

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**Incidencia de capacidad de pago en la morosidad de clientes – Caja  
Sullana, Chimbote, 2019-2020**

**Tesis para obtener el Título Profesional De Contador Publico**

**AUTOR:**

SIHUAS GONZALES, MANUEL ALEXANDER

**ASESOR:**

MG. GOMEZ DE LA BARRA MARQUEZ, GONZALO

Código ORCID: **0000-0001-5242-7231**

**CHIMBOTE- PERU**

**2020**

**PALABRAS CLAVE:**

<b>TEMA:</b>	Morosidad
<b>ESPECIALIDAD:</b>	Contabilidad

**KEYWORDS:**

<b>THEME:</b>	Procrastination
<b>SPECIALTY:</b>	Accounting

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

- **05 Área** : Ciencias Sociales
- **Sub Áreas** : Economía y Negocios (5.2)
- **Disciplinas** : Economía
- **Sub Disciplinas** : Finanzas

**TITULO:**

“Incidencia de capacidad de pago en la morosidad de clientes – Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020”

**TITLE:**

“Incidence of payment capacity in customer default - Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020”

**RESUMEN**

El presente proyecto de investigación titulado “Incidencia de capacidad de pago en la morosidad de clientes – Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020”. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Morosidad por préstamos

personales en la capacidad de pago de los clientes de la Caja Sullana de la ciudad de Chimbote.

Corresponde a una investigación transversal, descriptiva, no experimental y causal, su población estuvo básicamente constituida por la entidad financiera materia de estudio y su muestra conformada por un total de 10 clientes que fueron escogidos aleatoriamente a sugerencia del gerente de la Caja Sullana, la técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario.

Se obtuvo como resultado de la investigación la identificación de los elementos que generan retraso en los clientes debido a los préstamos personales que brinda la Caja Sullana.

#### **ABSTRACT**

This research project entitled "Incidence of payment capacity in customer delinquency - Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020". Its general objective was to determine the influence of delinquency on personal loans on the payment capacity of the clients of Caja Sullana in the city of Chimbote.

Corresponds to a cross-sectional, descriptive, non-experimental and causal research, its population was basically constituted by the financial entity under study and its sample made up of a total of 10 clients who were randomly chosen at the suggestion of the manager of the Caja Sullana, the technique that was used was the survey and its instrument was the questionnaire.

As a result of the investigation, the identification of the elements that generate delays in clients due to the personal loans provided by Caja Sullana was obtained.

## INDICE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	i
TITULO: .....	ii
TITLE: .....	ii
RESUMEN .....	ii
ABSTRACT.....	iii
I. INTRODUCCION:.....	1
1. Antecedentes y fundamentación científica .....	1
1.1. Antecedentes: .....	1
1.2. Fundamentación científica.....	3
2. Justificación de la investigación .....	4
3. Problema .....	4
4. Conceptualización y operacionalización de las variables.....	5
4.1. Conceptualización .....	5
Capacidad de pago.....	5
Morosidad.....	6
4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	8
5. Hipótesis: .....	9
6. Objetivos:.....	9
6.1. Objetivo general: .....	9
6.2. Objetivos específicos:.....	9
II. METODOLOGÍA.....	10
2. Tipo y diseño de investigación .....	10
2.1 Tipo: .....	10

2.2	Diseño:.....	10
3.	Población y muestra.....	10
3.1	Población:.....	10
3.2	Muestra:.....	10
4.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	10
4.1	Técnica:.....	10
5.	Procesamiento y análisis de la información.....	11
IV.	ANALISIS Y DISCUSION:.....	28
V.	CONCLUSIONES Y RE4COMENDACIONES.....	30
5.1.	Conclusiones:.....	30
5.2.	Recomendaciones:.....	31
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
	ANEXOS.....	37
	ANEXO N° 01:.....	38
	ANEXO N° 02.....	39
	CUESTIONARIO.....	40

## I. INTRODUCCION:

### 1. Antecedentes y fundamentación científica

#### 1.1. Antecedentes:

**Álvarez, Garay & Goicochea** (2017) los autores llegaron a la conclusión que en cuanto a la admisión de los socios que se debe modificar el flujograma de procesos de ADMISIÓN DE SOCIOS, de tal manera que sea un asesor de negocios con especialidad en gestión de riesgos financieros quien evalúe al nuevo usuario que desea incorporarse como socio en la COOPAC

**Ticse** (2015) señala que lo obtenido en su investigación muestra que si la oficina en cuestión administra eficientemente sus riesgos crediticios, minimizarán la incidencia en la cartera atrasada. También indica que una administración adecuada de los riesgos crediticios es sumamente primordial para la determinación solvente y gestión de contingencia y de tal motivo el cumplimiento de la finalidad.

**Bermúdez** (2015) el autor ha determinado que la morosidad el año 2013 es de 15.8%, habiendo crecido con respecto al año 2012 que fue de 7.1%, lo que demuestra una incidencia negativa en la rentabilidad, la misma que ha disminuido en 8.7% comparando ambos periodos. Esto debido a que los clientes recurrentes dejan de cumplir con sus obligaciones.

**Parrales** (2013) El autor expresa en sus conclusiones que; la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, actualmente su registro de retraso es sobresaliente al 10%. La particularidad del proceso de recaudación del IECE-Guayaquil, define que se localiza en el periodo de **Recolección en incremento**.

Primordialmente la disminución que se muestran en la sección de recaudación del IECE-Guayaquil, no tiene competencia personal para el desplegar una objetiva de diligencia de adeudo y carece de formación continua correspondiente al trámite de cobranzas.

El crecimiento de adeudo muestra las siguientes fragilidades: carencia de modernización del origen de referencia individual del consumidor, carencia de dispositivo máximo de trámite de recaudación, insuficiente entrada de detener inclinación de otros establecimientos y privación de dispositivos de asistencia a consumidor.

**Ledesma** (2012) señala entre sus conclusiones que el endeudamiento es una pieza importante permitiendo rebasar un nivel de barreras, de entrada y del periodo en el curso de acopio y gasto, incluso, crearse un historial crediticio para finalizar que la bolsa incremente la contribución de adeudo a los que se concede; formar negocios en algún instante así no se habilita de dinero; bienestar al consumir; ganar beneficios del sistema; etc.

**Morales** (2010) señala entre sus conclusiones gracias a los mercados los usuarios disponen de una mayor facilidad de créditos, por otro lado los desarrollo científico, la novedad progresiva de artículos y prestación cambiaron el procedimiento financiero renovado en un sistema sencillo. Esto genera un sobre endeudamiento en los usuarios y que no ocupen determinaciones administrativas. La ascendente actualización de la plaza financiera compromete a los usuarios no deben distinguir la tarifa de ganancia entre dos o tres alternativas de préstamo financiero, sino ofrecer una diferencia de herramienta capitalista de anticipo y economista, cada uno con una gran línea de alternativas.

**Coral** (2010) señala en su conclusiones que la función en el Perú ha avanzar desarrollando en los últimos tiempos, sin embargo la asistencia de un factor comercial en la demora debido en ser tomada en cuenta por la entidad regularizador y las sociedades comprometedoras, dado en un entorno de inclinación progresiva el retraso padecerá vitalidad a la depreciación, en ese conocimiento se aconseja una conducta discreta por fracción del ente en instante de tarifa de retraso progresivo. El anuncio de retraso necesita, en que medio distinto de apariencia, de las determinaciones que dominan su correspondiente ejecutivo y de eficacia con la que labora su gestión individual y particular ejecutivo.

## 1.2. Fundamentación científica

**Rosen y Gayer (2010)** Define que tenemos que tener en cuenta 3 principios para la selección del contribuyente con respecto al impuesto de la renta personal: debe ser gravada con límites crecientes, familias con renta igual deben abonar impuestos iguales y a las personas no se les cambia su cuota tributaria por el motivo de su estatus marital. Los autores llegaron a la conclusión de que no existe un diseño que cumpliese los 3 principios fundamentales, por lo que la ciudadanía deberá tomar la decisión de la cuál darle prioridad.

**Freixas y Rochet (2000)** El desarrollo bancario conlleva a 3 riesgos diferentes: i) el impago otorgado por los créditos. ii) el riesgo de la institución cuando su liquidez no llega a hacer frente a sus deberes. iii) la afectación de activos y pasivos frente al mercado.

**Steven T. (2002)** Para alcanzar la capacidad de monitoreo, control y supervisión tanto de la tecnología crediticia así como de los créditos bancarios se usa lo siguiente:  $\frac{\text{gastos administrativos}}{\text{total de colocaciones de un banco}}$  y  $\frac{\text{gastos administrativos}}{\text{monto de credito por empleado}}$

**BBVA, (2010)** Al no haber un convenio con respecto a la definición que tiene que tener una conciencia financiera y depende de en qué institución se forme, hay innumerables significados, por lo general tiene a 2 elementos básicos: la seguridad del sistema financiero, así como el de las personas.

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

El proyecto de investigación se ejecutará con la finalidad de identificar los factores principales que generan la morosidad por préstamo personal en clientes de la Caja Sullana.

Es importante porque podemos proponer medidas correctivas y plantear estrategias innovadoras crediticias para minimizar el punto de inicio de la morosidad en la Caja Sullana.

La investigación contribuirá en el incremento del patrimonio de la Caja Sullana, asimismo beneficiará a los egresados, estudiantes, docentes e interesados en investigar el tema. La presente investigación podrá ser tomada por otros investigadores, ya que entidades interesadas en el tema o por tesis.

## **3. Problema**

### **Formulación del problema**

¿Cómo la capacidad de pago influye en la morosidad de los clientes por préstamos personales de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020?

## **4. Conceptualización y operacionalización de las variables**

### **4.1. Conceptualización**

#### **Capacidad de pago**

##### **4.1.1. Definición:**

La capacidad de pago es la suma máxima de los entradas que puedes predestinar a la cancelación de las deudas, es decir el caudal disponible para cancelar tus deudas cada fin de mes incluyendo tarjetas de crédito y sin afectar los gastos básicos y ahorro, esto quiere decir no salirse del presupuesto para poder tranquilamente vivir. (Comparaguru.com, 2016)

##### **4.1.2. Operacionalización:**

Para poder calcular el margen de pago, se necesita definir la entrada mensual y sustraer los gastos mensuales de tal forma que lo sobrante sea el ingreso libre de toda obligación. (Sabermassermas, 2019)

##### **4.1.3. Dimensión de Capacidad de pago:**

###### **Impacto Económico**

En un ambiente de crisis y recursos limitados, las administraciones públicas se centran en proyectos que puedan generar un gran beneficio para la sociedad, así como deberán tener en cuenta la vital importancia las repercusiones que pueda generar al empleo y economía. (PWC España, 2016)

##### **4.1.4. Tipos de Impacto:**

- **Impacto directo:** pertenece a la producción y el empleo añadido en los tramos que son recipientes inmediatos de las inversiones.

- **Impacto indirecto:** Pertenece al empleo y producción creados en zonas que ayudaran de una manera indirecta al gasto e inversiones, quiere decir que ayudaran a las zonas afectadas de manera directa para su actividad
- **Impacto inducido:** Pertenece al trabajo y producción que debido al consumo se genera de los servicios y bienes que desarrollan los trabajadores en las zonas beneficiarias ya sea de forma directa o indirecta de sus gastos e inversiones. (Pwc, 2012)

#### **4.1.5. Indicadores:**

- Desempleo
- Carga Familiar
- Remuneración

### **Morosidad**

#### **4.1.6. Definición:**

**Pedrosa S.** (2014) Se define a dicho ejercicio en donde el deudor (persona física o jurídica) no realiza en la fecha pactada el pago de una obligación.

#### **4.1.7. Operacionalización:**

Con respecto a los créditos que conceden las entidades financieras, por lo general se manifiesta como resultado del valor de los créditos morosos y el total de préstamos otorgados. (Edufinet, 2005)

#### **4.1.8. Indicadores**

- Necesidad de retiro de prestamos
- Tiempo laborable
- Tasa de interés

#### **4.1.9. Efectos colaterales de la morosidad**

**Aguilar (2014).** Individual de la consecuencia lateral de la detención es la limitación de ebullición de la sociedad, pudiendo fecundar solución en su cabida de cancelación. Durante la ebullición posea las sociedades, superior es la oportunidad de aplazar en la compensación de su déficit.

#### **4.1.10. Dimensión de la Morosidad**

##### **Financiamiento**

Tanto personas naturales o empresas pueden otorgar préstamos, o de la forma convencional, por créditos bancarios. Actualmente las personas optan por el uso de tarjetas de crédito para financiarse, este tipo de modalidad permite al usuario abonar a fin de mes una mínima cuota o monto que decida fijar para el abono de la deuda. Pero este tipo de financiamiento se tiene que manejar con mucho cuidado ya que puede atraer muchos problemas si es que no se puede llevar un control adecuado. (Conceptodefinicion.de, 2019)

#### **4.1.11. Impacto de la morosidad**

**Guillén J. (2001)** El atraso crediticio simboliza uno de los importantes elementos de las dificultades entidad bancaria. Una entidad con decadencia en su libro de solvencias afectada su renta al acrecentar la armonía de préstamos con bienes no abonados, además de crear una desunión en la vuelta de los capitales. La preocupación en la renta se profundiza en el momento que la regularización se ve obligada aumentar sus suministros por los créditos impuntuales, lo cual implica en un abrir y cerrar de ojos en los beneficios de la empresa.

#### **4.1.12. Prevención**

Una óptima actitud de debe adoptar la entidad en circunstancias de morosidad vendría hacer la prevención. La política adecuada a optar con respecto a cobros y gestión de riesgos podría ser la clave, para minimizar

y reducir el porcentaje de morosidad y también un mecanismo adicional que permita aumentar la rentabilidad. Esta sección analiza cuáles son las 10 principales acciones y/o decisiones que el empresario deberá llevar a cabo para que evite las futuras situaciones de morosidad o demora en el pago por parte de los clientes.

(Super Contable, s.f.)

#### 4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Dependiente <b>Capacidad de Pago</b>	Impacto Económico	Remuneración
		Desempleo involuntario
		Carga familiar
Variable Independiente <b>Morosidad</b>	Financiamiento	Necesidad de retiro de préstamos personales
		Tiempo laborable
		Tasa de Interés

## **5. Hipótesis:**

La capacidad de pago influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de préstamo personal de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.

## **6. Objetivos:**

### **6.1. Objetivo general:**

Determinar la influencia de la capacidad de pago en la morosidad por préstamos personales de los clientes de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.

### **6.2. Objetivos específicos:**

- Cuantificar la capacidad de pago de los clientes para cumplir sus obligaciones financieras con la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.
- Identificar la relación de la capacidad de pago con el endeudamiento de los clientes por préstamos de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.
- Identificar los factores que generan la morosidad por préstamos personales de los clientes de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.
- Establecer las consecuencias de la morosidad por préstamos personales de los clientes de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.

## II. METODOLOGÍA

### 2. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1 Tipo:

Será una investigación Básica (pura) y descriptiva ya que aporta conocimientos mediante la obtención y recopilación de información con la finalidad de interiorizar y expandir el juicio del contexto.

#### 2.2 Diseño:

Es de diseño transversal ya que en la investigación se describe los hechos que se observaron, se recogieron los datos en un momento y tiempo único, no experimental porque se realiza sin manipulación de las variables de estudio, la capacidad de pago y Morosidad.

### 3. Población y muestra

#### 3.1 Población:

Población constituida por la entidad financiera de Caja Sullana

#### 3.2 Muestra:

Está conformada por 10 clientes escogidos aleatoriamente por la gerencia de Caja Sullana.

### 4. Técnicas e instrumentos de investigación

#### 4.1 Técnica:

- ✓ **Encuestas:** va a permitir identificar si la capacidad de pago incide de manera significativa en la morosidad por préstamos personales de los clientes de la Caja Sullana

- ✓ **Instrumento:** El instrumento empleado fue el Cuestionario; el mismo que fue aplicado a los clientes de Caja Sullana que estuvo compuesto por 16 ítems.

Este instrumento, su confiabilidad se medida a través de Alfa de Cron Bach ( $\alpha$ ) y fue validado por expertos en la materia

## **5. Procesamiento y análisis de la información**

Para procesar y analizar la información, utilizamos el software SPSS v.22.0, 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.

- ✓ Ordenamiento y clasificación
- ✓ Tablas estadísticas
- ✓ Procesamiento de datos computarizado con alfa de Cron Bach ( $\alpha$ )

### III.RESULTADOS:

**TABLA 1:** *Usted cuenta con algún otro producto de la Caja Sullana.*

#### PRODUCTO DE LA CAJA SULLANA

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	3	33.3
NO	7	66.7
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

#### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla N° 01, el 33% de clientes encuestados informó que sí, cuenta con algún otro producto de la Caja Sullana, mientras que el 67% respondió lo contrario.

**TABLA 2: Para usted es indispensable acceder a un préstamo personal.**

**PRESTAMO PERSONAL**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	8	80
NO	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 02, el 80% de los clientes encuestados informó que sí, es indispensable acceder a un préstamo personal, mientras que el 20% respondió lo contrario.

**TABLA 03:** *Cuenta con productos crediticios en otras entidades financieras.*

**PRODUCTOS CREDITICIOS EN OTRAS ENTIDADES**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	7	66.7
NO	3	33.3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 03, el 67% de clientes encuestados indica que sí cuenta con productos de crédito en otras entidades financieras, mientras que el 33% respondió lo contrario.

**TABLA 04:** *Estaría dispuesto a asistir a una charla sobre educación financiera que influya positivamente en sus decisiones económicas.*

**CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	9	86.7
NO	1	13.3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 04, el 87% de clientes encuestados indica que estaría dispuesto a recibir una charla sobre educación financiera que influya positivamente en sus decisiones económicas, mientras que el 13% respondieron lo contrario.

**TABLA 05:** *El sueldo que actualmente percibe, luego de deducir sus gastos y de su familia, le permite cubrir todas sus obligaciones financieras mensuales.*

**SALARIO MENSUAL FRENTE A OBLIGACIONES FINANCIERAS**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	8	73.3
NO	2	26.7
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 05, el 73% de clientes encuestados informó que sí, el sueldo que actualmente percibe, luego de deducir sus gastos y de su familia, no le permite cubrir todas sus obligaciones financieras mensuales, mientras que el 27% respondió lo contrario.

**TABLA 06: ¿Conoce usted lo que es la educación financiera?**

**EDUCACIÓN FINANCIERA**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	4	40
NO	6	60
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 06, el 60% de clientes encuestados indica que desconoce el significado de educación financiera, mientras que el 40% respondieron lo contrario.

**TABLA 07: Usted se ve afectado negativamente por el desempleo actual que se vive en la ciudad de Chimbote para no cumplir con sus obligaciones financieras.**

**OBLIGACIÓN FINANCIERA**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	10	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 07, el 100% de clientes encuestados informó que sí, se ve afectado negativamente por el desempleo actual que se vive en la ciudad de Chimbote para no cumplir con sus obligaciones financieras.

**TABLA 08: Cree usted que la Caja Sullana debería brindar tasas de interés preferenciales para los clientes que cancelen puntual.**

**TASAS DE INTERES PREFERENCIALES**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
CORRECTA	9	86.7
INCORRECTA	1	13.3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 08, el 87% de clientes encuestados informo que sí, la Caja Sullana debería brindar tasas de interés preferenciales para los clientes que cancelen puntual mientras que el 13% respondieron lo contrario.

**TABLA 09: Como considera las tasas de interés de un préstamo personal.**

**TASA DE INTERES DE CRÉDITO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
ALTAS	6	60
BAJAS	4	40
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 09, el 60% de los clientes encuestados considera que las tasas de interés de un préstamo personal son altas, el 40% bajas.

**TABLA 10:** *¿En qué sector considera que se ejecutan sus labores de empleo?*

**SITUACIÓN DE EMPLEO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
DEPENDIENTE	2	26.7
INDEPEND. FORMAL	2	26.7
INFORMAL	6	46.7
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 10, el 46% de encuestados informó que su situación de empleo es informal, el 27% Independiente Formal, mientras que el 27% Dependiente.

**TABLA 11:** *El número de integrantes de las familias, es uno de los factores que no le permite cumplir con su fecha de pago de su préstamo personal a los clientes.*

**INCUMPLIMIENTO DE PAGO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	9	73.3
NO	1	26.7
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 11, el 73% de clientes encuestados informó que sí, 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., mientras que el 27% respondieron que no.

**TABLA 12:** *Un factor determinante que influye en la morosidad de préstamos personales es la fecha de pago.*

**FACTOR DETERMINANTE**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	6	53.3
NO	4	46.7
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 12, el 53% de clientes encuestados informó que sí, un elemento determinante que interviene en la morosidad de su préstamo personal es la fecha de pago, mientras que el 47% respondieron que no.

**TABLA 13: Cuál fue el tiempo promedio de atraso que tuvo durante el pago de sus obligaciones financieras.**

**TIEMPO PROMEDIO DE ATRASO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
DE 1 A 15 DÍAS	7	53.3
DE 16 A 30 DÍAS	2	26.7
MÁS DE 30 DÍAS	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 13, el 53% de los clientes encuestados indica que tuvieron atraso de entre 01 a 15 días; el 27% manifiesta que el atraso fue entre 16 a 30 días y el 20% sostiene que el atraso que tuvieron fue de 30 días a más.

**TABLA 14: Cree usted que el cobro de penalidad por incumplimiento de pago del préstamo personal debería ser menor al actual.**

**PENALIDAD**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	9	86.7
NO	1	13.3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 14, el 87% de clientes encuestados informó que sí, que el cobro de incumplimiento de pago de su préstamo personal debería ser menor al actual, mientras que el 13% respondieron que no.

**TABLA 15:** *Se ha encontrado reportado alguna vez en la central de riesgo.*

**REPORTE EN LA CENTRAL DE RIESGO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	6	66.7
NO	4	33.3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 15, el 67% de los clientes consultados indican que sí fueron reportados en la central de riesgo, mientras que el 33% respondió no.

**TABLA 16: *¿Ha considerado que caer en morosidad implica no tener respuesta ante una emergencia de acceso a dinero?***

**RESPUESTA A EMERGENCIA LIMITADO POR MORA**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	8	80
NO	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla N° 16, el 80% de clientes encuestados acepto que la morosidad, trae la consecuencia de no acceder a dinero en caso de una situación de emergencia económica, a su vez hay un 20% que indica que desconocían la mención.

#### **IV. ANALISIS Y DISCUSION:**

- a) Respecto a cuantificar la capacidad de pago, se aprecia que para los clientes es indispensable tener accesos a los créditos, con un 80% (tabla 2) indicaron que es fundamental , así mismo se pudo apreciar que estos también son clientes de otras entidades bancarias, siendo el porcentaje mayor con un 66.7%, sin embargo cuando se analizó si tenía la capacidad de pago, estos afirmaron con 73.3%, que si podían cumplir con dichas obligaciones, lo que no concuerda, cuando mencionan que el impacto de la recesión económica ha afectado a sus ingresos, indicando en su totalidad de los clientes que han sido severamente afectados, lo que conlleva a la idea de que utilizan falsa información ante la entidad bancaria para acceder a sus créditos, fingiendo tener la capacidad de pago que le permita acceder a enormes créditos.
- b) Cuando se menciona la relación de la capacidad de pago con la morosidad, se incluye el anterior análisis, en donde se ha reflejado las falacias de los clientes, no obstante se puede asumir que no solo es ese factor sino además el poco conocimiento de educación financiera, indicando con 60% (tabla 6) que desconocen este tema, y necesitan ser asesorados, por cual en el ítem de la necesidad de charlas sobre educación financiera, el 86.7% indicó que si eran necesarias, otro tema relacionado es la afectación del desempleo, que de forma unánime, es decir el 100% (tabla 7) afirmo que la falta de empleo disminuye la capacidad de pago y genera morosidad.
- c) Para determinar los factores que generan morosidad, se puede incluir un sinnúmero de razones, en la cual prima la situación de empleo del cliente, que en este caso un 46.7% (tabla 10) indicó ser informal, lo que no permite verificar la cantidad real de sus ingresos y egresos, es más , no se determina si es contribuyente, así mismo, indicaron que la fecha de pago es un factor para la morosidad, con un 53.3% (tabla 12) lo que nos hace pensar que, la fecha es pactada por el cliente y la entidad, y solo es una excusa, para no realizar el pago, dicho esto se agrega

que , la entidad bancaria es poco flexible en cuanto a la espera de pago y aplica penalidades que suelen ser más elevadas que la deuda si es que se acumula, en ese sentido un total de 86.7% ( tabla 14) indica que dichas tasas deberían ser menores, o de lo contrario analizadas, debido a que algunos clientes, solo se demoran unos días, agregado a este punto se evidencia que la sobre carga familiar también es un factor que limita al cliente a realizar sus pagos, esto en respuesta al 73.3 % ( tabla 11)que indicaron esa razón como prioritaria antes que el pago de sus obligaciones.

- d)** Sobre las consecuencias de la morosidad por el endeudamiento de los clientes, se verifica que un 53% indicó que el tiempo promedio de atraso que tuvieron al pagar sus créditos fue de 01 a 15 días (Tabla N° 13) a la vez que un 67% (Tabla N° 15) fue reportado en la central de riesgos con una calificación diferente a Normal. Un dato relevante es que los encuestados afirman querer tener penalidades más bajas siendo un 86.7% afirmando esta posición, sin embargo, si se aprecia la tabla 6, se puede ver que un 60% desconoce sobre educación financiera lo que genera un desbalance cuando el cliente pide algo de lo que desconoce. Otro aspecto para resaltar es que un 80% (tabla 16) indica que las moras traen como consecuencia una respuesta limitada ante las emergencias económicas, algo que deben tener en consideración los clientes antes de entrar en morosidad.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones:

- a) Para cuantificar la capacidad de pago de los clientes identificamos los principales factores que generan la morosidad en los pagos de créditos de los clientes de la Caja Sullana son la situación de empleo ya que el 46% de los encuestados ejercen el trabajo informal. La recesión también afectó mucho a la economía de nuestro país representado en un 75%, 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 se abona por los créditos obtenidos y así lo respalda un 60% 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.
- b) Para identificar la relación de la capacidad de pago con la morosidad tenemos que tener en cuenta cuánto puede endeudarse una persona en base a su ingreso. En este caso sucede que al tener un 73% de encuestados que indican que su sueldo cubre las deudas, fuera de gastos básicos, y en el análisis se puede observar que es una artimaña para poder acceder a créditos que a veces son casi impagables, lo cual no es sólo en la Caja Sullana sino también en otras entidades. Además, sería una parte considerable la imposición sobre los asesores en la colocación y cumplimiento de metas. Se concluye entonces que la capacidad de pago de la población es baja al momento de adquirir un crédito.
- c) Identificando los factores que generan la morosidad 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.

- d) Para establecer las consecuencias de la morosidad por préstamo personal, los usuarios de la Caja Sullana son en primer lugar el reporte en la central de riesgos por parte de las compañías financieras, en el caso de los usuarios de la Caja Sullana hay una mayoría reportada con una calificación diferente a normal en un porcentaje de 67% 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.

## **5.2. Recomendaciones:**

- a) Antes de acceder a un crédito, los clientes deben analizar si verdaderamente es necesario adquirirlo, o si están en la posibilidad de pagarlo, 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.
- b) La Caja Sullana 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 usuarios 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. Realizar un control preventivo en la concesión de créditos, siendo más conservadores, priorizando los efectos económicos y no manteniendo un análisis solo en referencias históricas, de

forma que podamos evitar que siga subiendo la morosidad.

- c) Los clientes deben realizar un análisis de sus gastos y priorizarlos de tal manera que puedan evitar los factores que generan morosidad. Que el manejo de una 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. Es necesario implementar un procedimiento para evidenciar que los datos otorgados por el usuario son legítimos y no estén cometiendo una estafa y se debe acordar cual es el límite que deben poseer los distintos tipos de usuarios a los que les brindas crédito, de acuerdo a su solvencia e historial.
  
- d) La Caja Sullana debe realizar por lo menos dos veces al año charlas abiertas de educación financiera, mejorar fundamentalmente en el área de riesgo crediticio instruyendo al personal apropiadamente, 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, con la finalidad de evitar las consecuencias que acarrea la morosidad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aliaga, D., & Sánchez, S. (2014). *Cultura tributaria y alcances de capacitación*. Callao.

Alva Matteucci. (2014). *Programa de Orientación y Cultura Tributaria*. Lima.

ALVAREZ SANTA CRUZ, D. A., GARAY MORALES, L. L., & GOICOCHEA SEMBRERA, E. (2017). *EL CONTROL DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA COOPAC EN EL PRIMER SEMESTRE DEL PERIODO 2015*. Lima.

Armas, E., & Colmenares, M. (2010). *Educación sobre Cultura Tributaria*. Lima.

Bermudez García, O. V. (2015). *LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE APOYO A PEQUEÑOS NEGOCIOS “PERPETUO SOCORRO”, EN CHIMBOTE, PERIODO 2013*. Chimbote.

Carpio, D. (2014). *Niveles del índice de morosidad del periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote*. Chimbote.

Comparaguru.com. (31 de Mayo de 2016). Obtenido de <https://coru.com/blog/tarjetas-de-credito/cual-es-tu-capacidad-de-pago/>

Conceptodefinicion.de. (26 de Julio de 2019). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/financiamiento/>

Coral Mendoza, F. Y. (2010). *“Análisis Económico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 – Julio 2009”*. Tesis para Título, Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO\\_033.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO_033.pdf?sequence=1)

Cordova, A. &. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú - Un estudio para el periodo 2001-2016*. Chimbote.

- Dun Mendoza, L. L. (2016). *Dun Mendoza, L. L. (200)La cultura tributaria en la población estudiantil de la Universidad de Barquisimeto*. Venezuela.
- Edufinet. (2005). Obtenido de <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- Gómez, L., & Macedo, J. (2010). La Difusión de la Cultura Tributaria y su Influencia en el Sistema Educativo Peruano. *INVESTIGACIÓN EDUCATIVA*, Vol. 12, Núm. 21.
- Guillén Uyen, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño : Un análisis de la crisis bancaria peruana*.
- Ledesma Valencia, J. F. (2012). *"Usos del endeudamiento en la organización de la vida económica de algunos profesionales jóvenes en Cali"*. Cali. Obtenido de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/68528/1/uso\\_s\\_endeudamiento\\_organizacion.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/68528/1/uso_s_endeudamiento_organizacion.pdf)
- Morales Dinamarca, T. A. (2010). *"Mejores Prácticas de Educación Financiera aplicadas a productos de crédito en el mercado Chileno"*. Tesis para Título, Santiago de Chile. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103928/cf-morales\\_td.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103928/cf-morales_td.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Parrales. (2013). *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*. Ecuador.
- Parrales Ramos, C. A. (2013). *"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"*. Tesis para Maestría, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

- Pedrosa, S. J. (2014). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pwc. (2012). Obtenido de <https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>
- PWC España. (2016). Obtenido de <https://www.pwc.es/es/administraciones-publicas/estudios-impacto-economico.html>
- Quispe, S. &. (2014). *Refinanciamiento de crédito y riesgo crediticio en Compartamos Financiera S.A. de la agencia Cuzco en el periodo 2014*. Cuzco.
- Robles Campos, D. (2017). Los factores determinantes de la evasión tributaria en las microempresas del sector Comercio. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4602>.
- Sabermassermas. (2019). *ASOBANCARIA*. Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/razones-por-las-que-hay-que-fijarse-en-el-limite-de-endeudamiento/>
- Solórzano Tapia, D. L. (2013). *La Cultura Tributaria*. Lima.
- Super Contable. (s.f.). Obtenido de [http://www.supercontable.com/articulos/morosos/articulos/prevenir\\_morosidad.htm](http://www.supercontable.com/articulos/morosos/articulos/prevenir_morosidad.htm)
- Ticse Quispe, P. E. (2015). *"Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo"*. Tesis para Título, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valero, T., & Ramírez, M. (2014). *Ética y cultura tributaria en el contribuyente*. Lima.

Vera Liza, S. P. (2017). *Motivación y Cultura Tributaria en estudiantes de primer ciclo*. Lima.

Vidal. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile*. Chile.

# ANEXOS

**ANEXO N° 01:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo la capacidad de pago influye en la morosidad de los clientes por préstamos personales de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020?</p>	<p>Determinar la influencia de la capacidad de pago en la morosidad por préstamos personales de los clientes de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.</p>	<p>El proyecto de investigación se ejecutará con la finalidad de identificar los factores principales que generan la morosidad por préstamo personal en clientes de la Caja Sullana.</p>	<p>La capacidad de pago influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de préstamo personal de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.</p>	<p><b>TIPO:</b> Investigación básica (pura).</p> <p><b>DISEÑO:</b> El estudio aplicable a la investigación es Transversal, descriptiva, no experimental.</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> Población constituida por la entidad financiera de Caja Sullana</p> <p><b>MUESTRA:</b> Está conformada por 10 clientes escogidos aleatoriamente por la gerencia de Caja Sullana</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>
	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantificar la capacidad de pago de los clientes para cumplir sus obligaciones financieras con la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.</li> <li>-Identificar la relación de la capacidad de pago con el endeudamiento de los clientes por préstamos de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.</li> <li>-Identificar los factores que generan la morosidad por préstamos personales de los clientes de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.</li> <li>-Establecer las consecuencias de la morosidad por préstamos personales de los clientes de la Caja Sullana, Chimbote, 2019-2020.</li> </ul>	<p>Es importante porque podemos proponer medidas correctivas y plantear estrategias innovadoras crediticias para minimizar el punto de inicio de la morosidad en la Caja Sullana.</p> <p>La investigación contribuirá en el incremento del patrimonio de la Caja Sullana, asimismo beneficiará a los egresados, estudiantes, docentes e interesados en investigar el tema. La presente investigación podrá ser tomada por otros investigadores, ya que entidades interesadas en el tema o por tesis.</p>		

**ANEXO N° 02**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍNDICES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Dependiente</b> Capacidad de Pago	<b>Salazar B. (2016).</b> La capacidad de pago o capacidad de endeudamiento, es una señal que nos proporciona saber la posibilidad sostener el compromiso de cumplir con los pagos puntuales.	Representa un indicador muy importante porque permitirá demostrar como el solicitante del crédito realmente pagará el compromiso de pago que asumirá.	Impacto económico	Remuneración	Nominal
				Desempleo involuntario	
				Carga familiar	
<b>Variable Independiente</b> Morosidad	<b>Roldan N. (2018).</b> La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha generado un atraso principal de su deuda. Se trata de una posición elevada en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).	El incumplimiento de una obligación, generalmente cuando el deudor no paga el interés a su vencimiento, considerándose como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso en el pago de dichas cantidades.	Financiamiento	Necesidad de retiro de préstamos personales	Nominal
				Tiempo laborable	
				Tasa de Interés	

## **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 de la Caja Sullana de Chimbote, 2020.

1. ¿Usted cuenta con algún otro producto de la Caja Sullana de Chimbote?
  - a) Si
  - b) No
  
2. ¿Para usted es indispensable acceder a un préstamo personal?
  - a) Si
  - b) No
  
3. ¿Cuenta con productos crediticios en otras entidades financieras?
  - a) Si
  - b) No
  
4. ¿Estaría dispuesto a asistir a una charla sobre educación financiera que influya positivamente en sus decisiones económicas?
  - a) Si
  - b) No
  
5. ¿El sueldo que actualmente percibe, luego de deducir sus gastos y el de su familia, le permite cubrir todas sus obligaciones financieras?
  - a) Si
  - b) No
  
6. Alguna vez ha recibido una charla sobre educación financiera.
  - a) Si
  - b) No

- 7.** ¿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
- 8.** ¿Cree usted que la Caja Sullana de Chimbote debería brindar tasas de interés preferenciales para los clientes que cancelen puntual?
- a) Si
  - b) No
- 9.** Considera que las tasas de interés de un préstamo personal son:
- a) Altas
  - b) Bajas
- 10.** ¿Cuál es su situación de empleo?
- a) Dependiente
  - b) Independiente Formal
  - c) Informal
- 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.** Un factor determinante que influye en la morosidad de su préstamo personal es la fecha de pago?
- a) Si
  - b) No

- 13.** ¿Cuál fue el tiempo promedio de atraso que tuvo durante el pago de sus obligaciones financieras? De 1 a 15 días
- a) De 16 a 30 días
  - b) Más de 30 días
- 14.** ¿Cree usted que el cobro de penalidad por incumplimiento de pago de su préstamo personal debería ser menor al actual?
- a) Si
  - b) No
- 15.** Se ha encontrado reportado alguna vez en la central de riesgo?
- a) Si
  - b) No
- 16.** ¿Cree usted que su capacidad de respuesta ante una emergencia se limita al estar en mora con la Caja Sullana?
- a) Si
  - b) No