo crediticio de Compartamos Financiera S.A en la Agencia Cusco en el Periodo 2014. Es decir que el 64.2% de los clientes si tienen riesgo creditico ya que se demuestra con el análisis de las tres dimensiones básicas, como son el riesgo de incumplimiento, exposición del plazo refinanciado y la recuperación de la deuda total refinanciada esto en función al refinanciamiento de crédito.

Se demuestra que el Refinanciamiento de crédito si influye en el Riesgo de Incumplimiento en Compartamos Financiera S.A. en la Agencia Cusco en el Periodo 2014. Lo cual indica que los clientes en un 56.8% se encuentran en un Riesgo de incumplimiento por presentar en su cuota refinanciada un retraso mayor a 30 días.

(Parrales, 2013) en su tesis titulada "Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas", concluye que, la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%.

Las características del proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil, determinan que se encuentra en la etapa de **Cobranza en desarrollo**.

Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas

del IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas.

El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

(Ticse, 2015) en su tesis titulada “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial El Tambo”, señala entre sus conclusiones que, los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (a) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se evalúa efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la adecuada evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por las distintas instituciones financieras.

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (b) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo, la recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redundando directamente en su rapidez y eficiencia

(Vidal, 2017) en su tesis titulada “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”, concluye que, la realidad de nuestro país, en el periodo observado, es una tendencia a tener rentabilidades más restrictivas y que son consecuencias de un aumento en los cambios regulatorios como también por la evolución que han tenido los clientes que se reflejan en leyes que protegen al consumidor final. Por otro lado, al ver la tendencia a la baja que tiene también el índice de morosidad, se puede concluir que las políticas de Riesgo en la admisión de créditos han sido visionarias y se han modificado para regular el otorgamiento con alto nivel de Riesgo. Lo anterior provoca que los Bancos también sean adversos al riesgo y sus estrategias se inclinen a ser más

selectivos en la admisión, de tal forma de evitar futuras pérdidas por no pago, más que seguir siendo por años sólo una fuerza de venta que genera ingresos por volúmenes de ventas. Se comprobó que usando datos de panel y una metodología donde se parte de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y, llegando a un modelo libre de correlación y heterocedasticidad, se puede construir un modelo con indicadores estadísticos relevantes y variables significativas. Este trabajo también demuestra que la rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco quiere tener. Como por ejemplo el mix entre los distintos productos de la parrilla que puede ofrecer el banco, o también se ve en la política de gastos, donde siempre se busca el minimizar esa cuenta.

(Carpio, 2014) en su tesis titulada “Niveles del índice de morosidad del periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote”, concluye que, se aplicó el ratio de morosidad para conocer el nivel en el que incurre este índice dentro de los períodos 2011 al 2014 de la Caja Municipal del Santa según la Resolución SBS N° 11356-2008 sobre Introducción al alineamiento interno y externo; de acuerdo al Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiera emitido por la SBS, que nos indica la descripción y dinámica de cuentas.

Se comparó los resultados de los ratios de morosidad; concluyendo lo siguiente: para el 2011, la morosidad representa el 8,92%, en el 2012, este índice se incrementó a 14.20%; en el 2013, siguió creciendo, obteniendo su máximo nivel dentro de los cinco últimos años a 17.05%; y para el período 2014, disminuyó a 15.41%. (Córdova, 2017) en su tesis titulada “Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú - Un estudio para el periodo 2001-2016”, señala entre sus conclusiones que durante el periodo estudiado, las cajas municipales (CMAC) experimentaron un gran crecimiento en su presencia a nivel nacional: desde el 2001, la tasa de crecimiento compuesta anual (CAGR) de las colocaciones fue de 25%, mientras que el CAGR del número de agencias fue de 20%. Impulsadas por el crecimiento de nuestro país en dicho periodo, las CMAC crecieron notablemente. Sin embargo, la morosidad también se incrementó: el sistema de las cajas municipales experimentó un fuerte incremento de la morosidad de más de 2% en

menos de 15 meses (desde diciembre de 2008 a abril de 2010), para luego mantenerse en una cifra cercana al 7% a noviembre de 2016. La relajación de las políticas crediticias, con el fin de obtener un mayor poder de mercado, llevaron a un crecimiento desmedido de las colocaciones. Este crecimiento suele observarse a través de dos variables principales: crecimiento en el número de agencias y crecimiento en los montos de colocaciones. En ese sentido, las dos principales hipótesis de nuestro trabajo buscaban comprobar si es que, efectivamente, estas variables contribuyeron al incremento de la morosidad en el periodo de estudio. Para ello, planteamos un modelo de mínimos cuadrados ordinarios. Asimismo, agregamos otras variables que, de acuerdo a la literatura previa, influirían en la morosidad. Dentro de nuestro modelo, hemos encontrado que todas las variables planteadas aportan de manera significativa al modelo y cumplen con los signos esperados y encontrados en otros trabajos presentados en la literatura relacionada. De manera específica, hemos encontrado que las variables que determinan la morosidad en las CMAC del Perú son las siguientes: PBI del sector Servicios, desempleo, monto de colocaciones, número de agencias, liquidez, solvencia y retorno sobre el patrimonio (ROE). Este hallazgo nos permitió comprobar y validar nuestras principales hipótesis:

- La flexibilidad de la evaluación crediticia genera un incremento desmedido de las colocaciones, lo que contribuye positivamente al incremento de la morosidad en las CMAC.
- El incremento del número de agencias, en un intento por mantener el crecimiento de las colocaciones y el poder de mercado, contribuye positivamente al incremento de la morosidad en las CMAC

## **2. Justificación de la investigación**

En el Banco Interbank, existe alto grado de morosidad en el pago de préstamos personales lo cual afectan la liquidez de los clientes de la institución bancaria.

Consideramos que la presente investigación fue de gran importancia, ya que nos permitió identificar los principales factores que generan la morosidad por préstamos personales del banco Interbank.

Creemos que la presente investigación podrá ser tomada por otros investigadores y/o instituciones interesadas en el tema a estudiar.

## **3. Problema**

¿De qué manera la morosidad por préstamos personales incide en la capacidad de pago en los clientes del Banco Interbank año 2017?

## **4. Conceptuación y Operacionalización de Variables**

### **4.1. Variable independiente**

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

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 subestándar: 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.

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

La morosidad en las instituciones Financieras se refleja por varias causas: flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del cliente entre otros, trayendo consigo problemas como son la morosidad y sus respectivas provisiones por créditos vencidos.

La política de créditos actualmente por la competencia de instituciones micro financieras hace que la evaluación de créditos sea más flexible. Además, ante las ofertas de bajas tasas de interés de crédito el cliente es atraído por más de una institución micro financiera sin proveer su sobreendeudamiento futuro cayendo así en el problema de pago. No descartemos que la situación financiera del país incluye también en dicho problema, debido a los constantes cambios económicos del país y que algunas empresas no están preparadas para asimilar dichos cambios fracasan y tienen que desaparecer del mercado incumpliendo así con sus compromisos crediticios.

La morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

El compromiso de lo pago del crédito, se ve dañado cuando los clientes no llegan a cumplir con sus pagos respectivos, es entonces que el aumento de esta clase de clientes hace que la cartera este en morosidad.

La mora, es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución financiera. Las personas involucradas con los créditos a pequeñas y Microempresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la mora, porque cuando ésta se presenta origina malestar cuyos efectos trascienden hasta los aspectos personales, ya que mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transformar el carácter de los funcionarios, crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal.

La morosidad crediticia en las instituciones financieras, es uno de los principales inconvenientes que no permite el desarrollo de las mismas, su corrección no es inmediata, pero si se puede evitar, por medio de la reducción de riesgos crediticios, así mismo las políticas d créditos que manejan estas entidades están siendo cada vez más flexibles, debido a que otorgan créditos a personas que no cuentan con algún sustento formal(Boleta de pago, Recibo por Honorarios y declaraciones por la SUNAT),algún aval garantía de alguna propiedad, es así que el riesgo es muy alto, de que el cliente pague a tiempo el crédito que se le otorga, tal vez se debe analizar si este es capaz de cumplir con los pagos correspondientes.

En cuanto a la morosidad sabremos que debe tener en cuenta las entidades bancarias con respecto a su personal y baje la mora de las organizaciones

Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.

Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.

Falta de programas de capacitación y entrenamiento de su personal

También existen moras causada por el proceso de evaluación donde los errores en esta etapa, dentro de los más frecuentes se pueden mencionar los siguientes: Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía, créditos aprobados por

factores de amistad o parentesco, créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o más expectativas positivas de buenos negocios futuros.

En la parte de la evaluación también se pueden considerar la fase de promoción de crédito en el cual también se pueden cometer errores que alientan la morosidad futura se pueden mencionar.

Brindar una información incompleta o falsa al cliente, que le impide tomar una buena decisión para asumir con responsabilidades y conocimientos que va a contraer.

Reducir niveles de ética de personal que proporcionan los servicios y/o que interviene en los diferentes procesos de otorgamiento del crédito.

La Mora causada por el Proceso de recuperación de Crédito tiene mucho que ver con la falta de habilidad que les falta al personal de dicha entidad para recuperar los créditos

Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en la situación de morosidad.

Falta de control deficiente sobre la aplicación de las acciones de cobranza.

Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir a clientes a honrar sus pagos de manera puntual.

Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de crédito.

La institución financiera establece como política interna, la aplicación de los siguientes niveles de constitución de provisiones de Riesgo, para cada uno de los rangos de calificación de riesgo, de conformidad a los lineamientos establecidos en la codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Banca y Seguros.

En este caso tenemos a cinco tipos de clientes que tienen distinta manera de hacer pagos en cuenta al tiempo. En este caso tenemos al cliente (A) Aquel socio que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital de interés y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días. Como segundo cliente tenemos al (B) es aquella persona que todavía demuestran que puedan atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. Como tercer punto tenemos al cliente (C) persona que ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y su interés en las condiciones pactadas.

Como cuarto punto tenemos al cliente (D) se dice que es igual que los socios que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción igual para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones. Y por último tenemos al cliente (E) se dice que es la última calificación aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo por encima de los 120 días.

Entonces hay que tener en cuenta que ser calificado como cliente C, D o E trae problemas posteriores, así se cancele toda la deuda. Porque cuando quiera obtener una tarjeta de crédito o un préstamo el banco o la casa comercial le exigirá más garantías o simplemente se lo negará.

Una persona cuando tiene aumento de morosidad es porque ha contraído deudas en exceso, tiene deudas de por vida y estamos hablando del sobre endeudamiento que viene a ser la situación en que se encuentra el ciudadano o familia que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas. Su pasivo supera a su activo, no puede pagar y se convierte en insolvente.

El incremento de la deuda de los hogares tiene sus causas en el incremento del coste de la vivienda, la reducción del tipo de interés, y la mayor confianza de los consumidores en su estabilidad laboral. En efecto, el elevado endeudamiento de las familias, el incremento de tipo de interés, el elevado coste de la vivienda, la precariedad laboral e inestabilidad familiar (Signos de este tiempo) Son los principales factores que conjuntados colocan a los hogares ante un alto riesgo de banca rota.

Fuentes normativas El primer antecedente normativo que tenemos sobre tarjeta de crédito lo constituye la Res. SBS. (1978). Existiendo otras normas complementarias. Esta norma siguiendo la teoría de apertura de crédito, en su artículo 3º precisaba, que los bancos sólo celebrarían los contratos de crédito bancario con sus cuentas corrientes que lo soliciten por escrito y posean reconocida solvencia moral y suficiente capacidad económica, lo cual sería calificado por el Banco interesado.

Ley general del sistema financiero se dice que comenzó a regularse con la dación del Decreto Legislativo 637 del 25 de abril de 1991 que en el inciso “y” del artículo 177, facultaba a las financieras a expedir tarjetas de crédito. Luego de unos años, se emitió

el Decreto Legislativo 770 del 30 de octubre de 1993 que en sus artículos 246 y 401 incisos “y”, respectivamente, facultaba a los bancos múltiples a expedir y administrar tarjetas de crédito.

Estas dos normas, obviamente, están derogadas, sólo la citamos para efectos de remitirnos a sus antecedentes, como bien apunta, el ítem. Hoy día, está vigente la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica del Sistema de Banca y Seguros Ley No. 26702 de 09 de diciembre de 1996 que derogó al Decreto Legislativo 770. La Ley No. 26702 en su artículo 221 inciso 34, repite, el texto de las normas derogadas, es decir, las empresas pueden expedir y administrar tarjetas de crédito y débito. Nótese la distinción, como ha ido evolucionando, desde financieras, bancos múltiples a hoy en día, llamárseles empresas; por otro lado, si bien es cierto en su momento esta norma precisaba a las tarjetas de crédito, actualmente, habría que agregar también –como así lo hace- a las tarjetas de débito.

Resoluciones de superintendencia de banca y seguros la tarjeta de crédito en Perú es regulada a través de Resoluciones de Superintendencia de Banca y Seguros, como ha así sucede en otros países, tal es el caso de México, Uruguay, Paraguay, Cuba, entre otros. Argentina, en cambio, es a través de una ley que regula el instituto en estudio. Otros países como España, a través de leyes de protección a los consumidores.

La Resolución SBS No. 355-93 (1993) se dictó el Reglamento de Tarjetas de Crédito, que a nuestro entender, sigue aplicando la teoría apertura de crédito, en su artículo 3º, aduce que: “Las empresas bancarias y financieras, sólo celebrarán contratos de Tarjetas de Crédito con sus cuentas corrientes que lo soliciten por escrito siempre que como resultado de la correspondiente evaluación crediticia, calificación de su capacidad de pago, solvencia moral y económica, la empresa bancaria o financiera, previamente a la emisión de la Tarjeta de Crédito, apruebe la correspondiente solicitud. Para el caso de las empresas financieras, dicho contrato se realizará con presidencia del requisito de apertura de cuenta corriente, debiéndose indicar específicamente los procedimientos y registros que se adopten para el adecuado control individual de los créditos mediante Tarjetas de Crédito”. Ha de notarse, que el reglamento de aquel entonces establecía una condición que el usuario tenga una cuenta corriente.

Asimismo, las empresas bancarias y financieras comunicarán a dichos clientes el monto de los cargos y gastos a que estarán sujetos, debiéndoles informar previamente las variaciones que se efectuarán sobre los mismos, de ser el caso”.

Hasta el momento, puntualicemos lo siguiente, primero, no se había definido el contrato de tarjeta de crédito; segundo, el contrato surgía como solicitud del interesado –recordemos lo que pasó en los EEUU. al inicio del instituto-; tercero, se deja mención los requisitos que debe tener el usuario; y, por último, la obligación de los emisores a comunicar a los usuarios de los cargos y gastos a que están sujetos, es decir, debe cumplirse con los derechos de los consumidores, deber de información.

Este Reglamento trae como novedad, a decir de algunos, que define el instituto, en su artículo 3º precisa lo siguiente: “Mediante el contrato de tarjeta de crédito la empresa concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y expide la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen o, en caso de solicitarlo y así permitirlo la empresa emisora, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya utilizado y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato”.

Al respecto, si bien es cierto, es una definición, ésta no está dada entendiendo al instituto como un sistema sino como un contrato. Hay que tener en cuenta, que son tres contratos individuales, sí, pero que están relacionados unos a otros, de tal manera, que cumplan su finalidad económica.

Las causas de la morosidad son variadas y complejas. Hay estudios realizados a nivel de la Unión Europea al respecto.

Estas son las *causas*, a grandes rasgos, que provocan la morosidad:

### **Causas:**

- **Actividad económica negativa.**
- **Prolongación de los plazos de pagos.**
- **Cultura de morosidad.**

#### **- Actividad económica**

No hay lugar a dudas que cuando la actividad económica se ralentiza, decrece, surgen los impagos. Un ejemplo muy actual es la crisis que están padeciendo la mayoría de las economías: las empresas cierran, alto índice de parados, etc. son causas suficientes para que se dispare la tasa de morosidad.

#### **- Prolongación de los plazos de pagos**

En situaciones complicadas la mayoría de las empresas quieren ganar tiempo a la hora de realizar los pagos. Esto significa que emplean estos plazos para autofinanciarse en vez de pedir créditos a las entidades bancarias.

Hay deudores que imponen plazos de hasta 120 días. Durante este tiempo han recibido los bienes o servicios, pero aún no ha pagado a su proveedor (hasta que no pasen esos 120 días).

#### **- Cultura de la morosidad**

En muchos países se ha instaurado el hábito de pagar tarde y mal. Ya no se trata de un motivo estrictamente económico sino de hábito.

También es interesante tener en cuenta *otros factores* que pueden causar la morosidad:

Otros factores:

- La posición de fuerza en el mercado
- Falta de conocimiento
- La posición de fuerza en el mercado

Hay empresas que temen poner unas condiciones de pago que son preventivas y razonables por el motivo de no se le vaya el cliente.

Se sabe que hay empresas con mucho poder económico e influencias para marcar ellos las condiciones comerciales.

#### - **Falta de conocimientos**

Aunque no es generalizado, si es cierto que pequeñas empresas y autónomos no conocen los instrumentos que tienen a su alcance para combatir la morosidad y prevenirla.

En el informe antes mencionado realizado en la Unión Europea, para averiguar las causas de los impagos a nivel europeo, destaca una preocupante primera causa: la intencionalidad. Es decir, que el deudor no paga o paga tarde porque quiere actuar así. Causas como no he cobrado aún y no puedo pagar, me han bajado las ventas, que el margen comercial es muy estrecho, que no tiene financiación, litigios comerciales, falta de puntualidad en las entregas, discrepancias en la factura, etc. se quedan en un segundo plano.

### **Préstamo Personal**

Un crédito personal o préstamo personal es aquella operación en la cual un acreedor, que suele ser una entidad financiera, presta una cierta cantidad monetaria a un deudor, que debe ser una persona física, y que tendrá que devolverlo acompañado de unos intereses.

La principal característica de los créditos personales es que el deudor responde con todos sus bienes presentes y futuros, sin necesitar avales o garantías adicionales. En otro tipo de créditos, como los hipotecarios, además de la responsabilidad personal del deudor, es necesario acreditar una garantía hipotecaria (habitualmente sobre el bien inmueble sobre el que recae la hipoteca).

En el crédito personal intervienen dos elementos personales: acreedor y deudor.

- **Acreeedor.** Habitualmente es una entidad financiera, aunque no hay ningún impedimento para que pueda ser cualquier otra persona jurídica o física.
- **Deudor.** Tiene que ser una persona física. No cabe la concesión de créditos personales a personas jurídicas.

### **Principales características del crédito personal**

Las principales características del crédito personal son las siguientes:

- Como hemos comentado anteriormente, el principal elemento diferenciador del crédito personal es que el deudor responde con sus bienes presentes y futuros, sin necesidad de aportar una garantía hipotecaria.
- Esto anterior implica un riesgo más elevado de impago por parte del deudor, al haber menos garantías que en otro tipo de créditos. Por ello la tasa de interés suele ser más elevada.
- De la primera característica, también se deriva que el importe del crédito no sea demasiado elevado.
- Antes de conceder un crédito personal, el acreedor debe analizar minuciosamente el patrimonio del deudor. Para ello, se le suele exigir una serie de documentación adicional que acrediten unos ingresos suficientes para hacer frente al crédito.
- A pesar de la característica anterior, la tramitación de los créditos personales es mucho más rápida que en otros créditos, ya que no tiene que avalar con ningún bien adicional (por ejemplo, la vivienda en los créditos hipotecarios).
- Estos créditos suelen concederse para la compra de bienes de consumo y de servicios. Existe un tipo de crédito personal que se utiliza para la adquisición de estos bienes de consumo: los créditos al consumo.

### **Ventajas e inconvenientes de los créditos personales**

Los créditos personales tienen la principal ventaja de que se no se exigen tantas garantías o avales adicionales, como sí que ocurre en los créditos hipotecarios. De esta forma, el deudor tiene mayor accesibilidad a la concesión de estos créditos. Sin embargo, su principal inconveniente es su mayor tipo de interés, lo que implica que el

coste de la operación es superior al de otros créditos. De esta forma el deudor debe analizar todos estos aspectos para comprobar si le resulta más económico un crédito personal o debe analizar otras alternativas.

### **Principales diferencias entre un crédito y un préstamo**

En materia de banca, un ‘préstamo’ y un crédito, aunque son similares, tienen diferencias. En el crédito, el banco le proporciona al cliente una cuenta, donde el cliente accederá a la cantidad de dinero que necesite y éste suele ir pagando el crédito solicitado periódicamente, con los gastos e intereses añadidos por la entidad.

Por su parte, en un ‘préstamo’, el banco pone a disposición del deudor una cantidad fija de dinero, que debe de ser devuelta, junto a los intereses, en un tiempo predeterminado. Suele ser una operación a medio o largo plazo, que se amortiza en cuotas regulares, a medida que el cliente lo va pagando. Sin embargo, en ambos casos, se trata de la institución bancaria que presta dinero para que en un determinado plazo le sea devuelto junto con unos intereses (principal + intereses).

## **4.2. Variable Dependiente**

**4.2.1 Impacto Económico:** Según el portal (PwC), los estudios de impacto económico sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios.

En un contexto de crisis y recursos económicos limitados, resulta cada vez más importante para las Administraciones Públicas considerar los retornos de sus inversiones y centrarse en aquellos proyectos o actividades que generan un mayor beneficio para la sociedad. Es también de vital importancia entender la repercusión de sus actuaciones sobre la economía y el empleo.

Los estudios de impacto económico ayudan a las Administraciones Públicas en la toma de decisiones sobre proyectos de inversión y medidas de política pública:

- Proporcionan información cuantitativa y cualitativa sobre los impactos en producción, empleo, recaudación impositiva o medioambiente.
- Permiten justificar las decisiones de inversión frente a la sociedad y ante otras Administraciones Públicas, así como comunicar con transparencia a través de los medios de comunicación.
- Permiten atraer el interés de patrocinadores y otras fuentes de financiación de proyectos. El impacto económico de un mismo tipo de inversión puede ser muy diferente dependiendo de las características del país o región y del momento temporal en el que se lleve a cabo. La cuantificación del impacto económico no debe por tanto basarse en la mera extrapolación de otras experiencias, sino que requiere un análisis específico caso por caso.

## **TIPOS DE IMPACTO**

- **Impacto directo** Se corresponde con la producción (valor añadido bruto) y el empleo generados en aquellos sectores que son receptores directos de las inversiones. También se refiere al gasto que atrae la organización del evento o el despliegue de la nueva infraestructura, así como los que se ven afectados por la reforma normativa o regulatoria.
- **Impacto indirecto** Se corresponde con la producción y el empleo generados en los sectores que se benefician indirectamente de las inversiones y del gasto, es decir, aquellos que suministran a los sectores directamente afectados los bienes y servicios necesarios para su actividad.
- **Impacto inducido** Se corresponde con la producción y el empleo que se genera gracias al consumo de bienes y servicios que realizan los empleados de los sectores que se benefician, directa o indirectamente, de las inversiones y gastos.

## **5. Hipótesis:**

La morosidad por préstamos personales incide negativamente en la capacidad de pago en los clientes del Banco Interbank año 2017.

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo General:**

- Determinar de qué manera la morosidad por préstamo personal incide en el pago de los clientes del Banco Interbank, año 2017 para cumplir con sus obligaciones financieras.

### **6.2. Objetivos Específicos:**

- Identificar los factores que generan la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Interbank, año 2017.
- Establecer las consecuencias de la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Interbank, año 2017.
- Determinar el impacto económico en la capacidad de pago de las obligaciones financieras de los clientes del banco Interbank año 2017.

## **I. Metodología**

### **Tipo y Diseño de Investigación**

El tipo de investigación utilizado fue descriptiva y aplicada, de diseño no experimental de corte transversal

### **Población**

La población estuvo constituida por una total de 15 clientes del Banco Interbank Chimbote Tienda 619 MM Miramar que cuentan con préstamo personal.

### **Técnicas e instrumentos**

La técnica que se utilizó es la encuesta. El instrumento que se utilizó es el cuestionario que se aplicó a los clientes del banco Interbank Tienda 619 MM Chimbote Miramar

### **Procesamiento y análisis de información**

Para el procesamiento y análisis de la información, utilizamos el paquete estadístico SPSS versión 22.0, para la cual vamos a formar una base de datos, procediendo luego a distribuir la información en cantidades y porcentajes, a través de tablas y/o figuras.

## II. Resultados

1. ¿El otorgar un préstamo personal se hace mediante evaluación rigurosa por parte del Banco Interbank?

**TABLA 1:** Evaluación para préstamos personales

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	11	73%
<b>NO</b>	4	27%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 73 % de los encuestados indica que el banco Interbank si realiza una evaluación rigurosa para otorgar un préstamo personal, mientras que el 27% cree que no lo realiza de tal forma.

2. ¿Qué factores toma en cuenta el Banco Interbank para el otorgamiento de un préstamo personal?

**TABLA 2:** Factores para otorgar préstamo

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel de ingreso	3	20%
Tiempo laborable	4	27%
Profesión	5	33%
Otros	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 20% de los encuestados indica que un factor que toma en cuenta Interbank para otorgar préstamo es el nivel de ingreso, el 27% cree que tiempo laborable, el 33% indica que el factor que toma en cuenta es la profesión, mientras que el 20% indica que son otros factores los que toma en cuenta para el otorgamiento de préstamos.

3. Considera que las tasas de interés de un préstamo personal son:

**TABLA 3:** Tasas de Interés

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Altas	7	47%
Muy altas	6	40%
Bajas	2	13%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 47% de los encuestados indica que las tasas de interés de un préstamo personal en el Banco Interbank son altas, el 40% indican que son muy altas las tasas de interés, mientras que el 13% indica que las tasas son bajas.

4. ¿Para usted es indispensable acceder a un préstamo personal?

**TABLA 4:** Acceso a préstamo

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	13	87%
<b>NO</b>	2	13%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 87% de los clientes encuestados indica que si es indispensable acceder a un préstamo personal en el Banco Interbank, mientras que el 13% indica lo contrario.

5. ¿Usted cuenta con algún otro producto del Banco Interbank?

**TABLA 5:** Productos de Interbank

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	14	93%
<b>NO</b>	1	7%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 93% de los clientes encuestados indica que cuenta con otros productos que brinda el Banco Interbank, mientras que el 7% indica que no cuenta con nada más que el préstamo personal.

6. ¿Cree usted que el Banco Interbank debería brindar tasas de interés preferenciales para los clientes que cancelen puntual?

**TABLA 6:** Tasas de interés preferenciales

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	15	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 100% de los clientes encuestados indica que el Banco Interbank debe brindar tasas preferenciales a quienes paguen de manera puntual su préstamo personal.

7. ¿El que usted cancele fuera de su fecha de pago, es porque la tasa de interés del Banco Interbank es demasiada alta y no le ayuda a reunir la cuota a cancelar?

**TABLA 7:** Cuota de pago y fecha de pago

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	11	73%
<b>NO</b>	4	27%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 73% de los clientes encuestados indica que la tasa de interés del préstamo que adquirieron en el Banco Interbank es demasiado alta por lo cual no pueden reunir a tiempo el importe de su cuota a pagar, mientras que el 27% indica que no tiene influencia.

8. ¿Usted se ve afectado negativamente por el desempleo actual que se vive en la ciudad de Chimbote para no cumplir con sus obligaciones financieras?

**TABLA8:** Desempleo y incumplimiento de obligaciones

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	10	67%
<b>NO</b>	5	33%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** De los encuestado el 67% indica que el desempleo que existe en Chimbote afecta negativamente al momento de cumplir con sus obligaciones financieras, mientras que el 33% indica que no se ven afectados por el desempleo.

9. ¿Un factor determinante que influye en la morosidad de su préstamo personal es la fecha de pago?

**TABLA 9:** Fecha de pago y morosidad

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	7	47%
<b>NO</b>	8	53%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 47% indica que un factor que determina la morosidad que pueda tener si es la fecha de pago, mientras que el 53% cree que no influye.

10. ¿Le gustaría que haya otras fechas de pago, para que este no sea motivo de morosidad en su préstamo personal?

**TABLA 10:** Opciones de fecha de pago

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	7	47%
<b>NO</b>	8	53%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 47 % de los encuestados indica que le gustaría que el Banco Interbank brinde otras fechas de pago para sus préstamos personales para evitar morosidad, mientras que el 53% indica que está conforme con su fecha de pago.

11. ¿El número de integrantes de su familia es uno de los factores que no le permite cumplir con su fecha de pago de su préstamo personal?

**TABLA 11:** Carga familiar

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	12	80%
<b>NO</b>	3	20%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** Un 80% de los clientes encuestados indica que un factor determinante para incidir en morosidad es la carga familiar por el número de integrantes en casa, mientras que el 20% indica lo contrario.

12. ¿Los ingresos que percibe de su sueldo es uno de los motivos que le permite cancelar a tiempo su préstamo personal?

**TABLA 12:** Ingresos por remuneración

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	13	87%
<b>NO</b>	2	13%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** Un 87% de los clientes encuestados indica que los ingresos que perciben de manera mensual es un factor que no permite cancelar su préstamo personal en la fecha indicada, mientras que un 13% indica que no es un factor.

13. ¿Cree usted que el cobro de incumplimiento de pago de su préstamo personal debería ser menor al actual?

**TABLA 13:** Pago por morosidad excesiva

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	15	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** El 100% de los clientes encuestados indica que el cobro de mora por incumplimiento de pago debería ser mucho menor a lo que se viene cobrando actualmente.

14. ¿Deja de realizar otro tipo de gastos personales, por cumplir con el pago de su préstamo personal en Interbank?

**TABLA 14:** Gastos personales

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	12	80%
<b>NO</b>	3	20%
<b>Total</b>	15	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:** Un 80% de los clientes encuestados indica que deja de realizar otros gastos personales para cumplir con el pago de su préstamo personal, mientras que el 20% indica lo contrario.

### **III. Análisis y discusión**

En la investigación se pudo determinar cuáles son los principales factores que generan la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Interbank y se pudo determinar que tiene un impacto negativo en la economía de los clientes, tal como se observa en la tabla 11 donde se identifica que un 80% de los clientes encuestados indica que un factor determinante para incidir en morosidad es la carga familiar por el número de integrantes en casa, así mismo en la tabla 8 se observa que, de los encuestado el 67% indica que el desempleo que existe en Chimbote afecta negativamente al momento de cumplir con sus obligaciones financieras, que coincide con (Chero & Paredes, 2015) en su tesis titulada "Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015", concluye que, con las deficiencias encontradas y analizadas respecto de su causa y efecto, se establecieron las estrategias aplicadas en el Banco Azteca de Chepén, indicando que el personal debería tener mayor rango de acción en cuanto a sus metas de colocación, para que la evaluación crediticia sea más fiable y no solo se persiga aumentar su cartera de colocaciones. Así mismo, se implantó un sistema de reconocimiento anticipado de potenciales clientes morosos, de la mano con una capacitación constante al personal.

Después de relacionar lo precisado por los autores antes indicados y nuestros resultados se tiene que la tasa de interés que otorgan las entidades financieras ante créditos son muy elevadas las cuales son un factor negativo para los clientes, ya que al tener obligaciones fuera de las instituciones financieras, estos buscan priorizar lo más básico tales como sus familias, llevados ya que por la escases de empleos mejores remunerados en la ciudad estos se aferran a lo que tienen actualmente.

Así mismo se estableció las consecuencias de la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Interbank , en lo cual se observa en la tabla 14 que un 80% de los clientes encuestados indica que deja de realizar otros gastos personales para cumplir con el pago de su préstamo personal , así también se pudo observar en la tabla 7 que El 73% de los clientes encuestados indica que la tasa de interés del préstamo que adquirieron en el Banco Interbank es demasiado alta por lo cual no pueden reunir a tiempo el importe de su cuota a pagar, coincidiendo con (Quispe, 2014) en su tesis

titulada “Refinanciamiento de crédito y riesgo crediticio en Compartamos Financiera S.A. de la agencia Cuzco en el periodo 2014””, concluye que, los resultados de la investigación demuestran que si existe una influencia en el objetivo general planteado, el refinanciamiento de crédito influye en el Riesgo crediticio de Compartamos Financiera S.A en la Agencia Cusco en el Periodo 2014. Es decir que el 64.2% de los clientes si tienen riesgo creditico ya que se demuestra con el análisis de las tres dimensiones básicas, como son el riesgo de incumplimiento, exposición del plazo refinanciado y la recuperación de la deuda total refinanciada esto en función al refinanciamiento de crédito.

Se demuestra que el Refinanciamiento de crédito si influye en el Riesgo de Incumplimiento en Compartamos Financiera S.A. en la Agencia Cusco en el Periodo 2014, lo cual indica que los clientes en un 56.8% se encuentran en un Riesgo de incumplimiento por presentar en su cuota refinanciada un retraso mayor a 30 días.

Después de relacionar lo precisado por los autores antes indicados y nuestros resultados podemos ver que a consecuencia de las moras los clientes toman decisiones más drásticas que traen como consecuencia limitarse mucho más en sus gastos por cumplir con sus obligaciones financieras ya que el pago de mora más las altas tasas de interés podrían hacer que sus deudas se eleven demasiado y se vuelvan impagables.

Por otro lado se pudo determinar el impacto económico en la capacidad de pago de las obligaciones financieras de los clientes del banco Interbank año 2017, en la cual se observó que en la tabla 12 que un 87% de los clientes encuestados indica que los ingresos que perciben de manera mensual es un factor que no permite cancelar su préstamo personal en la fecha indicada, por otro lado vemos en la tabla 3 que El 47% de los encuestados indica que las tasas de interés de un préstamo personal en el Banco Interbank son altas, el 40% indican que son muy altas las tasas de interés, que coincide con (Carpio, 2014) en su tesis titulada “Niveles del índice de morosidad del periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote”, concluye que, se aplicó el ratio de morosidad para conocer el nivel en el que incurre este índice dentro de los períodos 2011 al 2014 de la Caja Municipal del Santa.

Se comparó los resultados de los ratios de morosidad; concluyendo lo siguiente: para el 2011, la morosidad representa el 8,92%, en el 2012, este índice se incrementó a 14.20%; en el 2013, siguió creciendo, obteniendo su máximo nivel dentro de los cinco últimos años a 17.05%; y para el período 2014, disminuyó a 15.41%.

Después de relacionar lo precisado por los autores antes indicados y nuestros resultados podemos deducir que si bien es cierto para un cliente del banco Interbank que tiene una profesión, un trabajo fijo, con una remuneración fija es accesible obtener un préstamo personal estos se pueden tornar difíciles de pagar debido a las altas tasas de interés de los mismos ya que tienen no solo gastos financieros si no también gastos familiares ya planificados que se ven afectados por la obtención de un préstamo.

#### **IV. Conclusiones:**

Los principales factores que generan morosidad por préstamos personales de los clientes del banco Interbank es la carga familiar ya que un 80% de los encuestados indica que este es un factor determinante al momento de cumplir con sus obligaciones financieras, así también el 67% indica que el desempleo que existe en Chimbote afecta negativamente al momento de cumplir con sus obligaciones financieras generando un sobreendeudamiento

Como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones financieras, el cliente del banco Interbank adquiere una mora de 50 nuevos soles cada 20 días que registre un retraso en el pago de su mensualidad, y al este acumularse queda con mala calificaciones en el sistema financiero al ser reportado en Infocorp, impidiéndole acceder más adelante a un crédito en otras instituciones financieras por un largo periodo de tiempo.

Determinamos que el impacto económico que tiene la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Interbank en la capacidad de pago es negativo y afecta el distribuir de manera ordena y precisa sus gastos ya que estos se ven afectados por las altas tasas de interés de los mismos y las moras que estos generan ya que un 87% de los clientes encuestados indica que el sueldo que perciben es un limitante para cumplir dichas obligaciones, y el 47% y 40% de encuestados indican que las tasas de interés son altas o demasiado altas respectivamente

## **V. Recomendaciones**

El banco antes de realizar un préstamo debe tener en cuenta los ingresos a plazo fijo o los contratos de los clientes que estén bien calificados; así mismo los clientes que cuentan con un préstamo personal deben hacer una proyección mensual de sus gastos, para poder cumplir con la entidad financiera sin perjudicar su canasta familiar ni ser generados morosos en el sistema financiero.

Los clientes deben refinanciar la deuda para reorganizar sus obligaciones financieras en que ha incurrido, así evitara que las acciones judiciales que pueda tomar el banco afectando en su posterior calificación crediticia.

Los clientes del banco Interbank que acceden a un préstamo personal, por lo general cuentan con otros productos de la institución financiera, tales como Cuenta sueldo o CTS(compensación por tiempo de servicio), con lo cual tienen la opción de solicitar al banco un reajuste en la tasa de interés que este les ofrece.

## VI. Bibliografía

Recuperado de:

- [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/785/3/Mariela\\_Yhovanishy\\_Tesis](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/785/3/Mariela_Yhovanishy_Tesis)
- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/90/delcarpio\\_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/90/delcarpio_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017\\_Agurto\\_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017_Agurto_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf)
- <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3005/1/TESIS%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf>
- <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.p>
- <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>
- <https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>
- Lawrence. (2009). "Principios de la Administración Financiera. 11 a Ed. México.
- Rosenberg. (2000). Diccionario de Administración y Finanzas 1era Edición.

## **VII. Anexos**

### **Anexo 1: Encuesta**

Encuesta sobre factores que generan motorizada en cliente con préstamos personales

Instrucción: Estimado encuestado lea detenidamente y marque con una (X) la alternativa que usted considere conveniente, la presente encuesta es de carácter anónimo y para fines académicos. Se le agradece de anticipado su participación.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: (F) (M)

- 1.** ¿El otorgar un préstamo personal se hace mediante evaluación rigurosa por parte del Banco Interbank?
  - a.** Si
  - b.** No
  
- 2.** ¿Qué factores toma en cuenta el Banco Interbank para el otorgamiento de un préstamo personal?
  - a.** Nivel de ingreso
  - b.** Tiempo laborable
  - c.** Profesión u ocupación
  - d.** Otros
  
- 3.** Considera que las tasas de interés de un préstamo personal son:
  - a.** Altas
  - b.** Muy altas
  - c.** Bajas
  
- 4.** ¿Para usted es indispensable acceder a un préstamo personal?
  - a.** Si
  - b.** No
  
- 5.** ¿Usted cuenta con algún otro producto del Banco Interbank?
  - a.** Si
  - b.** No
  
- 6.** ¿Cree usted que el Banco Interbank debería brindar tasas de interés preferenciales para los clientes que cancelen puntual?
  - a.** Si
  - b.** No

**7.** ¿El que usted cancele fuera de su fecha de pago, es porque la tasa de interés del Banco Interbank es demasiada alta y no le ayuda a reunir la cuota a cancelar?

**a.** Si

**b.** No

**8.** ¿Usted se ve afectado negativamente por el desempleo actual que se vive en la ciudad de Chimbote para no cumplir con sus obligaciones financieras?

**a.** Si

**b.** No

**9.** ¿Un factor determinante que influye en la morosidad de su préstamo personal es la fecha de pago?

**a.** Si

**b.** No

**10.** ¿Le gustaría que haya otras fechas de pago, para que este no sea motivo de morosidad en su préstamo personal?

**a.** Si

**b.** No

**11.** ¿El número de integrantes de su familia es uno de los factores que no le permite cumplir con su fecha de pago de su préstamo personal?

**a.** Si

**b.** No

**12.** ¿Los ingresos que percibe de su sueldo es uno de los motivos que le permite cancelar a tiempo su préstamo personal?

**a.** Si

**b.** No

**13.** ¿Cree usted que el cobro de incumplimiento de pago de su préstamo personal debería ser menor al actual?

**a.** Si

**b.** No

**Anexo 2: Matriz de consistencia**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p>¿De qué manera la morosidad por préstamos personales incide en la capacidad de pago en los clientes del Banco Interbank año 2017?</p>	<p>Determinar de qué manera la morosidad por préstamo personal incide en el pago de los clientes del Banco Interbank, año 2017 para cumplir con sus obligaciones financieras.</p>	<p>La morosidad por préstamos personales incide negativamente en la capacidad de pago en los clientes del Banco Interbank año 2017.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> Morosidad</p> <p><b>Variable Independiente:</b> Impacto Económico</p>	<p><b>Tipo y Diseño de Investigación</b></p> <p>descriptiva y aplicada, de diseño no experimental de corte transversal</p> <p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul>
	<p align="center"><b>Objetivos Específicos</b></p>			
	<p>-Identificar los factores que generan la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Interbank, año 2017.</p> <p>-Establecer las consecuencias de la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Interbank, año 2017.</p> <p>-Analizar la capacidad de pago en los clientes para cumplir sus obligaciones financieras con el Banco Interbank, año 2017</p>			

### ANEXO 3: Matriz Operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍNDICES
Morosidad	Es cuando el deudor no paga el interés de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Rosenberg, J. 2008)	Se mide en el mercado financiero a través de sistemas operacionales que utilizan las entidades financieras que les permite medir la emisión, el comportamiento del consumidor	Financiamiento a personas naturales	Necesidad de retiro de préstamos personales
				Tiempo laborable
				Tasa de Interés
Impacto económico	Sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios	Usado también por las entidades financieras como parte del procedimiento para otorgamiento de un crédito, esto quiere decir que antes que una entidad nos apruebe un crédito, primero evalúa que nos encontremos en capacidad de responder por dicha obligación.	Capacidad de pago de los clientes	Remuneración
				Desempleo involuntario
				Carga familiar