



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN  
EN FINANZAS**

**TÍTULO:**

**LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN  
DE LA ASOCIACIÓN DE APOYO A PEQUEÑOS  
NEGOCIOS “PERPETUO SOCORRO”, EN CHIMBOTE,  
PERIODO 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:**

**Magíster en Contabilidad**

**AUTOR:** Br. Orlando Valdemar Bermudez García

**ASESOR:** Dra. Nazareth Ruth Velásquez Peralta

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2015**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR**

---

Dr. CPCC Luis Torres García  
Presidente

---

Dr. CPCC Mirian Rodríguez Vigo  
Secretario

---

Mg. CPCC Mario Soto Medina  
Miembro

## **AGRADECIMIENTO**

A mis Docentes, quienes me inculcaron el afán por el estudio y el crecimiento, por haberme transmitido sus conocimientos y aportar con su sabiduría a la formación que sigo labrando.

A mis alumnos, quienes me permiten ser parte de su formación profesional. A ellos, con quienes al compartir aulas y horas de clases, puedo aprender y alimentarme de sus esperanzas.

A mis amigos, quienes me permiten ser parte de su vida, con los que comparto buenos y malos momentos. A aquellos que tengo desde mis primeros años y a los que voy adquiriendo día a día. Feliz de poder tenerlos.

## DEDICATORIA

A mis padres, Valdemar y Rosalía, por haberme concedido en un instante de su amor, la dicha de ser su hijo y encaminarme según sus principios; guiándome hasta hoy, en cada uno de mis días. Los amo.

A mi familia. A Sarita, mi esposa, que es quien me comprende y acompaña en esta hermosa tarea de ser esposo y padre. A Ariana, mi hija, quien me permite expresar y desarrollar el don del amor fraterno y me motiva a cada momento. Los amo.

A mis hermanos. A Giovanni, por su incansable cuidado hacia nosotros; a Lourdes, por su guía en este laberinto de la vida; a Hugo, por su amistad y compañía. A los tres, porque siempre estamos juntos. Los amo.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado “La morosidad y su incidencia en la gestión de la Asociación de apoyo a pequeños negocios “Perpetuo Socorro”, Chimbote, periodo 2013”, tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la morosidad en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios “Perpetuo Socorro”, en Chimbote, periodo 2013. Este trabajo se realizó en base a la investigación de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, teniendo como población a la asociación y clientes morosos de la Asociación y como muestra a a 30 clientes morosos a quienes se le estudió caso por caso obteniendo como resultados que la morosidad en el año 2013 ha sido de 15.8%, incidiendo en una disminución de resultados de la gestión de 7.1%. La incidencia se manifiesta en el crecimiento de la morosidad y disminución de la rentabilidad; esto debido a los créditos mal colocados, originados por el no cumplimiento de los clientes recurrentes y no cumplimientos de las evaluaciones según las normas técnicas financieras, lo que genera una cobranza deficiente y una baja recaudación. Asimismo, se pudo identificar de manera precisa los factores y cuáles de ellos tienen mayor incidencia en el incumplimiento de pagos de los prestatarios, los mismos que son: pérdida en el negocio, enfermedad, accidente, pérdida de empleo, préstamos para terceros y fallecimiento de algún familiar. Entendiendo de esta forma que el retraso en el cumplimiento de sus pagos se debe mayormente a factores económicos y sociales y no a factores naturales y/o financieros.

Palabras clave: Incidencia, morosidad, rentabilidad.

## ABSTRACT

In the present work of investigation titled Defaulting and its impact profitability of the Association of small business support "Perpetual Socorro" Chimbote, period 2013 ", it had as general objective to determine the incidence of defaulting in the management of the association of small business support "Perpetuo Socorro" in Chimbote, period 2013. This work was based on quantitative research of descriptive level, having as population to officials and default customers of the Association as shown to 30 delinquent customers to whom studied case by case as obtaining results that the defaulting in 2013 was 15.8%, contributing in a profitability decreased 7.1%. The impact is reflected in the growth of the defaulting and reduced profitability; this due to poorly positioned credits, caused by the failed of recurring customers and by failing to comply with the standards assessments according to the financial techniques, which leads to a poor collection and a low collection . Also ,it could be accurately identify the factors and which ones have the greatest impact on the non - payments borrowers, they are: loss of business, illness, accident, job loss, loans to third parties and family death . Understood in this way that the delay carrying out their payments is mainly due to economic and social factors and not natural and / or financial factors.

Keys words : Impact, defaulting, profitability

## ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	24
2.1 Bases teóricas.....	24
2.2 Marco conceptual.....	48
2.3 Hipótesis .....	53
2.4 Variables .....	53
III. METODOLOGÍA .....	54
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	54
3.2 Diseño de la investigación.....	54
3.3 Población y muestra.....	54
3.4 Definición y operacionalización de las variables.....	55
3.5. Técnicas, instrumentos e informantes.....	56
3.6 Plan de análisis.....	58
3.7 Matriz de consistência.....	59
IV. RESULTADOS .....	61
4.1 Resultados.....	61
4.2 Análisis de Resultados.....	91
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
5.1 Conclusiones .....	96
5.2 Recomendaciones .....	98

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS.....	104

## LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

### LISTA DE TABLAS

Tabla N° 01:	Distribución de clientes morosos según sexo .....	65
Tabla N° 02:	Distribución de la población según grado de instrucción .....	66
Tabla N° 03:	Medidas estadísticas descriptivas de la edad .....	67
Tabla N° 04:	Distribución de la población según cuenta de ahorros .....	68
Tabla N° 05:	Distribución de la población según tarjetas de crédito .....	68
Tabla N° 06:	Distribución de la población según tarjetas de crédito .....	69
Tabla N° 07 :	Distribución de la población según nivel de gasto .....	73
Tabla N° 08:	Distribución de la población según distribución de ingreso .....	77
Tabla N° 09:	Distribución de la población según excedente de ingreso .....	78
Tabla N° 10:	Distribución de la población según antigüedad del primer .....	79
	crédito otorgado	
Tabla N° 11:	Distribución de la población de acuerdo al cumplimiento .....	80
	del primer crédito	
Tabla N° 12:	Distribución de la población según sufrimiento de algún .....	81
	desastre natural	
Tabla N° 13:	Distribución de la población según factor de atraso .....	82
Tabla N° 14:	Distribución de la población según cuotas canceladas .....	84
Tabla N° 15:	Distribución de la población según cuotas vencidas .....	85
Tabla N° 16:	Distribución de la población según monto de deuda .....	86

## LISTA DE GRÁFICOS

Figura N° 01:	Distribución de clientes morosos según sexo .....	66
Figura N° 02:	Distribución de la población según grado de instrucción .....	67
Figura N° 03:	Medidas estadísticas descriptivas de la edad .....	67
Figura N° 04:	Distribución de la población según cuenta de ahorros .....	68
Figura N° 05:	Distribución de la población según tarjetas de crédito .....	69
Figura N° 06:	Distribución de la población según tarjetas de crédito .....	70
Figura N° 07:	Distribución de la población según nivel de gasto .....	74
Figura N° 08:	Distribución de la población según distribución de ingreso .....	78
Figura N° 09:	Distribución de la población según excedente de ingreso .....	79
Figura N° 10:	Distribución de la población según antigüedad del primer crédito otorgado .....	80
Figura N° 11:	Distribución de la población de acuerdo al cumplimiento .....	81
	del primer crédito	
Figura N° 12:	Distribución de la población según sufrimiento de algún .....	82
	desastre natural	
Figura N° 13:	Distribución de la población según factor de atraso .....	83
Figura N° 14:	Distribución de la población según cuotas canceladas .....	84
Figura N° 15:	Distribución de la población según cuotas vencidas .....	85
Figura N° 16:	Distribución de la población según monto de deuda .....	86

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.2 Formulación del problema y justificación del estudio**

En América Latina, las instituciones de micro finanzas han desarrollado técnicas innovadoras para hacer disponibles los préstamos de acuerdo a su cultura y realidad. Un aspecto clave para el desarrollo de estas estrategias fue la competencia. Cuando las primeras ONG's demostraron que el microcrédito podía ser una estrategia económicamente sostenible en nuestro continente, más instituciones entraron al mercado.

Muchas de las innovaciones representan intentos de las instituciones de micro finanzas por colocarse favorablemente en el mercado, respondiendo competitivamente a su entorno cambiante, al adoptar una estrategia basada en una mejor respuesta a los clientes y eficiencia, con una clara tendencia de direccionar los créditos a préstamos individuales, a microempresas establecidas. Así tenemos que en tres de los mercados micro financieros más competitivos de América Latina, se produjo una transición durante la última década, de préstamos a grupos hacia préstamos individuales.

Si bien, las micro finanzas fueron vistas como un instrumento para el alivio de la pobreza, y existe un mayor enfoque hacia la población de menores recursos, todavía hay un gran grupo de personas que no tiene acceso al micro financiamiento.

Diversos estudios señalan las razones por las cuales se excluye a la gente más pobre de estos programas de micro finanzas. Entre ellas destacan la necesidad de asegurar la reposición del crédito y son muy cuidadosos de rechazar a los clientes muy riesgosos. Adicionalmente, se da preferencia a personas con ingresos estables, bajo el supuesto que si el negocio no tiene un buen desempeño, el prestatario (a) puede contar con la

suficiente capacidad para seguir efectuando los pagos.

Llegar a las y los más pobres con microcréditos, es un reto que muchas instituciones de micro finanzas buscan alcanzar.

Asimismo, las entidades financieras invierten sus capitales en clientes constituidos de manera formal lo cual es una restricción para aquellos clientes informales que no tienen solvencia económica, propiedades, bienes de respaldo, etc. a fin de poder acceder a estos tipos de créditos. Ante esta realidad tenemos que a través de ONG's se realizan préstamos a personas naturales para crear o implementar pequeños negocios como: bodegas, peluquerías, restaurantes, mercerías, carpinterías y todo tipo de micros negocios que le permitan a la población generar ingresos de auto sostenimiento, así tenemos que existen muchas agrupaciones y/o asociaciones que brindan dinero en calidad de préstamos blandos para ser devueltos en pequeñas cuotas.

Actualmente se puede observar que los prestatarios han entregado dinero de manera inadecuada, lo cual repercute en el nivel de recuperación de los créditos, existiendo niveles altos de morosidad, hecho que constituye una situación alarmante y difícil que puede poner en riesgo la condición económica financiera de la organización prestadora.

Por lo que estas inadecuadas colocaciones deben ser reducidas de manera óptima y efectiva para mejorar la operatividad y el nivel de eficiencia de la organización a fin de que no pierda el mercado ganado y lo más grave aún es la posibilidad de seguir apoyando y ayudando a los pequeños y micro negocios en nuestro país.

El sector micro financiero ha venido creciendo sostenidamente en la última década, con el impulso experimentado a nivel macroeconómico. Así, el microcrédito creció a tasas promedio anuales de 33% hasta el año 2009, y de 8% desde el 2010 en adelante, de acuerdo a la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Las cajas rurales de ahorro y crédito han venido cumpliendo un rol importante en la expansión de dicho mercado, al registrar tasas de crecimiento promedio anuales de 40% hasta el año 2009, y de 14% desde entonces.

Dicho crecimiento ha atraído a diversas entidades del sistema financiero no especializadas en el otorgamiento de microcréditos, en un fenómeno conocido como “downscaling”. A partir del 2008 se ha presentado una fuerte expansión de la banca comercial hacia el segmento de microcrédito, reflejada en la adquisición de entidades micro financieras por las empresas bancarias (como EDPYME Edyficar por el Banco de Crédito; CRAC Nuestra Gente y Edpyme Confianza – ahora Financiera Confianza- por el grupo BBVA), que ha empujado a las instituciones micro financieras hacia nuevos ámbitos geográficos y otros segmentos crediticios. La reducción en la morosidad experimentada por las instituciones micro financieras hasta el cierre del año 2008 (cuando llegó a 3.4%), se revirtió desde entonces (situándose en 4.8% a diciembre de 2012), observándose un incremento importante en las cajas rurales (de 3.6% a 4.8% entre diciembre de 2008 y diciembre de 2012).

Cabe preguntarse entonces hasta qué punto el aumento de la competencia en el segmento de microcréditos es un factor relevante en el deterioro de la calidad de cartera de las cajas rurales de ahorro y crédito (medida por el incremento de la morosidad), como consecuencia del posible sobreendeudamiento que enfrentaron sus

clientes. Para analizar lo anterior, se emplea la metodología de análisis de cosechas, con la información mensual del reporte crediticio de deudores de la SBS para el periodo enero 2011-diciembre 2012. El análisis de cosechas consiste en la segmentación de la cartera en cohortes de créditos de acuerdo a la fecha de desembolso del crédito y otros criterios como producto crediticio o sector económico, a fin de evaluar comparativamente su evolución en el tiempo. Esta metodología permite obtener indicadores refinados de riesgo, al considerar créditos con un mismo inicio de vida, en lugar de la cartera total que combina créditos antiguos y nuevos; dichos indicadores pueden compararse de manera evolutiva, con la finalidad de anticipar el comportamiento futuro de la cartera y establecer medidas de alerta temprana.

En nuestro país, la SBS establece el uso del análisis de cosechas por las entidades supervisadas como parte de las medidas prudenciales para la administración del riesgo de sobre endeudamiento de deudores minoristas, con especial énfasis en los resultados de las campañas de aumento de líneas de crédito por tarjeta o de captación de clientes para productos de crédito de consumo. También se establece el uso de esta metodología en el seguimiento a nivel de portafolio, como parte de la gestión del riesgo de crédito de nuevas operaciones minoristas –créditos a pequeñas y micro empresas, de consumo e hipotecarios- en el marco de campañas, que permita evaluar las medidas correctivas necesarias.

En nuestra región la situación no se torna sustancialmente diferente, en consecuencia existen también organizaciones como la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios “Perpetuo Socorro”, apoyada por el consejo de desarrollo económico de Prior Lake-MN-USA, con vocación de servicio y ayuda al sector más necesitado, eligiendo como

zona de apoyo a la jurisdicción de la parroquia “Nuestra Señora del Perpetuo Socorro”, que comprende los AA.HH. La Victoria, San Miguel, Antenor Orrego, Miraflores, Alto Perú, 10 Setiembre, Ramal Playa, Santa Irene, Corazón de Jesús, Fraternidad, ampliando su radio de acción en el años 2008 al área del decanato 04 de la Diócesis de Chimbote; otorgando préstamos a partir de un monto de S/. 500.00 como primer crédito y hasta S/. 15,000.00 en caso de recurrentes, a fin de generar pequeños negocios, tales como: bodegas, cabinas de internet, locutorios, carpinterías, restaurant, peluquerías, comercialización de plásticos, telas, mercería, venta de alimentos, los mismos son recuperados a través del pago de cuotas mensuales con una tasa de interés del 24% anual, pero que a pesar de ello los prestatarios no cumplen con el pago puntual, generando morosidad y poniendo en riesgo la futura ayuda a otros microempresarios. Morosidad que debe ser consecuencia de diferentes factores, los mismos que se desconocen o simplemente se presumen no teniendo una información real, lo cual perjudica a la Asociación porque no puede analizar ni plantear estrategias que permitan contrarrestar esta situación.

### **1.3 Antecedentes**

**Tantas, L. (2010)** nos dice que las MYPEs en la región Ancash presentan una deficiente organización a nivel empresarial que involucra aspectos económicos, financieros y administrativos, que impide el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial. Asimismo, la escasa capacitación de la MYPEs, no les permite tener capacidad competitiva frente a sus competidores, estas limitantes en la mayoría de los casos es porque los mismo microempresarios tienen poca valoración a la capacitación y desarrollo empresarial.

También en el departamento de Ancash, las MYPES, al igual que en todo el Perú registran altos índices de informalidad, como consecuencia de un complejo sistema administrativo gubernamental que no permite una celeridad oportuna en los procedimientos que los usuarios tienen que efectuar en los trámites previos con la finalidad de cumplir con los requisitos exigidos por ley. Asimismo, el Consejo Regional de las MYPES de Ancash, con la colaboración y participación de sus miembros integrantes, han elaborado el presente plan de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de las MYPES, el mismo que constituye un documento de gestión con la finalidad de promover el desarrollo, la formalización y la competitividad de las MYPES en nuestra región.

**Diario Gestión (2013)**, salvo las EDPYMES, el resto de entidades financieras experimentaron descensos en su rentabilidad patrimonial (ROE) en el periodo analizado. En el caso de los bancos, el ROE promedio descendió a 21.4%, desde el 23.7% registrado en julio del 2012. El Banco Continental es el único con rendimientos mayores a 30%. El retroceso más dramático nuevamente lo sufrieron las cajas rurales, que en 12 meses pasaron de una rentabilidad de 9.9% a una actual de 2.8%. Por su parte, las cajas municipales disminuyeron su ROE en 4.8 puntos porcentuales hasta 12.4%. Y los rendimientos de las financieras pasaron de 21.7% a 17.3%. La EDPYME Acceso Crediticio se convirtió en la entidad más rentable del sistema financiero peruano, al registrar un ROE de 54.7% en lo que va del año, le sigue la financiera Edyficar con un rendimiento de 40%.

**Diario Huaral (2014)** las captaciones de las Cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) totalizaron al mes de agosto del 2014 más de S/. 12,561 millones, que

representan un incremento de 7%, respecto al mismo periodo del año pasado. Dicho posicionamiento, no hace más que confirmar que el sistema goza de gran aceptación, ya que es considerado como una opción accesible y atractiva de ahorro para los peruanos. Este importante incremento se debe al conocimiento y confianza que tiene la población en estas instituciones micro financieras, así como las tasas de interés ofrecidas, que van desde el 5.5% a 8%, las que están alineadas con las expectativas de una adecuada remuneración por los ahorros que les permitirá hacer frente a un eventual proceso de desempleo.

Las cajas municipales contribuyen al proceso de profundización y descentralización financiera del país, ya que el 69% de esos depósitos se captan en el interior del mismo, mientras que la diferencia corresponde a la provincia de Lima y Callao. Asimismo, el 88% de los depósitos de las Cajas Municipales son en moneda nacional, con lo cual se contribuye con la solarización de nuestro país. Todo esto se basa en un pilar, que se sostiene en el reconocimiento a la solidez del sistema y a las tasas de interés favorables que han venido pagando las Cajas por los depósitos de sus clientes. Las CMAC ofrecen una amplia gama de alternativas para los peruanos, que van desde los depósitos en ahorro, a plazo, CTS, y el desarrollo de productos y servicios específicos, tarjetas de débito, cajeros automáticos, cajeros corresponsales, lo cual les permite retribuir de manera eficaz dicha confianza.

**Puente (2014)**, en su estudio titulado Impacto de la violencia contra las mujeres en la morosidad financiera de dueñas de micro emprendimientos, según atestiguan las/os asesoras/es de finanzas empresariales de una caja municipal en Lima-Perú: 2014, llegó a las siguientes conclusiones:

1. En la caja municipal analizada, se ha detectado que el 25,7% de clientas morosas mintieron al gestionar un crédito ocultando que tenían pareja.
2. Se ha encontrado que seis de cada diez asesoras/es de finanzas empresariales observó que su clienta tenían evidencias de haber sufrido daños físicos y emocionales cuando fue a visitarla y/o a efectuar una gestión de cobranza.
3. El 80.9% de asesoras/es de finanzas empresariales observó al momento de la visita y/o cobranza, por lo menos una reacción violenta de la pareja ante el descubrimiento del crédito.
4. Existe relación directa entre la cartera morosa de las clientas y la violencia contra las mujeres, ya que del total de asesoras/es de finanzas que presenciaron al menos una reacción violenta de la pareja de la clienta, al descubrir que gestionaron el crédito, estas presentan 6.92% más de cartera morosa de las/os que no presenciaron alguna reacción.
5. La conducta de morosidad financiera de las dueñas de micro emprendimientos no sólo se debe a factores económico-financieros, sino también a factores como la VcM por parte de sus parejas. Ello les afecta directamente, deteriorando su comportamiento de pagos, su calificación en el sistema financiero, incrementa las reprogramaciones, refinanciaciones y/o castigo de sus créditos.

**Salinas (2005)**, en su trabajo de investigación titulado: Reconocimiento de patrones de morosidad para un producto crediticio usando la técnica de árbol de clasificación CART, llegó a las siguientes conclusiones: 1. Usando el algoritmo CART se ha conseguido detectar las variables que más influyen sobre la morosidad/no morosidad del producto crediticio y se las asiló de las variables que no influyen. Estas variables son el ubigeo, la antigüedad laboral, la edad, la carga familiar y el estado civil. 2.

Usando el algoritmo CART se detectaron patrones diferentes para los morosos y los no morosos. Para los morosos el principal patrón es que el estado civil sea soltero y que el crédito lo haya obtenido en Arequipa, Callao, Junín, La Libertad, Lima o Tacna y la antigüedad laboral sea menor a 11 años y que la carga familiar sea menor de 02 hijos y que la edad del cliente sea mayor de 28 años. Este patrón caracteriza al 68.75% de los clientes morosos. Para los clientes no morosos el principal patrón detectado es el lugar que obtuvo el crédito Ancash, Apurímac Ayacucho, Cajamarca, Cuzco, Huánuco, Ica, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Piura, uno, San Martín, Tumbes o Ucayali. 3. Usando el algoritmo CART se ha automatizado el proceso crédito, discriminando con gran precisión si el cliente es sujeto a crédito. Se obtuvo un 93.75% de clasificación correcta para los morosos y un 86.42% de clasificación correcta para los no morosos. En general se logró un 86.74% de clasificación correcta. Además, bajo este análisis de sistema de información, la banca puede tener proyecciones más seguras y a tiempo real de quienes son sus mejores clientes crediticios.

**Manchego (2014)** en su tesis titulada : “Gestión del outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara Morello S.A.C.” llegó a las siguientes conclusiones : a. Del objetivo general, se halló, que la Gestión de Outsourcing en pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el Nivel de Rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012. b. De los objetivos específicos : 1. Se halló, que un Modelo de Gestión Táctica para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el Nivel de Rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012. 2. Se halló, que un Modelo de Gestión Avanzada para pequeñas empresas productoras de prendas de

vestir no influye en el Nivel de Rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012. 3. Se halló, que un Modelo de Gestión Estratégica para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir no en el Nivel de Rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012.

**Velásquez (2013)**, en su tesis titulada : “Impacto de la política monetaria y las estrategias micro financieras sobre el riesgo crediticio en el Perú: 1995-2012”, concluyó lo siguiente :

a. La política monetaria en el Perú, mediante sus diversos instrumentos, ha tenido éxito en controlar la hiperinflación heredada de las décadas 70-80 y en mantenerla en niveles internacionales correspondiente a los países desarrollados; en los últimos años la inflación del Perú es la más baja de Latinoamérica.

b. El control de la inflación y su mantenimiento en los niveles internacionales ha permitido reducir la tasa de interés activa de manera sostenida.

c. La inflación importada (alza de los precios internacionales del petróleo y de los alimentos) crearon ciertas presiones inflacionarias en la economía peruana que generan alzas en las tasas de interés activas.

d. Durante el periodo 1995-2011 las tasas de interés activas en MN de las Cajas Municipales se han reducido a mayor velocidad que las de la banca comercial.

e. La reducción de las tasas de interés activas en MN de las Cajas Municipales se ha sustentado en la reducción de sus costos operativos mediante la utilización de las tecnologías micro financieras.

f. La informalidad es mucho más pequeña en la pequeña empresa (14.7%) que en la microempresa (67.8%); esto significa que el crecimiento empresarial es una variable explicatoria de importancia en la formalización de las microempresas.

g. La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras; una institución financiera que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos; luego, el problema en la rentabilidad se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa financiera.

h. El tamaño de las instituciones financieras afecta la sensibilidad de las mismas a factores externos e internos; así, las empresas bancarias más grandes son más eficientes en sus controles de riesgo crediticio y poseen mayor flexibilidad en el manejo de su portafolio, eliminando su sensibilidad a determinantes internos quedando sólo sujetos a las condiciones generales de la economía; en cambio los bancos y otras entidades financieras de menor tamaño no sólo están sujetos a factores externos, sino también a factores internos asociados a la política de créditos y eficiencia, a la conducta tomadora de riesgos, etc.

i. Al cierre del 2011 las colocaciones del sistema bancario representaban el 68.1% del crédito total al sector privado, mientras que las colocaciones de las Cajas Municipales representaban el 5.3%.

j. Los costos operativos así como el costo de fondeo constituyen las principales

razones del alto costo del dinero ofertado a las microempresas.

k. Las tecnologías micro financieras se sustentan esencialmente en 3 pilares: la búsqueda de una necesidad insatisfecha; el trabajo en equipo, la solidaridad, que da lugar al nacimiento de los créditos solidarios que tienden a reducir los costos operativos de la banca; y una metodología de evaluación del potencial deudor en base a las perspectivas de su micro negocio y no en base al monto de sus activos fijos o de su riqueza personal.

**Rodríguez (2011)**, en su publicación denominada “CNBV: CRECE LA MOROSIDAD DEL CRÉDITO AL CONSUMO, PERO TAMBIÉN EL FINANCIAMIENTO”, después de cuatro meses consecutivos en los que los usuarios de la banca pagaron puntualmente sus créditos al consumo, la cartera vencida de este segmento, que incluye tarjetas de crédito, préstamos personales y para la adquisición de automóviles, entre otros, empezó a repuntar en abril de este año, informó la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

La cartera vencida de los créditos al consumo registró un incremento mensual de 3.88 por ciento, al aumentar el índice de morosidad de 3.77 por ciento en marzo a 3.83 por ciento en abril de 2011, revela la información estadística de las 41 instituciones de banca múltiple que operan en territorio nacional.

Sin embargo, la derrama crediticia en el renglón del consumo tuvo un incremento en abril de 2.28 por ciento, y de 11.85 con respecto al mismo mes de 2010, con un saldo de 420 mil millones de pesos al 30 de abril de 2011, debido a que este segmento es muy rentable para los bancos, pues en esos productos se concentra el cobro de las mayores tasas de interés.

El saldo de cartera de tarjeta de crédito reportó una variación mensual positiva de 1.65 por ciento, colocándose en 213 mil millones de pesos al cierre de abril de 2011. Así, el saldo vigente aumentó 1.53 por ciento durante el mes, y 3.12 por ciento con respecto a abril de 2010. El segmento de cartera vencida subió 4.06 por ciento en abril de 2011, con lo que el índice de morosidad aumentó 0.11 puntos porcentuales y finalizó en el cuarto mes del año en 4.86 por ciento, menor en 2.30 puntos porcentuales al registrado en abril del año pasado.

Por su parte, la cartera total de crédito de la banca comercial que opera en el país ascendió a 2 billones 236 mil millones de pesos a abril, es decir, 13.8 por ciento más comparada con el mismo mes del año pasado, y 1.95 por ciento más con respecto a marzo de este año, detalló el órgano regulador.

La cartera vencida se incrementó en el mes 2.82 por ciento y con respecto a abril de 2010 disminuyó en 9.03 por ciento. En abril de este año, el índice de morosidad se mantuvo en los mismos niveles que el mes anterior con un índice de 2.29 por ciento de clientes que no pagaron, lo que significó una disminución en los últimos 12 meses de 0.58 puntos porcentuales. El índice de las reservas para protección contra riesgos crediticios disminuyó 4.78 puntos porcentuales respecto a marzo de 2011 y alcanzó una cobertura de 202.3 por ciento. O sea, los bancos mantienen una capitalización superior a los estándares internacionales. El sector comercio fue el que más crédito recibió de la banca múltiple, que otorgó 29 mil 909 millones de pesos a abril de 2011, equivalente a 23.5 por ciento de la cartera de crédito para empresas, precisó el organismo. En un comunicado señaló que el sector construcción es el segundo en monto de otorgamiento en el mes, con 24 mil 770 millones, o 19.51 por ciento de la cartera total. Mientras, el sector que más incrementó su monto fue el de alimentos,

bebidas y tabaco, al pasar de 7 mil 924 millones a 10 mil 271 millones de pesos.

En la cartera de crédito a empresas, BBVA Bancomer fue la que mayor número de créditos otorgó, con 47 mil 986, aunque con respecto a marzo de este año, el monto total disminuyó 14.8 por ciento hasta 34 mil 442 millones, con una tasa de interés promedio de 8.13 por ciento. Santander fue el segundo que más prestó, con 22 mil 870 millones de pesos en 2 mil 448 créditos, y una tasa promedio de 7.14 por ciento.

**Benítez (2000)**, en su investigación titulada “Principales determinantes del índice de morosidad de la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo” llega a las siguientes conclusiones:

- El índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera.
- El entorno económico incide en los resultados obtenidos acerca de la calidad de la cartera crediticia, en las instituciones financieras, así tenemos que en periodos recesivos de los principales sectores hacia donde se orienta el crédito, trae como consecuencia que se tengan elevados índices de morosidad y problemas en las recuperaciones de los mismos.
- La política crediticia así como los reglamentos de créditos y la gestión en las cobranzas inciden en los niveles de morosidad de las instituciones financieras. El escaso control de las propuestas crediticias en los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos también explica los elevados índices de morosidad.
- El presente trabajo sugiere otras líneas de investigación para enriquecer la problemática tratada, así por ejemplo se debe determinar si los microempresarios con

menor desarrollo económico son buenos pagadores o los empresarios que tienen un desarrollo relativamente mayor ya que tienen acceso a fuentes de financiamiento de la banca múltiple.- Debe de indagarse si los prestatarios varones o mujeres son buenos pagadores.

- Debe investigarse acerca de cómo mejorar la tecnología crediticia para la microempresa en un entorno competitivo y de acuerdo a la globalización económica actual.
- Los créditos otorgados de manera individual son más convenientes o aquellas experiencias que otorgan créditos de manera grupal ya que permite un mejor control del incumplimiento de los beneficiarios.
- Sobre los niveles culturales de la población respecto a los créditos, falta averiguar si los microempresarios que tienen mayor nivel cultural son mejores pagadores que aquellos que tienen escaso nivel cultural; así mismo no se sabe mucho de los patrones culturales de incumplimiento de honrar los compromisos adquiridos en nuestra sociedad.

**Damián (2013)**, en su tesis titulada : **“EL ARRENDAMIENTO FINANCIERO COMO FUENTE DE FINANCIAMIENTO PARA LAS EMPRESAS EN EL PERÚ”**, concluye que : Siempre que la capacidad de endeudamiento lo permita, se puede afirmar que el arrendamiento financiero ofrece la posibilidad de ampliar la capacidad crediticia de la empresa debido que por lo general la arrendadora no solicita garantías adicionales ni grava los activos, esto se debe a que el activo fijo arrendado responde por el compromiso adquirido, por tanto, quedarían intactas las garantías para otro tipo de crédito.

En el caso de empresas que requieren recursos monetarios, que no tienen garantías

que ofrecer y líneas de crédito prácticamente cerradas, pueden vender sus activos fijos o parte de ellos a una arrendadora financiera, la cual celebra un contrato de arrendamiento financiero por los mismo. De esta manera, el arrendatario, quien no requiere de nuevos activos fijos, sino únicamente de financiamiento, obtiene recursos monetarios para operar.

**El Blog Salmon (2010)** en su publicación denominada “**¿CUÁL ES EL LIMITE ACEPTABLE DE LA MOROSIDAD BANCARIA?**”, el banco de España publicó los estados de supervisión del mes de febrero en el que se arroja el total de saldos en mora, el total de crédito concedido y la situación patrimonial del sector financiero. La morosidad bancaria sigue su ascenso alcanzando ya el 5,38% del total del crédito concedido. Pero ¿dónde podemos fijar el límite de morosidad aceptable de las entidades financieras? Este límite se situaría en la equivalencia entre créditos dudosos y fondos propios de las entidades. Si se mantienen estables los volúmenes de crédito concedido y fondos propios, la morosidad del sistema financiero sería letal si pasa del 10,40%.

A cierre del 2004, los fondos propios del sistema financiero ascendían a 111,688 millones de euros (excluyendo ajustes de valoración y provisiones) frente una morosidad de 7.484 millones de euros y un volumen de crédito concedido de 945,687 millones de euros. Estas cifras originan una ratio de cobertura de morosidad del 6,70% por fondos propios y un apalancamiento de 8,46.

Actualmente, los fondos propios de las entidades financieras ascienden a 189,041 millones de euros, frente una morosidad de 98.010 millones de euros y volumen total de préstamos concedidos de 1.818.424 millones de euros. Se tiene un ratio de cobertura de morosidad sobre fondos propios del 51,84% y un apalancamiento de

9,62. El 10,40% anterior de morosidad es la equivalencia entre créditos dudosos y fondos propios de las entidades financieras como línea que significaría la quiebra del sistema en el caso de materializarse los impagos dudosos. La cobertura de fondos propios de las entidades financieras no alcanzan a cubrir ni el 50% de la mora. Con estas cifras, las necesidades de capital dentro del sistema financiero son evidentes, más aún si tenemos en cuenta que gran parte del crédito concedido, se concentra en el sector inmobiliario y promotor, por encima de los 325.000 millones de euros y su clasificación como crédito dudoso e incobrable es sólo cuestión de tiempo.

**Camargo (2003)**, en su libro **“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS (IMF) EN EL PERÚ”**, menciona lo siguiente: El indicador de la morosidad es el análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera, requiriendo la utilización de un indicador adecuado para tales fines. Sin embargo no existe, unanimidad en la discusión sobre cuál este “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia; llegando a las siguientes conclusiones:

- En el Perú la calidad de cartera se mide a través de tres indicadores: Tasa de morosidad, cartera de alto riesgo y cartera pesada. Aun cuando una buena parte del movimiento de estos indicadores es común entre ellos, existen diferencias debida a sus diferentes definiciones y a su diferente sensibilidad a variables que miden la evolución del entorno macro y de la política crediticia de cada una las entidades.
- El indicador más estable, ácido y menos susceptible a manejos contables es la cartera pesada, adicionalmente puede servir como una señal de alerta temprana frente a la tasa de morosidad, ya que un crédito para a cartera pesada a los 8 días de vencido

mientras que para pase a mora deben transcurrir 30 días.

- En el presente trabajo y para el periodo estudiado no se ha encontrado indicios de una relación de equilibrio de largo plazo entre los distintos indicadores de calidad de cartera de las IMF, Se han realizado estimaciones econométricas de paneles no balanceados tomando como variable endógena cada una de las diferentes mediciones de calidad de cartera, al presencia de componente auto regresivos en su estructura ha determinado la utilización del método dinámico de datos de panel propuesto por Arellano y Bonds (1999).
- En la muestra a se han incorporado CRAC, CMAC, EDPYME y los bancos especializado en micro finanzas. En todos los casos el rezago del indicador de calidad de cartera contribuye a explicar el nivel corriente observado. Esta conclusión es más dramática en los casos de tasa de morosidad y cartera de alto riesgo donde variaciones de uno por ciento en el periodo previo ocasionan movimiento de 0.75% en el periodo actual.
- Esta elasticidad se reduce en el caso de la cartera pesada (0.21). La dinámica pasada del nivel de actividad regional también es importante en la determinación de la cartera pesada actual. El signo es negativo. Este resultado es de particular importancia ya que las IMF operan principalmente a escala local, toda política de desarrollo regional tendrá efectos importantes en la solvencia de los intermediarios financieros locales.
- Un resultado sorprendente es la relación negativa encontrada entre la tasa de crecimiento de las colocaciones pasadas y el valor actual de la cartea pesada. Esta relación parece confirmar el relativo éxito que han tenido la políticas crediticias de las IMF, la cuales han dado como resultado crecimientos importantes en las colocaciones sin deterioros significativos en la calidad de la cartera, a excepción de

las CRAC.

**Santillán (2014)**, en su tesis titulada : “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito del santa s.a. caso distrito de Huarmey, periodo 2012”, llegó a las siguientes conclusiones : **Respecto a conocer el porcentaje de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Caso Distrito de Huarmey, periodo 2012.**

- El 100% de los encuestados mencionaron que sí existió morosidad por parte de sus clientes; el cual el porcentaje de morosidad de la CMAC Santa en el Distrito de Huarmey es de 18.09% porcentual y S/1,066,781.27 en soles, ya que el riesgo que podría tener la CMAC Santa sería su caída en la rentabilidad.
- El 100% de los encuestados menciona que el tipo de crédito que contiene mayor morosidad es el tipo de crédito agrícola; porque son créditos a libre amortización al realizar el pago con sus cosechas.

**Respecto a Conocer las causas de la morosidad de los clientes en situación de incumplimiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Caso Distrito de Huarmey, periodo 2012**

- Se conoció las causas de la morosidad de los clientes que son el sobreendeudamiento, actos de deshonestidad, falta de moral de pagos y el seguimiento a la cartera de mora; esto se debe a que sus clientes no muestran interés por el pago de sus créditos. Los actos de deshonestidad por parte de los analistas de crédito de la CMAC Santa, distrito de Huarmey se debe a la apariencia o falsedades que le dan para que el préstamo de un cliente se dé.

- En la falta de moral de pagos del cliente es que aun teniendo las posibilidades para poder cancelar el préstamo o la cuota que le corresponde no muestran el interés necesario en cancelar. Respecto al seguimiento de mora es por parte de sus analistas de créditos y cobranzas no verifican los días de pago de sus clientes, visitas domiciliarias a sus clientes una vez esté en mora su crédito.

**Respecto a conocer la rentabilidad que obtuvo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Caso Distrito de Huarmey, periodo 2012.**

- El Administrador, área de créditos y cobranza mencionaron que sí obtuvieron rentabilidad del 0.96% a pesar que han obtenido una alta morosidad y que sí ha disminuido la rentabilidad es porque existe la reducción de créditos fallidos que hace que una vez que el cliente cae en mora en la primera cuota la entidad financiera tiene que cancelar una multa a la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Se conoció que la CMAC Santa, distrito de Huarmey sí obtuvo rentabilidad en los dos últimos años porque se está enfocando en otorgar créditos a las microempresas y ya no a las medianas empresas como anteriormente lo realizaban.

**Respecto a Conocer la morosidad y su incidencia en rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Caso del Distrito de Huarmey, Periodo 2012.**

- Se conoció el porcentaje de morosidad que fue 18.09% porcentual y S/. 1'066,781.27, el cual incidió de manera sumamente alta, pero que aun así

registra niveles de rentabilidad de 0.96% . Esta morosidad se debe al sobreendeudamiento, actos de deshonestidad por los analistas de créditos, falta de moral de pagos y el seguimiento a la cartera de mora; puesto que a pesar de la alta morosidad que ha tenido la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, distrito de Huarmey ha registrado rentabilidad; ya que uno de los principales motivos para la morosidad que tiene es por la reducción de créditos fallidos.

- La incidencia se manifiesta en el crecimiento de la morosidad y disminución de la rentabilidad; esto debido a los créditos mal colocados, originados por desconocimiento y no cumplimientos de las evaluaciones según las normas del personal del área de créditos, lo que genera una cobranza deficiente y una baja recaudación.

#### **1.4 Objetivo general y objetivos específicos**

El presente trabajo de investigación que a continuación presento se titula “La morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios “Perpetuo Socorro”, en Chimbote, periodo 2013”, siendo su enunciado ¿Cómo incide la morosidad en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro, en Chimbote, periodo 2013?, para lo que se planteó los siguientes objetivos :

Objetivo general : Determinar la incidencia de la morosidad en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios “Perpetuo Socorro”, en Chimbote, periodo 2013.

Asimismo, para llegar a este objetivo, nos planteamos los siguientes objetivos específicos :

1. Conocer la morosidad de los prestatarios de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013.
2. Conocer las causas de la morosidad de los clientes en situación de incumplimiento de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013.
3. Conocer los resultados de la gestión que obtuvo la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013.

La investigación se justifica porque pretende determinar cómo incide la morosidad en la gestión de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013; aplicado a una realidad social y área específica a fin de determinar sus causas, proponer estrategias de mejora y, en consecuencia permite visualizar los efectos de la aplicación de determinadas acciones a una organización de ayuda social. Asimismo, permite a los prestatarios tener el conocimiento necesario sobre las consecuencias de su morosidad en cuanto a la gestión de la AAPNPS.

En la práctica la investigación contribuye con la generación de instrumentos y herramientas sobre los factores que determinan el nivel de morosidad y su aplicación en el caso específico probando su grado de efectividad, que podrá ser aplicado a todas las organizaciones con las mismas características.

Este trabajo de investigación generará instrumentos, herramientas metodológicas y se constituirá en el aporte metodológico y técnico de la investigación, pues todos y cada uno de los cuestionarios, los test y guías de investigación que se apliquen son instrumentos hechos y generados para la investigación de manera única y propia, por

tanto de probarse su efectividad en el recojo de datos e información pasarán a ser instrumentos de uso.

Servirá de base para futuros investigadores interesados en el tema en la localidad de Chimbote y en entes afines, también servirá como material de consulta, permitiendo a los entes interesados en el estudio de la incidencia de la cartera de morosidad en la rentabilidad en las ONG's.

Los resultados de que se produzcan estos hechos o no en las ONG's son la motivación y causa de realizar el presente estudio e investigación, por considerarlas de suma importancia en el mundo competitivo de hoy para el desarrollo de la economía social de la localidad, región y del país, ya que este tipo de instituciones actualmente brindan un gran número de créditos y ayudan a la generación de fuentes de empleo para la población y son las mypes beneficiarias las que impulsan el sostenimiento y crecimiento del país.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Bases teóricas

- **Teoría De Morosidad (Fernández, 2011)**

La editorial jurídica Civitas (Aranzadi-Thomson Reuter) ha publicado la obra titulada “Manual de Morosidad Bancaria” donde este trabajo recoge de forma sintética y novedosa los elementos básicos que debe conocer sobre la materia bancaria. Facilita nociones sobre teoría general de los contratos, origen de los impagos, la mecánica de la intermediación financiera y el sistema de dotaciones bancario, principios del análisis de riesgos, gestión del activo crediticio, instrumentos jurídicos para la defensa del derecho de crédito, herramientas de recobro pre-contenciosas, Derecho Concursal y otros aspectos relativos a las insolvencias punibles y la Ley de Protección de Datos. Los impagados bancarios tienen una idiosincrasia poco tratada.

La morosidad en el mundo bancario es muy diferente a la que se produce en otros sectores empresariales o profesionales, tiene mayores consecuencias en la economía real, en la vida de los particulares, está mejor adaptada a las herramientas de tutela judicial y cuenta con mayor complejidad técnica.

En morosidad bancaria se habla de ratios de mora contable y temprana, de reservas de liquidez, de intermediación financiera e instituciones de inversión, de dotaciones específicas y genéricas, de daciones en pago, de refinanciaciones, compensación convencional, etc. Entre la mora en sentido genérico y la mora estrictamente bancaria hay muchos elementos en común, pero muchos otros diferentes y específicos, que de

algún modo también pueden servir de guía a la primera.

- **Teorías de la Rentabilidad**

Es el beneficio neto obtenido por los propietarios por cada unidad monetaria de capital invertida en la empresa; también se define como la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa en el cual es un indicador de la ganancia relativa de los socios como suministradores de recursos financieros.

- **Ferruz (25)**, la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.

- **Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz:** Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado. Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional.

Es por ello, que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada. **Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe:** El modelo de mercado de Sharpe

surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz. Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos. Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico, únicamente. Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas sólo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título. Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular del diagonal. Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.

**Tipos de rentabilidad:** Existen dos tipos de rentabilidad:

- a) **La rentabilidad económica:** La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio.

Resultado antes de intereses e impuestos

$$RE = \frac{\text{Resultado antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total a su estado medio}}$$

Activo total a su estado medio

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

**b) La rentabilidad financiera:** La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

Resultado neto

$$RF = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos Propios a su estado medio}}$$

Fondos Propios a su estado medio

## **Financiamiento**

Es la de reunir el capital de todas las actividades de un negocio; la forma de conseguir ese capital, es a lo que se llama financiamiento, a través del financiamiento se le brinda la posibilidad a las empresas de mantener una economía estable y eficiente. Es importante tener en cuenta que el tipo de financiación a escoger para un proyecto determinado depende de diversos factores, tales como la urgencia para llevarlo a cabo, las exigencias de la fuente, el tiempo en el cual se estima que será posible devolver el dinero, y el volumen de recursos necesarios para la puesta en marcha. (Narváez, 2007).

## **Morosidad**

Demora o retraso en la devolución o en el pago de alguna cosa, la morosidad de los contribuyentes o también impuntualidad demora para realizar algún proceso.

Moroso es la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. (Sogarta Abogados, 2015).

Es necesario que para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos por ejemplo: Contratos de créditos, contratos de tarjetas de crédito, contratos de servicios telefónicos, escrituras hipotecarias y escrituras de crédito con garantías hipotecarias, letras de cambio, cheques o pagarés impagados. De no existir dicho documento la deuda no existe legalmente y no se puede proceder contra el/la deudor/a.

### **El Índice de Morosidad (IMOR)**

Es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación.

### **Superintendencia de Banca y Seguros**

Es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

### **Rentabilidad**

Es la relación entre la utilidad y la inversión para lograrla, pues mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la

tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. (Zamora, 2011)

### **Cartera de Crédito**

Una cartera de crédito es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones financieras hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. En otras palabras, es un compromiso escrito asumido por un banco de efectuar el pago al vendedor a su solicitud y de acuerdo con las instrucciones del comprador hasta la suma de dinero indicada, dentro de determinado tiempo y contra entrega de los documentos indicados. Este instrumento es uno de los documentos más sencillos en su forma y de los más complejos en cuanto a su contenido. (Moreno y Pérez, 2010)

### **Sistema Financiero**

Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas.

En primer lugar, los intermediarios financieros, como un banco. Los bancos comerciales tradicionales usan los depósitos de unos para financiar los préstamos de

otros y están sujetos a un conjunto de regulaciones.

En los Estados Unidos, antes de la crisis financiera existían los bancos de inversión, que no recibían depósitos de ahorristas y tenían entre sus funciones la emisión y venta de valores en los mercados, es decir, actuaban como brokers (intermediarios), invirtiendo el dinero de quienes así lo deseaban. (Parodi, 2013)

**Factores económicos y financieros:** En los factores económicos y financieros se incluyen la estabilidad económica, el acceso a los mercados, las políticas comerciales y macroeconómica, la competencia ilegal del contrabando, los precios (inflación, tasa de interés y tipo de cambio), el acceso al crédito, el sistema tributario, los incentivos, la privatización, etc. ¿Cuáles son las repercusiones de estos factores sobre la decisión actual de invertir y cuáles son los más importantes?”. El desarrollo de las empresas y negocios privados dependen de situaciones del ambiente externo.

Dentro de éstas situaciones podemos señalar que las que repercuten de una manera positiva son la estabilidad económica y el acceso al comercio internacional, de otro lado los que actúan negativamente son inflación, variación de la tasa de interés, tipo de cambio, tributos, impuestos, competencia, políticas comerciales.

Las experiencias varían, pero en general los países han detectado que entre los factores que más fuertemente estimulan la inversión se cuentan la estabilidad económica interna, y el acceso a los mercados nacionales y regionales, así como su tamaño.

La inflación, los impuestos y las tasas de interés se incluyen entre los factores que causan los mayores efectos negativos. Los estímulos a la inversión y la privatización tienen efectos marginales.

## **Finanzas**

El tema de las finanzas nos acompaña muchas veces sin que nos demos cuenta, cuando somos adultos, básicamente seguimos en la búsqueda de dinero pero en forma más sofisticada. Utilizamos el dinero para alimentarnos y vestirnos, para pagar el alquiler o la educación de nuestros hijos, etc. Conseguimos o buscamos dinero a través de nuestro trabajo, negocios, préstamos bancarios o tarjetas de crédito; pero seguimos utilizando y buscando dinero.

Podemos apreciar que las Finanzas son una constante búsqueda de dinero y utilización del dinero para satisfacer nuestras necesidades.

La empresa que tiene buenos proyectos puede solicitar al banco una financiación para ellos. El banco evaluará a la empresa y sus proyectos y, si lo juzga conveniente, le otorgará un préstamo cobrándole una tasa de interés llamada “tasa activa”, asumiendo el riesgo en el caso de que la empresa no sea capaz de devolver el préstamo.

Las personas que poseen pequeños negocios y están en la búsqueda de dinero pueden recurrir a una entidad financiera para conseguir un préstamo pagando por ello una tasa de interés.

El dinero que permite financiar las inversiones proviene de distintos grupos. El caso obvio y más común se da cuando el primer aporte es realizado por los accionistas en efectivo o a través de algún activo de interés para la empresa. Una segunda fuente común es el endeudamiento con personas o instituciones. Estas dos fuentes tienen un punto en común, ambas aportan dinero a cambio de una retribución futura.

Los dueños de la deuda demandarán un interés por el préstamo otorgado. A su vez, los dueños de las acciones demandarán dividendos que tendrán como origen las utilidades generadas por la empresa

### **Factores sociales**

“Falta de oportunidades para participación social protagónica dificulta la adquisición de habilidades sociales. Se acentúa la inequidad de género”.

En nuestra realidad se puede ver que aún existe una falta de igualdad en relación al género femenino, no siempre se brinda la oportunidad a las mujeres de poder demostrar sus habilidades como empresarias.

“El desempleo es un fenómeno social, el no poder encontrar un trabajo es un grave problema”.

Esencialmente la falta de empleo genera una frustración en las personas, puesto que no tiene la oportunidad de demostrar sus habilidades y destrezas dentro de las organizaciones, la privación, el sentimiento de rechazo y de fracaso personal lo cual lleva muchas veces a la delincuencia, es la conducta resultante del fracaso del individuo en adaptarse a las demandas de la sociedad en que vive, la cual ha evolucionado hasta volverse transnacional y ampliar su ámbito de operaciones que comprenden el tráfico de armas, el blanqueo de dinero y el tráfico de migrantes. Estos aspectos negativos conllevan a vivir en una sociedad de inseguridad, tal es así que nuestro riesgo país se convierte en altamente peligroso, teniendo como consecuencia que no haya inversiones extranjeras. Asimismo el comerciante peruano se ve afectado

ya que existe una enorme ola de delincuencia que son capaces de robar, secuestrar y hasta de cobrar cupos cuando ven que se convierten en prósperos empresarios, evitando de esta forma el crecimiento y desarrollo de éstas personas y de nuestra sociedad.

**Factores naturales:** Existen hechos imprevistos que cortan de tajo la existencia de una empresa pequeña (incendios, robos, desastres naturales: terremotos, huaycos, aluviones, maremotos, lluvias torrenciales, problemas laborales, etc.).

En el Perú por ejemplo se nos presenta el fenómeno del niño, que para citar un ejemplo en los años 80, causó mucha destrucción y pérdidas en la población. En consecuencia las personas que se habían adquirido préstamos tuvieron graves dificultades para cumplir. Es imposible pensar que la población al haber perdido muchos de sus bienes inclusive sus viviendas se encuentren en condiciones de cumplir con sus compromisos financieros, lo cual repercutió en el sistema financiero generando altos niveles de morosidad.

**Morosidad:**

La morosidad es una realidad compleja; es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano.

La demora en la reclamación de una cuota impaga genera un avance del período del

préstamo coincidiendo con un nuevo vencimiento posterior, alejando el compromiso puntual adquirido, tanto en plazo como en importe y aumentando la deuda pendiente.

El deudor tiene un problema más serio que un simple desfase entre cobros y pagos, y que afecta a los cimientos de su negocio. Generalmente se trata de empresas cuyos beneficios son insuficientes y su rentabilidad es excesivamente reducida para que el negocio sea viable. La causa más frecuente es una baja en las ventas, lo que provoca una disminución de los ingresos.

“Desde que las IMF constituyen una muy importante fuente de crédito para el sector de pequeñas y medianas empresas promover su sólido desarrollo y sostenibilidad en el largo plazo, permitirá agilizar el financiamiento al sector de PYMES permitiendo a su vez, ganancias en el crecimiento, eficiencia y equidad”.

Las colocaciones por créditos financieros, han crecido significativamente en las IMF en comparación con la banca comercial. Esto quiere decir que se atendido a los pequeños comerciantes y/o microempresarios con la finalidad de iniciar negocios o reinvertir en ellos. Asimismo, estos créditos deben ser recuperados de manera óptima a fin de poder continuar con el dinamismo financiero y el crecimiento de la economía de la región.

A pesar de que las IMF en el Perú han mostrado bajos niveles de morosidad de la IMF y esto ha sido señalado como un signo de su éxito, la morosidad es un grave problema que enfrenta cualquier institución financiera. Los niveles de morosidad se elevan perjudicando la solvencia y capitalización de las IMF y que finalmente atenta contra la solidez y sostenimiento de la institución en el largo plazo.

También tenemos que la IMF se agrupan en dos categorías

**a.- Las entidades bancarias y financieras privadas:** Especializadas en atender a los sectores de pocos recursos, y que están autorizadas a realizar diversas operaciones y son de carácter nacional, como por ejemplo el Banco del Trabajo, Mi banco y Financiera Solución.

**b.- Los intermediarios micro financieros no bancarios :** A diferencia de las entidades bancarias y financieras privadas, sólo pueden realizar un conjunto limitado de operaciones y son de carácter local, como por ejemplo: las CRAC, CMAC y EDPYME

**Las micro finanzas en el Perú:** “Desde 1990, en el Perú se han observado importantes progresos en el sistema financiero, dirigidos al establecimiento de un sistema más moderno y un crecimiento eficiente de los servicios financieros.”

En el Perú el proceso de bondad financiera está llegando a las zonas de bajo ingresos, quienes están pudiendo acceder a créditos personales pasando por un proceso de evaluación similar al de las instituciones bancarias, pero como mucha más flexibilidad, ya que las garantías comerciales que tienen éstos prestatarios son de menor magnitud comparado con los empresarios más desarrollados. Sin embargo, la experiencia internacional demuestra que las instituciones destinadas a otorgar crédito a las microempresas basadas en subsidios por parte de Estado o donaciones de terceros para financiar sus operaciones, no han logrado llegar a las empresas de menor envergadura.

Las prácticas de la mayoría de bancos comerciales se basan en estudios de calidad de clientes, los cuales resultan costosos por lo que sólo son viables para préstamos de alto monto. Dentro de estas prácticas se incluyen verificación de créditos anteriores a

modo de obtener información sobre el cliente, realización de tasaciones y solicitudes de garantías formales, entre otros; técnicas no aplicables a las iniciativas empresariales y microempresas, al no contar este tipo de negocios con antecedentes crediticios, registros contables adecuados y ni las suficientes garantías solicitadas.

Bajo cualquiera de las modalidades posibles, los nuevos paradigmas señalan que el microcrédito deberá tener dos objetivos básicos: ser auto sostenibles y llegar a una parte significativa del público objetivo. Para lograrlo, las técnicas modernas incluyen un conocimiento de las preferencias del público objetivo, un conocimiento de la oferta de productos y servicios que satisfagan sus necesidades, y el reconocimiento de que el ahorro es tan importante como el crédito para fomentar el desarrollo.

La morosidad en el sistema peruano “La liberalización ha posibilitado que segmentos de mercado que antes no disponían de financiamiento ahora tiene acceso a un crédito de consumo. Por ejemplo es posible adquirir un televisor de buena marca pagando 24 cuotas mensuales de \$ 90.00

### **Las instituciones micro financieras en el Perú**

1.-Bancos comerciales

2.- Cooperativas de crédito

3.- Sistema de cajas municipales de ahorro y crédito

4.- Sistema de cajas rurales de ahorro y crédito

5.- Empresas de desarrollo de la pequeña y micro empresa (EDPYME)

6.- Mi Banco

7.- Organizaciones no gubernamentales (ONG's)

8.- Bancos de Desarrollo

**1.-Bancos comerciales:** El reto de masificar el crédito bancario comercial es difícil de plasmar, puesto que en la banca se manejan criterios privados y no necesariamente sociales.

En este tipo de instituciones el prestatario tiene más dificultades para acceder a un crédito, puesto que tiene que reunir diversos requisitos que no posee, como por ejemplo garantías, estados financieros, activos, patrimonio. Estas entidades buscan generar rentabilidad por lo mismo tienen una serie de parámetros cuando van a colocar un crédito.

**2.- Cooperativas de crédito:** Operan en escala menor, No tienen la suficiente capacidad financiera para atender las solicitudes de crédito por parte de los prestatarios.

**3.- Sistema de cajas municipales de ahorro y crédito:** Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) son instituciones financieras que se crearon en el Perú, como un elemento de descentralización financiera y de democratización del crédito en el país. Su objetivo es impulsar el desarrollo de las provincias mediante el financiamiento de actividades productivas, comerciales y de servicios.

La concentración del sistema financiero en la capital Lima, dio origen a la descentralización del mismo a fin de poder llegar a las regiones y provincias del país, con el propósito de atender las necesidades financieras de la población y lograr el crecimiento de las mismas., es así como se originan las CMAC.

Estas CMAC también poseen sus políticas de créditos como lo hacen las instituciones de la banca comercial. Además también cuentan con otros servicios tales como depósitos CTS, ahorros, crédito prendario de joyas. Adicionalmente captan recursos de las municipalidades provinciales, distritales, clubes, colegios, etc.

**4.- Sistema de cajas rurales de ahorro y crédito:** Diseñadas específicamente para zonas donde operan con la finalidad de mejorar y elevar las condiciones de vida. Fomentan el ahorro a fin de generar rentabilidad y condiciones para el otorgamiento de los créditos a los prestatarios. Los adeudados y otras obligaciones financieras son la principal fuente de recursos de las Cajas Rurales.

**5.- Empresas de desarrollo de la pequeña y micro empresa (EDPYME):** Las EDPYMES tienen como objetivo otorgar financiamiento a las PYMEs. A diferencia de las cajas rurales y las cajas municipales, no pueden captar depósitos del público, pero al igual que las dos anteriores, obtienen financiamiento tanto interno como externo.

Las ventajas de una conversión de ONG en EDPYME son, en primer lugar, la posibilidad de una mayor escala de operación; en segundo lugar, el reconocimiento de ser una institución supervisada; la posibilidad de acceder a mayores fuentes de fondo; entre otros.

**6.- Mi Banco:** Fue una anterior ONG, se financia con depósitos de ahorros de los clientes, está dirigido a las Pymes, las cuales no pueden cumplir con las exigencias del sistema financiero formal. A diferencia de las ONG's, esta institución tiene la capacidad de captar fondos del público para fondear sus operaciones.

**7.- Organizaciones no gubernamentales (ONGs):** Instituciones dedicadas

exclusivamente al otorgamiento de créditos a personas de escasos recursos que deseen desarrollarse económicamente. Debido a su importancia la Ley de bancos ha creado un procedimiento para la formalización de las mismas, es decir la constitución de la Edpyme.

En los últimos veinte años se ha observado un rápido crecimiento de ONG's en Perú. Un importante grupo de ellas, la mayoría relacionada con el desarrollo económico de segmentos de bajos ingresos, tiene programas de crédito.

**8.- Bancos de desarrollo:** Incluyen usualmente programas de crédito subsidiado para pequeños productores rurales o urbanos. Fueron IMF que tuvieron su apogeo en los años setenta, posteriormente sufrieron bancarrotas y quebraron. Se puede decir que fue algo similar a lo que hoy es Mi Banco.

### **El indicador de la morosidad**

El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál este “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son:

**1.-Cartera atrasada:** “Se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.”

Las colocaciones vencidas la conforman todos los créditos en estado de vencidos, es decir cuando tiene más de 30 día calendario de atraso.

Las colocaciones judiciales lo conforman los que tienen más de 90 días de vencido, contados a partir del 31avo día calendario es decir 120 días de atraso. Además tienen que haberse realizado la demanda judicial efectiva.

Ejemplo:

C.V. Colocaciones Vencidas : 200

C.P. Colocaciones judiciales : 300

TC: Total créditos vigente : 1000

Cálculo del Ratio :

$$\frac{CV+CP}{TC} = \frac{200+300}{1000} \times 100 = 50\% \text{ morosidad}$$

TC 1000

**2.-Cartera de alto riesgo:** “Es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante el denominador es el mismo, las colocaciones totales.”

En este ratio el porcentaje de morosidad siempre va a ser mayor, ya que se incluyen los créditos refinanciados que pasan a la cartera normal pero que posiblemente regresarán nuevamente a la cartera vencida y judicial, ya que no es seguro que el cliente cancelé. Es utilizado para una clasificación contable.

Ejemplo:

C.V. Colocaciones Vencidas : 200

C.P. Colocaciones judiciales : 300

C.R. Colocaciones refinanciadas: 50

TC: Total créditos vigente : 1000

Cálculo del Ratio : CV+CP+CR

TC

200+300+50 x 100 = 55% morosidad

1000

**3.-Cartera pesada:** “Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función a los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora (y no sólo estas) como cartera atrasada”.

Este ratio sirve para medir el riesgo que existe en las IMF, se calcula sumando los créditos de los clientes considerados como deficientes, dudosos y pérdida sobre el total de las colocaciones vigentes. Si bien es cierto no existe un indicador fijo en el sistema financiero si se tiene el promedio de la industria por lo cual éste ratio no debería superar el mismo.

Ejemplo: C.D. Categoría dudosa : 200

C.Df. Categoría deficiente : 300

C.P. Categoría pérdida : 50

TC: Total créditos vigentes : 1000

Cálculo del Ratio:

CD+CDf+CP

TC

200+300+50 x 100 = 55% morosidad

1000

**Clasificación de un cliente deudor:** La clasificación del deudor está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Si un deudor es responsable de varios tipos de créditos con una misma empresa, la clasificación estará basada en la categoría de mayor riesgo. En caso que la responsabilidad del deudor en dos o más empresas financieras incluyen obligaciones que consideradas individualmente resulten con distintas clasificaciones, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las empresas cuyas deudas representen más del 20% en el sistema, considerándose para dicho efecto la última información disponible en la central de riesgo.

**Categorías de clasificación del deudor de créditos comerciales:**

a.- Categoría normal (0)

b.- Categoría con problemas potenciales (1)

c.- Categoría deficiente (2)

d.- Categoría dudoso (3)

e.- Categoría pérdida (4)

**a) Categoría normal (0):** Significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones, entendiéndose que el cliente los cancela sin necesidad de recurrir a nueva financiación directa o indirecta de la empresa.

**b) Categoría con problemas potenciales (1):** Significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo existen situaciones que de no ser controladas o corregidas en su oportunidad, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. Los flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.

**c) Categoría deficiente (2):** Quiere decir que el deudor tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, que de no ser corregidos pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero. En este caso el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir sólo estos últimos y además incumplimientos mayores a 60 días y que no exceden de 120 días.

**d) Categoría dudoso (3):** Significa que es altamente improbable que el deudor pueda

atender a la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 120 días y que no exceden de 365 días.

**e) Categoría pérdida (4):** Quiere decir que las deudas son consideradas incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido su propia quiebra, presentando incumplimientos mayores a 365 días.

**La tasa de morosidad:** Si bien la industria de las micro finanzas ha tenido un desarrollo y un crecimiento considerable, aún persisten dificultades y desafíos por enfrentar, uno de ellos es la morosidad de su cartera.

### **Tipos Créditos**

Créditos comerciales

Créditos a las micro empresas (MES)

Créditos de consumo

Créditos hipotecarios para la vivienda

**Créditos comerciales:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales y jurídicas, los mismos que tienen por finalidad financiar la producción y comercialización de bienes y servicios.

**Créditos a las micro empresas (MES):** Son aquellos créditos otorgados de igual

forma que los créditos comerciales, pero que están sujetos a las siguientes características:

**a.-** No tener un endeudamiento financiero que exceda el monto de \$30,000.00 o su equivalente en moneda nacional, si no ocurriera esto deberán ser considerados como créditos comerciales.

**b.-** Cuando se trate de personas naturales su principal fuente de ingresos deberá ser la realización de actividades empresariales, por lo que no consideran en ésta categoría a las personas cuya principal fuente de ingresos provienen de rentas de quinta categoría.

**Créditos de consumo:** Créditos otorgados a personas naturales para realizar pagos de bienes, servicios u otro tipo de gastos que no corresponden a una actividad empresarial.

Aquí podemos encontrar los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior.

**Créditos hipotecarios para la vivienda:** Son los créditos otorgados a personas naturales para la compra, construcción, mejoramiento, refacción, remodelación, saneamiento y subdivisión de vivienda propia.

**Intereses:** “En su acepción más simple, el interés es aquel porcentaje que se aplica a un capital inicial en un tiempo determinado, que convencionalmente se ha generalizado en un año”

Desde hace más de 4500 años se viene realizando la práctica del cobro de intereses, que viene hacer el importe que se paga por alquiler de un determinado dinero en calidad de préstamo. Si bien es cierto nuestros antepasados lo catalogaban como un

pecado, usura, inmoralidad y un hecho no legal, con la evolución de las finanzas esta filosofía ha cambiado considerándose ahora como lícito.

**Interés moratorio:** Se produce por el incumplimiento del pago de un préstamo otorgado.

**Tasa de interés:** Costo o remuneración que se paga a un tercero por utilizar el dinero de su propiedad. Este importe se encuentra expresado en porcentaje.

**Factores que determinan la tasa de interés:** Son determinadas por el mercado con base en la voluntad de los individuos para recibir y hacer préstamos, algunos factores que influyen son la inflación, política gubernamental y expectativas de crecimiento futuro.

## 2.2 Marco Conceptual

- **Asociación:** Agrupación constituida mediante un acuerdo de tres o más personas que se unen para alcanzar un fin común a las mismas. Esta agrupación cuando cumple los requisitos de la legislación vigente, adquiere personalidad jurídica propia.
- **Auto sostenimiento:** auto-ayuda, apoyo a sí mismo, autonomía, capacidad de proveerse a sí mismo.
- **Calidad:** Es un término que hoy día encontramos en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.
- **Capital:** El capital suele dividirse normalmente en capital fijo, que comprende los bienes durables tales como edificios, maquinarias e instalaciones de diverso tipo, y capital circulante, o de funcionamiento, que consiste en dinero destinado al pago de salarios y a otros usos semejantes, stocks de materias primas, bienes en proceso y componentes que son usados más rápidamente. Esta distinción entre capital fijo y circulante, en todo caso, no debe considerarse como completamente rigurosa.

- **Cartera de clientes:** Es tener en ficha a todas las personas que alguna vez les hemos vendido algo y hacer que nos mantenga en contacto mutuo.
- **Cliente:** Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador y quien consume el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.
- **Clasificación:** Procedimiento utilizado para construir agrupaciones o categorías y asignar trastornos o personas a dichas categorías, en base a atributos o relaciones comunes.
- **Créditos:** El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado
- **Cuotas:** Cantidad fija con que cada uno debe contribuir a un gasto colectivo
- **Desarrollo económico:** Es la condición de vida de una sociedad en la cual las necesidades auténticas de los grupos y/o individuos se satisfacen mediante la utilización racional, es decir sostenida, de los recursos y los sistemas naturales. Para ello se utilizarían tecnologías que no se encuentran en contradicción con los elementos culturales de los grupos involucrados. Este concepto integra elementos económicos, tecnológicos, de conservación y utilización ecológica, así como lo social y político. La esfera de poder, dentro del contexto social se hace necesaria como forma organizativa y de cohesión legítima, legal y funcional dentro de grupos sociales y como instancia de toma de decisiones entre individuos

- **Desarrollo empresarial:** El desarrollo empresarial representa el conjunto de acciones para el cambio de una empresa que tienen por finalidad el crecimiento y la mejora de su desempeño, sea aumentando su presencia en el mercado o su competitividad.
- **Factores:** Son situaciones, hechos, determinantes que pueden ser de tipo social, económico, financiero, ambiental, políticos, etc.
- **Ganancias, beneficios, utilidades, ingresos:** El término inglés "earnings" en un contexto de contabilidad se refiere al monto de los ingresos (por lo general anuales) disponibles para los titulares de acciones ordinarias, es decir, los beneficios disponibles una vez deducidos todos los gastos (gastos de funcionamiento, intereses, impuestos y dividendos sobre acciones preferentes).
- **Garante solidario:** Garante que se compromete de modo mancomunado y solidario a tomar la responsabilidad legal por la deuda o incumplimiento de otra persona. Los organismos legales también pueden actuar de garantes solidarios.
- **Interés:** Es el pago que se hace al propietario del capital por el uso del dinero. Cuando una persona deposita dinero en el banco, de hecho le está prestando ese dinero para que éste lo use, por tanto, el banco debe pagar cierto interés al propietario del dinero
- **Morosidad:** Retraso en el cumplimiento de un pago.
- **Mercado:** Entendemos por mercado el lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar la transacción de bienes y servicios a un determinado precio. Comprende todas las personas, hogares, empresas e instituciones

que tiene necesidades a ser satisfechas con los productos ofertantes.

- **Nivel de morosidad:** Es un indicador que mide el nivel de las colocaciones atrasadas sobre el total de colocaciones.
- **Organización:** Es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines. Por ejemplo: Una organización sin fines de lucro (una ONG) o con fines de lucro (una empresa).
- **ONG:** Es un término utilizado internacionalmente cuyas siglas corresponden a Organización No Gubernamental. De forma genérica, se puede decir que es una entidad privada y por tanto independiente de la Administración pública, que surge a partir de la iniciativa ciudadana para el beneficio de la comunidad y sin fines lucrativos.
- **Préstamo:** Es una operación financiera de prestación única y contraprestación múltiple. En ella, una parte (llamada prestamista) entrega una cantidad de dinero (C0) a otra (llamada prestatario) que lo recibe y se compromete a devolver el capital prestado en el (los) vencimiento(s) pactado(s) y a pagar unos intereses (precio por el uso del capital prestado) en los vencimientos señalados en el contrato.
- **Préstamo Blando:** Préstamo a tipo de interés especial. Suelen ser fruto de convenios por los que la Administración afronta la diferencia entre el tipo de interés del mercado y el especial como forma de subvención para las empresas.
- **Prestatario:** Persona que recibe una cantidad de dinero con la obligación de

devolverlo, junto a los intereses acordados, al cabo de un tiempo fijado.

- **Pymes:** Básicamente, el concepto detrás de la nueva palabra “Pyme” es el de pequeña y mediana empresa. En términos generales se entiende por Pyme una empresa de facturación moderada que no tiene demasiado personal.
- **Riesgo:** Está íntimamente relacionado a la incertidumbre, o falta de certeza, de algo que pueda acontecer y generar una pérdida del mismo.
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.
- **Sistema de Clasificación:** Un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos/energía/materia para proveer información/energía/materia
- **Vocación de servicio:** Inclinación o deseo permanente y vehemente de dar satisfacción a una aptitud mediante su ejercicio en el trabajo.
- **Parroquia:** es una determinada comunidad de fieles constituida de modo estable en la Iglesia particular, cuya cura pastoral, bajo la autoridad del obispo diocesano, se encomienda a un párroco, como su pastor propio’ (CIC can. 515, 1). Es el lugar donde todos los fieles pueden reunirse para la celebración dominical de la Eucaristía. La parroquia inicia al pueblo cristiano en la expresión ordinaria de la vida litúrgica, le congrega en esta celebración; le enseña la doctrina salvífica de Cristo.

Practica la caridad del Señor en obras buenas y fraternas:

### **2.3 Hipótesis**

La morosidad incide de manera alta en la gestión de la Asociación de apoyo a pequeños negocios, en Chimbote, periodo 2013.

### **2.4 Variables**

Variable 1: Morosidad

Variable 2: Gestión

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo y nivel de la investigación**

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El nivel de trabajo de investigación será de tipo cuantitativo de nivel descriptivo.

##### 3.1.2. Nivel de la investigación

Descriptivo, ya que estará basado en la descripción del porcentaje de morosidad en la gestión.

- **No experimental**, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, y se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

Diseño transversal descriptivo (correlacional/causal), porque tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. Los hechos ya ocurrieron en la realidad y el investigador los observa y reporta

#### **3.3. Población y Muestra**

##### 3.3.1. Población:

El presente trabajo de investigación tiene como población a la Asociación de Apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro y los clientes morosos, que ascienden a 150.

##### 3.3.2. Muestra:

Debido a que el estudio se orienta a determinar los factores que determinan la

morosidad en la organización objeto de estudio, entonces es necesario aplicar una muestra selectiva considerando a la asociación y separando los clientes puntuales de los morosos y con ellos efectuar el análisis correspondiente, por tal razón se han considerado como muestra a 30 clientes morosos a quienes se le estudió caso por caso.

**M    ►    O**

Dónde:

M= Muestra conformada por el Coordinador de microfinanzas, área de créditos y cobranzas y 30 clientes morosos.

O = Observación de las variables: morosidad y gestión.

### **3.4. Definición y operacionalización de las variables**

#### **Variable 1: Morosidad**

Las preguntas tienen como finalidad conocer si los prestatarios tienen créditos vencidos o por vencer, la condición del cumplimiento de los pagos, plazos de créditos, intereses.

#### **Variable 2: Gestión**

Las preguntas que se formulan nos permitirá saber cuál es el nivel de ingreso de los prestatarios, como lo distribuye, cuáles son los factores por los cuales incumple con sus compromisos financieros, si posee ahorros, tarjetas de crédito.

### **3.5. Técnicas, instrumentos e informantes**

3.5.1. Técnicas: Para el presente estudio se utilizarán las siguientes técnicas para la recolección de información.

- Encuesta, técnica que nos permitirá obtener información de la población sobre los factores que determinan el nivel de morosidad.
- La guía de entrevista, la cual nos permitirá obtener información de manera directa del prestatario, donde el encuestado podrá explicar de manera espontánea los acontecimientos o hechos que desee narrar.
- Análisis de documentos: lo utilizaremos para la elaboración de fichas bibliográficas con el propósito de analizar material impreso.
- Internet: es uno de los medios más resaltantes por el que hemos obtenido información para el estudio.

3.5.2. Instrumento: Los que se emplearán en el estudio son:

- Cuestionario: El cuestionario contiene un conjunto de preguntas con el propósito de obtener información directa de los prestatarios.

El cuestionario consta de tres partes:

1. Datos de Identificación: Consta de tres preguntas fundamentales: el género, la edad y el grado de instrucción. De esta manera podemos saber los datos generales de la población en estudio.

2. Datos de estudio

Variable 1: Las preguntas que se formulan nos permitirá saber cuál es el nivel de ingreso de los prestatarios, como lo distribuye, cuáles son los factores por los cuales incumple con sus compromisos financieros, si posee ahorros, tarjetas de crédito.

Variable 2: Estas preguntas tienen como finalidad conocer si los prestatarios tienen créditos vencidos o por vencer, la condición del cumplimiento de los pagos, plazos de créditos, intereses.

**3.5.3** Guía de Entrevista: a través de ella se busca obtener contacto directo con las personas que son consideradas fuentes de información del estudio, se diferencia de las encuestas porque las entrevistas no están ceñidas a cuestionarios poco flexibles, el propósito es obtener información más espontánea y abierta.

Asimismo, esta guía será aplicada al Coordinador de micro finanzas de la Asociación, lo cual permitirá conocer la problemática de la institución y de los prestatarios de manera interna.

- Fuentes: Tenemos 02 tipos de fuentes :
- Fuentes Primarias: de las cuales obtendremos información directa y de primera mano, a través de la observación directa, de las entrevistas a las personas que son objeto de estudio de la investigación.
- Fuentes Secundarias: de estas fuentes obtendremos información a través del análisis de documentos, revistas, escritos, documentos, noticias, libros.
- Informantes:
- Prestatarios: para saber sobre sus problemas, situaciones en particular, factores, motivos por el cual no cumplen con sus compromisos financieros.

- Directivos de la Asociación: para conocer la cartera de clientes, porcentajes de morosidad, tiempo de atraso.

### **3.6. Plan de Análisis**

Para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel y para el procesamiento de los datos el Software SPSS versión 18 (Programa de estadística para ciencias sociales).

Los resultados se presentan en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, los cuales son analizados descriptivos.

### 3.7 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Justificación	Metodología
<p>La morosidad y su incidencia en la gestión de la Asociación de Apoyo a pequeños negocios “Perpetuo Socorro”, en Chimbote, periodo 2013</p>	<p>¿Cómo incide la morosidad en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro, en Chimbote, periodo 2013?</p>	<p>Objetivo general : Determinar la incidencia de la morosidad en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios “Perpetuo Socorro”, en Chimbote, periodo 2013.</p> <p>Objetivos específicos :</p> <p>3. Conocer la morosidad de los prestatarios de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013.</p> <p>4. Conocer las causas de la morosidad de los clientes en situación de incumplimiento de la Asociación de Apoyo a</p>	<p>Se justifica porque pretende determinar cómo incide la morosidad en la gestión de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013; aplicado a una realidad social y área específica a fin de determinar sus causas, proponer estrategias de mejora y, en consecuencia permite visualizar los efectos de la aplicación de determinadas acciones a una organización de ayuda social. Permite a los prestatarios tener el conocimiento necesario sobre las consecuencias de su morosidad en cuanto a la gestión de la AAPNPS.</p> <p>En la práctica la investigación contribuye con la generación de instrumentos y herramientas sobre los factores que determinan el nivel de morosidad y su</p>	<p>Tipo y nivel de la investigación</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>El nivel de trabajo de investigación será de tipo cuantitativo de nivel descriptivo.</p> <p>Nivel de la investigación</p> <p>Descriptivo, ya que estará basado en la descripción del porcentaje de morosidad en la gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables.</li> </ul> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Diseños transversales descriptivos (correlacional/causal), porque tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. Los hechos ya ocurrieron en la realidad y el</p>

		<p>Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013.</p> <p>3. Conocer los resultados de la gestión que obtuvo la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013.</p>	<p>aplicación en el caso específico probando su grado de efectividad, que podrá ser aplicado a todas las organizaciones con las mismas características.</p> <p>Este trabajo de investigación generará instrumentos, herramientas metodológicas y se constituirá en el aporte metodológico y técnico de la investigación.</p> <p>Servirá de base para futuros investigadores interesados en el tema en la localidad de Chimbote y en entes afines, también servirá como material de consulta, permitiendo a los entes interesados en el estudio de la incidencia de la cartera de morosidad en la rentabilidad en las Ong's.</p>	<p>investigador los observa y reporta</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población:</p> <p>Asociación de Apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro y los clientes morosos, que ascienden a 150.</p> <p>Muestra:</p> <p>30 clientes morosos a quienes se les estudió caso por caso.</p>
--	--	---	---	--

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1 Resultados**

1). Referente a la asociación y la incidencia de la morosidad en la gestión :

#### **I. DATOS GENERALES :**

La asociación se dedica a la colocación de créditos en la zona de influencia de la parroquia “Nuestra señora del Perpetuo Socorro” y sus alrededores.

Cuenta con un Comité integrado por 05 personas, una administradora de profesión Licenciada en administración y un coordinador de micro finanzas, que es profesional técnico.

Se fundó el 24 de julio del año 2000, teniendo hasta hoy 15 años de ejercicio, siendo su objetivo: Generar rentabilidad para el auto sostenimiento y ayudar a salir de la pobreza generando autosuficiencia en sus prestatarios.

#### **II. PERFIL DE LA ASOCIACIÓN :**

En el proceso de captación se identifica clientes buenos y potenciales en los mercados, formales o informales, por referencias morales y comprobando su experiencia crediticia. También se reciben sugerencias de clientes actuales. Asimismo, se realizan anuncios en medios masivos (radio, televisión y periódicos) otros medios (revistas, etc.) y en la página web.

La captación es mediante el reparto de volantes o afiches en los mercados de los sectores que atendemos. Se realizan también ferias en los mercados de los diferentes

AA.HH. Solicitamos recomendaciones de los clientes existentes y responsables y brindamos capacitaciones a nuevos clientes potenciales de negocios.

Desde el año 2000 hasta el año 2014 se han atendido 1584 préstamos, contándose en la actualidad con 237 clientes. Para seleccionarlos, principalmente tienen en cuenta que solamente atienden negocios y la selección es primordialmente con el filtro de historial crediticio y negocio visible.

## CLASIFICACION

Clientes Activos

Clientes Potenciales

Clientes Morosos.

No existe un sector de prioridad, ya que mayormente los 19 AA.HH. son zonas en que se ejerce cualquier tipo de negocio. Sí podemos mencionar que actualmente hay mucha demanda de parte de:

- Bodegas.
- Comercialización de comida.
- Comercialización de productos de belleza.

## III.- FINANCIAMIENTO

Los fondos se obtienen en un 70% de donaciones de la asociación Los amigos de Chimbote y el 30% restante de gestión de cobranzas.

Créditos 2013:

CLIENTES	209
MONTO	S/. 299,900.00
PROMEDIO POR PERSONA	S/.1440.00

Tasa de interés:

Año 2013	:	36% TEA
Año 2014	:	42% TEA y actualmente

#### IV. MOROSIDAD

El monto mínimo que se otorga es de S/300.00 Nuevos Soles y el máximo es de S/1,000.00 cuando se trata de primer préstamo, pero el monto máximo otorgado en la asociación es de S/ 15 000.00 Nuevos Soles cuando es cliente recurrente.

Índices de morosidad :

Actualmente el índice de morosidad es muy alto. Los índices son los siguientes:

Al año 2014: 12,90% y actualmente (Julio 2015): 12,70%, siendo las carteras morosas :

- Carpintería: Porque los clientes le solicitan un producto y su fabricación y entrega demora de 1 a 3 meses, por lo tanto ellos no tienen un capital y solamente dependen de lo que cobren, así se atrasan continuamente.

- Comercialización de ropa: Se van a la quiebra por no tener un capital propio y por no escoger bien a sus clientes, por lo tanto no cobran y tampoco pagan su préstamo.
- Bodega: Algunas no administran bien su dinero y gastan para sus diarios. No diferencian sus obligaciones de negocio con sus obligaciones de familia.

Para recuperar los créditos en morosidad se utilizan actualmente medidas como llamada telefónica, visitas a sus casas y locales de negocios, también se envían cartas 1º, 2º y 3º.

- No se pueden hacer cartas notariales o judiciales, ya que eso no está en la norma de la institución, pues se basa en ayudar a los pobres y por ende no pueden quitar ninguna casa, propiedad y/o maquinarias. Sin embargo no hay resultados alentadores, una razón es que, no se informa a las personas morosas a la central de riesgos ni a infocorp.
- Los clientes argumentan su situación de morosidad por lo siguiente: 1. Porque les robaron en el negocio. 2. Por qué hubo una mala evaluación de crédito. 3. Por qué sus clientes no muestran interés por el pago de su crédito. Asimismo, contribuye a la morosidad la idea de que por ser una ONG y tener vínculos con la ONG ACAF, se hacen a la idea de que son préstamos de asistencia social, también contribuye el fallecimiento de prestatarios.

## V.- RESULTADOS DE GESTIÓN

En el año 2013 la institución disminuyó los resultados de su gestión, ya que hubo una pérdida de S/. 57 269.00, representando un porcentaje de 15.80% (considerando monto otorgado más intereses).

2013	361,079.60	57,269.33	15.8%
------	------------	-----------	-------

Los resultados de la gestión disminuyen porque no se contó con las herramientas necesarias para una eficaz evaluación, sino que se priorizó el ayudar a la gente, sin pensar que más adelante esto afectaría a las arcas de la institución, por ende vendría el despido de personal y también disminución de envío fondos de parte de los amigos de Chimbote.

Actualmente hay una reestructuración, para así poder cambiar y mejorar los resultados de la gestión y disminuir la cartera pesada.

## 2). Respecto a conocer la morosidad de los prestatarios :

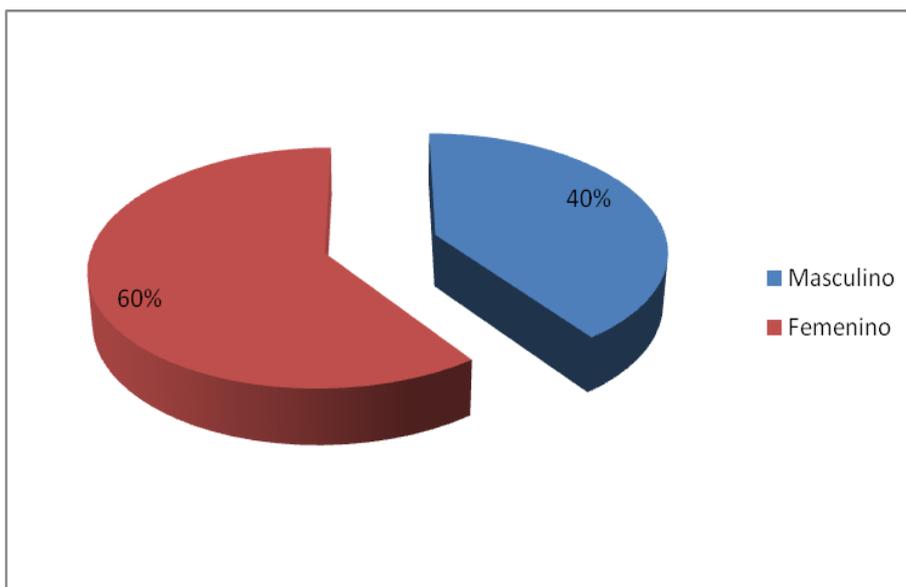
### Resultados de cuestionario aplicado a clientes morosos.

Tabla 01

*Distribución de clientes morosos según sexo*

Sexo	Frecuencias	Porcentaje
Masculino	12	40,0
Femenino	18	60,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los prestatarios morosos, 2015.



*Figura 01. Distribución de clientes según sexo.*

Fuente: Idem Tabla 01

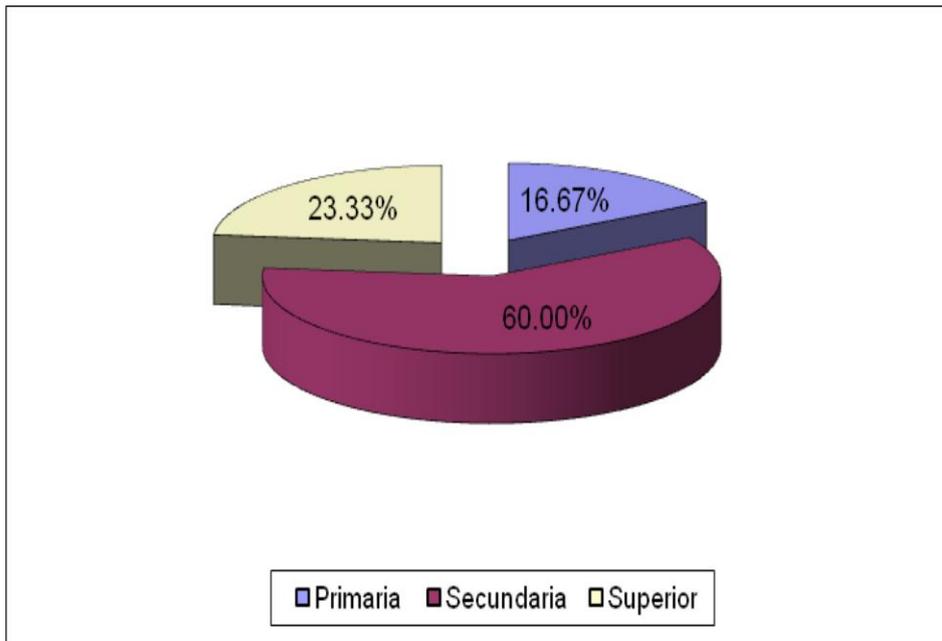
Tabla 02

*Distribución de la población según grado de instrucción*

Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	5	16.7
Secundaria	18	60.0
Superior	7	23.3

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 02 se observa que del total de los prestatarios el 16.7% tienen instrucción primaria, el 60% instrucción secundaria y el 23.3 instrucción superior.



*Figura 02. Distribución de la población según grado de instrucción*

*Tabla 03*

*Medidas estadísticas descriptivas de la edad*

<b>Edad (años)</b>	
Media	42,33
Mediana	48,57
Moda	42,00
Desviación Estándar	38,65
Rango	60,00
Mínimo	20,00
Máximo	70,00

Tabla 04.

Distribución de la población según cuenta de ahorros

Cta. Ahorros	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	16.7
No	25	83.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

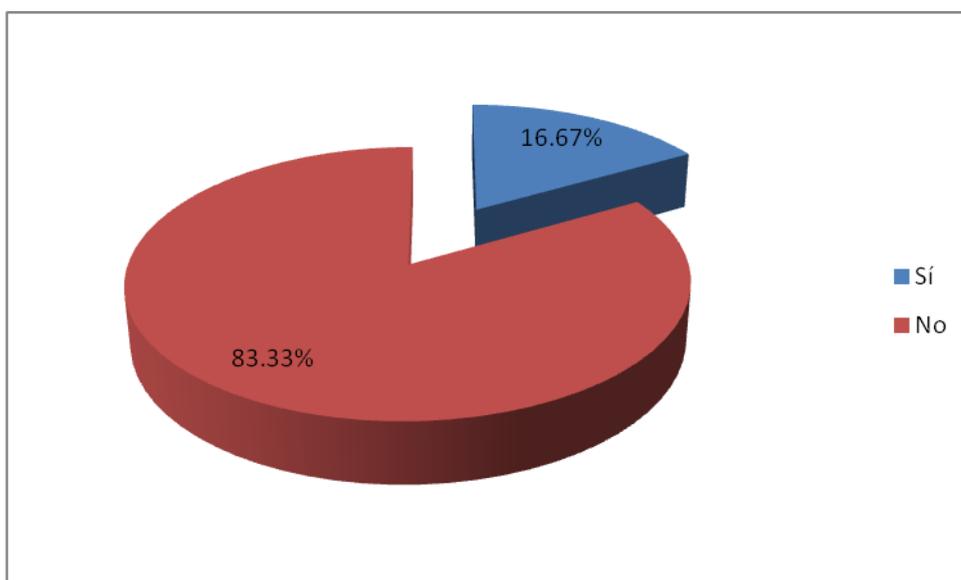


Figura 04. Distribución de la población según cuenta de ahorros

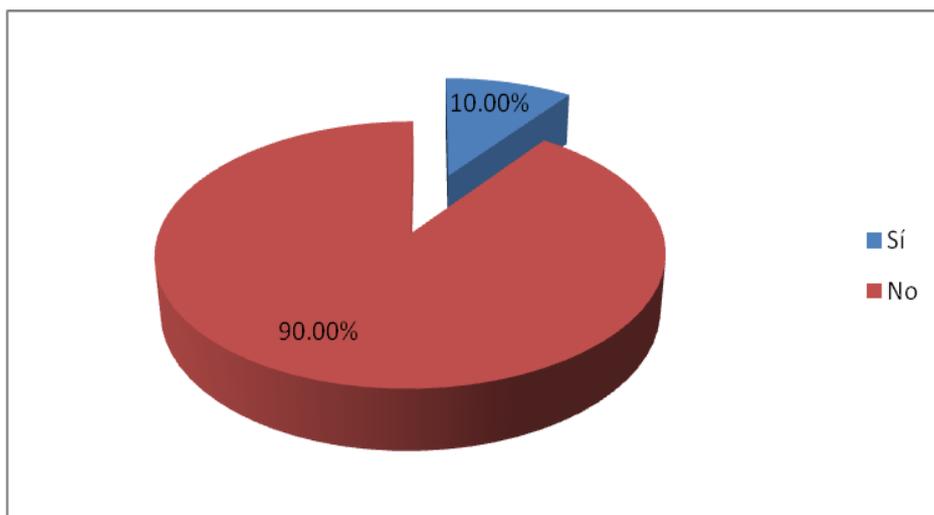
Tabla 05

Distribución de la población según tarjetas de crédito

Tarjetas crédito	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	10.0
No	27	90.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 05 se observa que del total de los prestatarios el 107% posee una cuenta de ahorros y el 90% no posee una cuenta de ahorros.



*Figura 05. Distribución de la población según cuenta de ahorros*

Tabla 06

*Distribución de la población según ingreso promedio mensual*

Ingreso	Frecuencia	Porcentaje
0-500	21	70.0
501-1000	8	26.7
1501-2000	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 06 se observa que del total de los prestatarios el 70% posee un ingreso promedio mensual de 0 a S/. 500.00, el 26.7% de S/.500 hasta S.1000.00 y el 3.3% de S/.1501 a S/.2000.00.

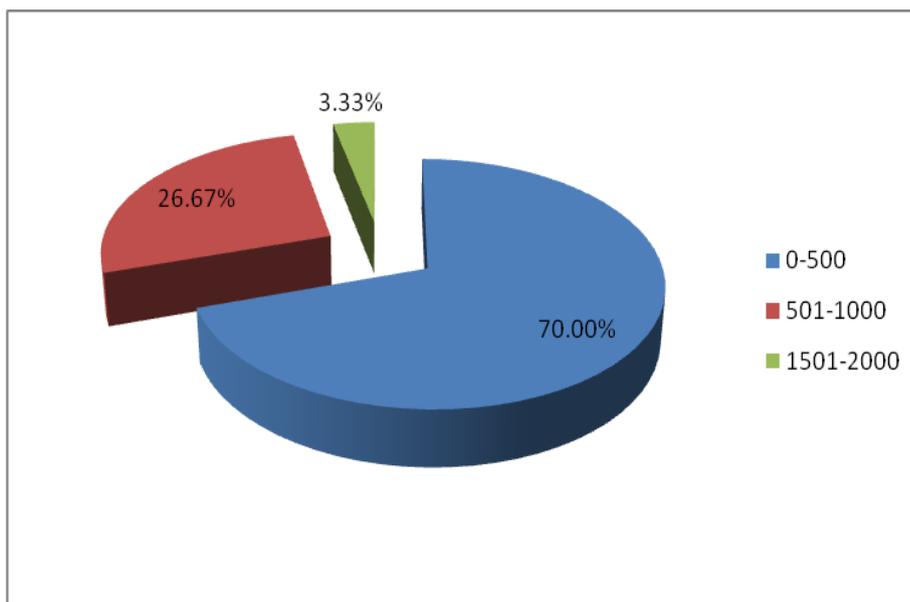


Figura 06. Distribución de la población según ingreso promedio mensual

<b>Estadísticas</b>	
Ingreso Promedio	
Media	250
Mediana	142.86
Moda	250
Desviación estándar	363.24
Rango	1500
Mínimo	0
Máximo	2000

**Media:**

Ingresos	Clase Me	Frecuencias	Fx
0-500	250	21	5250
500-1000	250	8	2000
1500-2000	250	1	250
<b>Total</b>			<b>7500</b>

**Cálculo:**

$$\bar{X} = \frac{\sum FX_1}{n} = \frac{7500}{30} = 250$$

**Donde:**

$\bar{X}$  = Media

F = Frecuencia De clase

$X_1$  = Valor de cada observación

N = Número de observaciones de población

n = Número de observaciones de la muestra

**Mediana:**

Ingresos	f	$X_1$	$fX_1$
0-500	21	500	10500
500-1000	8	500	4000
1500-2000	1	500	500

**Cálculo:**

$$m = L + \frac{(n/2) - F}{f} \cdot W$$

f

$$m = 0 + \frac{(30/2) - 9}{21} (500)$$

21

$$m = 142.86$$

### Donde:

L=limite inferior de la clase mediana = 0

f= frecuencia absoluta = 21

W= ancho = 500

F= Suma de frecuencias hasta (pero sin incluir)

la clase mediana = 9

n= número de observaciones en la muestra = 30

### Desviación Estandar

Ingresos	f	X <sub>1</sub>	X <sub>1</sub> -X	(X <sub>1</sub> -X) <sup>2</sup>	f(X <sub>1</sub> -X) <sup>2</sup>
0-500	21	500	500-142.86	127548.9796	2678528.5716
500-1000	8	500	500-142.86	127548.9796	1020391.8368
1500-2000	1	500	500-142.86	127548.9796	127548.9796
<b>Total</b>					<b>3826469.3881</b>

### Cálculo:

$$S = \sqrt{\frac{\sum F(X_1 - X)^2}{n-1}}$$

$$S = \sqrt{\frac{3826469.3881}{29}}$$

$$S = 363.24$$

**Donde:**

$$\sum F(X_1 - X)^2 = 3826469.3881$$

$$n = 30$$

**Moda:**

El promedio de ingresos que más se repite es S/. 0.00 á S/. 500.00

**Interpretación:** Se puede observar que los prestatarios tienen un ingreso promedio de S/.500.00 El ingreso que más se repitió fue de S/.0 a 500.00. El 50% de los prestatarios está por encima del valor de 142.86 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). El promedio de ingresos de los prestatarios se ubica en S/.250.00 Asimismo se desvían de S/.250.00, en promedio 363.24 . El valor máximo es de S/.2000.00 y el valor mínimo es de 0.

Tabla 07

*Distribución de la población según nivel de gasto*

Nivel de gasto	Frecuencia	Porcentaje
0-500	18	60.0
501-1000	11	36.7
1501-2000	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 07 se observa que del total de los prestatarios el 60% tiene un nivel de gasto de S/. 0-500, el 36.7% de S/.501-1000 y el 3.3% de S/.1501-2000.

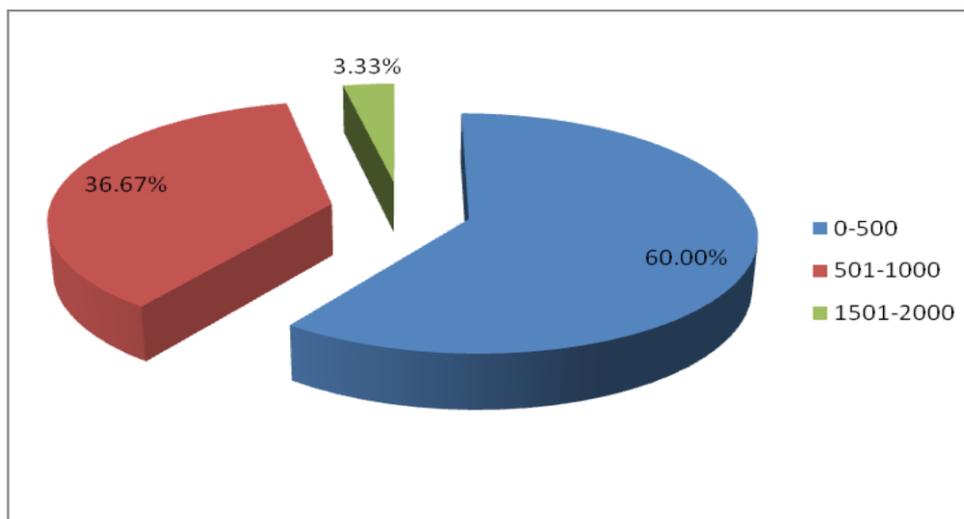


Figura 07. Distribución de la población según nivel de gasto

---

**Estadísticas**

---

**Nivel de Gasto**

Media	250
Mediana	83.33
Moda	250
Desviación estándar	423.79
Rango	1500
Mínimo	0
Máximo	2000

---

**Media:**

Gastos	Clase Me	Frecuencias	fx
0-500	250	18	4500
501-1000	250	11	2750
1001-2000	250	1	250
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>7500</b>

---

**Cálculo:**

$$X = \frac{\sum FX_1}{n} = \frac{7500}{30} = 250$$

**Dónde:**

X= Media

F= Frecuencia De clase

X1= Valor de cada observación

N= Número de observaciones de población

n= Número de observaciones de la muestra

**Mediana:**

Gastos	f	X <sub>1</sub>	fX <sub>1</sub>
0-500	18	500	9000
500-1000	11	500	5500
1500-2000	1	500	500

**Cálculo:**

$$m = L + \frac{(n/2) - F}{f} W$$

f

$$m = 0 + \frac{(30/2) - 12}{18} (500)$$

18

$$m = 83.33$$

**Dónde:**

L=límite inferior de la clase mediana = 0

f= frecuencia absoluta = 18

W= ancho =500

F= Suma de frecuencias hasta (pero sin incluir) la clase mediana  
=12

n= número de observaciones en la muestra =30

**Desviación Estándar**

<b>Gastos</b>	<b>f</b>	<b>X<sub>1</sub></b>	<b>X<sub>1</sub>-X</b>	<b>(X<sub>1</sub>-X)<sup>2</sup></b>	<b>f(X<sub>1</sub>-X)<sup>2</sup></b>
0-500	21	500	500-83.33	173613.89	3645891.6669
500-1000	8	500	500-83.33	173613.89	1388911.12
1500-2000	1	500	500-83.33	173613.89	173613.89
<b>Total</b>					<b>5208416.6769</b>

$$S = \sqrt{\frac{\sum F(X_1 - X)^2}{n - 1}}$$

$$S = \sqrt{\frac{5208416.6769}{29}}$$

S= 423.79

**Donde:**

$$\sum F(X_1 - X)^2 = 5208416.6769$$

n = 30

**Moda:**

El promedio de gastos que más se repite es S/.0 a 500.00

**Interpretación:** Se puede observar que los prestatarios tienen un nivel de gasto promedio de S/. 500.00 . El ingreso que más se repitió fue de S/.0 a 500.00. El 50% de los prestatarios está por encima del valor de 83.336 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). El promedio de ingresos de los prestatarios es S/.250.00 Asimismo se desvían de S/.250.00, en promedio 363.24 . El valor máximo es de S/.2000.00 y el valor mínimo es de 0.

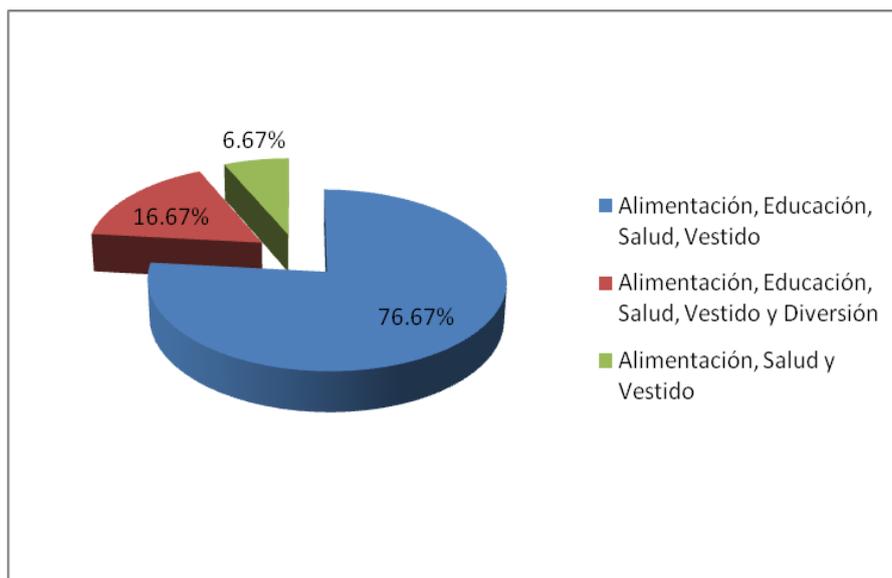
Tabla 08

*Distribución de la población según distribución de ingreso*

Distribución ingresos	Frecuencia	Porcentaje
Alimentación, Educación, Salud, Vestido	23	76.7
Alimentación, Educación, Salud, Vestido y Diversión	5	16.7
Alimentación, Salud y Vestido	2	6.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 08 se observa que del total de los prestatarios el 76.7% gasta en alimentación, educación, salud y vestido; el 16.7% en alimentación, educación, salud, vestido y diversión; el 6.7% en alimentación, salud y vestido.



*Figura 08. Distribución de la población según distribución de ingreso*

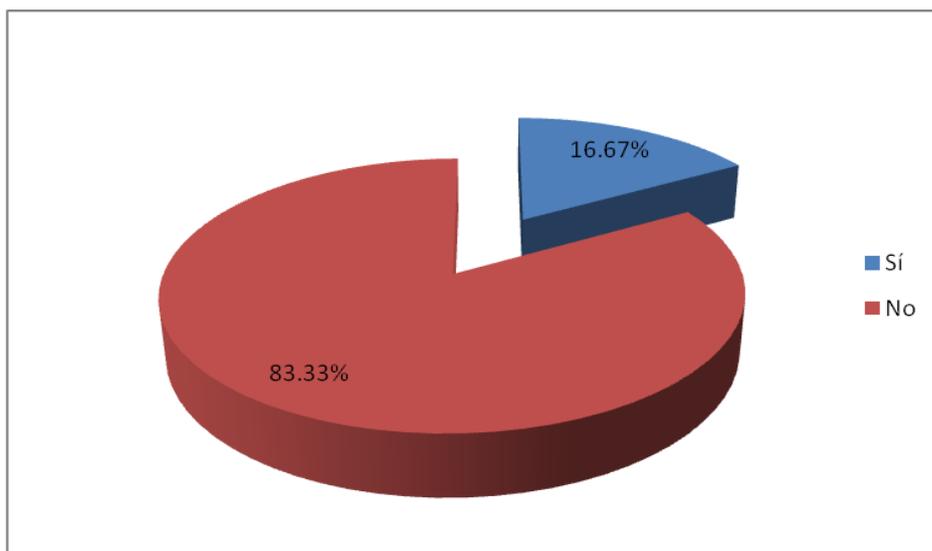
Tabla 09

*Distribución de la población según excedente de ingreso*

Excedente de ingreso	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	16.7
No	25	83.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 09 se observa que del total de los prestatarios el 16.7% cuenta con un excedente y el 83.3% no cuenta con un excedente después de la distribución de sus gastos.



*Figura 09. Distribución de la población según excedente de ingreso*

### **3). Respecto a conocer las causas de la morosidad :**

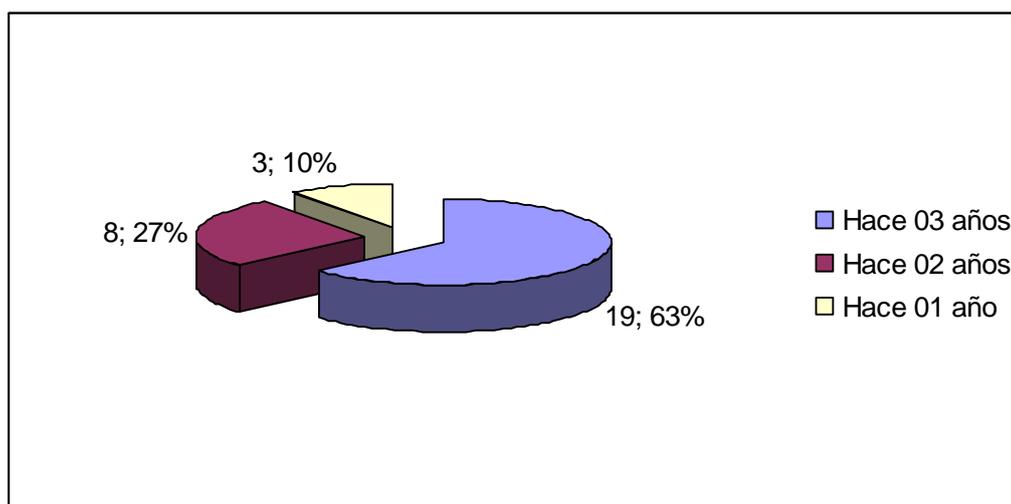
Tabla 10

*Distribución de la población según antigüedad del primer crédito otorgado*

Primer crédito	Frecuencia	Porcentaje
Hace 03 años	19	63.3
Hace 02 años	8	26.7
Hace 01 año	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 11 se observa que del total de los prestatarios el 63.3% todos los prestatarios tuvo un primer crédito hace 03 años, el 26.7% hace 02 años y el 10% hace 01 año.



*Figura 10. Distribución de la población según antigüedad del primer crédito otorgado*

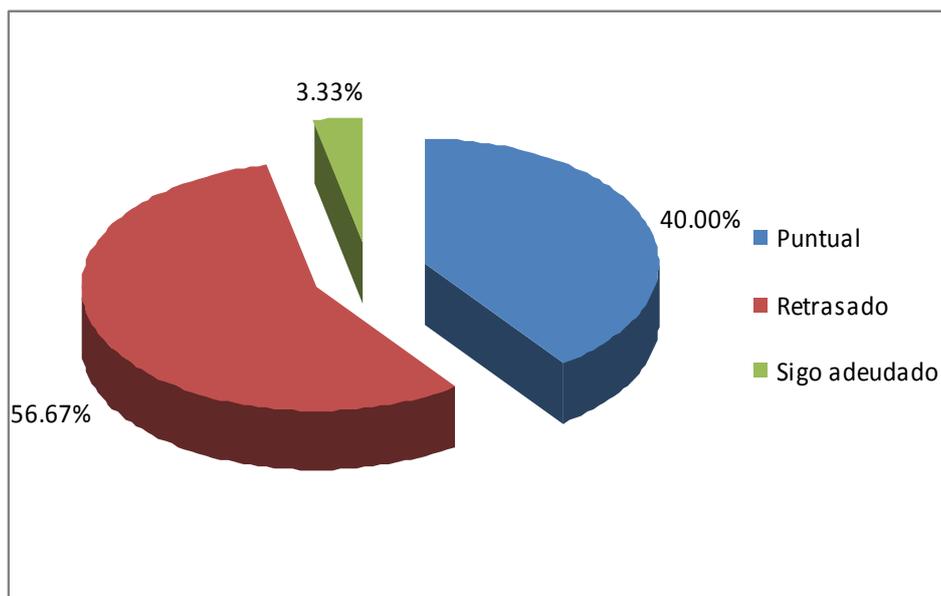
*Tabla 11*

*Distribución de la población de acuerdo al cumplimiento del 1er. crédito*

Cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Puntual	12	40.0
Retrasado	17	56.7
Sigo adeudado	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 11 se observa que del total de los prestatarios el 40% cumplió de manera puntual, el 56.7% retrasado y el 3.3% sigue adeudando.



*Figura 11. Distribución de la población de acuerdo al cumplimiento del 1er. crédito*

Tabla 12

*Distribución de la población según sufrimiento de algún desastre natural*

Desastre natural	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	3.3
No	29	96.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 12 se observa que del total de los prestatarios el 3.3% sufrió un desastre natural y el 96.7% no tuvo ningún desastre.

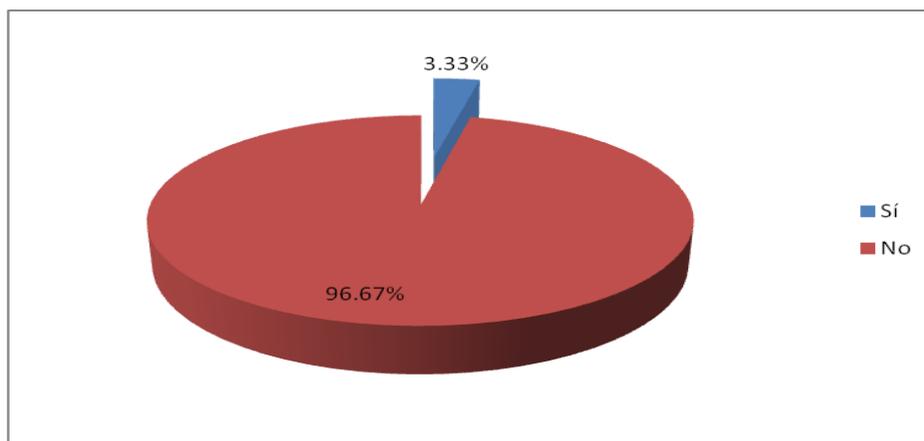


Figura 12. *Distribución de la población según sufrimiento de algún desastre natural*

Tabla 13

*Distribución de la población según factor de atraso*

No.	Factor de Atraso	Frecuencia	Porcentaje
1	Pérdida en el negocio	7	23.3
2	Enfermedad	6	20.0
3	Accidente y Pérdidas negocio	3	10.0
4	Pérdida de empleo	2	6.7
5	Préstamo para tercero	2	6.7
6	Fallecimiento familiar	2	6.7
7	Otras deudas	1	3.3
8	Inversión en el negocio	1	3.3
9	Accidente y Enfermedad	1	3.3
10	Reducción sueldo	1	3.3
11	Robo y Enfermedad	1	3.3
12	Retraso pagos en el trabajo	1	3.3
13	Perdida empleo y enfermedad	1	3.3
14	Divorcio	1	3.3
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 13 se observa que del total de los prestatarios el 23.3% tuvo

pérdidas en el negocio, el 20 % enfermedad, el 10% accidente y pérdidas en el negocio, el 6.7% sufrió pérdida de empleo, el 6.7% realizaron el préstamo para terceros, , el 6.7% falleció un familiar, el 3.3% tuvo otras deudas, el 3.3% reinvertió en el negocio, el 3.3.% sufrió algún accidente o enfermedad, , al 3.3% le redujeron el sueldo, el 3.3% sufrió robo y enfermedad, el 3.3% tuvo retraso en el pago de sus haberes, el 3.3.% sufrió pérdida de empleo y enfermedad y finalmente el 3.3% se vio afectados por divorcio.

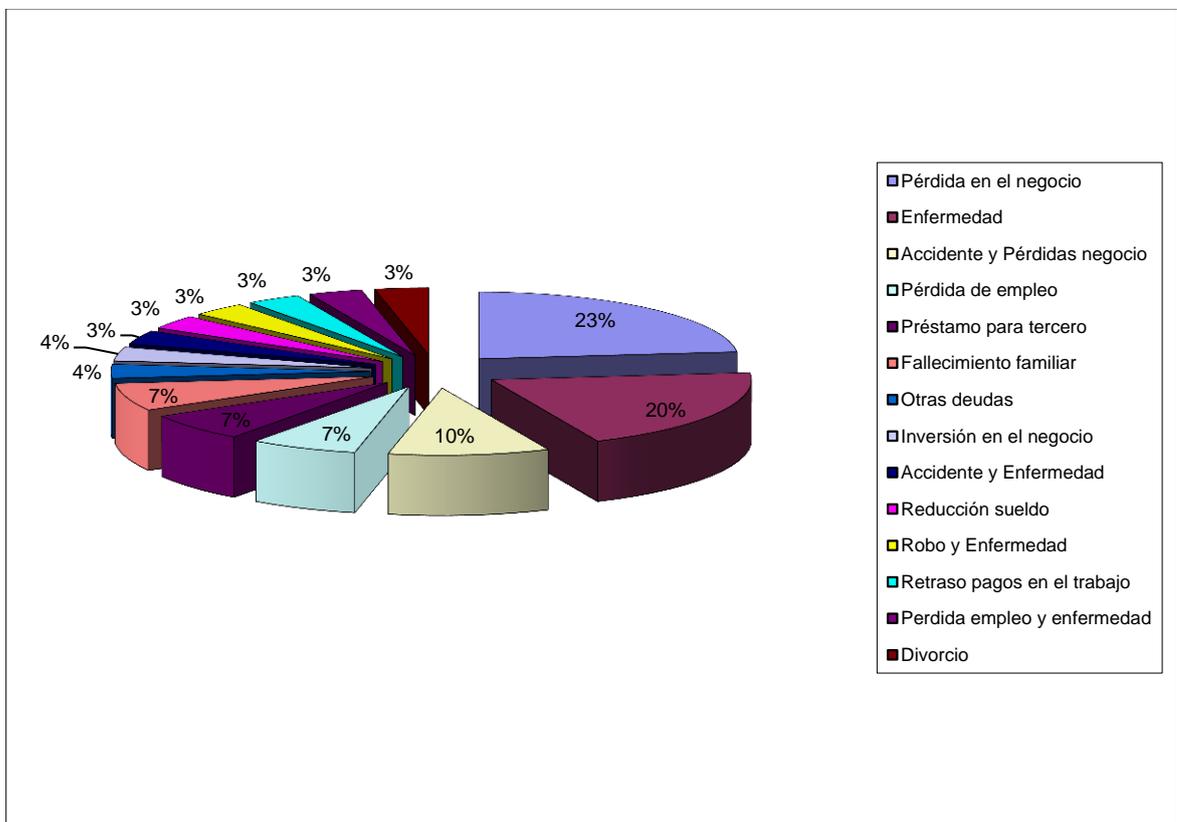


Figura 13. Distribución de la población según factor de atraso

Tabla 14

*Distribución de la población según cuotas canceladas*

Cuotas pagadas	Frecuencia	Porcentaje
10 cuotas	7	23.3
08 cuotas	8	26.7
06 cuotas	9	30.0
04 cuotas	3	10.0
02 cuotas	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 14 se observa que del total de los prestatarios el 23.3% pagó 10 cuotas, el 26.7% 08 cuotas, el 30% 06 cuotas, el 10% 04 cuotas y el 10% 02 cuotas.

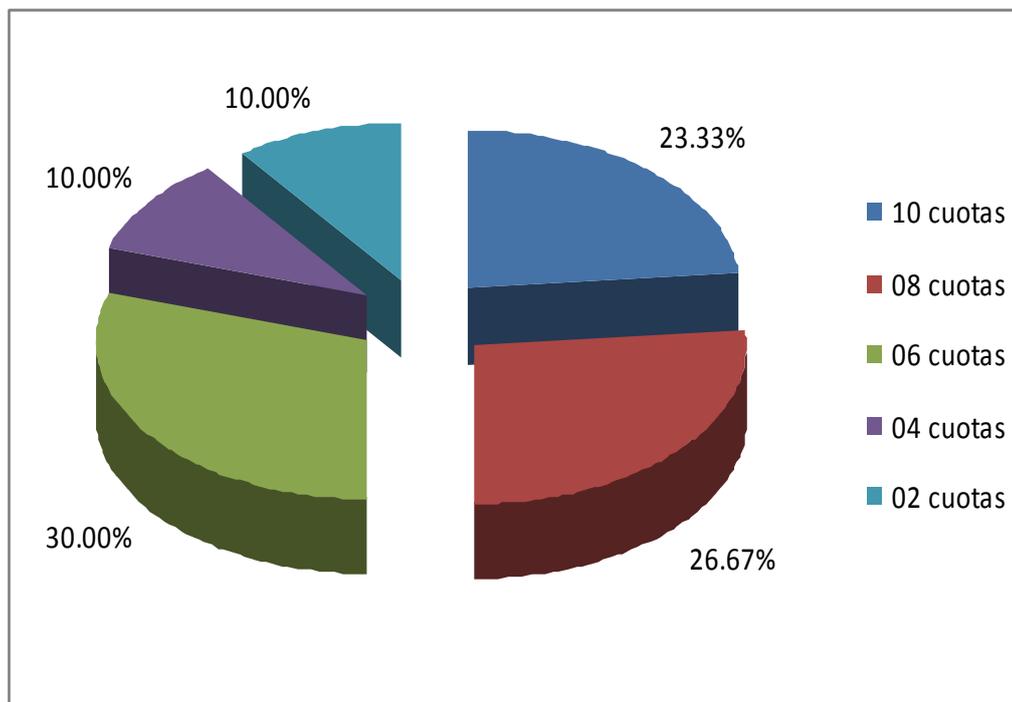


Figura 14. *Distribución de la población según cuotas canceladas*

Tabla 15

*Distribución de la población según cuotas vencidas*

Cuotas vencidas	Frecuencia	Porcentaje
12 cuotas	1	3.3
10 cuotas	3	10.0
08 cuotas	3	10.0
06 cuotas	10	33.3
04 cuotas	7	23.3
02 cuotas	4	13.3
1 cuota	2	6.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 15 se observa que del total de los prestatarios el 3.3% tienen 12 cuotas vencidas, el 10% 10 cuotas, el 10% 8 cuotas, el 33.3% 06 cuotas, el 23.3 % 04 cuotas, el 13.3% 02 cuotas y el 6.7% 01 cuota.

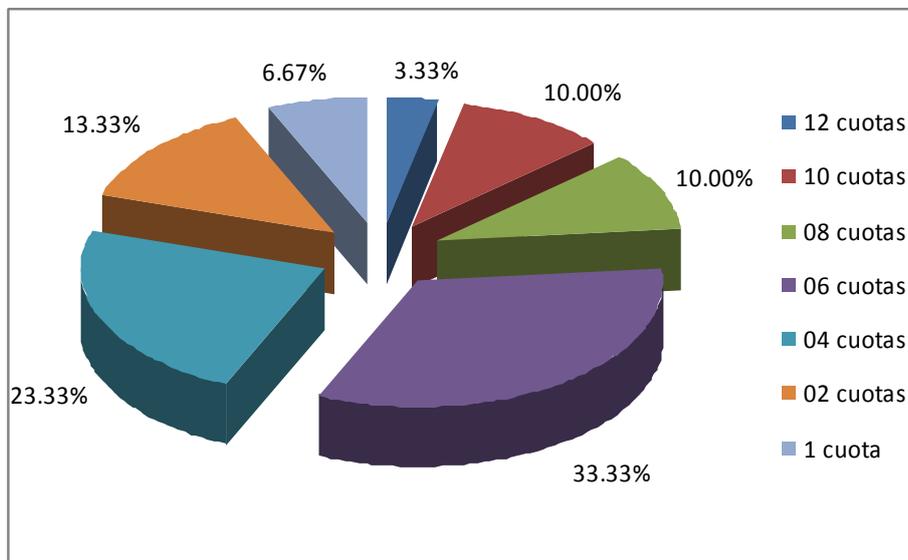


Figura 15. *Distribución de la población según cuotas vencidas*

Tabla 16

*Distribución de la población según monto de deuda*

Monto deuda	Frecuencia	Porcentaje
0-5000	25	83.3
5001-15000	5	16.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta realizada por el investigador 2015

En el cuadro número 16 se observa que del total de los prestatarios el 83.3% tienen una deuda con intereses hasta S/.5000.00 y el 16.7% una deuda de S/.5001 hasta S/.15000.00.

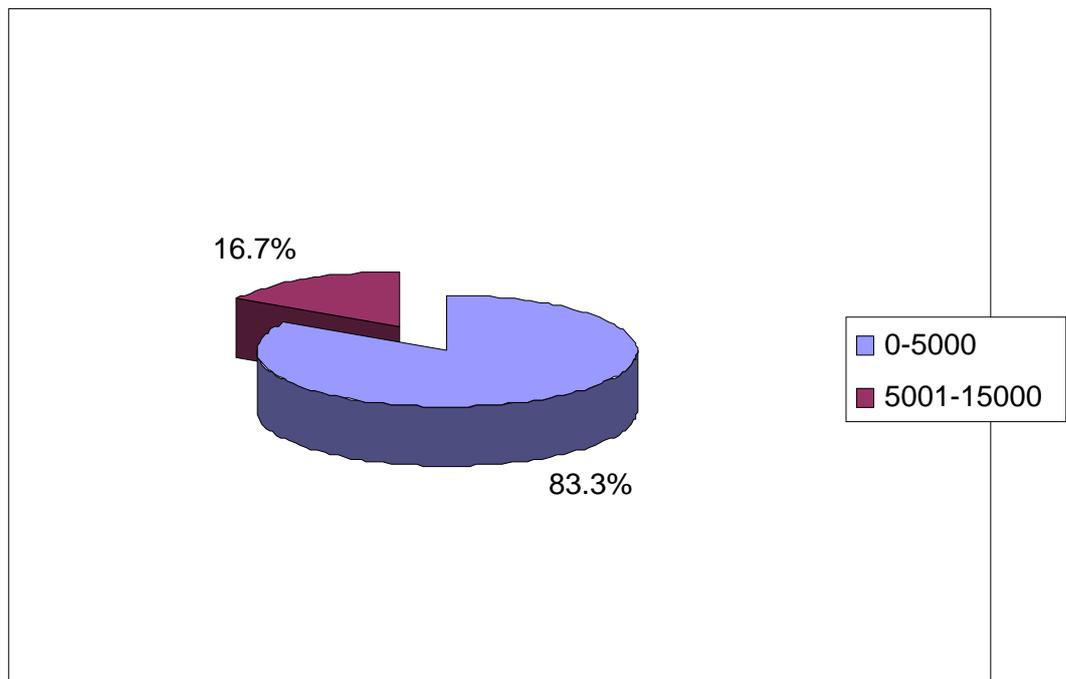


Figura 16. *Distribución de la población según monto de deuda*

Tabla 1: *Monto de préstamo y cuotas vencidas*

¿Cuál es el monto del préstamo? \* ¿Cuántas cuotas vencidas tiene a la fecha?

		¿Cuántas cuotas vencidas tiene a la fecha?							Total
		12 cuotas	10 cuotas	08 cuotas	06 cuotas	04 cuotas	02 cuotas	1 cuota	
¿Cuál es el monto del préstamo?	200	0	0	0	1	0	0	0	1
	400	0	0	0	0	1	0	0	1
	500	0	0	0	1	0	0	0	1
	800	0	0	1	0	0	0	0	1
	1000	0	0	0	0	1	0	0	1
	1200	0	0	0	0	0	0	1	1
	1500	0	0	0	0	1	1	0	2
	2000	0	0	1	3	1	0	0	5
	3000	0	0	0	0	0	1	1	2
	4000	0	0	0	1	0	1	0	2
	5000	0	0	0	0	0	1	0	1
	6000	0	0	0	1	1	0	0	2
	7000	0	1	0	0	0	0	0	1
	8000	0	0	0	1	0	0	0	1
	9000	0	1	0	0	0	0	0	1
	10000	0	0	1	0	0	0	0	1
	11000	1	0	0	0	0	0	0	1
	12000	0	1	0	1	0	0	0	2
13000	0	0	0	0	1	0	0	1	
14000	0	0	0	0	1	0	0	1	
15000	0	0	0	1	0	0	0	1	
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>30</b>

Tabla 2

*Factores de retraso y cuotas vencidas*

¿Si se encuentra retrasado en sus pagos a qué factor lo atribuye? \* ¿Cuántas cuotas vencidas tiene a la fecha?

		¿Cuántas cuotas vencidas tiene a la fecha?							Total
		12 cuotas	10 cuotas	08 cuotas	06 cuotas	04 cuotas	02 cuotas	1 cuota	
¿Si se encuentra retrasado en sus pagos a qué factor lo atribuye?	Pérdida de empleo	0	0	0	0	2	0	0	2
	Enfermedad	0	0	0	3	1	2	0	6
	Otras deudas	0	0	1	0	0	0	0	1
	Fallecimiento familiar	0	0	0	1	0	1	0	2
	Pérdida en el negocio	0	2	1	1	0	1	2	7
	Inversión en el negocio	0	0	0	1	0	0	0	1
	Accidente y Enfermedad	0	0	0	1	0	0	0	1
	Accidente y Pérdidas negocio	0	1	0	2	0	0	0	3
	Reducción sueldo	1	0	0	0	0	0	0	1
	Robo y Enfermedad	0	0	0	1	0	0	0	1
	Retraso pagos en el trabajo	0	0	0	0	1	0	0	1
	Perdida empleo y enfermedad	0	0	1	0	0	0	0	1
	Divorcio	0	0	0	0	1	0	0	1
Préstamo para tercero	0	0	0	0	2	0	0	2	
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>30</b>

Tabla 3

*Frecuencia de Factores y Porcentajes*

<b>FACTORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Pérdida en el negocio	7	23.33
Enfermedad	6	20
Accidentes y pérdidas en el negocio	3	10
Pérdida de empleo	2	6.67
Préstamo para tercero	2	6.67
Fallecimiento de familiar	2	6.67
Accidente y enfermedad	1	3.33
Divorcio	1	3.33
Inversión en el negocio	1	3.33
Otras deudas	1	3.33
Perdida empleo y enfermedad	1	3.33
Reducción sueldo	1	3.33
Retraso pagos en el trabajo	1	3.33
Robo y Enfermedad	1	3.33
	30	100

Con la finalidad de probar la hipótesis se ha tomado datos referentes a los montos de deuda pendiente y los factores que influyen en la morosidad, a fin de establecer una relación entre ambos.

Tabla de frecuencias observadas ( $F_o$ )

		FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD									Total
		Pérdida de empleo, accidente, robo y enfermedad	Otras deudas	Fallecimiento familiar	Accidentes y pérdidas en el negocio	Inversión en el negocio	Reducción sueldo	Retraso pagos en el trabajo	Divorcio	Préstamo para tercero	
¿A cuánto asciende el monto de su deuda principal más intereses?	0-5000	10	1	1	7	1	1	1	1	2	25
	5001-15000	1	0	1	3	0	0	0	0	0	5
Total		11	1	2	10	1	1	1	1	2	30

Fuente: Cuadro : Factores de retraso y cuotas vencidas

Cuadro de frecuencias teóricas ( $F_i$ )

		FACTORES EXTERNOS DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD									Total
		Pérdida de empleo, accidente, robo y enfermedad	Otras deudas	Fallecimiento familiar	Accidentes y pérdidas en el negocio	Inversión en el negocio	Reducción sueldo	Retraso pagos en el trabajo	Divorcio	Préstamo para tercero	
¿A cuánto asciende el monto de su deuda principal más intereses?	0-5000	9.17	0.83	1.67	8.33	0.83	0.83	0.83	0.83	1.67	25
	5001-15000	1.83	0.17	0.33	1.67	0.17	0.17	0.17	0.17	0.33	5
Total		11	1	2	10	1	1	1	1	2	30

El nivel de significancia para la presente prueba es de 95% y un alfa de 5%.

## 4.2 Análisis de resultados

1). En lo referente a la incidencia de la morosidad en la gestión de la asociación:

La investigación desarrollada en estas páginas tiene como objetivo general determinar la incidencia de la morosidad en la gestión de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro, Chimbote, periodo 2013. La metodología aplicada y los resultados ya han sido explicados y descritos en capítulos anteriores. En este capítulo plasmaremos los comentarios de lo que se ha venido desarrollando en los datos y su análisis estadístico a la luz de la teoría científica.

En el año 2013 las colocaciones han sido de S/. 361 079.60 (incluye intereses de S/. 61179.60), llegando a una morosidad de 15.8%, equivalente a S/. 56 969.33

*Año 2013:*

Colocaciones	S/.	299 900.00	+
<u>Intereses</u>		<u>61 179.60</u>	
Total por cobrar =	S/.	361 077.60	

Cobranzas	S/,	234612,00
Renta	S/,	38007,00

*Año 2012:*

Colocaciones	S/.	259 600.00	+
<u>Intereses</u>		<u>52 958.40</u>	
Total por cobrar =	S/,	312 558.40	

Cobranzas	S/.	256 757.00
Renta	S/.	41 595.00

Variación absoluta	(S/. 3588,00)
Variación relativa	8,63 %

Comparando los ejercicios 2012 y 2013, se obtiene que los resultados de la gestión han disminuido en S/. 3 588.00, equivalente a un 8.63%. Asimismo, los resultados encontrados en esta investigación nos determinan que las cuentas por cobrar están circulando 274,95 días, es decir, nos indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo. Esto muestra que es un tiempo muy prolongado.

Del mismo modo, encontramos que la rotación de las cuentas por cobrar es de 1,30 veces al año. Se determina también los factores económicos, financieros, sociales y naturales que inciden en el incumplimiento de los pagos de los prestatarios afectando el nivel de morosidad de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro. Estos factores que eran desconocidos y más aún se tenía la seguridad que el nivel de morosidad estaba siendo afectado debido a la idea que tenía el prestatario, que el dinero otorgado era una donación por parte de la Asociación ya que estaba ligada a la Asociación de benefactores amigos del Rvdo. Padre Juan Davis, párroco de la Parroquia Perpetuo Socorro y personaje muy conocido por su vocación de servicio y dadivosidad para con los más necesitados. Con la presente investigación se ha podido demostrar que la teoría antes mencionada no es la real si no por el contrario obedece a factores económicos, financieros, naturales y mayormente sociales.

2). En lo que respecta a conocer la morosidad de los prestatarios de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013 :

- El 23.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por pérdida en el negocio, esto nos quiere decir que hubo una deficiente evaluación del sujeto de crédito. FORTUITA
- El 20% de la población morosa ha incurrido en esta situación por situaciones

de enfermedad, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.

- El 10% de la población morosa ha incurrido en esta situación debido a accidentes y pérdidas en el negocio, esto nos quiere decir que hubo una deficiente evaluación del sujeto de crédito. FORTUITA
- El 6.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación porque sufrió pérdida de empleo, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 6.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación porque solicitaron el préstamo para terceras personas, esto nos quiere decir que hubo una falta de evaluación del sujeto de crédito.
- El 6.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación porque sufrieron la pérdida de un familiar, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación porque sufrieron accidentes y enfermedad, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por situaciones conyugales: divorcio, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por volver a invertir en su negocio, esto nos quiere decir que hubo una falta de evaluación del sujeto de crédito.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por tener otros deudas que cumplir, esto nos quiere decir que hubo una falta de evaluación del sujeto de crédito
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por pérdida de empleo y enfermedad, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita

- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por situaciones laborales :reducción de sueldo, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por situaciones laborales: retraso de pagos en el trabajo esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por haber sufrido robos y enfermedad, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.

3). En lo referente a conocer las causas de la morosidad de los clientes en situación de incumplimiento de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, periodo 2013.

- El 36.67 % de la población morosa ha incurrido en esta situación por pérdida de empleo, accidente, robo y enfermedad, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por otras deudas, esto nos quiere decir que hubo una falta de evaluación del sujeto de crédito
- El 6.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación por fallecimiento familiar, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 33.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por accidentes y pérdidas en el negocio, esto nos quiere decir que hubo una falta de evaluación del sujeto de crédito
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por Inversión en el negocio, esto nos quiere decir que hubo una falta de evaluación del sujeto de crédito.

- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por reducción de sueldo, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por retraso de pagos en el trabajo, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por divorcio, esto nos quiere decir que hubo una situación fortuita.
- El 6.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación por préstamo para tercero, esto nos quiere decir que hubo una falta de evaluación del sujeto de crédito.

Continuando podemos ver que de los resultados encontrados, en la mayoría de los casos los factores obedecen a una situación fortuita en primer lugar. Asimismo podemos apreciar que también existe una deficiente evaluación del sujeto de crédito.

La hipótesis una vez demostrada nos ha confirmado de un modo científico que existen factores que afectan el nivel de morosidad y la morosidad incide en la gestión.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones:

Se expondrán las conclusiones como respuestas a los objetivos que se han desarrollado en los primeros apartados de esta investigación.

1. Se 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.

2. Se ha determinado que los niveles socio económicos que componen la cartera de clientes está compuesta mayormente por los que tienen un grado de instrucción secundaria (60%) y por los que tienen un nivel promedio de ingreso de S/.0.00 S/.500.00 y los que tienen un nivel de gastos de S/. 0.00 a S/.500.00.

- El 23.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación, por pérdida en el negocio, esto nos quiere decir que es un factor económico.
- El 20% de la población morosa ha incurrido en esta situación por situaciones de enfermedad, esto nos quiere decir que es un factor social.
- El 10% de la población morosa ha incurrido en esta situación debido a accidentes y pérdidas en el negocio, esto nos quiere decir que es un factor social y económico.
- El 6.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación porque sufrió pérdida de empleo, esto nos quiere decir que es un factor social.

- El 6.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación porque solicitaron el préstamo para terceras personas, esto nos quiere decir que es un factor social.
- El 6.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación porque sufrieron la pérdida de un familiar, esto nos quiere decir que es un factor social.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación porque sufrieron accidentes y enfermedad, esto nos quiere decir que es un factor social.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por situaciones conyugales: divorcio, esto nos quiere decir que es un factor social.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por volver a invertir en su negocio, esto nos quiere decir que es un factor económico-financiero.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por tener otros deudas que cumplir, esto nos quiere decir que es un factor económico.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por pérdida de empleo y enfermedad, esto nos quiere decir que es factor social.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por situaciones laborales :reducción de sueldo, esto nos quiere decir que es un factor social.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por situaciones laborales: retraso de pagos en el trabajo esto nos quiere decir que es un factor social.
- El 3.33% de la población morosa ha incurrido en esta situación por haber sufrido robos y enfermedad, esto nos quiere decir que es un factor social.

## 5.2 Recomendaciones :

- Se recomienda a la Asociación mejorar su sistema de calificación a los clientes recurrentes, implementando un área de riesgos, que verifique el historial crediticio, así como la real existencia del negocio y la inversión del préstamo según lo solicitado.
- Se recomienda a la Asociación implementar un sistema de clasificación de clientes, que para el caso podrían aplicar el que se usa en el sistema financiero, que está aprobado y reglamentado por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) según Resolución No. 808-2003-SBS del 30 de mayo del 2003.  
  
De esta forma se haría una selección más rigurosa de los prestatarios y se reducirán los índices de morosidad.
- Implementar un sistema de clasificación del deudor :  
  
Categoría Normal : Atraso de 0 a 8 días calendario  
  
Categoría con Problemas Potenciales(CPP): Atraso de 9 a 30 días calendario  
  
Categoría Deficiente : Atraso de 31 a 60 días calendario  
  
Categoría Dudoso : Atraso de 61 a 120 días calendario  
  
Categoría Pérdida : Atraso de más de 120 días calendario
- Adquirir e implementar un programa de Cartera de Clientes, que les permita obtener información de manera más eficiente de cada prestatario, así como

también información para la evaluación de sus resultados financieros y para efectos de toma de decisiones.

- Establecer y aplicar políticas de cobranza, que permitirán recuperar por rangos.
- Estratificar sus clientes de acuerdo a su realidad socio económica.
- Contratar personal para que sea responsable del manejo de cartera de prestatarios morosos y que realice la función de cobranzas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS :

Talledo, La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas

Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia- SBS

Documentos de Trabajo © 2014

Manchego, tesis “Gestión del outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara

Morello S.A.C.” - UNMSM, Lima – Perú 2014

Damián, tesis : “El arrendamiento financiero como fuente de financiamiento para las

empresas en el Perú”, Lima-Perú, 2013

Salinas, tesis : Reconocimiento de patrones de morosidad para un producto crediticio

usando la técnica de árbol de clasificación CART – UNMSM 2005, Lima,

Perú

Santillán, tesis : “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja

municipal de ahorro y crédito del santa s.a. caso distrito de Huarmey.

Periodo 2012”, Uladech 2014

Tantas L. Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las

MYPEs del sector comercio – rubro distribuidoras de útiles de oficina del

distrito de Chimbote, periodo 2008-2009. Tesis. Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote; Chimbote, 2010.

Velásquez (2013), tesis : “Impacto de la política monetaria y las estrategias

microfinancieras sobre el riesgo crediticio en el Perú: 1995-2012”-USMP-

Lima – Perú, 2013

Puente, Impacto de la violencia contra las mujeres en la morosidad financiera de dueñas de microemprendimientos, según atestiguan las/os asesoras/es de finanzas empresariales de una caja municipal en Lima-Perú: 2014

Benitez (2000), “Principales determinantes del índice de morosidad de la Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo”. Obtenido de: <http://www.monografias.com/trabajos5/morot/morot2.shtml>

Diario Huaral (2014) Conozca la rentabilidad de las Cajas Municipales. Obtenido de: <http://www.huaral.pe/2014/10/23/rentabilidad-de-las-cajas-municipales/>

Diario Gestión (2013) Disminuye la rentabilidad de Bancos, Cajas y Financieras. Obtenido de: <http://gestion.pe/economia/disminuye-rentabilidad-bancos-cajas-financieras->

Brachfiel, Pere, J. : Cobro de impagados y recuperación de deudas: guía para la recuperación de deudas, edición 2009, Página 109. (10), obtenido de <http://www.consortio.org/CIES/html/pdfs/pm0422.pdf> (11)

Finanzas Empresariales: la decisión de Inversión: Jesús Tong(2)y (3). Edición: junio 2006, febrero 2007, septiembre 2007, agosto 2008, julio 2009.

Finanzas Empresariales : rentabilidad y valor : Juan Alberto Forsyth Alarco, empresariales@crosland.com.pe, primera edición Diciembre 2004, segunda edición Octubre 2006. Página 9. (4)

Finanzas en Inflación: Alejandro Indacochea (19)

Jonathan Berk, Peter DeMarzo, primera edición 2008, página 131 (20)

Pere J. Brachfield: Memorias de un cazador de morosos: Morosos: Flora, fauna y

antídotos, primera edición, página 23.(8)

Tomás, Jaime Batlle, J. Emilio: Cómo prevenir la morosidad, 3ra. Edición, Página 110, (9).

R.N° 808-2003-SBS Reglamento Para la Evaluación y Clasificación del Deudor y Exigencia de Previsiones

Wong, David, Finanzas Corporativas: un enfoque para el Perú, CIUP, segunda edición, 2000, página 180. (13)

Fernández A. (2011) La reputada editorial jurídica Cívitas (Aranzadi-Thomson Reuter) “Manual de Morosidad Bancaria Blog de Gestor de Morosidad (2011).  
Obtenido en: <http://morosidadbancaria.blogspot.com/2011/06/manual-de-morosidad-bancaria.html>

Ferruz L. (2012) La rentabilidad y el riesgo. España: 2000. Obtenido de:  
<http://ciberconta.unizar.es/LECCION/fin010/000F2.HTM>

Rodríguez (2011) CNBV: Crece la Morosidad del Crédito al Consumo, pero también el Financiamiento.Obtenido de:  
<http://www.jornada.unam.mx/2011/06/21/economia/027n2eco>

Camargo G. (2003) Análisis de la Morosidad en las Instituciones Microfinancieras (IMF) Peru. Obtenido de:  
<http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred08.pdf>

Castañeda E. y Tamayo J. (2013) La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. Obtenido de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA\\_ELVIS\\_MOROSIDAD\\_IMPACTO\\_CUMPLIMIENTO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MOROSIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf)

<http://www.development-finance.org/es/temas/flujos-de-capital-privado/clima-de-inversion/economia-y-finanzas.html>

Moreno T. y Pérez G.(2010). Detectar la solvencia de los candidatos al otorgamiento de crédito La Cartera de Crédito. Obtenido en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Cartera-De-Credito/122490.html>

Narváez J. (2007) Proyectos y Administración de Activos. Tipos de Financiamiento. Obtenido de: <http://es.slideshare.net/guest4f6930/tipos-de-financiamiento>

Parodi C. (2013). Economía para Todos. ¿Qué es una Sistema Financiero?. Obtenido en: <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2013/03/que-es-un-sistema-financiero.html>

Sogarta Abogados (2015) Impagos. Moroso. Obtenido de: <http://www.sogartaabogados.com/derecho.aspx?id=19>

Zamora Torres (1999), Rentabilidad y Ventaja Competitiva: Un análisis de los sistemas de producción de Guayaba en el Estado de Michoacán. Obtenido de: <http://www.eumed.net/librosgratis/2011c/981/concepto%20derentabilidad.html>

[www.elblogsalmon.com/tag/espana](http://www.elblogsalmon.com/tag/espana) : “¿Cuál es el límite aceptable de la morosidad bancaria”

[www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe)

[http://www.wikilearning.com/articulo/aspectos\\_sociales\\_que\\_influyen\\_en\\_el\\_ambiente\\_aspectos\\_sociales/13588](http://www.wikilearning.com/articulo/aspectos_sociales_que_influyen_en_el_ambiente_aspectos_sociales/13588)

**ANEXOS :**

**1. Cronograma de actividades:**

<b>Actividades</b>	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>	<b>Horas/día</b>	<b>Total horas</b>
Elaboración del Proyecto de tesis	22/11/2014	27/12/2014	2.00	70.00
Preparación de técnica e instrumentos	28/12/2014	30/12/2014	2.00	4.00
Recolección de datos	08/03/2015	12/03/2015	2.00	8.00
Procesamiento de datos	13/03/2015	14/04/2015	2.00	64.00
Elaboración del informe final	15/04/2015	27/06/2015	2.00	146.00
Presentación y sustentación	26/09/2015	02/10/2015	2.00	8.00
<b>Total</b>	-	-	-	<b>300.00</b>

**2. Presupuesto:**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario S/.</b>	<b>Precio total S/.</b>	<b>Observación</b>
<b>Suministros</b>	-	-	-	-
Papel bond	1.00	10.00	10.00	En millares
Lapiceros	6.00	0.50	3.00	Azul, negro, rojo (02 de c/u)
Corrector líquido	2.00	2.50	5.00	-
Cuadernos	1.00	5.00	5.00	-
Folders	2.00	1.00	2.00	-
<b>Equipos y accesorios</b>				
Laptop	1.00	-	-	De uso personal
Impresora	1.00	-	-	De uso personal
Memoria USB	1.00	30.00	30.00	De uso personal
Cartuchos de impresión	2.00	110.00	220.00	-
<b>Servicios</b>	-	-	-	-
Transporte local	8.00	15.00	120.00	Por horas en recolección de datos
Copias fotostáticas	200.00	0.10	20.00	-
Recarga de cartuchos de impresora	2.00	5.00	10.00	-
Empastado	3.00	25.00	75.00	Para juegos de copiado del informe final
Personal de campo	1.00			Ejecutado por el mismo investigador
<b>Total</b>	-	-	<b>500.00</b>	-

### 3. Financiamiento

<b>Detalle</b>	<b>Aporte S/.</b>	<b>Participación %</b>
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	0.00	0.00
Recursos externos	0.00	0.00
Autofinanciamiento	500.00	100.00
<b>Total</b>	<b>500.00</b>	<b>100.00</b>

## GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado:

Coordinador de micro finanzas de la asociación de apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro.

1¿Cuál es el proceso de captación de sus clientes? ¿Cómo los capta?

- ¿Cómo selecciona los sujetos de crédito, cuál es la clasificación de sus clientes?

- ¿Cuáles son las áreas de prioridad, que sector prioriza: calzado, agrícola, mercería, restaurant, bodegas, peluquería, etc?

- ¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que se otorga el crédito?

- ¿Qué tiempo tiene la asociación?

- ¿Cuántos clientes posee?

- ¿A qué atribuye usted la morosidad de los prestatarios?

Actualmente el nivel de morosidad se encuentra:

- ¿Cuáles son sus índices de morosidad?

Personal de la asociación :

Coordinador de micro finanzas :

Financiamiento :

Donación de EE.UU. :

Cobranza préstamos :

Domicilio fiscal :

## ENCUESTA

Leer detenidamente y responder en forma sincera y adecuada:

### **Datos de identificación**

1.- Sexo

Masculino ..... Femenino .....

2.- Edad

De 20-30 ..... De 41-50 ..... De 61-70 .....

De 31-40 ..... De 51-60 ..... De 71-80 .....

3.- Cuál es su grado de instrucción?

Primaria ..... Secundaria ..... Superior .....

4.- Cuál es su ocupación u oficio?

Empresario ..... Comerciante ..... Funcionario .....

Empleado ..... Obrero ..... Ama de casa .....

5.- Cuál es la ubicación geográfica de su domicilio?

La Victoria ..... 10 de Setiembre .....

Antenor Orrego ..... Ramal Playa .....

San Miguel ..... Santa Irene .....

Miraflores Alto ..... Corazón de Jesús .....

Miraflores Bajo ..... Fraternidad .....

Alto Perú ..... Magdalena .....

Reubicación ..... Dos de Mayo .....

San Francisco ..... 21 de Abril .....

El Progreso ..... Otros .....

### **Datos para el estudio**

6.- Qué tipo de bienes posee?

Muebles ..... Inmuebles ..... Ambos .....

7.- Cuáles son los bienes que posee?

Muebles ..... Inmuebles .....

TV	.....	Casas	.....
Cocina a gas	.....	Terrenos	.....
Equipo de sonido	.....	Terrenos agrícolas	.....
DVD	.....	Horno microondas	.....
Refrigeradora	.....	Computadora	.....
Lavadora	.....		

8.- Ha sido víctima de algún desastre natural entre el 2005-2013?

Sí	.....	No	.....
----	-------	----	-------

9.- Posee alguna cuenta de ahorros?

Sí	.....	No	.....
----	-------	----	-------

10.- Posee alguna tarjeta de crédito?

Sí	.....	No	.....
----	-------	----	-------

11.- Cuál es su ingreso promedio mensual?

0 á 500	.....	501 á 1000	.....
---------	-------	------------	-------

1001 á 1500	.....	1501 á 2000	.....
-------------	-------	-------------	-------

2001 á 2500	.....		
-------------	-------	--	--

12.- Cuál es su nivel de gasto promedio mensual?

0 á 500	.....	501 á 1000	.....
---------	-------	------------	-------

1001 á 1500	.....	1501 á 2000	.....
-------------	-------	-------------	-------

2001 á 2500	.....		
-------------	-------	--	--

13.- Cómo distribuye su ingreso mensual?

Alimentación	.....	Educación	.....	Salud	.....
--------------	-------	-----------	-------	-------	-------

Vestido	.....	Diversión	.....	Todos	.....
---------	-------	-----------	-------	-------	-------

14.- Después de la distribución cuenta con algún excedente?

Sí	.....	No	.....
----	-------	----	-------

15.- Tiene actualmente algún crédito financiero?

Sí	.....	No	.....
----	-------	----	-------

16.- Cuándo fue que le otorgaron un primer crédito financiero?

Hace 03 años	.....	Hace 02 años	.....
Hace 01 año	.....	Hace 06 meses	.....
Hace 03 meses	.....		

21.- Cuántas cuotas viene pagando de su último crédito?

12 cuotas	.....	04 cuotas	.....
10 cuotas	.....	02 cuotas	.....
08 cuotas	.....	01 cuota	.....
06 cuotas	.....	Ninguna	.....

22.- La programación de cancelación de sus cuotas es?

Diario	.....	Quincenal	.....
Mensual	.....	Trimestral	.....
Semestral			

23.- Que fecha ha sido su último pago?

Hace 15 días	.....	Hace 01 mes	.....
Hace 02 meses	.....	Hace 03 meses	.....
Hace 06 meses	.....	Hace 12 meses	.....

24.- Cuántas cuotas vencidas tiene a la fecha?

12 cuotas	.....	04 cuotas	.....
10 cuotas	.....	02 cuotas	.....
08 cuotas	.....	01 cuota	.....
06 cuotas	.....	Ninguna	.....

25.- A cuánto asciende el monto de su deuda principal más intereses?

0 á 1000	.....	1001 á 2000	.....
2001 á 3000	.....	3001 á 4000	.....
4001 á 5000	.....	5001 á 6000	.....
6001 á 7000	.....	7001 á 8000	.....

Muchas gracias.



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

## CUESTIONARIO

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO APLICADO A LOS FUNCIONARIOS DE LA ASOCIACIÓN DE APOYO A PEQUEÑOS NEGOCIOS PERPETUO SOCORRO S.A., CHIMBOTE-PERÚ-2015

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información acerca de la morosidad y su incidencia en la gestión, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE APOYO A PEQUEÑOS NEGOCIOS “PERPETUO SOCORRO”, EN CHIMBOTE, PERIODO 2013”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

#### I.- DATOS GENERALES

1. Edad del representante legal de la empresa: \_\_\_\_\_

2. Sexo:

a) Masculino

b) Femenino

3. Grado de instrucción:

a) Ninguno

b) Primaria

Incompleta

Completa

c) Secundaria

Incompleta

Completa

d) Superior no universitaria

Incompleta

Completa

e) Superior universitaria

Incompleta

Completa

Especificar profesión:

---

## II.- PERFIL DE LA AAPNPS

1. Rubro \_\_\_\_\_ :
2. Antigüedad de la AAPNPS: \_\_\_\_\_
3. El local de atención es: Propio ( ) Alquilado ( ) Otro ( )
4. Tipos de Créditos:
5. Número de trabajadores: \_\_\_\_\_  
Trabajadores permanentes: \_\_\_\_\_  
Rubro: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Trabajadores temporales: \_\_\_\_\_ en que rubro: \_\_\_\_\_  
Trabaja Sólo ( )

### 6. Objetivo de las ONG's de microfinanzas:

- a) Generar rentabilidad
- b) Otorgar créditos
- c) Crecer como empresa
- d) Otros: especificar \_\_\_\_\_

## III.- FINANCIAMIENTO

1. ¿De dónde obtienen sus fondos?  
\_\_\_\_\_
2. ¿Cuál fue el monto del crédito colocado en el año 2013 S/.
3. ¿Cuál fue el número de clientes que tuvieron en el año 2013 veces
4. ¿Cuál es su tasa de interés en un crédito mype?  
\_\_\_\_\_

## IV. MOROSIDAD

1. ¿Existe morosidad por parte de sus clientes?  
Sí  No

2. Cuáles son las razones por las que existe morosidad en sus clientes?

- Por qué a sus clientes le robaron en su negocio
- Por qué hubo una mala evaluación de crédito
- Por qué sus clientes no muestran interés por el pago de su crédito
- Otros:

---

3. ¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad? ¿Por qué?

---

4. ¿Qué medidas toma para recuperar esos créditos que ingresa en morosidad?

---

5. ¿Qué resultados ha obtenido al aplicar las medidas referidas?

---

## **V.- RESULTADOS DE LA GESTIÓN**

1. ¿La institución mejoró los resultados de su gestión en el año 2013 mediante sus créditos?

Sí

No

2. ¿Cuánto ha mejorado o disminuido los resultados de la gestión en el año 2013?

---

3. ¿Por qué cree ha sido la mejora o disminución de su gestión?

---

4. ¿Cree que la morosidad ha influido en los resultados de la gestión de su institución? ¿Por qué?

---

Atte.

El encuestador.

Tabla 03 :

**Cálculo de la Media:**

<b>Edad</b>	<b>Marca de clase (yi)</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>fi* yi</b>
20-30	25	4	100
31-40	35	7	245
41-50	45	14	630
51-60	55	3	165
61-70	65	2	130
71-80	75	0	0
<b>Total</b>			<b>1270</b>

**Cálculo:**

$$X = \frac{\sum FX_1}{n} = \frac{1270}{30} = 42.33$$

**Donde:**

X= Media

F= Frecuencia de clase

X<sub>1</sub>= Valor de cada observación

n= Número de observaciones de la muestra = 30

**Mediana:**

<b>Edad</b>	<b>f</b>	<b>X<sub>1</sub></b>	<b>fX<sub>1</sub></b>
20-30	4	10	40
30-40	7	10	70
<b>40-50</b>	14	10	140
50-60	3	10	30
60-70	2	10	20
70-80	0	10	0

**Cálculo :**

$$m = L + \frac{(n/2) - F}{f} \cdot W$$

f

$$m = 40 + \frac{(30/2) - 9}{7} \cdot 10$$

7

$$m = 48.57$$

**Donde:**

L=límite inferior de la clase mediana =40

f= frecuencia absoluta = 7

W= ancho =10

F= Suma de frecuencias hasta (pero sin incluir) la clase mediana  
=9

n= número de observaciones en la muestra =30

**Desviación Estándar**

Edad	f	X <sub>1</sub>	X <sub>1</sub> -X	(X <sub>1</sub> -X) <sup>2</sup>	f(X <sub>1</sub> -X) <sup>2</sup>
20-30	4	10	10-48	1444	5776
30-40	7	10	10-48	1444	10108
40-50	14	10	10-48	1444	20216
50-60	3	10	10-48	1444	4332
60-70	2	10	10-48	1444	2888
70-80	0	10	10-48	1444	0
<b>Total</b>					<b>43320</b>

**Cálculo:**

$$S = \sqrt{\frac{\sum F(X_i - X)^2}{n-1}}$$

$$S = \sqrt{\frac{43320}{29}}$$

$$S = 38.65$$

**Donde:**

$$\sum F(X_i - X)^2 = 43320$$

$$n = 30$$

**Moda:**

La edad que más se repite es 42 años

**Interpretación :** Se puede decir que los prestatarios son una población adulta. La edad que más se repitió fue de 42. Así, el 50% de los prestatarios está por encima del valor de 48.57 y el restante 50% se encuentra por debajo de este valor (mediana). En promedio, los prestatarios se ubican en 42.33 (media) de edad. Asimismo, se desvían de 42.33, en promedio 38.65 unidades de escala. El valor máximo de edad es de 70 y el valor mínimo es de 20.

## **RATIOS FINANCIEROS :**

PERIODO PROMEDIO =  $\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR X DIAS EN EL AÑO}}{\text{VENTAS ANUALES A CRÉDITO}}$  = días  
DE COBRANZA

$$\frac{1\ 570\ 966,10 \times 360}{2\ 056\ 907,63} = 274,95 \text{ días}$$

El índice nos está señalando, que las cuentas por cobrar están circulando 274,95 días; es decir, nos indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo. Esto muestra que es un tiempo muy prolongado.

ROTACIÓN DE LAS CUENTAS=  $\frac{\text{VENTAS ANUALES A CRÉDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$  = veces  
POR COBRAR

$$\frac{2\ 056\ 907,63}{1\ 570\ 966,10} = 1,30 \text{ veces}$$

Si dividimos el período promedio de cobranzas entre 360 días que tiene el año comercial o bancario, obtendremos la rotación de las cuentas por cobrar 1,30 veces al año. Asimismo, el número de días del año dividido entre el índice de rotación de las cuentas por cobrar nos da el período promedio de cobranza. Podemos usar indistintamente estos ratios.