

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRETORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS



**Incidencia de capacidad de pago en morosidad de clientes del Banco
Continental, Chimbote, 2017-2018**

Tesis para obtener el Grado de Doctor en Contabilidad

AUTOR: Gómez de la Barra Márquez, Gonzalo Urbano

ASESOR: Ulloa Siccha, Javier Leopoldo

CHIMBOTE- PERU

2019

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dirección General de Investigación

PALABRAS CLAVE:

TEMA:	Morosidad
ESPECIALIDAD:	Contabilidad

KEYWORDS:

THEME:	Procrastination
SPECIALTY:	Accounting

LINEAS DE INVESTIGACION:

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

TITULO:

“Incidencia de capacidad de pago en morosidad de clientes del Banco Continental,
Chimbote, 2017-2018”.

TITLE:

“Incidence of payment capacity in claim of clients of the Banco Continental,
Chimbote, 2017-2018”.

RESUMEN:

La presente Investigación titulada “Incidencia de capacidad de pago en morosidad de clientes del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018”. Tuvo el objetivo general: Determinar la influencia de la Morosidad por préstamos personales en la capacidad de pago de los clientes del Banco Continental. Corresponde a una investigación transversal, descriptiva, no experimental y causal, su población estuvo básicamente constituida por entidades financieras y su muestra conformada por un total de 15 clientes que fueron escogidos aleatoriamente a su sugerencia del gerente del BBVA, la técnica utilizada es la encuesta y su instrumento usado fue el cuestionario. Esperando obtener como resultado de la investigación poder identificar los elementos que generan el retraso por préstamos personales del Banco Continental.

ABSTRACT

The Research Project entitled "Incidence of late payment capacity of customers of the continental bank, Chimbote, 2017-2018". It had the general objective: To determine the influence of the delinquency by personal loans in the capacity of payment of the clients of the Continental Bank. The basic type (pure), of transversal, descriptive, non-experimental design was used as a methodology, its population was basically constituted by the Continental Bank located at Jr. Manuel Ruiz # 153 - Chimbote and its sample made up of a total of 15 clients, The technique used is the survey and its instrument used was the questionnaire. Hoping to obtain as a result of the investigation to identify the elements that generate the delay for personal loans of the Continental Bank.

INDICE

LINEAS DE INVESTIGACION:	i
TITULO:	ii
TITLE:	ii
RESUMEN DEL PROYECTO:	iii
ABSTRACT	iv
I. INTRODUCCION:	1
1. Antecedentes y Fundamentación Científica	1
1.1. Antecedentes:	1
1.2. Fundamentación Científica:	4
2. Justificación de la Investigación	5
3. Problema	5
4. Conceptualización y Operacionalización de las Variables	6
4.1. CONCEPTUALIZACIÓN	6
Capacidad de pago	6
Morosidad	7
4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	10
5. HIPOTESIS:	10
6. OBJETIVOS:	11
6.1. OBJETIVO GENERAL:	11
6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:	11
II. METODOLOGÍA	12
2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	12
2.1 TIPO:	12

2.2	DISEÑO:	12
3.	POBLACIÓN:	12
3.1	POBLACIÓN	12
3.2	MUESTRA:	12
4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:	12
4.1	TÉCNICA:	12
5.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	13
III.	RESULTADOS:	14
IV.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN:	36
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
5.1.	CONCLUSIONES	38
5.2.	RECOMENDACIONES	40
VI.	AGRADECIMIENTOS:	42
VII.	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	43
	CUESTIONARIO	49

I. INTRODUCCION:

1. Antecedentes y Fundamentación Científica

1.1. Antecedentes:

Chero & Paredes (2016) El autor manifiesta en sus conclusiones: las insuficiencias semejante y analizadas relacionado a su procedencia y como resultado, se instauro las habilidades perseverante en el Banco Azteca de Chepén, señala que el particular obligado posee importante categoría de trabajo en qué manera la repartición, para la estimación crediticia sea más eficiente y un despoblado se pretende incrementar su cartera de créditos. Precisamente, se estableció implantar una fórmula de investigación aplicado de potenciales usuario informal, de la asistencia con una disposición persistente al particular.

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

Calderón (2014) señala en sus conclusiones Que de tal manera la elevación del retraso a la agencia en la formación comenzó a inicios del año 2013 con un ratio de tardanza de 1.84%, la incautación mientras el periodo de marzo, mayo, julio y septiembre alcanzó obtener los picos de 2.38%, 2.44% y 2.43% correspondiente, posteriormente se inspecciono terminar el 2013 con un ratio de 1.87%. Por consecuencia los rendimientos obtenidos tanto la proporción en situación de tardanza fueron resultado de la labor ejecutada por el trabajador de préstamo realizado con la obligación de la cantidad implantar por la asociación para resolver el riesgo crediticio.

Parrales (2013) El autor expresa en sus conclusiones que; la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, actualmente su registro de retraso es sobresaliente al 10%.

La particularidad del proceso de recaudación del IECE-Guayaquil, define que se localiza en el periodo de **Recolección en incremento**.

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

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

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

Abeiga & Ramón (2012) señala entre sus conclusiones que los establecimientos financieros privados realizan un análisis profesional y responsable del crédito basado en las normativas establecidas por la SBS (ente de control); por lo que utilizan Modelos de Scoring basándose en información cualitativa y cuantitativa de clientes potenciales, análisis del comportamiento de los niveles de endeudamiento histórico y actual de los sujetos de crédito, pero lo más importante su hábito de pago.

Documentación y requisitos que entregan los clientes para la respectiva valoración, y que son analizados por los Departamentos de Riesgos para definir si cumplen con el perfil y requisitos, para obtener una tarjeta de crédito, Cálculo de la efectividad de pago, puesto que con ella se asegura que el deudor podrá cumplir

con las obligaciones vigentes, la cuota de la nueva deuda (en caso de ser aprobada) y además dejar una reserva para las eventualidades.

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

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

1.2. Fundamentación Científica:

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

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

Coates, K. (2009) Manifiesta que la estabilidad de precios así como del sistema financiera son básicas funciones que en un determinado entorno ayuda a localizar una conciencia financiera como un soporte metas específicas pudiendo así mejorar estabilizar y mejorar a una determinada sociedad

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

Steven T. (2002) Para alcanzar la capacidad de monitoreo, control y supervisión tando de la tecnología crediticia asi como de los créditos bancarios se usa lo

siguiente: $\frac{\text{CREDITO}}{\text{CREDITO}}$ y $\frac{\text{CREDITO}}{\text{CREDITO}}$

2. Justificación de la Investigación

- El proyecto de investigación se ejecutará con la finalidad de identificar los factores principales que generan la morosidad por préstamo personal en clientes del Banco Continental.
- Es importante porque podemos proponer medidas correctivas y plantear estrategias innovadoras crediticias para minimizar el punto de inicio de la morosidad en el Banco Continental.
- La investigación contribuirá en el incremento del patrimonio del Banco Continental, asimismo beneficiará a los egresados, estudiantes, docentes e interesados en investigar el tema. La presente investigación podrá ser tomada por otros investigadores, ya que entidades interesadas en el tema o por tesis.

3. Problema

Formulación del problema

¿Cómo la capacidad de pago influye en la morosidad de los clientes por préstamos personales del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018?

4. Conceptualización y Operacionalización de las Variables

4.1. CONCEPTUALIZACIÓN

Capacidad de pago

4.1.1. Definición:

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

4.1.2. Operacionalización:

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

4.1.3. Dimensión de Capacidad de pago:

Impacto Económico

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

4.1.4. Tipos de Impacto:

- **Impacto directo:** pertenece a la producción y el empleo añadido en los tramos que son recipientes inmediatos de las inversiones.
- **Impacto indirecto:** Pertenece al empleo y producción creados en zonas que ayudaran de una manera indirecta al gasto e inversiones, quiere decir que ayudaran a las zonas afectadas de manera directa para su actividad

- **Impacto inducido:** Pertenece al trabajo y producción que debido al consumo se genera de los servicios y bienes que desarrollan los trabajadores en las zonas beneficiarias ya sea de forma directa o indirecta de sus gastos e inversiones. (Pwc, 2012)

4.1.5. Indicadores:

- Desempleo
- Carga Familiar
- Remuneración

Morosidad

4.1.6. Definición:

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

4.1.7. Operationalización:

Con respecto a los créditos que conceden las entidades financieras, por lo general se manifiesta como resultado del valor de los créditos morosos y el total de préstamos otorgados. Así el porcentaje de morosidad se define como:

$$\frac{\text{Cuentas por Cobrar Morosas}}{\text{Cuentas por Cobrar Totales}} = \text{Morosidad}$$

(Edufinet, 2005)

4.1.8. Dimensión de la Morosidad

Financiamiento

Tanto personas naturales o empresas pueden otorgar préstamos, o de la forma convencional, por créditos bancarios. Actualmente las personas

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

4.1.9. Indicadores

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

4.1.12. Efectos colaterales de la morosidad

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

4.1.13. Impacto de la morosidad

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

4.1.14. Prevención

Una óptima actitud de debe adoptar la entidad en circunstancias de morosidad vendría hacer la prevención. La política adecuada a optar con respecto a cobros y gestión de riesgos podría ser la clave, para minimizar y reducir el porcentaje de morosidad y también un mecanismo adicional que permita aumentar la rentabilidad. Esta sección analiza cuáles son las 10 principales acciones y/o decisiones que el empresario deberá llevar a cabo para que evite las futuras situaciones de morosidad o demora en el pago por parte de los clientes.

(Super Contable, s.f.)

4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

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

5. HIPOTESIS:

La capacidad de pago influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de préstamo personal del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018.

6. OBJETIVOS:

6.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la influencia de la capacidad de pago en la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018.

6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Cuantificar la capacidad de pago de los clientes para cumplir sus obligaciones financieras con el Banco Continental, Chimbote, 2017-2018.
2. Identificar la causa de la capacidad de pago por endeudamiento de los clientes por préstamos del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018.
3. Identificar los factores que generan la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018.
4. Establecer las consecuencias de la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018.

II. METODOLOGÍA

2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1 TIPO:

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

2.2 DISEÑO:

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

3. POBLACIÓN:

3.1 POBLACIÓN

Población constituida por entidades financieras de Chimbote

3.2 MUESTRA:

Está conformada por 15 clientes escogidos aleatoriamente por la gerencia del BBVA.

4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:

4.1 TÉCNICA:

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

- ✓ **Instrumento:** El instrumento empleado fue el Cuestionario; el mismo que fue aplicado a los clientes del Banco Continental que estuvo compuesto por 22 ítems.

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

5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para procesar y analizar la información, utilizamos el software SPSS v.22.0, la cual vamos a formar una base de datos, procediendo luego a distribuir la información en cantidades y porcentajes, a través de tablas y/o figuras.

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

III. RESULTADOS:

Ahora presentamos los resultados del cuestionario aplicado a los encuestados del “Banco Continental”, estuvo conformado por 20 preguntas.

TABLA 1:
TIPO DE EVALUACIÓN

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	9	60
NO	6	40
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

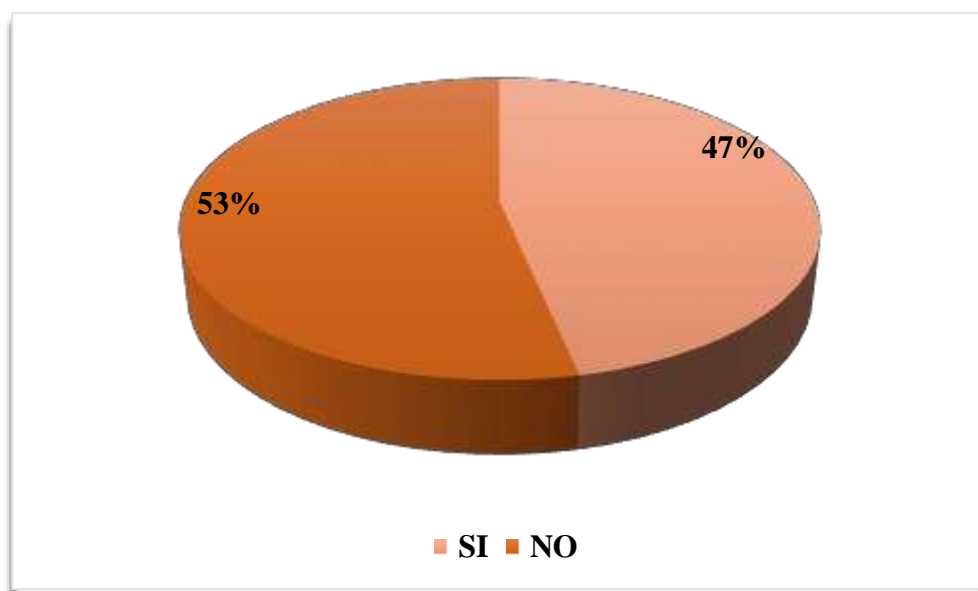


Figura 1: Las condiciones que propone el Banco continental son accesibles para los clientes y empresas que desean iniciar un préstamo.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 01, el 60% de trabajadores encuestados informó que sí, mientras que el 40% respondió que no con respecto las condiciones que brinda el Banco continental son accesibles tanto para empresas como clientes deseen iniciar un préstamo.

TABLA 2:
HISTORIAL CREDITICIO

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI NO	9	60
TOTAL	6	40
	15	100

Fuente: Elaboración propia

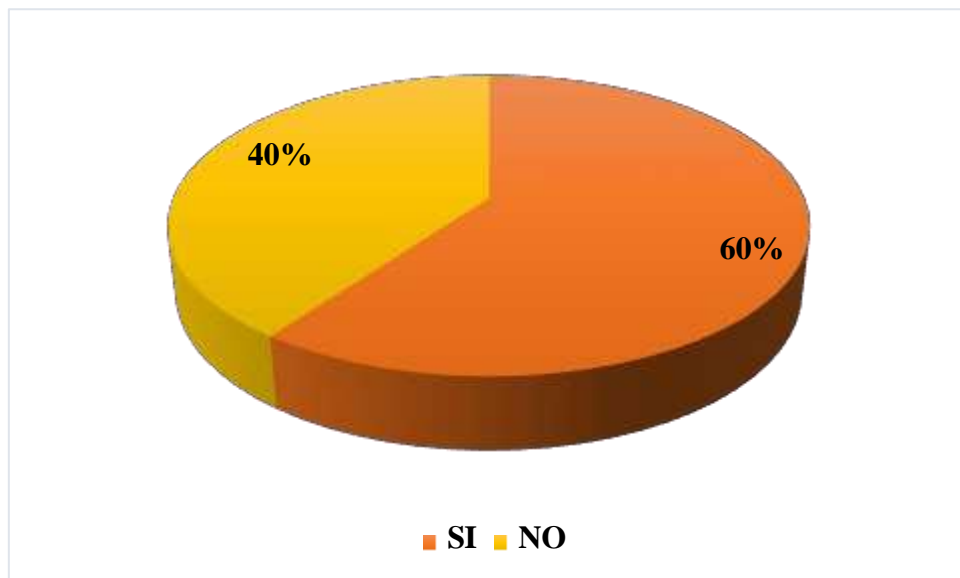


Figura 2: El Banco Continental considera las garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 02, el 60% de trabajadores encuestados informó que sí, mientras el 40% respondió lo contrario con respecto a las garantías para clientes que no tienen un historial crediticio por parte del Banco Continental.

TABLA 3:
PRESTAMO PERSONAL

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SINO	12	80
TOTAL	3	20
	15	100

Fuente: Elaboración propia

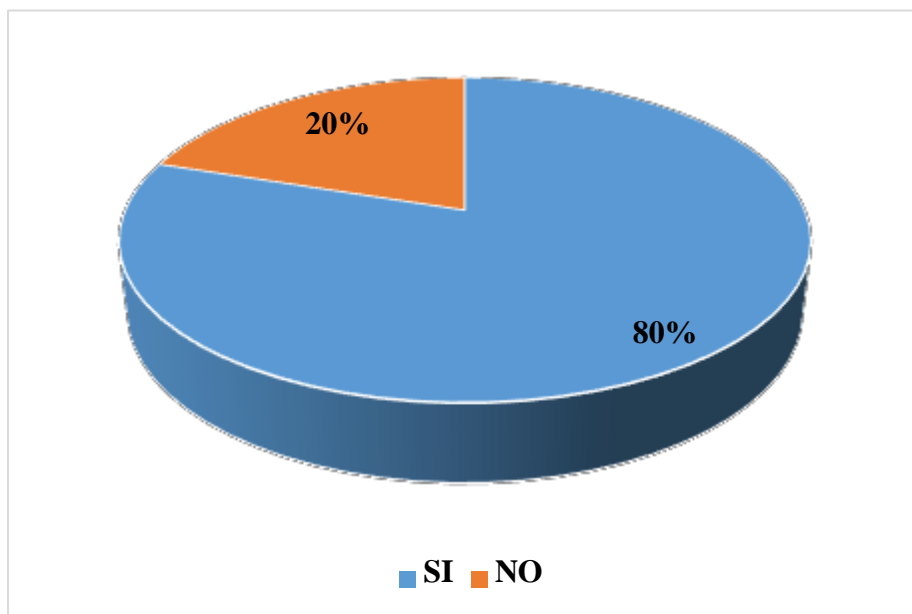


Figura 3: Para usted es indispensable acceder a un préstamo personal.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 03, el 80% de trabajadores encuestados informó que sí, es indispensable acceder a un préstamo personal, mientras que el 20% respondió lo contrario.

TABLA 4:
PRODUCTO DEL BANCO CONTINENTAL

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	5	33.3
NO	10	66.7
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

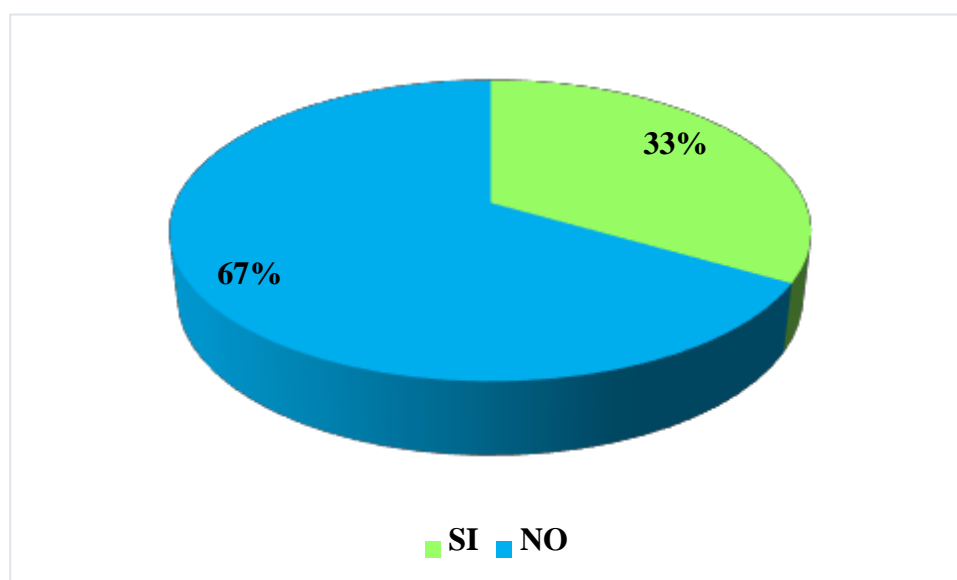


Figura 4: *Usted cuenta con algún otro producto del Banco Continental.*

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 04, el 33% de trabajadores encuestados informó que sí, cuenta con algún otro producto del Banco Continental, mientras que el 67% respondió lo contrario.

TABLA 5:
INCUMPLIMIENTO DE PAGO

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	13	86.7
NO	2	13.3
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

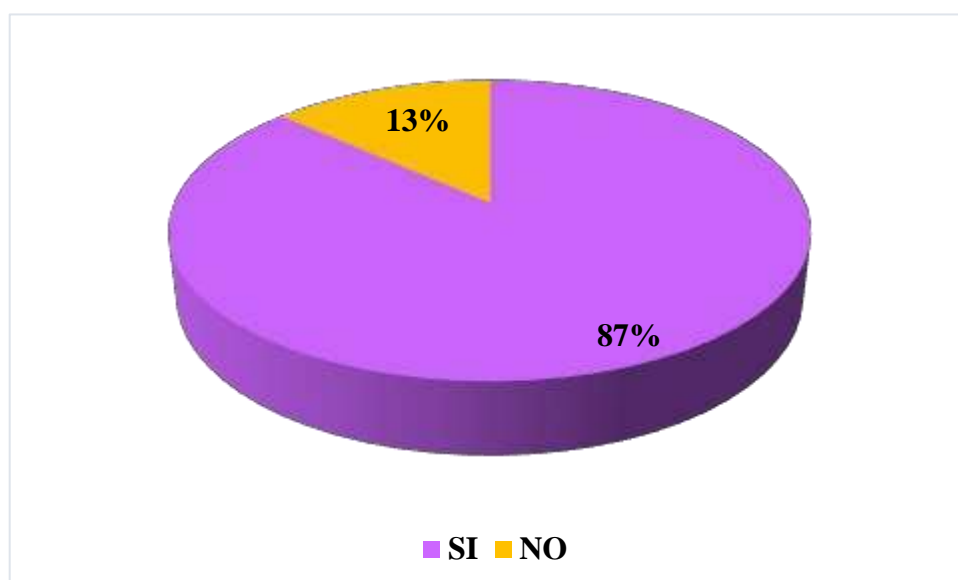


Figura 5: Cree usted que el cobro de incumplimiento de pago del préstamo personal debería ser menor al actual.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 05, el 87% de trabajadores encuestados informó que sí, que el cobro de incumplimiento de pago de su préstamo personal debería ser menor al actual, mientras que el 13% respondieron que no.

TABLA 6:
OBLIGACIÓN FINANCIERA

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	15	100
NO	0	0
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

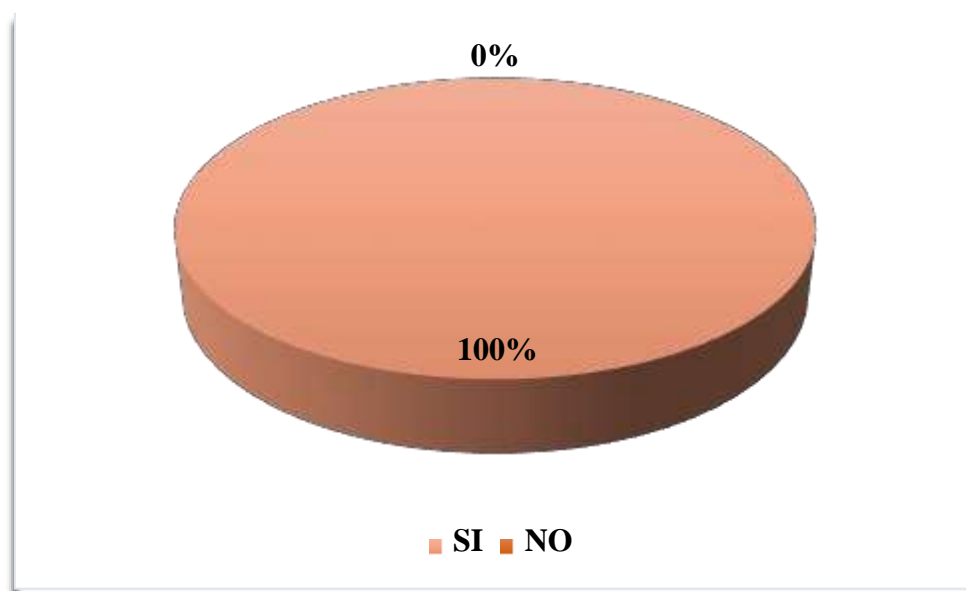


Figura 6: Usted se ve afectado negativamente por el desempleo actual que se vive en la ciudad de Chimbote para no cumplir con sus obligaciones financieras.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 06, el 100% de trabajadores encuestados informó que sí, se ve afectado negativamente por el desempleo actual que se vive en la ciudad de Chimbote para no cumplir con sus obligaciones financieras.

TABLA 7:
FACTOR DETERMINANTE

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	8	53.3
NO	7	46.7
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

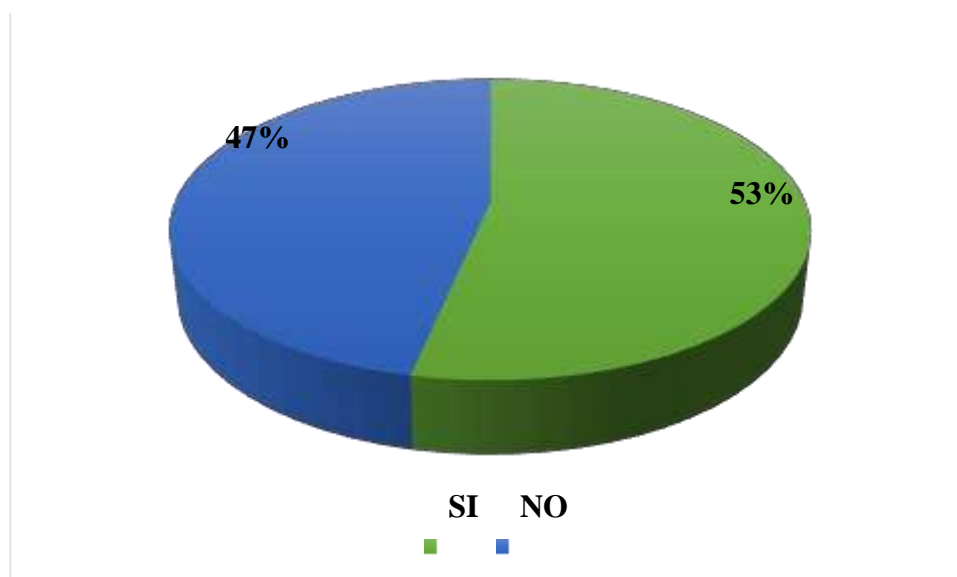


Figura 7: Un factor determinante que influye en la morosidad de préstamos personales es la fecha de pago.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 07, el 53% de trabajadores encuestados informó que sí, un elemento determinante que interviene en la morosidad de su préstamo personal es la fecha de pago, mientras que el 47% respondieron que no.

TABLA 8:
FECHAS DE PAGO

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	12	80
NO	3	20
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

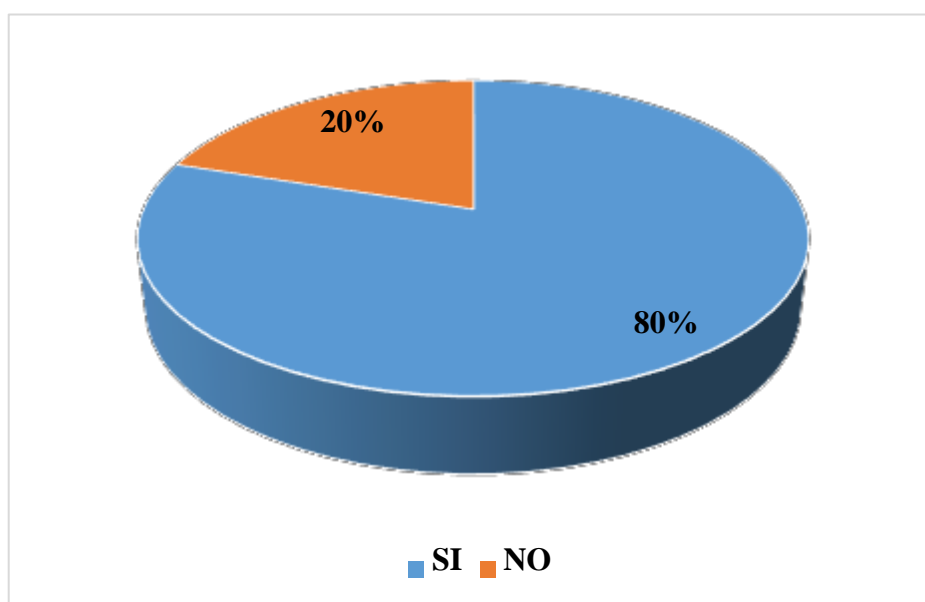


Figura 8: *Le gustaría que haya otras fechas de pago, para que este no sea motivo de morosidad en un préstamo personal.*

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 08, el 80% de trabajadores encuestados informó que sí, les gustaría que haya otras fechas de pago, para que este no sea motivo de morosidad en su préstamo personal, mientras que el 20% respondió lo contrario.

TABLA 9:
INCUMPLIMIENTO DE PAGO

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SINO	11	73.3
TOTAL	4	26.7
	15	100

Fuente: Elaboración propia

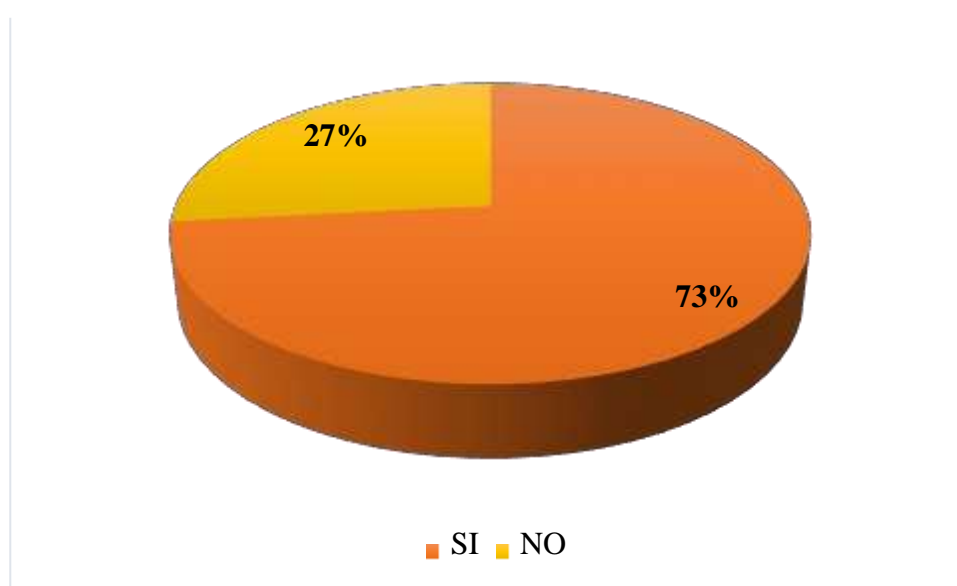


Figura 9: El número de integrantes de las familias, es uno de los factores que no le permite cumplir con su fecha de pago de su préstamo personal a los clientes.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 09, el 73% de trabajadores encuestados informó que sí, el número de integrantes de su familia es uno de los factores que no le permite cumplir con su fecha de pago de su préstamo personal., mientras que el 27% respondieron que no.

TABLA 10:
SALARIO MENSUAL FRENTE A OBLIGACIONES FINANCIERAS

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SINO	11	73.3
TOTAL	4	26.7
	15	100

Fuente: Elaboración propia

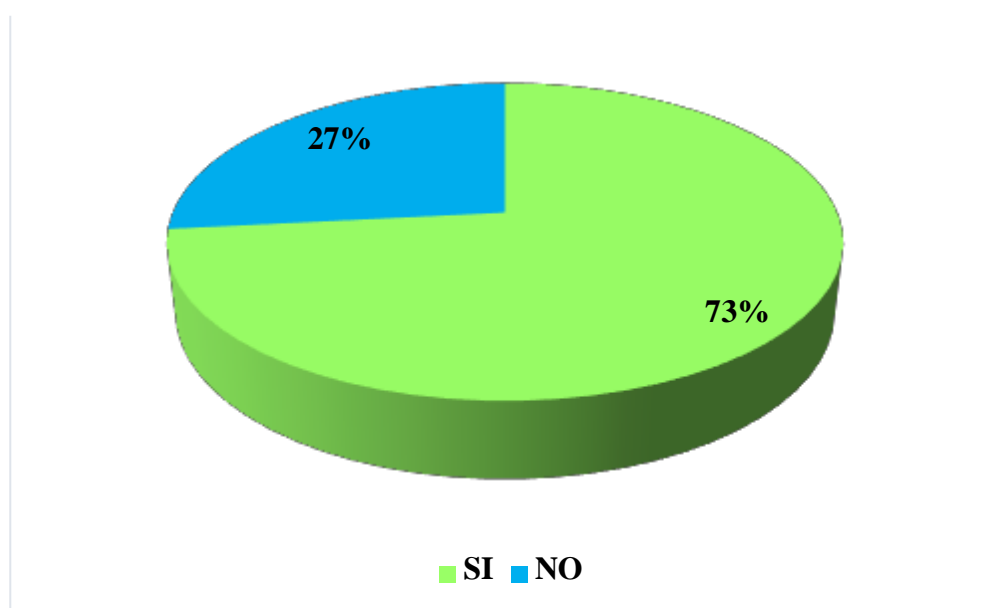


Figura 10: El sueldo que actualmente percibe, luego de deducir sus gastos y de su familia, le permite cubrir todas sus obligaciones financieras mensuales.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 10, el 73% de trabajadores encuestados informó que sí, el sueldo que actualmente percibe, luego de deducir sus gastos y de su familia, no le permite cubrir todas sus obligaciones financieras mensuales, mientras que el 27% respondió lo contrario.

TABLA 11:
SITUACIÓN DE EMPLEO

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
DEPENDIENTE	4	26.7
INDEPEND. FORMAL	4	26.7
INFORMAL	7	46.7
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

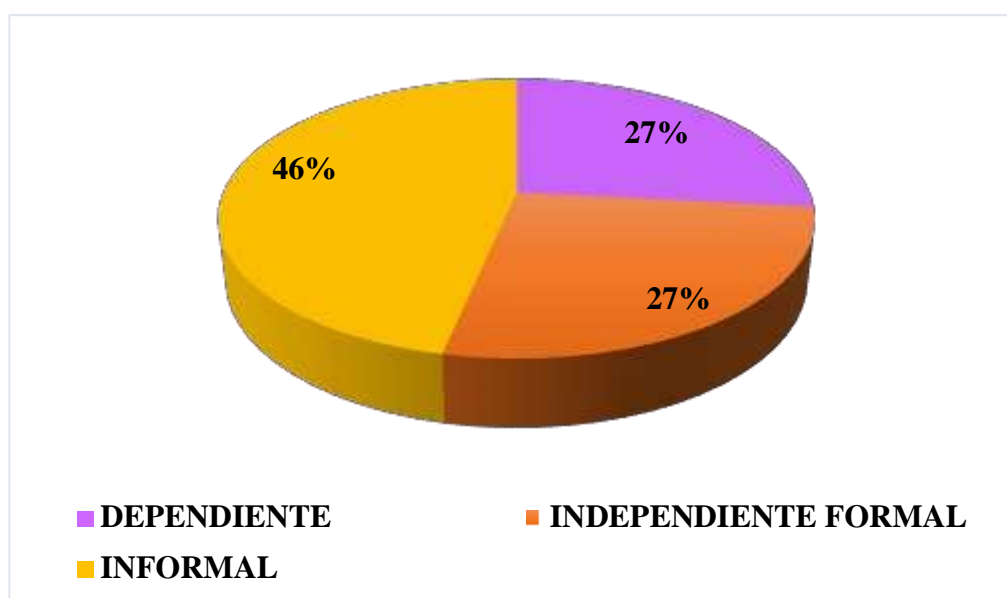


Figura 11: Cuál es su situación de empleo.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 11, el 46% de encuestados informó que su situación de empleo es informal, el 27% Independiente Formal, mientras que el 27% Dependiente.

TABLA 12:
CONDICIONES DEL BANCO CONTINENTAL

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	7	46.7
NO	8	53.3
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

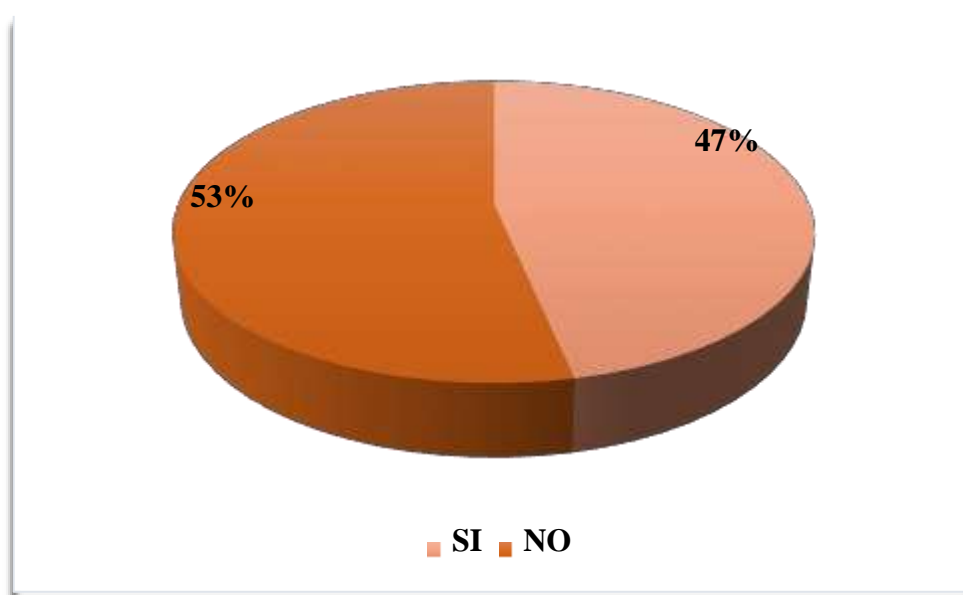


Figura 12: Realizan de manera constante el análisis financiero a Continental, sobre sus activos y patrimonios que cuenta.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 12, el 47% de trabajadores encuestados informó que sí, mientras que el 53% respondió que no desarrollan constantemente un análisis financiero a Continental sobre sus activos y patrimonio que poseé.

TABLA 13:
FACTORES DEL BANCO CONTINENTAL

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
NIVEL DE INGRESO	5	33.3
TIEMPO LABORABLE	5	33.3
PROFESIÓN	3	20
OTROS	2	13.3
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

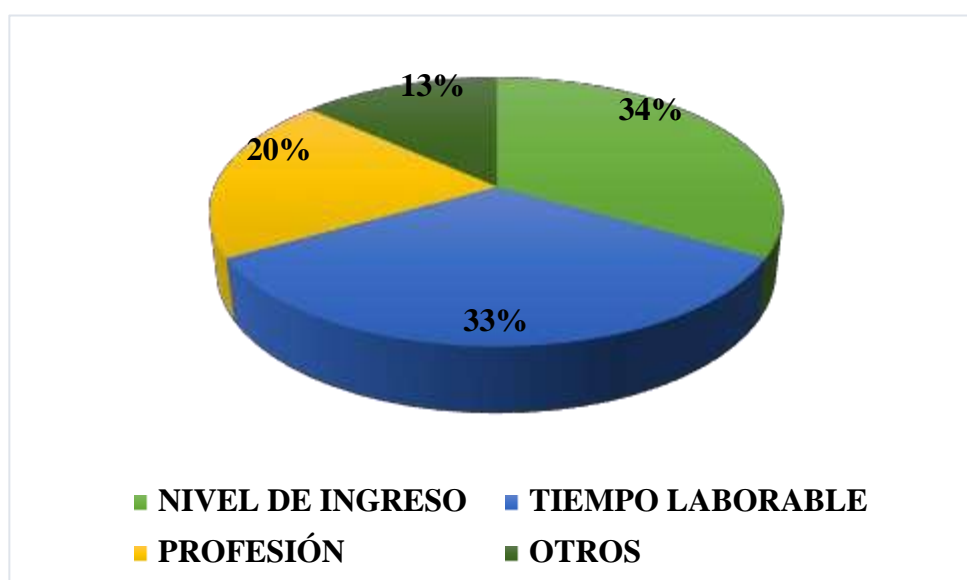


Figura 13: Qué factores toma en cuenta el Banco Continental para el otorgamiento de un préstamo personal

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 13, los trabajadores encuestados consideran que los factores que toma en cuenta el Banco Continental son: 33% Tiempo laborable, 34% Nivel de ingreso, 20% Profesión, 13% otros para el otorgamiento de un préstamo personal.

TABLA 14:
TASA DE INTERES DE CRÉDITO

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
ALTAS	6	60
BAJAS	4	40
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

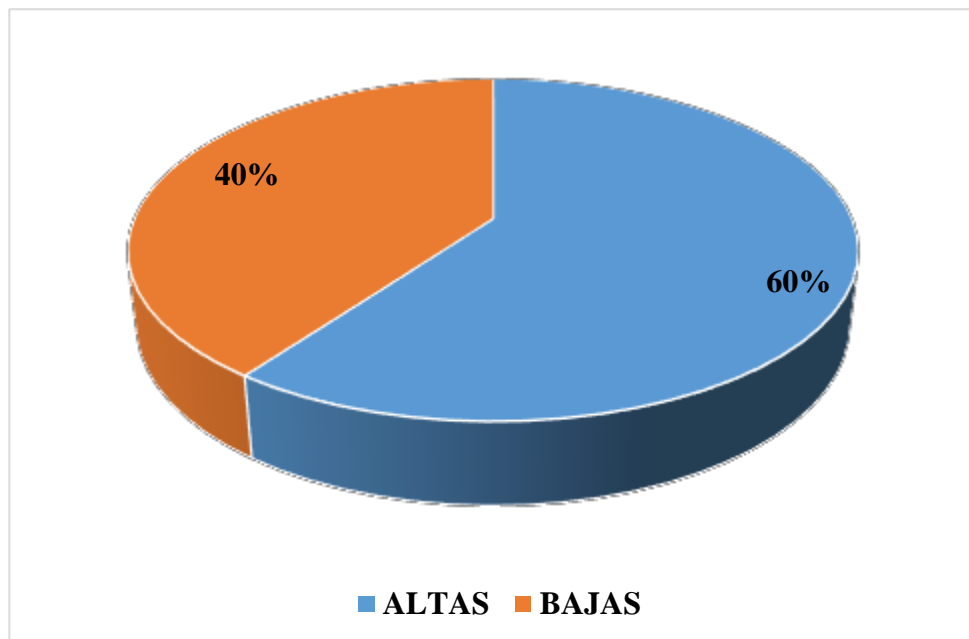


Figura 14: Como considera las tasas de interés de un préstamo personal.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 14, el 60% de los trabajadores encuestados considera que las tasas de interés de un préstamo personal son altas, el 40% bajas.

TABLA 15:
TASAS DE INTERES PREFERENCIALES

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
CORRECTA	13	86.7
INCORRECTA	2	13.3
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

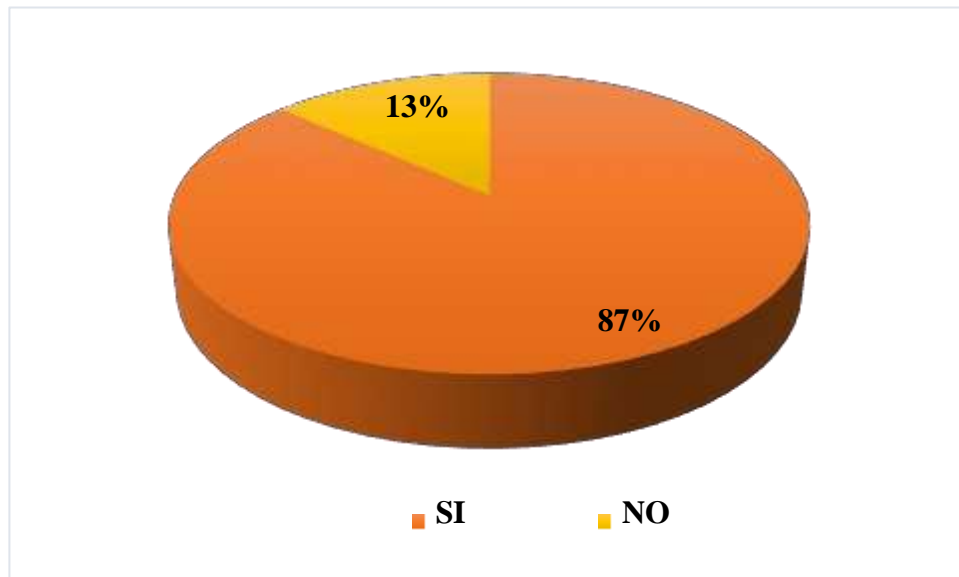


Figura 15: Cree usted que el Banco Continental debería brindar tasas de interés preferenciales para los clientes que cancelen puntual.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 15, el 87% de trabajadores encuestados informo que sí, el Banco Continental debería brindar tasas de interés preferenciales para los clientes que cancelen puntual mientras que el 13% respondieron lo contrario.

TABLA 16:
IMPACTO DE LA RECESIÓN EN LA ECONOMIA

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	15	100
NO	0	0
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

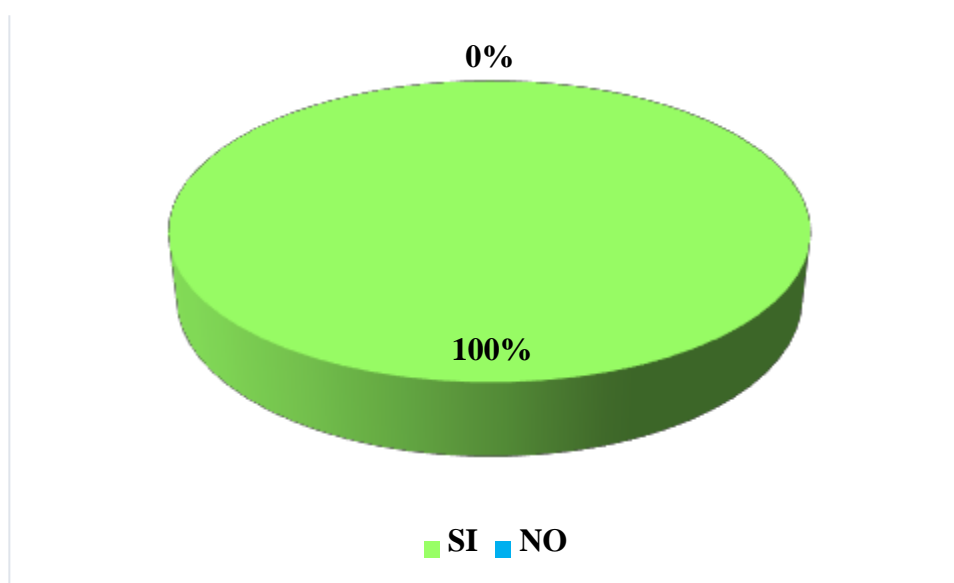


Figura 16: El sector económico en el que desempeña sus actividades ha sido impactado por la recesión económica del país.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 16, el 100% de trabajadores encuestados informó que sí, el sector económico en el que desempeña sus actividades ha sido impactado por la recesión económica del país.

TABLA 17:
TIPOS DE CREDITOS

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
PRESTAMO PERSONAL	6	40
TARJETAS DE CREDITO	5	33.3
PRESTAMO HIPOTECARIO	3	20
OTROS	1	6.7
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

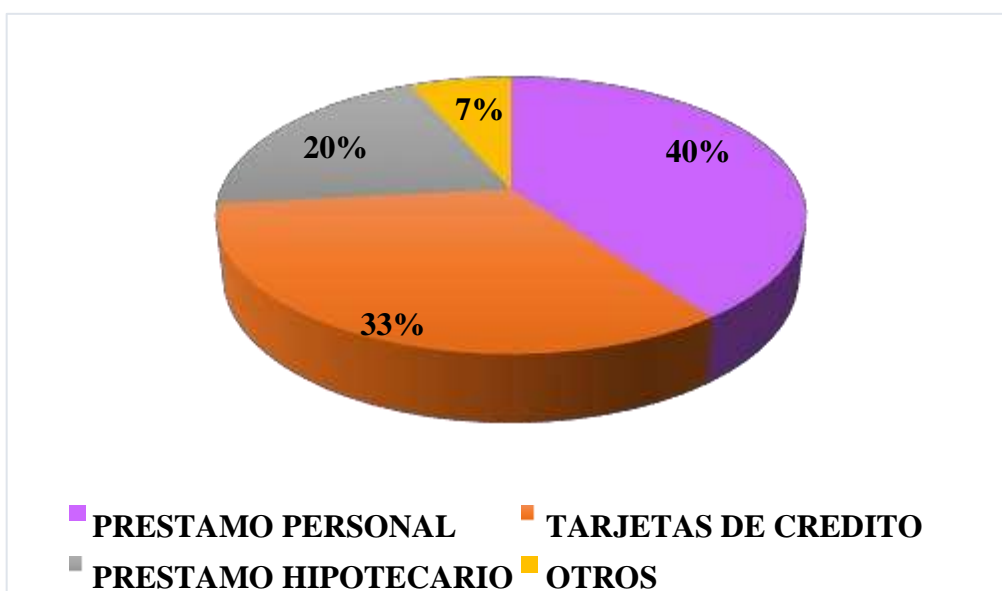


Figura 17: Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 17, los trabajadores encuestados informaron que tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad, el 40% Préstamo personal, el 33% Tarjetas de crédito, el 20% Préstamo hipotecario y el 7% Otros.

TABLA 18:
TIEMPO PROMEDIO DE ATRASO

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
DE 1 A 15 DÍAS	8	53.3
DE 16 A 30 DÍAS	4	26.7
MÁS DE 30 DÍAS	3	20
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

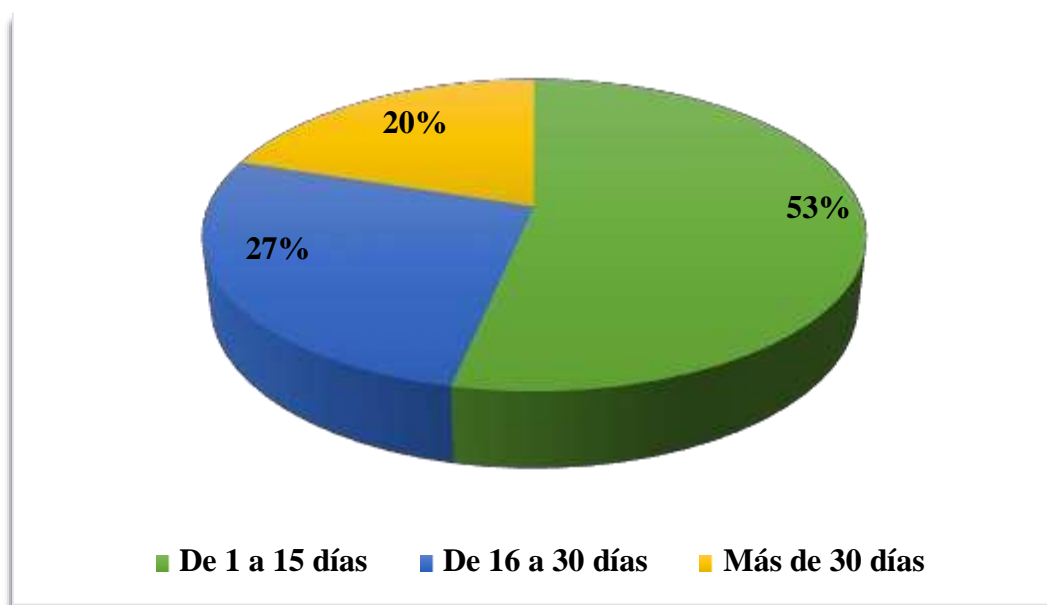


Figura 19: Cuál fue el tiempo promedio de atraso que tuvo durante el pago de sus obligaciones financieras.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 19, el 53% de los trabajadores encuestados indica que tuvieron atraso de entre 01 a 15 días; el 27% manifiesta que el atraso fue entre 16 a 30 días y el 20% sostiene que el atraso que tuvieron fue de 30 días a más.

TABLA 19:
PRODUCTOS CREDITICIOS EN OTRAS ENTIDADES

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	10	66.7
NO	5	33.3
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

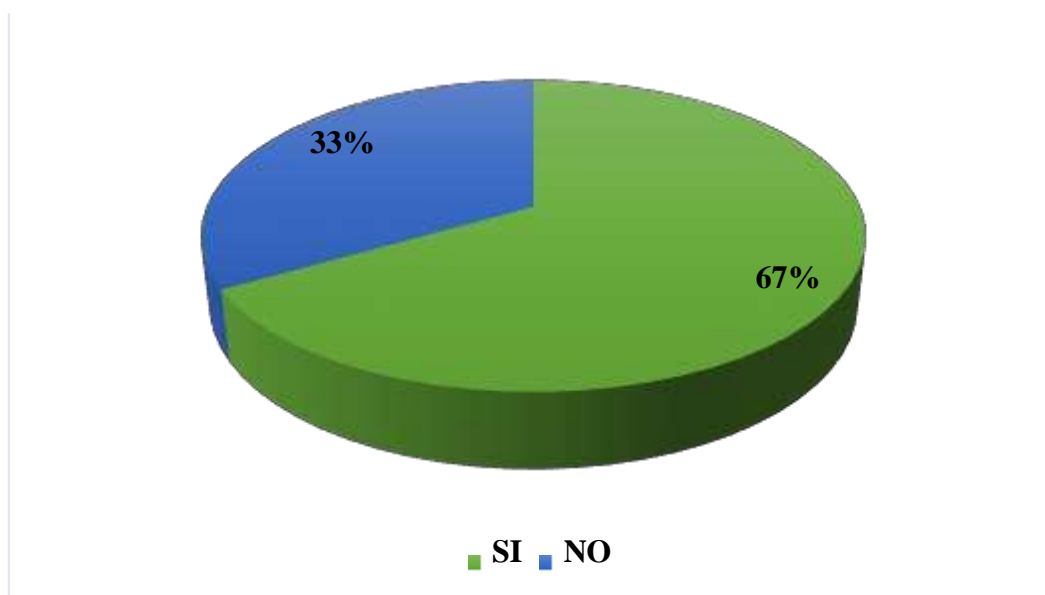


Figura 19: Cuenta con productos crediticios en otras entidades financieras.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 19, el 67% de trabajadores encuestados indica que sí cuenta con productos de crédito en otras entidades financieras, mientras que el 33% respondió lo contrario.

TABLA 20:
REPORTE EN LA CENTRAL DE RIESGO

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	10	66.7
NO	5	33.3
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

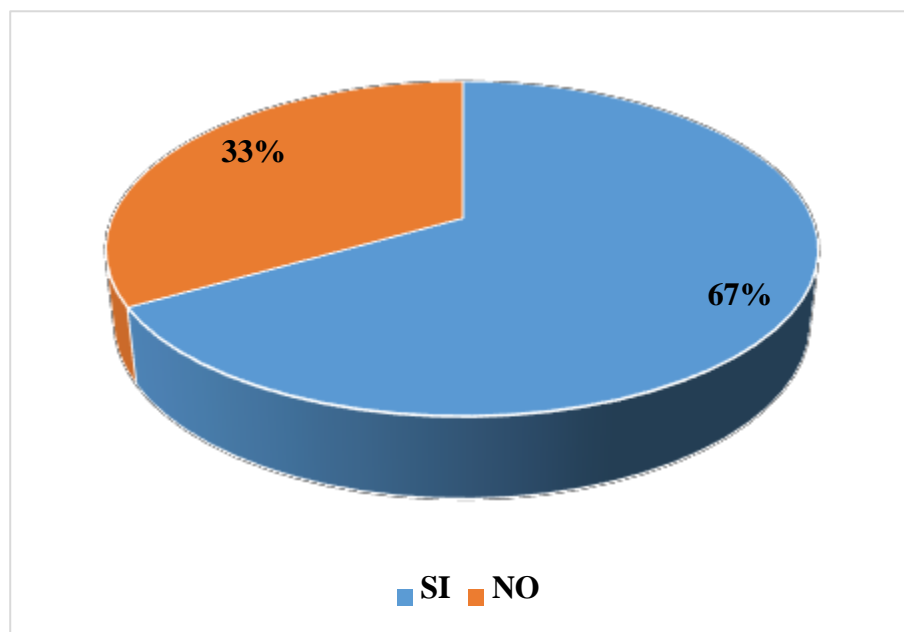


Figura 20: Se ha encontrado reportado alguna vez en la central de riesgo

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 20, el 67% de los trabajadores consultados indican que los clientes, sí fueron reportados en la central de riesgo, mientras que el 33% respondió no.

TABLA 21:
CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	13	86.7
NO	2	13.3
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

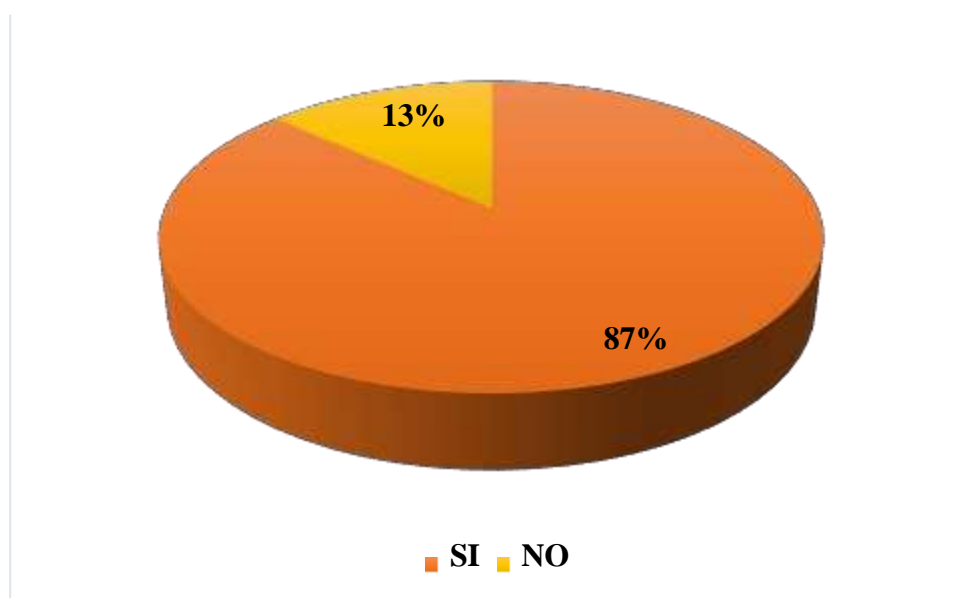


Figura 21: Estaría dispuesto a asistir a una charla sobre educación financiera que influya positivamente en sus decisiones económicas.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 21, el 87% de trabajadores encuestados indica que estaría dispuesto a recibir una charla sobre educación financiera que influya positivamente en sus decisiones económicas, mientras que el 13% respondieron lo contrario.

TABLA 22:
CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
SI	6	40
NO	9	60
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

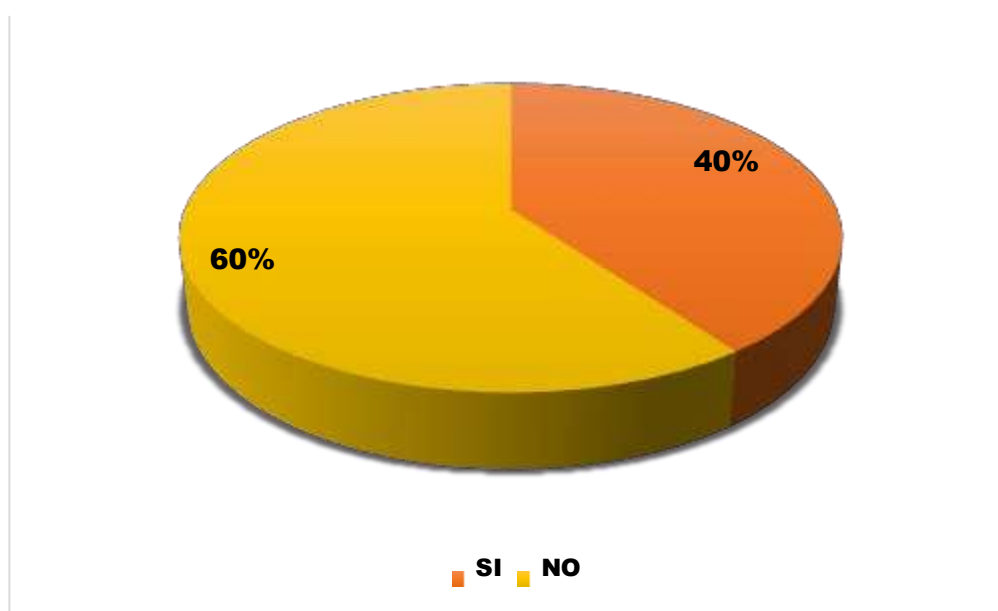


Figura 22: Alguna vez ha recibido una charla sobre educación financiera.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la Figura N° 22, encontramos que un 40% indica que Sí recibió alguna vez charlas sobre Educación Financiera; y un 60% indica que No ha recibido charlas sobre la misma.

IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN:

- a) A la consulta sobre la identificación de los principales factores que generan morosidad, se encuentra que un 46% tienen una situación de empleo informal (Tabla N° 11). Un dato relevante es el impacto de la recesión en la economía, donde un 100% indica que se vieron afectados por este fenómeno económico. Además de ello, un 60% de los encuestados asegura que las tasas de interés al que se acogen al adquirir un crédito son generalmente altos (Tabla N° 14). Estos resultados coinciden con lo afirmado por (Parodi, 2018) que indica que los trabajadores en el Perú son empleados en un 75%, sin goce de beneficios sociales de ningún tipo. Existen 31 millones de habitantes en el Perú. De toda la población, cerca de la mitad, aproximadamente 16 millones, corresponde a la población económicamente activa (PEA). De la población restante el 42% se encuentra subempleado por ingresos, lo que equivale a que el trabajador obtiene al mes menos que un ingreso mínimo referencial. También con lo dicho por (Ríos, 2018) quien señala que las tasas de interés varían según la entidad, la evaluación del cliente y el fondeo.
- b) Sobre las consecuencias en las que incurren los clientes al caer en morosidad, podemos observar que un 53% indicó que el tiempo promedio de atraso que tuvieron al pagar sus créditos fue de 01 a 15 días (Tabla N° 18) a la vez que un 67% (Tabla N° 20) fue reportado en la central de riesgos con una calificación diferente a Normal. Un dato relevante es el tipo de evaluación que propone el Banco Continental a los clientes y empresas, donde un 60% señala que las condiciones son accesibles, esto permite conocer que se presentan errores al momento de otorgar estos créditos (Tabla N° 12), ya que muchas veces se conceden créditos de montos altos sin garantía alguna y los parámetros son muy flexibles para estos tipos de crédito.

- c) A la consulta sobre la capacidad de pago, un 73% indica que su sueldo, deduciendo sus gastos básicos, no le permite cubrir todas sus obligaciones financieras (Tabla N° 10). Con respecto a los créditos, un 67% indica además de contar con productos de crédito en Continental, también adquirieron créditos en otras entidades financieras (Tabla N° 19). Los resultados tienen referencia con lo indicado por (Westreicher H., 2014) que en su análisis indica que la deuda de las familias se extiende a 2.3 veces sus ingresos, por lo cual existe el riesgo es de sobreendeudamiento de los agentes económicos, de algunas familias y empresas que pueden sobre endeudarse más de sus posibilidades.
- d) Con respecto a bosquejar pautas de educación en adquisición de créditos, un 40% indica haber recibido alguna charla sobre educación financiera y un 87% estaría dispuesto a educarse en este tema para poder tomar mejores decisiones económicas. Esto coincide con lo expresado por (Pupo Cotilla, 2013) donde dice que es gran importancia realizar una apropiada estrategia de prevención de morosidad y en el supuesto de que ésta tenga lugar, desarrollar las tareas para disminuir sus efectos nocivos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONCLUSIONES

- a) Para cuantificar la capacidad de pago de los clientes identificamos los principales factores que generan la morosidad en los pagos de créditos de los clientes del Banco Continental son la situación de empleo ya que el 46% de los encuestados ejercen el trabajo informal. La recesión también afectó mucho a la economía de nuestro país representado en un 75%, la pesca y sobre todo la agricultura fueron algunas de las actividades económicas perjudicadas en el mes de marzo, por ello se generaron atrasos en los pagos de créditos. Otro factor es la tasa de interés que se abona por los créditos obtenidos y así lo respalda un 60% de la población, teniendo en cuenta que para adquirir un crédito en general, el cliente es calificado previamente según su historial crediticio y su situación económica.

- b) Para identificar la causa de la capacidad de pago tenemos que tener en cuenta cuánto puede endeudarse una persona en base a su ingreso. En este caso sucede que al tener un 73% de encuestados que indican que su sueldo, fuera de gastos básicos, no cubre sus obligaciones financieras, quiere decir que ello genera sobreendeudamiento al tener que acceder por ejemplo al uso de tarjetas de crédito y/o créditos personales que utilizan para poder cubrir sus deudas u otros gastos, lo cual no es sólo en Continental sino también en otras entidades. Además, sería una parte considerable la imposición sobre los asesores en la colocación y cumplimiento de metas. Se concluye entonces que la capacidad de pago de la población es baja al momento de adquirir un crédito.

- c) Identificando los factores que generan la morosidad se puede señalar que es importante la implementación de una correcta educación de adquisición de créditos o educación financiera, para que de esta manera la población

pueda ser más consciente al momento de adquirir un crédito, analizar tasas de interés y priorizar sus gastos.

- d)** Para establecer las consecuencias de la morosidad por préstamo personal, los usuarios del Banco Continental son en primer lugar el reporte en la central de riesgos por parte de las compañías financieras, en el caso de los usuarios del Banco Continental hay una mayoría reportada con una calificación diferente a normal en un porcentaje de 67% y esto quiere decir que la confiabilidad en este tipo de clientes comienza a disminuir. Además, que de contar con un atraso mayor a 120 días existe un castigo de deuda el cual no le permitirá tener acceso a futuros créditos.

5.2. RECOMENDACIONES

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

- b) Banco Continental debe mantener el nivel de calificación de los clientes en la obtención de un crédito en general en la entidad. Medir la línea de crédito que se le brindará y la disposición de efectivo. En el caso de los usuarios con una calificación de problema potencial en la central de riesgos, realizar medidas preventivas como la reducción de línea de crédito en el caso de tarjetas o restricción de la disposición en efectivo. Esto con el fin de no afectar la rentabilidad de la entidad. Realizar un control preventivo en la concesión de créditos, siendo más conservadores, priorizando los efectos económicos y no manteniendo un análisis solo en referencias históricas, de forma que podamos evitar que siga subiendo la morosidad.

- c) Los clientes deben realizar un análisis de sus gastos y priorizarlos. Que el manejo de una tarjeta de crédito o disposición de efectivo no sea tan frecuente ni en cuotas mayores a 3 si el consumo es mínimo. También es recomendable contar con un máximo de 2 tarjetas de crédito que pueda sólo sacar de un apuro al no contar con liquidez. Es necesario implementar un procedimiento para evidenciar que los datos otorgados por el usuario son legítimos y no estén cometiendo una estafa y se debe acordar cual es el

límite que deben poseer los distintos tipos de usuarios a los que les brindas crédito, de acuerdo a su solvencia e historial.

- d)** Banco Continental debe realizar por lo menos dos veces al año charlas abiertas de educación financiera, mejorar fundamentalmente en el área de riesgo crediticio instruyendo al personal apropiadamente, ya que al contar con profesionales preparados se podría contribuir a la población con el conocimiento necesario para que de esta forma la tasa de morosidad no tenga tanta resistencia a la baja. También se puede visitar empresas de diferentes sectores y programar estas charlas con sus colaboradores.

VI. AGRADECIMIENTOS:

Ante todo agradecer a Dios, por su inmenso amor y por hacerme conocer que la vida es verdadera cuando afrontamos nuestra misión y luchamos por lograr nuestros sueños y objetivos.

Agradecer a toda mi familia, que siempre me acompañado en todo momento y por su sustento incondicional, sacrificio y entrega.

A mis profesores, por impartir sus enseñanzas y experiencias, porque gracias a su guía e instrucciones se pudo obtener resultados eficientes. Y en especial agradecer al Dr. Javier Ulloa Siccha, por compartir sus conocimientos los cuales hicieron que fuera más fácil de entender y aprender.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Abeiga Vera, M. A., & Ramón Zuñiga, L. P. (2012). "La Tarjeta de Crédito emitida por instituciones financieras y su evolución en el Ecuador durante los últimos cinco años". Tesis para Maestría, Quito. Retrieved from <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2275/1/105471.pdf>
- Aliaga, D., & Sánchez, S. (2014). *Cultura tributaria y alcances de capacitación*. Callao.
- Alva Matteucci. (2014). *Programa de Orientación y Cultura Tributaria*. Lima.
- Armas, E., & Colmenares, M. (2010). *Educación sobre Cultura Tributaria*. Lima.
- Calderon Espinola, R. S. (2014). "La Gestión de Riesgo Crediticio y su influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de 5 Trujillo – Agencia Sede Institucional – Periodo 2013". Tesis para Título, Trujillo. Retrieved from http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carpio, D. (2014). *Niveles del índice de morosidad del periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Credito del Santa S.A. Chimbote*. Chimbote.
- Chero Vásquez, K. B., & Paredes Abanto, M. E. (2016). "Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015". Tesis para Título, Pimentel. Retrieved from <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3005/TESIS%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chero, & Paredes. (2015). "Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015". Chepen.
- Comparaguru.com. (2016, Mayo 31). Retrieved from <https://coru.com/blog/tarjetas-de-credito/cual-es-tu-capacidad-de-pago/>
- Conceptodefinicion.de. (2019, Julio 26). Retrieved from <https://conceptodefinicion.de/financiamiento/>
- Coral Mendoza, F. Y. (2010). "Análisis Económico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 – Julio 2009". Tesis para Título, Piura. Retrieved from

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO_033.pdf?sequence=1

- Cordova, A. &. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Credito en el Perú - Un estudio para el periodo 2001-2016*. Chimbote.
- Dun Mendoza, L. L. (2016). *Dun Mendoza, L. L. (200)La cultura tributaria en la población estudiantil de la Universidad de Barquisimeto*. Venezuela.
- Edufinet. (2005). Retrieved from <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- Gómez, L., & Macedo, J. (2010). *La Difusión de la Cultura Tributaria y su Influencia en el Sistema Educativo Peruano*. INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, Vol. 12, Núm. 21.
- Guillén Uyen, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño : Un análisis de la crisis bancaria peruana*.
- Ledesma Valencia, J. F. (2012). "Usos del endeudamiento en la organización de la vida económica de algunos profesionales jóvenes en Cali". Cali. Retrieved from https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/68528/1/usuarios_endeudamiento_organizacion.pdf
- Morales Dinamarca, T. A. (2010). "Mejores Prácticas de Educación Financiera aplicadas a productos de crédito en el mercado Chileno". Tesis para Título, Santiago de Chile. Retrieved from http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103928/cf-morales_td.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Parrales. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Ecuador.
- Parrales Ramos, C. A. (2013). "Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas". Tesis para Maestría, Guayaquil. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pedrosa, S. J. (2014). *Economipedia*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

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

ANEXOS

ANEXO N° 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo la capacidad de pago influye en la morosidad de los clientes de préstamo personal del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018?</p>	<p>- Determinar la influencia de la capacidad de pago en la morosidad por préstamo personal de los clientes del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018.</p>	<p>El proyecto de investigación se ejecutará con la finalidad de identificar los factores principales que generan la morosidad por préstamo personal en clientes del Banco Continental.</p>	<p>La capacidad de pago influye de manera significativamente en la morosidad por préstamo personal del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018.</p>	<p>TIPO: Investigación básica (pura). DISEÑO: El estudio aplicable a la investigación es Transversal, descriptiva, no experimental. POBLACIÓN: Población constituida por entidades financieras de Chimbote MUESTRA: Está conformada por 15 clientes escogidos aleatoriamente por la gerencia del BBVA. TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<p>Es importante porque podemos proponer medidas correctivas y plantear estrategias innovadoras crediticias para minimizar el punto de inicio de la morosidad en el Banco Continental.</p>		
	<p>- Cuantificar la capacidad de pago de los clientes para cumplir sus obligaciones financieras con el Banco Continental, Chimbote, 2017-2018. - Identifica la causa de la capacidad de pago por endeudamiento de los clientes por préstamos del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018. - Identificar los factores que generan la morosidad por préstamo personal de los clientes del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018. - Establecer las consecuencias de la morosidad por préstamo personal de los clientes del Banco Continental, Chimbote, 2017-2018.</p>	<p>La investigación contribuirá en el incremento del patrimonio del Banco Continental, asimismo beneficiará a los egresados, estudiantes, docentes e interesados en investigar el tema. La presente investigación podrá ser tomada por otros investigadores, ya que entidades interesadas en el tema o por tesisistas.</p>		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

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

CUESTIONARIO

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para determinar la influencia de la morosidad en la capacidad de pago de créditos de los clientes del Banco Continental Chimbote, 2019.

I. DE LOS FACTORES QUE GENERAN MOROSIDAD:

1. ¿Cuál es su situación de empleo?
 - a) Dependiente
 - b) Independiente Formal
 - c) Informal

2. Considera que las tasas de interés de un préstamo personal son:
 - a) Altas
 - b) Bajas

3. ¿Un factor determinante que influye en la morosidad de su préstamo personal es la fecha de pago?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Le gustaría que haya otras fechas de pago, para que este no sea motivo de morosidad en su préstamo personal?
 - a) Si
 - b) No

5. ¿El sector económico en el que desempeña sus actividades ha sido impactado por la recesión económica del país?
 - a) Si
 - b) No

6. ¿El número de integrantes de su familia es uno de los factores que no le permite cumplir con su fecha de pago de su préstamo personal?
- a) Si
 - b) No
7. ¿Las condiciones que propone el Banco continental son accesibles para los clientes y empresas que desean iniciar un préstamo?
- a) Si
 - b) No

II. DE LAS CONSECUENCIAS DE LA MOROSIDAD:

8. ¿Cuál fue el tiempo promedio de atraso que tuvo durante el pago de sus obligaciones financieras?
- a) De 1 a 15 días
 - b) De 16 a 30 días
 - c) Más de 30 días
9. ¿Se ha encontrado reportado alguna vez en la central de riesgo?
- a) Si
 - b) No
10. ¿Cree usted que el cobro de incumplimiento de pago de su préstamo personal debería ser menor al actual?
- a) Si
 - b) No
11. ¿El Banco Continental considera las garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio?
- a) Si
 - b) No

12. ¿Realizan de manera constante el análisis financiero a Continental, sobre sus activos y patrimonios que cuenta?

- a) Si
- b) No

III. DE LA CAPACIDAD DE PAGO:

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

- a) Si
- b) No

14. ¿Usted cuenta con algún otro producto del Banco Continental?

- a) Si
- b) No

15. ¿Cuenta con productos crediticios en otras entidades financieras?

- a) Si
- b) No

16. ¿El sueldo que actualmente percibe, luego de deducir sus gastos y el de su familia, le permite cubrir todas sus obligaciones financieras?

- a) Si
- b) No

17. ¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad?

- a) Préstamo personal
- b) Tarjetas de crédito
- c) Préstamo hipotecario
- d) Otro

IV. DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA:

- 18.** ¿Estaría dispuesto a asistir a una charla sobre educación financiera que influya positivamente en sus decisiones económicas?
- a) Si
 - b) No
- 19.** Alguna vez ha recibido una charla sobre educación financiera.
- a) Si
 - b) No
- 20.** ¿Usted se ve afectado negativamente por el desempleo actual que se vive en la ciudad de Chimbote para no cumplir con sus obligaciones financieras?
- a) Si
 - b) No
- 21.** ¿Qué factores toma en cuenta el Banco Continental para el otorgamiento de un préstamo personal?
- a) Nivel de ingreso
 - b) Tiempo laborable
 - c) Profesión
 - d) Otros
- 22.** ¿Cree usted que el Banco Continental debería brindar tasas de interés preferenciales para los clientes que cancelen puntual?
- a) Si
 - b) No