

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**



**TESIS:**

**FACTORES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA DE MICROCRÉDITOS  
B&M NUESTRA CONFIANZA DEL DISTRITO DE SAN RAMÓN, PERIODO  
2019-2020**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**ELABORADO POR:**

**Bach. BARRIOS MORALES, Juan José**

**TINGO MARÍA-PERÚ**

**2023**





UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 002/2023-FCC-UNAS

Siendo las 3:07 pm, del día 21 de febrero del 2023, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución N° 044/2017-D-FCC de fecha 22 de mayo del 2017, y la respectiva aprobación del proyecto de tesis con Resolución N°059/2021-D-FCC de fecha 23 de abril del 2021, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de **Contador Público** denominado:

**“FACTORES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA DE MICROCRÉDITOS  
B&M NUESTRA CONFIANZA DEL DISTRITO DE SAN RAMÓN,  
PERIODO 2019-2020”**

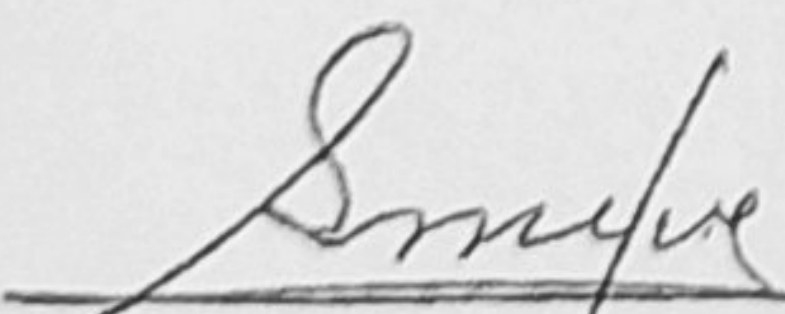
Presentado por el bachiller: **BARRIOS MORALES, JUAN JOSÉ**, de la Carrera Profesional de Ciencias Contables. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado, se indica a continuación:

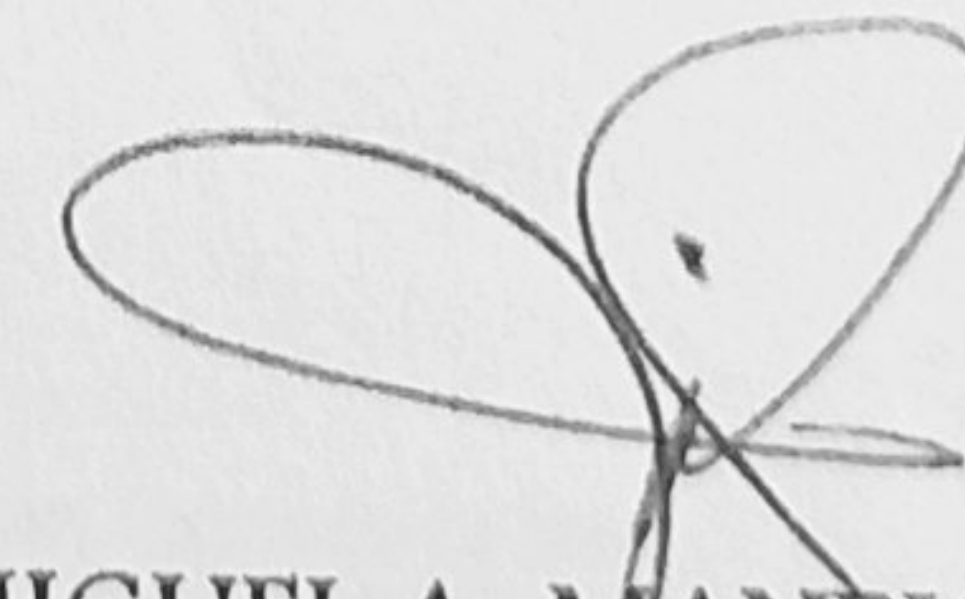
APROBADO POR : UNANIMIDAD

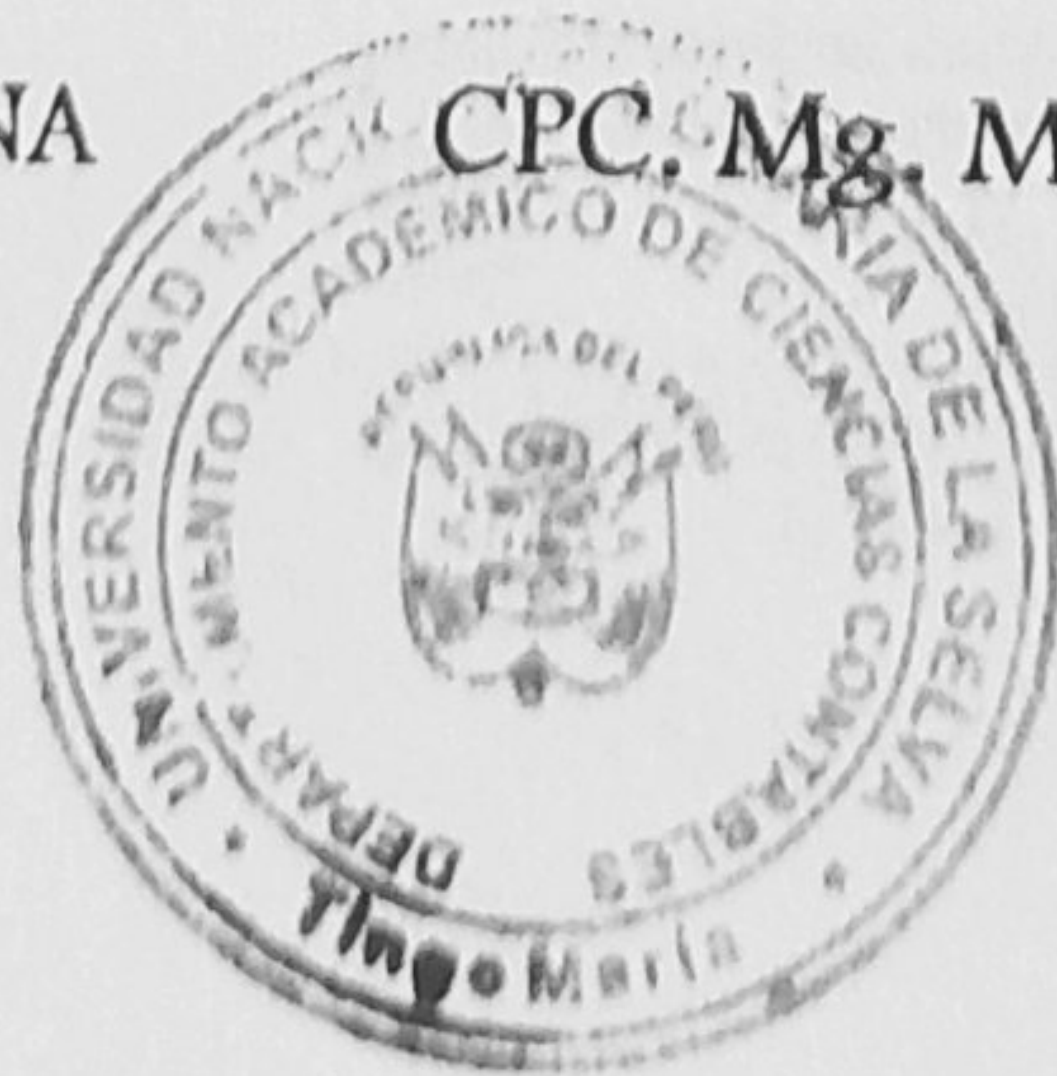
CALIFICATIVO : BUENO

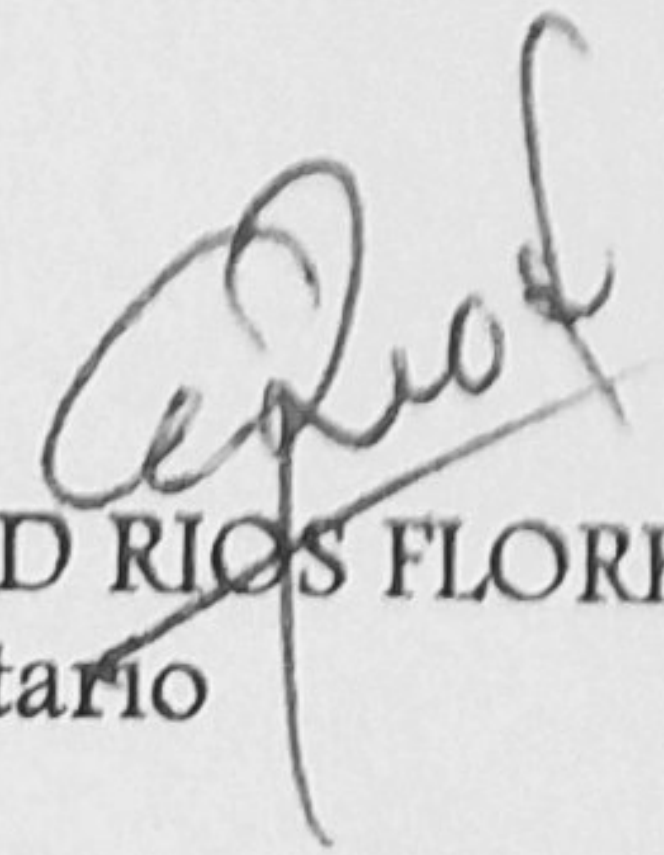
Siendo las 5.00 pm, se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 21 de febrero del 2023.

  
CPC. Dr. ROYER FERRER TARAZONA  
Presidente

  
CPC. Mg. MIGUEL A. MANRIQUE RAMOS  
Miembro



  
CPC. Mg. ELFRED RIOS FLORES  
Secretario

  
CPC. Dra. LUZ VIOLETA INFANTAS BENDEZU  
Asesor





“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 275- 2023 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Contabilidad

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de investigación

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
FACTORES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA DE MICROCRÉDITOS B&M NUESTRA CONFIANZA DEL DISTRITO DE SAN RAMÓN, PERIODO 2019-2020	BARRIOS MORALES, JUAN JOSE	<b>23 %</b> <b>Veintitrés</b>

Tingo María, 13 de octubre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Dr. Tomas Menacho Mallqui  
DIRECTOR

## VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

### OFICINA DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**UNIVERSITARIO, INVESTIGACIÓN DOCENTE Y TESISISTA**

#### I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Facultad Ciencias Contables

Título de la tesis : Factores de morosidad en la empresa de Microcréditos  
B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón,  
periodo 2019- 2020

Autor : Bach. Barrios Morales, Juan José

Asesor de la tesis : Dra. CPC. Infantas Bendezú, Luz Violeta

Escuela Profesional : De contabilidad

Programa de investigación : Ciencias Sociales y Desarrollo Sostenible

Línea de investigación : Finanzas

Lugar de ejecución : San Ramón-Chanchamayo

Duración : Fecha de inicio: 16 de noviembre 2020  
Fecha de término: 16 de abril 2021

Financiamiento : FEDU: s/ 0.00  
Propio: s/ 3.644.00  
Otros: s/ 0.00

Dra. CPC. Infantas Bendezú, Luz Violeta

Bach. Barrios Morales, Juan José

## DEDICATORIA

A mi madre querida, Bertha Luz Morales Chacón, por su incansable e insaciable esfuerzo día a día para educarnos y guiarnos por el buen camino de la vida, por ser ejemplo de superación, profesionalismo, valores éticos y morales, y por siempre impartirme la humildad, ante todo, gracias a ti, madre querida, a quien le debo todo. A mis hermanos, de quienes aprendo buenos valores y siempre me impartieron sus conocimientos y me motivaron a la realización de la tesis.

Juan José Barrios Morales

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la universidad, a mis docentes que me han formado como profesional, mi especial agradecimiento a mi asesora Dra. CPC. Luz Violeta Infantas Bendezú, por su apoyo y aceptar el reto de guiarme desde inicio a fin en el desarrollo de la tesis.

A mis jurados CPC. Royer S. Ferrer Tarazona, CPC. Miguel A. Manrique Ramos, CPC. Elfred Ríos Flores, por sus observaciones y orientaciones constructivas a la mejora de la tesis.

Por último, a mis compañeros que compartí aulas y amigos en general, porque siempre se aprende, ya que estamos en constante aprendizaje.

Juan José Barrios Morales

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Contenido de tablas.....	viii
Contenido de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Summary.....	xi
Introducción.....	xii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
1.1.1. Selección general.....	13
1.1.2. Selección específica.....	15
1.1.3. Definición del problema .....	16
<b>1.2.FORMULACIÓN DE PROBLEMAS .....</b>	<b>19</b>
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
<b>1.3.OBJETIVOS .....</b>	<b>19</b>
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos .....	19
<b>1.4.HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>20</b>
1.4.1. Hipótesis general .....	20
1.4.2. Hipótesis específicas .....	20
<b>1.5.SISTEMA DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES .....</b>	<b>21</b>
<b>1.6.DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E</b>	
<b>INDICADORES .....</b>	<b>22</b>
<b>1.7.JUSTIFICACIONES Y DELIMITACIONES .....</b>	<b>23</b>
1.7.1. Justificación teórica .....	23
1.7.2. Justificación práctica .....	23

1.7.3. Delimitación teórica .....	24
1.7.4. Delimitación espacial .....	24
1.7.5. Delimitación temporal .....	24
1.8.METODOLOGÍA .....	24
1.8.1. Tipo y nivel de investigación .....	24
a) Tipo de investigación.....	24
b) Nivel de investigación .....	24
1.8.2. Método y diseño de investigación .....	25
a) Método de investigación.....	24
b) Diseño de investigación.....	25
1.8.3. Población y muestra .....	25
a) Población .....	25
b) Muestra .....	26
1.8.4. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
a) Fuentes de investigación .....	27
b) Técnicas de recolección de datos .....	27
c) Instrumentos de recolección de datos .....	28
d) Procesamiento y presentación de datos .....	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	29
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	31
2.1.3. Antecedentes locales .....	32
2.2. BASES TEÓRICAS .....	33
2.2.1. Microfinancieras .....	33
2.2.2. Morosidad crediticia.....	35
a) Clasificación de morosidad .....	36
b) Causas de morosidad .....	37
c) Consecuencias de la morosidad .....	39
d) Análisis y revisión de expedientes .....	39
2.2.3. Políticas de crédito .....	41
a) Definición .....	41
b) Importancia .....	42



c) Objetivo .....	43
d) Especificaciones para un crédito .....	43
e) Créditos vencidos .....	45
2.2.4. Factores económicos .....	45
a) Evaluación crediticia .....	45
b) Procesos evaluación crediticia .....	46
2.2.5. Factores de recursos humanos .....	52
a) Reclutamiento y selección de personal .....	54
b) Capacitación al personal .....	55
c) Motivación y retención del personal .....	56
2.2.5. Definición de términos básicos .....	56
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	60
a) Resultados de los factores de morosidad.....	60
b) Resultados de la morosidad.....	64
c) Relación entre los factores económicos, recursos humanos y la morosidad .....	65
3.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS .....	70
a) Hipótesis general.....	70
b) Hipótesis específica .....	72
CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES .....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	80
ANEXOS .....	83

## CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Niveles del factor económico de los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza-San Ramón, 2019-2020	58
Tabla 2 Niveles del factor recursos humanos en los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza-San Ramón, 2019-2020	59
Tabla 3 Niveles de los factores económicos y recursos humanos en los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza-San Ramón, periodos 2019-2020	60
Tabla 4 Niveles de la morosidad en los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza- San Ramón, 2019-2020	62
Tabla 5 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables	63
Tabla 6 Correlación de los puntajes de factor económico y factor de recursos humanos y la morosidad de la empresa B&M Nuestra Confianza-San Ramón, periodos 2019-2020	64
Tabla 7 Correlación de los puntajes de las dimensiones de los factores de morosidad y la morosidad en los clientes	65
Tabla 8 Contingencia de los niveles del factor económico y la morosidad de los clientes de la empresa microcréditos B&M Nuestra Confianza-San Ramón, 2019-2020	65
Tabla 9 Tabla de contingencia de los niveles del factor recursos humanos y la morosidad de los clientes de la empresa microcréditos B&M Nuestra Confianza- San Ramón, 2019-2020	66
Tabla 10 Tabla de contingencia de los niveles del factor económico y el factor recursos humanos y la morosidad de los clientes de la empresa microcréditos B&M Nuestra Confianza- San Ramón, 2019-2020	67
Tabla 11 Prueba de hipótesis general mediante Chi Cuadrado	69
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 1 mediante Chi Cuadrado	71
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 2 mediante Chi Cuadrado	72
Tabla 14 Tabla de contingencia de los factores económicos y los factores de recursos humanos por niveles	74
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 3 mediante Chi Cuadrado	74

## CONTENIDO DE FIGURAS

		Pág.
Figura N° 1	Resultado de los niveles del factor económico de los clientes	59
Figura N° 2	Resultado de los niveles del factor recursos humanos de los clientes	60
Figura N° 3	Resultados de los niveles de los factores económicos y recursos humanos de los clientes	61
Figura N° 4	Resultado de los niveles de morosidad de los clientes	62
Figura N° 5	Diagrama de dispersión de los factores económicos y de recursos humanos y la morosidad en los clientes	64
Figura N° 6	Niveles del factor económico y la morosidad de los clientes	66
Figura N° 7	Niveles del factor recursos humanos y la morosidad de los clientes	67
Figura N° 8	Niveles del factor económico y el factor recursos humanos y la morosidad de los clientes	68



## RESÚMEN

La presente tesis “Factores de morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza, del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020”, el cual se realizó; se identificó morosidad de parte de los clientes. Se trabajó mediante el tipo de investigación aplicada-descriptiva, así mismo de nivel de investigación fue de carácter explicativo descriptivo como también el método utilizado fue analítico, y el diseño de la investigación no experimental.

Los factores económicos, en comparación a los factores de recursos humanos; tuvieron mayor influencia en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, afirmación que se hace mediante la prueba Chi cuadrada ( $X^2=10,145$ ), para un nivel de significación  $\alpha=0,05$  y 95% de nivel de confianza.

El resultado de ello afecta el crecimiento sostenible de la empresa de Microcréditos, no permite el retorno esperado. Limitando ello el crecimiento de la misma y de los diferentes micronegocios y emprendimientos que actualmente son el motor de la economía nacional, puesto que la financiación ya no será la esperada o limitada por los clientes morosos.

Palabras clave: microcréditos, morosidad, microfinanzas.

## SUMMARY

This thesis "Factors of delinquency of the microcredit company B&M Nuestra Confianza, of the district of San Ramón, period 2019-2020", was carried out and the factors that the company has delinquent clients were identified. We worked through the type of applied-descriptive research, as well as the level of research was of an explanatory-descriptive nature as well as the method used was analytical, and the design of the non-experimental research.

The economic factors that had the greatest influence on the delinquency of the Microcredit company B&M Nuestra Confianza in the district of San Ramón, period 2019-2020 compared to the human resource factors, an affirmation that is made through the Chi-square test ( $X_c^2 = 10.145$ ), for a level of significance  $\alpha = 0.05$  and 95% confidence level.

The result of this affects the sustainable growth of the Microcredit company, it does not allow the expected return. This limits the growth of the same and of the different micro-businesses and enterprises that are currently the engine of the national economy, since the financing will no longer be as expected or limited by delinquent clients.

Keywords: microcredits, delinquency, microfinance.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad seguimos atravesando por un acontecimiento que para muchos es la primera vez que nos toca vivir; la pandemia, ello ha golpeado en diferentes niveles, tanto familiar, social y por supuesto económico. Es a causa de este último punto que tanto empresas públicas y privadas tuvieron que frenar operaciones, y por ende muchos de los colaboradores tuvieron que buscar otras alternativas de solución a sus problemas económico. Ello sumado ya a los diferentes y diversos emprendedores del país hizo que aumente significativamente una gran cantidad de microempresas y negocios en general.

Entonces, las grandes necesidades de los micronegocios, hicieron que las empresas financieras y microfinancieras ofrecieran sus productos crediticios para satisfacer este mercado tal como fue el crédito diario. Y es de conocimiento que el riesgo de morosidad que trajo consigo el financiamiento a los diferentes negocios fue inminente. Por ello, el objetivo general fue: Determinar los factores de morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020; asimismo, se verificó la hipótesis general: Los factores económicos y factores de recursos humanos determinaron la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

En ese contexto, se consideró la investigación en las siguientes etapas: capítulo I, el planteamiento del problema; capítulo II, desarrollo del marco teórico en relación a los factores de morosidad; en el capítulo III, hipótesis; capítulo IV, metodología; capítulo V, resultados y luego, análisis y discusión de los resultados de la investigación, finalmente, conclusiones y recomendaciones.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1. Selección general: “Morosidad en las empresas de crédito”**

Llamamos morosidad crediticia a la acción donde un individuo o empresa, solicita crédito a una institución financiera, cuya forma de pago está dada en un determinado cronograma; sin embargo, el deudor no cumple con lo acordado, teniendo como consecuencia que la meta esperada por la entidad financiera no sea la deseada.

Son las microfinanzas el sector más relevante e influyente en la economía de nuestro país, en ello juegan un papel muy importante las instituciones financieras y las micro y pequeñas empresas, y se podría decir que en general cualquier negocio o emprendimiento en actividad.

Se afirma que las microfinanzas se originaron en Bangladesh, y a mediados de la década de 1970 en algunos países de América Latina, para otorgar créditos a las personas más necesitadas y pobres, quienes no tenían acceso a los créditos tradicionales.

Los primeros que incursionaron las microfinanzas en el Perú se podrían decir que fueron cajas municipales de ahorro y crédito en principios de los años 90, en lo posterior en 1994 y 1998 se crearon las cajas rurales de ahorro y crédito, las Ed pymes y Mibanco. Por cierto, este último, es un banco múltiple, y podemos afirmar que viene a ser el primer banco privado enfocado al financiamiento de las micro y pequeñas empresas en nuestro país.

Ya en los últimos años las microfinanzas han tomado gran importancia en las diferentes instituciones financieras, esto debido al gran mercado en crecimiento de estos negocios, es por tal motivo que muchas instituciones financieras potenciaron productos que apuntan a satisfacer las necesidades de dicho sector. Es por ello que también las empresas de microcréditos denominados “paga diario” miraron una gran oportunidad en aquel mercado para así expandirse, crecer y alcanzar sus objetivos. Sin embargo, la misma facilidad de accesibilidad al crédito en dicho sector, lleva consigo riesgo de encontrarse con clientes que puedan caer en la morosidad, y ello se debe a muchos factores que su propia naturaleza del crédito lleva consigo.

En el 2018, la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), presentó un informe donde indica que el Perú sostenía el índice de morosidad más alto con 3.14%, superando la ratio de morosidad bancaria en el cierre del año 2017 con 3.04%, el cual era el pico más alto desde el 2005.

### 1.1.2. Selección específica: “Factores de morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón”

En las microfinanzas encontramos una serie de productos financieros con distintas denominaciones y características en cada institución financiera. Un producto financiero muy tomado en cuenta en los microcréditos son los denominados “**paga diario**” el cual es practicado por las empresas de microcréditos, algunas ONGs que brindan servicios financieros, casas comerciales, cooperativas e incluso algunas cajas municipales de ahorro y crédito y financieras lo están realizando y potenciando este producto crediticio.

**El paga diario** es el producto crediticio o modalidad de crédito de las microfinanzas, tiene características particulares que tienen algunas variaciones de acuerdo a cada institución:

- Corto plazo, de 30 días, pudiendo llegar a 180 días.
- Cuotas pequeñas en Pagos diarios, semanales, quincenales y pagos únicos.
- Tasas de interés que podrían varían de acuerdo a evaluación entre 5% a 18%.
- Requisitos mínimos
- Desembolsos rápidos

(CMAC. Cusco S.A), define a este producto crediticio **paga diario** como: ofrecido a personas naturales, que realizan actividades o movimientos económicos en los mercados de abastos, ferias, espacios comerciales o donde exista un conglomerado de comerciantes y alrededores de estos, que sean de



fácil acceso, cuya atención sea continua y en forma diaria; las características del producto es el pago diario de sus cuotas, y que la evaluación de la CMAC Cusco S.A. sean calificados como sujetos de crédito.

El aumento considerable de empresas de microcréditos con este producto crediticio paga diario es muy notable, esto debido a que también existen un gran aumento de empresas y negocios comerciales de todo los tamaños y rubros. Ello sucede gracias a personas emprendedoras, ingeniosas, creativas, e innovadoras para crear negocios, lo que los conlleva a recurrir a las diferentes instituciones de crédito para apalancar su negocio. Todo este sistema de actividades financieras hace que las microfinanzas funcionen en muchas zonas del Perú.

En el distrito de San Ramón-Chanchamayo, la empresa de microcréditos “B&M NUESTRA CONFIANZA”, con razón social B&M CONSULTORES Y ASESORES SAC. brinda sus servicios crediticios cerca de 3 años, sin embargo, se ha apreciado la morosidad por parte de los clientes, quienes por diversos factores han dejado de pagar sus cuotas programadas, ya sean diarias, semanales, quincenales o cuotas únicas. Por consiguiente, se logró identificar los factores de morosidad de los clientes de la empresa en mención.

### **1.1.3. Definición del problema**

Actualmente, es casi difícil encontrar personas no bancarizadas en el sistema financiero, o que no tengan algún tipo de deuda vigente que contrajeron con el fin de apalancar un negocio, iniciar un negocio o simplemente cubrir alguna necesidad personal.

Esta realidad actual ha hecho que las microempresas y negocios en general aumenten considerablemente, junto a ello la necesidad de ser apalancados con pequeños créditos financieros. Entonces la gran demanda de este sector hace también que las instituciones financieras intervengan con sus productos crediticios para satisfacer las necesidades de estos. Estas instituciones son como algunos bancos, financieras, cajas, cooperativas y como ya se mencionó anteriormente otro sector microfinanciero que en los últimos años ha tomado gran importancia en las microfinanzas son las empresas de microcréditos con el producto de crédito paga diario, cuya modalidad de pago son diarios, semanales, quincenales y pagos de cuota única, estos pagos como se han podido apreciar son de muy corto plazo y rápido retorno. Estas empresas de microcrédito, tienen un papel importante ya ganado en este sector, y son muy solicitados puesto que, no tienen muchos requisitos, créditos casi al instante, y son aceptados con una rápida evaluación. Estas mismas características aplicadas en estas empresas y en toda institución financiera en general que desarrolla las microfinanzas, hacen que el riesgo exista en mayor proporción, existiendo en sí el gran problema que ya todos conocemos, la morosidad crediticia.

La morosidad en las empresas crediticias, fue un indicador que acompañó y acompañará siempre, el cual no fue posible eliminarlo, pero sí reducirlo y controlarlo. Se debió tener en cuenta que, la morosidad fue y será un problema existente dentro de todo ámbito empresarial dedicado al crédito, sin embargo, para evitar que empresas lleguen a la disminución de utilidades, bajas en el activo e incluso llegar a la quiebra a causa de este factor es prescindible identificarlo a tiempo.

Los factores de morosidad de los microcréditos son muchos, dentro de todo ello se encontró:

- Los factores económicos que efectivamente afecta al cliente y este problema se trasladan al grado de caer en mora y afectar a la empresa que le otorgó el crédito. Los factores económicos obstaculizan a una empresa o negocio al logro de sus objetivos.
- El factor de recurso humano, es un recurso fundamental dentro de una institución, es el motor por el cual funciona. Esta puede ser de forma óptima o pésima, este resultado dependerá de una correcta selección, capacitación y retención del personal
- García en su investigación “El Factor Humano en la Empresa”, en su edición del 2006 en su libro de “Gestión y Administración de Recursos Humanos”, refiere que el complicado mundo de los recursos humanos (RR.HH.), no solo tiene la prioridad de conseguir personas con capacidades y competentes que se requieren, sino que también se ve la creatividad y evolución con las que cuentan las actuales organizaciones.

Entonces en la investigación que se realizó en San Ramón, provincia de Chanchamayo: Factores de Morosidad en la Empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza, se halló y se desarrolló estos dos factores muy importantes los cuales son el Factor Económico y Factor de Recursos Humanos, el cual sirven para la aplicación y aumento de conocimiento frente a la morosidad crediticia de esta y otras empresas del rubro.



## **1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuáles fueron los factores de morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Qué factores económicos determinaron la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020?
- b) ¿Qué factores de los recursos humanos determinaron la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020?
- c) ¿Qué factor tuvo mayor influencia en la morosidad de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar los factores de morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar los factores económicos que determinaron la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

- b) Identificar los factores de recursos humanos que determinaron la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.
- c) Identificar el factor con mayor influencia en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

## **1.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **1.4.1. Hipótesis general**

“Los factores económicos y factores de recursos humanos determinan la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020”.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Los factores económicos afectan en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.
- b) Los factores de recursos humanos son determinantes en la morosidad para empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.
- c) Son los factores económicos o los factores de recursos humanos, el que tienen mayor influencia en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

## 1.5. SISTEMA DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

Cuadro N°1

Variables		Dimensiones	Indicadores
<b>Variable independiente</b>	X= Factores económicos	X <sub>1</sub> : Evaluación crediticia	Evaluación financiera
			Evaluación no financiera
			Evaluación en situ
		X <sub>2</sub> : sobreendeudamiento	Historial crediticio
		X <sub>3</sub> : capacidad de pago	Liquidez
			Solvencia
<b>Variable Independiente</b>	Z= Factores de recursos humanos	Z <sub>1</sub> : Reclutamiento y selección de personal	Personal con experiencia o sin experiencia
			Personal comprometido con la visión de la empresa
		Z <sub>2</sub> : Capacitación de personal	Promoción
			Evaluación
			Recuperación
		Z <sub>3</sub> : Motivación y retención del personal	Comisiones
			Reconocimientos
			Ascensos
		<b>Variable Dependiente</b>	Y= Factores de morosidad
Y <sub>3</sub> : Política de créditos	Procedimientos para la admisión de créditos		
Y <sub>4</sub> : créditos vencidos	Relación morosos/cartera (porcentaje)		

Fuente: elaboración propia

## 1.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

Cuadro N° 2

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de medición	
Variable Independiente:  X= Factores económicos	Conjunto de elementos y características que se identifican, el cual servirán para medir la capacidad de pago de un determinado usuario de un financiamiento.	X <sub>1</sub> : Evaluación crediticia	Evaluación financiera	Recopilación de datos y observación	
			Evaluación no financiera		
			Evaluación in situ		
		X <sub>2</sub> : sobreendeudamiento	Historial crediticio		
			X <sub>3</sub> : capacidad de pago		Liquidez
					Solvencia
Variable Independiente:  Z= Factores de recursos humanos	Son todas las personas que intervienen en la promoción, prospección, admisión y recuperación de un financiamiento, el cual su correcto funcionamiento permitirá optimizar las metas.	Z <sub>1</sub> : Reclutamiento y selección de personal	Personal con experiencia o sin experiencia	Recopilación de datos y observación	
			Personal comprometido con la visión de la empresa		
			Z <sub>2</sub> : Capacitación de personal		Promoción
					Evaluación
		Z <sub>3</sub> : Motivación y retención del personal	Recuperación		
			Comisiones		
			Reconocimientos		
			Ascensos		

Variable Dependiente:  Y= Morosidad crediticia	Son un conjunto de procedimientos que se realiza para la admisión de un crédito financiero; el cual es llevada de manera errónea, cuya consecuencia es la morosidad en las empresas crediticias, dicho resultado afecta negativamente en el cumplimiento de las metas esperadas.	Y <sub>1</sub> : Análisis de expedientes	Clínicas de mora	Recopilación de datos y observación
		Y <sub>3</sub> : Política de créditos	Procedimientos para la admisión de créditos	
		Y <sub>4</sub> : créditos vencidos	Relación morosos/cartera (porcentaje)	

Fuente: Elaboración propia

## 1.7. JUSTIFICACIONES Y DELIMITACIONES

### 1.7.1. Justificación teórica

Mediante los factores determinantes de la morosidad crediticia del resultado obtenido de la hipótesis, se trató a través de resultados explicativos, brindar un aporte bibliográfico en las microfinanzas.

### 1.7.2. Justificación práctica

El estudio de la presente, permitió plantear nuevas estrategias de gestión de cobranza en las empresas crediticias, así mismo a potenciar las que ya se tenían. Todo ello con fin de reducir y controlar la morosidad en las empresas



de crédito diario de San Ramón-Chanchamayo, y toda aquella institución que desee darle uso.

### **1.7.3. Delimitación teórica**

En la investigación se consideró: tesis, trabajos de investigación, artículos, y otros relacionados a la morosidad crediticia y a sus diversos factores.

### **1.7.4. Delimitación espacial**

Se desarrolló en la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón-Chanchamayo.

### **1.7.5. Delimitación temporal**

La investigación fue de tipo transversal, puesto que se tomó en cuenta: hechos, elementos y factores comprendidos del 2019-2020, el cual fue nuestro tiempo de estudio.

## **1.8. METODOLOGÍA**

### **1.8.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **a) Tipo de investigación**

Esta investigación desarrollada fue de carácter aplicada descriptiva. Puesto que se trató de encontrar elementos que sirvan para el problema en investigación, el cual sirvió como aporte en las microfinanzas, es por cierto modo que nos centramos en algo específico y concreto.

#### **b) Nivel de investigación**

El proyecto en investigación por sus características mostradas, indicaron que fue de carácter explicativo -descriptivo

. Puesto que se analizó las características, causales y otros de la problemática en estudio.

### **1.8.2. Método y diseño de investigación**

#### **a) Método de investigación**

Fue el método analítico lo que se utilizó. Descompone un todo en diferentes piezas para analizar y estudiar de manera cuidadosa cada uno de sus componentes, así mismo las relaciones entre sí y con el todo. Lo especial del estudio consiste en que, para entender la esencia de un todo, primero se debe identificar el comportamiento de las partes. (Grupo Morzing Corporation, 2011 p.1).

#### **b) Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue la no experimental, corte transversal, puesto que se manipularon variables; se recolectaron datos en un determinado tiempo único. La finalidad fue identificar variables y estudiar su repercusión e interacción en un determinado momento. Se podría decir que es similar a fotografiar algún suceso. (Hernández & Baptista, 2010, p.151).

### **1.8.3. Población y muestra**

#### **a) Población**

Esta población fue conformada por todos los clientes de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

D'Angelo (s.f), refiere que población es “un grupo de individuos, elementos, objetos o situaciones en las que se puede presentar alguna particularidad capaz de ser analizada y estudiada” (p.2).

**Cuadro N°3**  
**N° de clientes por asesor al 31 diciembre 2020**

Asesor de crédito	N° clientes
Linsay Justano	92
Helen Torres	33
Angélica Ludeña	12
Ursula Aponte	20
TOTAL	157

Fuente: B&M Nuestra Confianza

#### **b) Muestra**

La muestra, estuvo conformada por lo clientes morosos de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

Ñaupá et.al (2014) afirma: “la muestra es el subconjunto de la población o universo, elegidos por diversos métodos, teniendo presente siempre la representatividad del universo. Es decir, la muestra es ejemplar si une las peculiaridades de los individuos del universo”. (p.432).

#### **Cálculo del tamaño de la muestra**

N: Tamaño de población 157 clientes a diciembre 2020

n: Tamaño de la muestra 74

e: Margen de error 0.10

p: 0.90 posibilidad de éxito

q: 0.10 probabilidad de fracaso

Z: 1.96

$$n = \frac{z^2 pqN}{[e^2(N - 1)] + z^2 pq}$$

La empresa a la fecha muestra un máximo de 30 clientes morosos. Entonces aquel **n= 30 clientes morosos son nuestra muestra**. En consecuencia, no se puede tomar los 74 clientes del resultado como muestra, porque no se llega a ese número de morosos en B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón.

#### **1.8.4. Fuentes, técnicas e instrumentos para recolección de datos**

##### **a) Fuentes de investigación**

- Se obtuvo información del personal y representante de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza.
- Expedientes de clientes morosos de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza.
- De la encuesta realizada al personal y clientes con morosidad de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza.

##### **b) Técnicas de recolección de datos**

- Análisis documentario

- Sistematización bibliográfica
- Observación
- Análisis estadístico

**c) Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se utilizó fue la ficha de cotejo, ya que se trabajó con los expedientes existentes de los morosos de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza, puesto que la intención fue tener la información de la muestra de estudio y la recopilación de datos de la investigación de nuestra población previamente identificada y cuyas interrogantes utilizadas fueron de tipo cerradas, evaluadas a través de expedientes de tipo dicotómica, pues contó con las alternativas SI y NO, el cual determinó el resultados de esta investigación.

**d) Procesamiento y presentación de los datos**

- La tabulación presentada mediante gráficos, cuadros y tablas.
- Flujogramas
- Así mismo para la obtención de datos y resultados se utilizó el programa SPSS y EXCEL. Ello nos ayudó a analizar, interpretar, describir y exponer el trabajo realizado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Delfiner, Pailhé y Perón (2006), considera en el informe de la investigación “*Microfinanzas: Un análisis de experiencias y alternativas de regulación*”, referente a Argentina, según la experiencia evidenciada, podríamos concluir que las microfinanzas aún están pasando por su primera etapa de desarrollo. La posible hipótesis es que posiblemente ello se debe a que Argentina posee un desarrollo económico mayor frente a los países donde las microfinanzas lograron un considerable alcance (p.ej. Bangladesh, Bolivia, Perú, Ecuador, entre otros), en conclusión, atrajo menor atención de ONG internacionales o inversionistas que gustasen abarcar este mercado. La



demanda de recursos financieros de la población en pobreza estaría siendo atendida por planes estatales, ONGs, y otros financiamientos informales.

Se tomó como antecedente la presente, porque nuestra investigación sobre morosidad, se basa gracias a la existencia de las microfinanzas, sin ella no sería posible desarrollar, investigar, analizar los diversos factores que este potencial sector de las finanzas trae consigo.

Entonces como bien concluyen, el Perú es uno de los principales países que tiene un elevado desarrollo en las microfinanzas, y para poder satisfacer las necesidades de este sector, numerosas entidades financieras reguladas y no reguladas, existentes y otras nuevas brindan sus servicios financieros. Es así como surgen numerosas entidades crediticias enfocadas a las microfinanzas, con requisitos mínimos, flexibilidad en los pagos a corto plazo (diarios, semanales, quincenales y pagos únicos), fácil accesibilidad, con riesgos bajos, medios y altos, el cual será determinado por el asesor a cargo.

Ramón (2018), en su tesis *“Análisis de los índices de morosidad en los microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito KULLKI WASI LTDA”* -Ambo -Ecuador 2018, concluye que los resultados obtenidos producto de la investigación, serán compartidos con todo el personal involucrado en el manejo de los microcréditos, tanto para la calificación, otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito.

Se entiende que buscó la participación de los involucrados en el crédito para compartir sus resultados, puesto que estos son responsables directos de una buena admisión y recuperación de créditos. El correcto

cumplimiento de ello evitará el incremento de morosidad. En nuestra presente investigación tenemos también al factor de recursos humanos como uno de los principales elementos a estudiar, ya que son el motor que da funcionamiento a todo el proceso crediticio hasta su recuperación.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Mendoza (2020), en su tesis “*factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali*”, concluye que el crecimiento de morosidad se debe a la débil evaluación y análisis de créditos y a la baja cultura y escasas de moral de pagos. Dos factos sin duda de suma importancia a tomar en cuenta para la determinación del porqué del incremento de la mora en las empresas financieras.

Alegría (2019), en su tesis “*Debilidades en el proceso crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache limitada, agencia Tingo María*”, concluye que la deficiente evaluación crediticia, el escaso control interno, limitado y poco seguimiento de los monitoreos de créditos y cobranzas, hacen que el riesgo de los créditos aumente.

Al no realizar una correcta evaluación crediticia, es donde uno de nuestras variables a estudiar aparece, el factor económico. El factor económico es una de las principales causas de la morosidad, al no realizar una evaluación correcta; con las herramientas de evaluación, verificación in situ de la magnitud del negocio, análisis del historial crediticio, determinación de capacidad de pago y el sobreendeudamiento, estos elementos mal evaluados hacen que el cliente presente una economía “óptima” para ser otorgado con

los créditos financieros, donde las consecuencias ya es de conocer, morosidad en la institución crediticia.

Quispe (2019), en su tesis *“La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres-urigancho-Chosica 2019”* menciona en una conclusión que, si se gestiona y ejecuta una buena y correcta evaluación del crédito, se disminuirá el nivel en la morosidad. Así mismo concluye en otro apartado que, si se realiza correctamente el análisis cualitativo del crédito, el nivel de morosidad bajara gradualmente.

Moncada & Rodríguez (2018), en sus tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado *“Análisis de los actores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú-Interbank”* menciona en sus conclusiones: que los factores de mayor impacto en la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Pymes), en Interbank son: en primer lugar tenemos a la planificación financiera, también la liquidez, inversión de liquidez en giros diferentes, no contar con proyección a largo plazo del negocio, falta de interés, falta de organización en la puntualidad de los pagos, riesgo alto puesto que la dirección y manejo del negocio recae en una persona única, y el atraso en los pagos de parte de clientes pymes.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Torres (2015), en su tesis titulada: *“Condiciones del mercado microfinanciero y riesgo crediticio en Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Agencia La Merced”*, concluye que; referente al riesgo crediticio se pudo evidenciar que más del 20% de los financiamientos tienen tasas de morosidad

las cuales supera el 5.7% y el 18% oscila entre 2.9% y 5.7%. En relación de la situación del mercado microfinanciero se encuentra saturado. Así mismo, el 57.6% de los encuestados tienen la sensación que hay sobreendeudamiento en el mercado.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Microfinancieras

Las instituciones microfinancieras en la actualidad juegan un papel muy importante en el desarrollo del país, y ha sido un elemento clave y preciso en la inclusión financiera en los países emergentes como el Perú, Bolivia, entre otros. Las microfinancieras desde sus inicios de operaciones se caracterizaron por atender al segmento con ingresos medios-bajos, esencialmente del interior del país.

Las microfinancieras dan inicio formalmente en los 80, el deber fue promover el financiamiento a las personas que se generaban autoempleo debido a la crisis económica. Que hoy en día se conoce como emprendedores, indico (Úrsula Galdós, 2015, Jf. De supervisión y proyectos de la SBS.

#### Cuadro N°4

##### Rasgos distintivos de las microfinanzas

Área.	Finanzas tradicionales.	Microfinanzas.
Metodología crediticia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está basada en garantías</li> <li>- Requiere de documentos formales</li> <li>- Poca intervención de mano de obra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está fundamentada en cualidades personales.</li> <li>- Escasa documentación.</li> <li>- Utiliza mucha mano de obra por préstamo otorgado.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Devolución de los créditos en cuotas mensuales, cuotas trimestrales y cuotas anuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagos de los créditos en mínimos cuotas; estas pueden ser semanales o quincenales.</li> </ul>
<p>Cartera de créditos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créditos con montos diversificados, llegando algunos a ser muy altos.</li> <li>- Poseen las garantías reales y físicas.</li> <li>- Cartera diversificada.</li> <li>- La cartera tiene la mora controlada y estable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La cartera conformada por créditos de importes pequeños.</li> <li>- Se emplean técnicas específicas que originan garantías implícitas.</li> <li>- Baja diversificación de cartera.</li> <li>- Cartera con moras inestables.</li> </ul>
<p>Costos operativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Son relativamente bajos.</li> <li>- Los gastos operativos son variados: personal, infraestructura, servicio, publicidad, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Son altos, cuatro veces más en promedio que de las finanzas tradicionales.</li> <li>- Primordialmente se tiene gastos del personal.</li> </ul>
<p>Conformación del capital y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con accionistas institucionales y accionistas individuales con fines de lucro.</li> <li>- Entidad privada avalada por un órgano regulador encargado.</li> <li>- Entidad de tipo centralista, cuyas sucursales ubicadas en ciudades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformada por los accionistas institucionales cuyo fin principal no es el lucro.</li> <li>- Surge principalmente a raíz de la transformación de la ONG.</li> <li>- Entidad descentralizada en oficinas reducidas y débil infraestructura.</li> </ul>
<p>Fondeo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los depósitos vienen de: la población, obligaciones negociables, líneas externas, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esencialmente subsidios y/o créditos con facilidades; capital propio. También captan depósitos de bajo monto.</li> </ul>

Clientes	- Instituciones formales y personas asalariados con ingresos y educación medio-altos.	- Empresas e individuos de bajos ingresos, firmas familiares; sin formalidad de documentos.
----------	---	---

Fuente: adaptado de Jansson y Wenner (1997) y Rock y Otero (1996)

### 2.2.2. Morosidad crediticia

Cuando nos referimos a morosidad crediticia, estamos hablando de la práctica realizada por una persona natural o jurídica, en cual consiste en no cumplir con una obligación de un pago correspondiente en la fecha determinada.

Diaz (2014), indica referente a la morosidad que es el no pago de una obligación. Si nos referimos al sistema microfinanciera, la morosidad es el incumplimiento de los pagos sobre las fechas de vencimiento del financiamiento concedido, las cuales son empleados para el desarrollo, aumento y fortalecimiento de las empresas, ya sean estas micros o pequeñas empresas.

Gonzales (2012), indica al moroso: viene a ser una persona física o jurídica reconocidos legalmente como deudor, en el campo bancario de España se aplica después del tercer recibo incumplido. Para que legalmente sea reconocido como moroso, deben poseer un documento legal ambas partes donde indica que el deudor tenga la obligación de realizar dichos pagos, por ejemplo, un contrato. En conclusión, un cliente estará en mora cuando su deuda esta vencida y retrasa su cumplimiento en forma culpable. Un deudor,



formalmente, no significa un definitivo incumplimiento de la deuda del crédito, por el contrario, un incumplimiento retrasado de la obligación (p.4).

Brachfield (2000), señala: la Morosología estudia la investigación y lucha frente a la morosidad de un punto de vista holística el cual permite comprender la situación desde el perfil de las diversas interacciones que lo ocasionan y que permite un entendimiento del entorno del proceso de la morosidad, de sus intervinientes y de su ambiente, y estudiando soluciones para este defecto de las empresas. La morosidad es una realidad compleja, un fenómeno poliédrico donde participan diversas condicionantes, para ello se debe analizar factores microeconómicos, macroeconómicos, empresariales, históricos, antropológicos, estadísticos, sociólogos, culturales, financieros, psicológicos, legales y del comportamiento humano (s.p).

#### **a) Clasificación de morosidad**

Según la SBS (2008), la morosidad se clasifica en las siguientes categorías según días de atraso.

- De 0 a 08 días de atraso - Normal
- De 09 a 30 días de atraso - Crédito con problemas potenciales
- De 31 a 60 días de atraso - Deficiente
- De 61 a 120 días de atraso - Dudoso
- Mas de 120 días de atraso - Perdida. (p.6)

La presente clasificación dada por SBS, está en relación a los días de morosidad de las personas.

**b) Causas de la morosidad**

Díaz (2014), señala que las causas son de manera siguiente: imaginemos a independiente-emprendedor que tuvo que cerrar su negocio por falta de pago de parte de sus clientes. Esto traerá el cierre del negocio debido a la ausencia de ingresos, así mismo un problema de tipo familiar-social (angustia, tristeza, etc.); y no olvidemos que a su vez es independiente. Entonces también existe la posibilidad que este también puede llegar a ser moroso en otra institución. Estas situaciones que causan la morosidad son complejas y variadas. Existen estudios realizados por la Unión Europea sobre este tema. Entonces rápidamente tenemos como causas de la morosidad:

- Una mala actividad económica.
- Plazos de pagos prolongados.
- Baja moral o cultura de pago.

Como se puede apreciar, estas tres causas de suma importancia son unas de las muchas que existen y ocasionan la morosidad en las instituciones crediticias. Cuando la actividad económica se frena, ya sea por motivos sociales, políticos, desastres naturales, enfermedades y/o pandemias como lo que está pasando en la actualidad, hace que las empresas o negocios con poca estabilidad financiera cierran y por consiguiente incurren en la morosidad. También el de prolongar los plazos, se sabe por experiencia en las instituciones financieras, que, a mayor tiempo, mayor es el riesgo de incurrir en morosidad. Y por último la cultura de pago no conservado por los clientes; el cual teniendo las

posibilidades y el ingreso necesario no pagan sus deudas, incurriendo ya en un problema social y moral, con malas prácticas y hábitos.

Saurina (1998), presenta un esquema en el que se revisará rápidamente la literatura hallada sobre los factores de morosidad:

- **Factores microeconómicos**

Saurina (1998), refiere que debido a la propia naturaleza de los problemas financieros por los que pasan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso anticipado a aquella quiebra, aunque no siempre una entidad morosa llega a quebrar. Es así que utiliza algunas conclusiones teóricas de muestras que estudian quiebras y cierres de las empresas, y así con más claridad exponer los compuestos decisivos sobre la morosidad.

- **Factores macroeconómicos**

Según Saurina (1998), señala que la selección contraria se comporta contra las entidades que pretenden rápidamente incrementar su intervención en el mercado financiero o de créditos, puesto que, si una institución pretende quitar clientes de otras instituciones financieras, este posiblemente dejará partir a los malos clientes. Si este desarrollo se realiza en un mercado nuevo, los problemas de selección adversa posiblemente se multipliquen, puesto que los primeros clientes que llegaran a la nueva institución será los peores en calidad.

El número de agencias de cada institución financiera se usa como un indicador proxy de la diversificación geográfica de cada entidad. Al inicio, el aumento en el número de agencias indica tener

acceso a una gran variedad de mercados, el cual podría generar problemas en el control y monitoreo, con lo que tiende a empeorar la eficiencia en la evaluación y recuperación.

#### **c) Consecuencia de la morosidad**

Diaz (2014), hace referencia en cuanto a las consecuencias de la morosidad, que toda entidad o autónomo hace el plan de su empresa o negocio, y en ese plan se encuentra los flujos de dinero señalados. Entonces, la morosidad desordena aquel plan, desapareciendo los ingresos que tesorería señaló, en conclusión, se tendrá un desbalance con los pronósticos de los pagos que se deberían realizar para con el acreedor (s.p).

Podemos señalar que las personas naturales o jurídicas planifican y organizan diferentes entradas de dinero que obtendrá del cliente deudor, pero cuando el deudor no cumple con su obligación, entonces estas personas o empresas no serán capaces de hacer frente a sus deberes o responsabilidades.

#### **d) Análisis y revisión de expedientes**

El análisis y revisión de expedientes son prácticas llevadas a cabo generalmente por personal externo o ajeno al área en revisión. Estas servirán de monitoreos y control del correcto funcionamiento del trabajo de la empresa. En concreto a esto se le puede llamar Auditoria de Control Interno. Para conocer tener una idea clara se revisó en primer lugar lo siguiente:

- **Control interno**

Fonseca (2011), menciona que: cuando nos referimos a control interno abarca el plan de organización, los procedimientos y métodos que en forma organizada se ejecuta en un negocio para salvaguardar sus bienes, verificando la exactitud y veracidad de su información financiera, para si promover la eficiencia en las operaciones y fomentar al personal la adherencia a las políticas determinadas por la administración (p.15).

Mantilla (2012) refiere que control interno es: un proceso realizado por el consejo de directores, área de administración, y un personal de otra entidad, elaborado para dar seguridad razonable con miras al logro de objetivos en las categorías siguientes:

- Eficiencia y efectividad de las operaciones
- Confiabilidad y veracidad en la información financiera
- Ejecución de las leyes y regulaciones aplicables

- **Auditoria de control interno**

Son procedimientos, métodos, formas, todo un sistema o conjunto de actividades realizadas en una institución. Cuyo objetivo fundamental es tener la certeza que la información brindada sea confiables y verídicos.

Dado ellos, las auditorias se deben realizar objetivamente, siendo rigurosas, con pasos claros para así obtener conclusiones claras y apropiadas. Cuando desarrollamos una auditoria a una empresa, lo

que corresponde es elaborar un informe de auditoría interna, que una vez concluido será entregado al área y responsable correspondiente.

Blanco (2007), afirma que: la auditoria de Control Interno, consiste en la evaluación de control interno integrado, con el fin de determinar la óptima calidad de los mismos, el nivel de confianza a otorgar y si son eficientes y eficaces en el cumplimiento de objetivos trazados. Dicha evaluación mantendrá el alcance suficiente para decidir sobre el control interno, por lo tanto, no se limita a determinar el nivel de confianza que se pueda otorgársela para otros propósitos. (p.105).

Definitivamente es de gran importancia ejecutar una auditoria de control interno, puesto que en estas revisiones y análisis de los diferentes trabajos realizados por el personal, el resultado de ello nos ayudara a tomar ciertas decisiones a fin de llegar a los objetivos y metas trazadas a nivel institucional.

### **2.2.3. Políticas de crédito**

#### **a) Definición**

Morales y Morales (2014), sostiene que: toda política son reglamentos, normas de conducta dadas por la dirección, que deben ser observados por los colaboradores de la institución; siendo esta expresada por escrito, informa lo que se puede y no se puede hacer dentro de la entidad.

Las características que se plantean con las políticas: plazos, tiempo, compra mínima, descuentos por pronto pago, interés moratorio,

ampliación de crédito, pagos anticipados, cambio de razón social trasposos y seguros de crédito (pag.135-139).

Santandreu (2002) menciona: en la evaluación y análisis del crédito debe ser motivo de establecer previamente políticas, para que posteriormente sirvan como guía en la práctica y como un reglamento de conducta diaria. La propia estructura organizacional de la empresa y las comunicaciones interdepartamentales, servirán para la ejecución de políticas de crédito de manera eficaz (pág.21-22).

Morales y Morales y Alcocer (2014), explica que las políticas de crédito llevan variables y estas son:

- 1) Las normas de crédito, de igual manera se les conoce con el nombre de riesgo máximo aceptable de las cuentas de crédito.
- 2) Términos de crédito, abarcan el plazo del crédito, tasa de interés, porcentaje de descuento por pagos anticipados.
- 3) Política de cobranza. (pág71-72) En conformidad con el informe estudiado del Valle (2018), las políticas están encaminados a lograr objetivos fijados, esta norma guía la actuación, para que con su cumplimiento se pueda lograr las metas trazadas. Así mismo, son normas para guiar la acción, criterios y lineamientos generales a tener en cuenta en las decisiones tomadas sobre todos los problemas que se dan y constantemente se repiten dentro de la empresa (pág.37).

#### **b) Importancia**

Valle 2018, dice en el informe, menciona la gran importancia de las políticas para alcanzar el éxito en el plan u objetivo de la empresa, dado que:



- Facilita la delegación de autoridad y su autonomía.
  - Motivan y estimulan a los trabajadores, al delegar ciertas autonomías del trabajo sobre algunas decisiones.
  - Ayudar a evitar perder el tiempo a los superiores, al disminuir las consultas que pueden hacer los colaboradores.
  - Conceden libertad en la toma de decisiones en ciertas actividades.
  - Ayudan a alcanzar objetivos y metas de la empresa.
  - Dan estabilidad y uniformidad para las decisiones.
  - Guían el actuar de los colaboradores en sus labores diarias.
  - Brindan y agilizan la capacitación del nuevo colaborador entrante.
- (pág.38).

### **c) Objetivo**

Del Valle (2018), afirma:

En el transcurso de la toma de decisiones para conseguir un fin, lo esencial es tener muy claro la meta, ya que nos ayudará a comprender y visualizar con claridad los objetivos de la empresa, con la finalidad de lograr un trabajo eficiente, acogiendo las políticas para accionar en conjunto (pág.38).

### **d) Especificaciones para un crédito**

Morales y Morales (2014) refiere que “los créditos otorgados deben especificar su correcto funcionamiento y es necesario considerar los pasos siguientes”.

1. La cantidad mínima: para ello revisar la mínima cantidad de venta.

2. Fijar el pago inicial: aquí se fijará el importe mínimo que se aceptará por el pago inicial, por lo general viene a ser un porcentaje del valor total de la venta. Dependerá el tipo de producto a vender. Si es mínima el importe inicial, el cliente tiene más posibilidades de efectuar la compra, pero cuando más grande desea, disminuirán los riesgos de pérdida en la cobranza del producto.
3. Plazo máximo: aquí dependerá de la empresa y sus políticas, también de la situación económicas, momento y circunstancias en que el cliente solicita el crédito.
4. Contrato más ventajoso: dependerá de la situación de la organización, pudiendo ser crédito simple, crédito en cuenta corriente, o compraventa con clausula rescisoria.
5. Periodo de cortesía: es para con los clientes el tiempo máximo que se admite para seguir cargando en su cuenta sin efectuar el pago del saldo vencido o también ajustar a su cuenta ciertos pagos realizados.
6. Fecha de realizar el pago: explicar al cliente de forma simple y clara la fecha exacta en que se debe efectuar el pago.
7. El máximo de crédito para cada solicitante: el límite máximo de be ser general, pero a cada cliente se le debe realizar una evaluación y análisis referente a su situación económica para determinar cuánto es lo que puede pagar en los plazos establecidos.
8. Ventas excepcionales: existen productos de precios altos que algunos clientes no son capaces de pagar en función a las características que se han admitido en las condiciones normales (pág.131).

### **e) Créditos vencidos**

Los créditos vencidos son todos aquellos créditos otorgados por una institución financiera y que no han sido canceladas en la fecha respectiva de su vencimiento. Ello es de suma importancia en la planeación financiera, puesto que representa un significativo riesgo en la estabilidad y solvencia de cualquier empresa.

Se conoce y se sabe que un 45% de las entidades llevan consigo la cartera vencida, recayendo este problema en la mayoría de las microempresas, pequeñas y medianas empresas. Pero vemos que las instituciones de mayor tamaño llegan también a tener esa dificultad, sin embargo, el impacto en la microempresa es de mayor magnitud, ya que no poseen el respaldo económico para soportar en el corto plazo la ausencia de liquidez y que a la larga se convertirá en falta de solvencia, p12.

Es de conocimiento que el problema de cartera de clientes vencida se da cuando una empresa brinda créditos a clientes sin la evaluación ni los análisis correctos de sus políticas de crédito y ausencia de control, vigilancia y seguimiento de cartera. También existe riesgo independiente a la capacidad de la empresa para señalar sus políticas de crédito y cobranza, dado por las situaciones y condiciones propias del cliente, el cual da como resultado la morosidad del crédito otorgado.

## **2.2.4. Factores económicos**

### **a) Evaluación crediticia**

Morales y Morales (2014) indica que la decisión de admitir o denegar un financiamiento depende del resultado de la evaluación y

análisis que se realiza al cliente, ello indicará si podrá pagarlo; así mismo también cuenta la percepción que el analista tenga frente al solicitante de su comportamiento probable de pagar el crédito (pág.100).

Crédito Real MX (2018), expresa que toda institución que otorga financiamiento, debería saber que el crédito atraviesa por una previa evaluación, puesto que todos los créditos tienen riesgo por más seguro que parezca. Es así que con el análisis de crédito se quiere reducir la futura incertidumbre, y para ello es esencial que el que lo ejecute considere el costo, el sector, la vulnerabilidad y otros riesgos que concierne a la empresa.

#### **b) Procesos evaluación crediticia**

Morales y Morales (2014), describe: son las empresas que definen las reglas y normativas para otorgar los créditos a sus clientes, por lo general detallan pautas y métodos para investigar al cliente, procedimientos y otras estrategias crediticias para determinar monto, límite y tiempo del crédito, y más responsabilidades del proceso crediticio compuesto generalmente por:

##### **- Investigación**

Para la admisión de financiamiento a nuevos y antiguos clientes, se requiere conocer la capacidad económica del cliente y así ver si esta apto para contraer endeudamiento. Antes de otorgarle su primer crédito al cliente, se realizará una investigación referente a sus antecedentes financieros y no financieros.

- **Análisis**

Estudio de todos los datos los cuales permitirán definir si se admite o no el financiamiento al cliente, particularmente se analiza el comportamiento de pago y su capacidad económica frente a sus obligaciones. Para ello se observará por lo menos lo siguiente:

- Informes de crédito: Conseguir información que nos dé a conocer si el comportamiento de pago con otras instituciones es buenos, regulares o malos.
- Estados financieros: analiza el capital de la empresa frente a la deuda total, relación del activo circulante con el exigible a corto plazo, también analiza la situación del disponible, la rentabilidad, y por supuesto análisis económico-financiero del cliente.

- **Aceptación del cliente**

Una vez culminado el análisis e investigación del perfil del cliente, si decidimos concederle el financiamiento, se calcula el límite del crédito que se otorgará en función a su capacidad de pago, así como las demás características del producto crediticio.

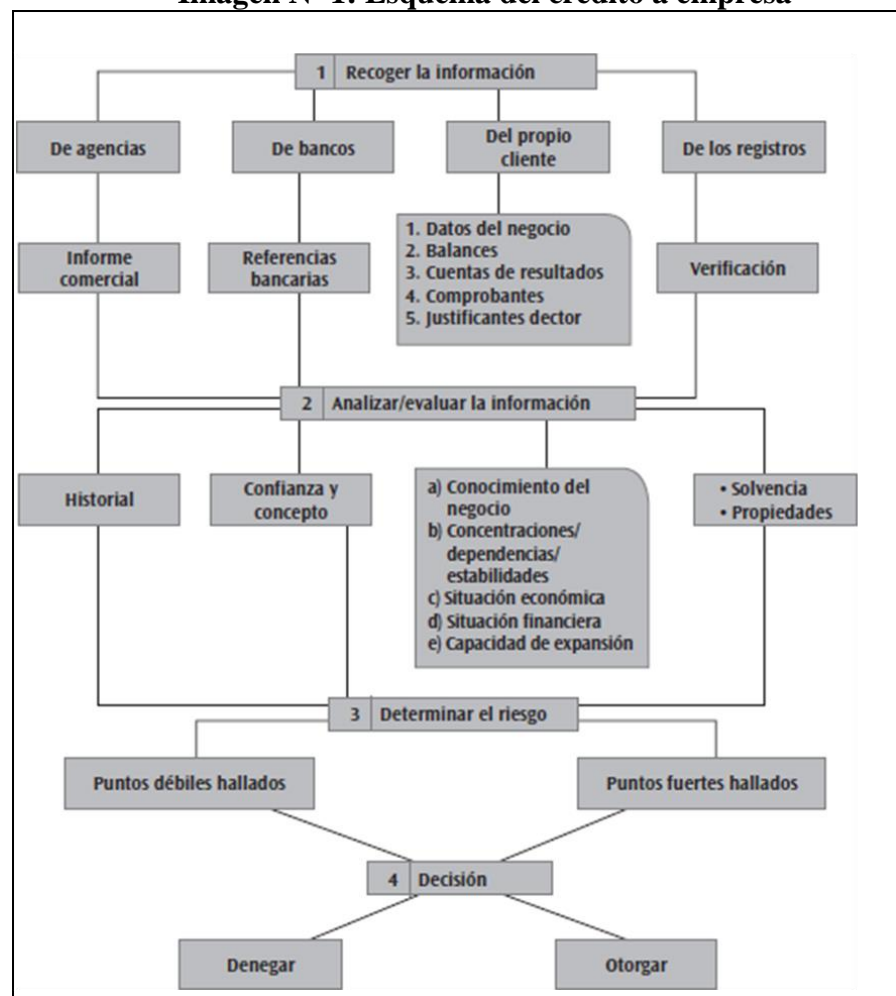
Si según el análisis se llega a la conclusión de denegar el crédito y tiene una negativa calificación, podríamos optar por otras alternativas, las garantías adicionales es una de ellas y se deberá realizar lo siguiente:

- Cesión de activos específicos por parte de los clientes, las garantías deben ser suficientes y razonables.

- Venta o crédito limitado, así mismo otras características como monto y tiempo.
- Cheque conformado contra entrega de mercancía.
- Cualquier otra forma de envío contra reembolso (pag.100-101).

Santandreu (2002), indica que “para el correcto proceso en la evaluación de un financiamiento se debe realizar análisis, investigaciones y por último decidir si se va a conceder o negar el crédito a los clientes. Para ello presenta el diagrama siguiente”. (pág.102)

**Imagen N° 1: Esquema del crédito a empresa**



Fuente: Santandreu, Manual del Crédito Manager, Gestión 2000, pág.102

Crédito Real MX (2018) refiere que en la evaluación de crédito existen los siguientes componentes:

- **Análisis cualitativo:** Se analiza las características del solicitante del financiamiento, así conocer la calidad y fortaleza del cliente. Este análisis es fundamental para tomar la decisión de aprobar o denegar la solicitud del crédito, ya que revela al deudor la capacidad para hacer frente a sus obligaciones y muestra la moral de pago y su capacidad económica financiera para afrontar sus préstamos. Si las empresas no realizan un análisis cualitativo del crédito, corren el riesgo de otorgar créditos a clientes que no tienen capacidad de pago, o con baja moral de pago, las cuales afectaran la recuperación del financiamiento.
- **Análisis cuantitativo:** Es también conocido como análisis de los estados financieros, cuyo objetivo es comparar la información financiera y así calcular la liquidez, solvencia, endeudamiento y por último la capacidad de pago.

Brachfield (2003) refiere que muy compleja hacer una evaluación integral del crédito y por lo tanto es importante las fases siguientes:

- La fase de estudio antes de la culminación del trato, el cual consiste en ratificar la solvencia del cliente previo a otorgar el crédito. Fase crucial, puesto que al realizar un adecuado análisis se puede identificar a los morosos y clientes sin capacidad para afrontar obligaciones crediticias.
- En esta fase, la empresa se asegura de la liquidez y solvencia del posible cliente y delimita el financiamiento máximo a otorgar.

- Fase cierre de venta, en esta etapa se ponen condiciones y características de cobranza del crédito con el cliente, si es necesario se solicita garantías y realizar un cronograma de pagos el cual deberá ser cumplido de forma puntual.
  - Fase de facturación, una vez realizada la transacción donde la empresa debe respetar los tratos realizados con el cliente, estos serían; monto, interés, plazo y medios de pago acordados. Existen inconvenientes de cobros que se evitarían, si la empresa lleva esta fase de manera correcta, eficiente, sin cometer errores y con las explicaciones suficientes de todas las características del contrato de parte de los encargados.
  - La fase de comprobación, el proveedor se asegurará la veracidad de las facturas previo al vencimiento de pago, cuyo único objetivo es reaccionar lo antes posible frente a inconveniencias comerciales con el cliente y así poder corregir la factura. (pág.47-48).
- 
- **Sobrendeudamiento**

Se da cuando una persona ha contraído demasiada deuda, y sus ingresos y patrimonio no lo pueden cubrir. Este problema se podría dar por varios factores como, por ejemplo: problemas familiares ya sea de salud u otra situación, exceso de gastos innecesarios, mala administración del negocio, deficiente evaluación del asesor de créditos, entre otros.



Esteban Carbonell O'Brien (2018) en su informe "El sobreendeudamiento del consumidor: Perú. Notas sobre el Proyecto de Ley N.º. 3267-2018: regulación especial al sobreendeudamiento financiero de personas físicas", concluye que mientras el tema de sobreendeudamiento es un común preocupante para la población, ya que la insolvencia de la persona, no se da en una plena actividad empresarial o comercial, puesto que generalmente está integrado como ya se indicó por los trabajadores y la familia, quienes son receptores directos de los perjuicios, que se dan en el proceso pre concursal.

Luis Cuellar (2018), en su tesis "Incidencia del sobreendeudamiento en la morosidad del crédito a las micro y pequeñas empresas en CrediScotia Financiera S.A. Agencia Huánuco -2015", concluye que: en cuanto al nivel de sobreendeudamiento, un 65% de las microempresas que son clientes de CrediScotia Financiera S.A-Agencia Huánuco, tienen hasta tres créditos, 65% evidencia problemas de endeudamiento, 68% con razones de deuda sobre capitales bajos, 35% con utilidades a cargos de interés fijo, así también en la cobertura de pagos fijos. Encontrando en promedio 8% en extremos problemas en todos los casos señalados anteriormente. Teniendo así un promedio de 35% que no poseen problemas de sobreendeudamiento en los financiamientos dados a las micro y pequeñas empresas.

## - **Capacidad de pago**

La capacidad de pago es la posibilidad de que una persona o empresa pueda responder con el pago de sus pasivos u obligaciones. Esto se usa como un indicador de medición de la solvencia de la empresa para con sus deudas, preparando para la correcta toma de decisiones frente a los acreedores.

Linda Bulnes (2018), en su tesis titulada *“Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco Interbank Chimbote-2017”*, en una de sus conclusiones señala que para saber la capacidad de pago debemos saber en cuanto una persona puede endeudarse en función a sus ingresos. Entonces tenemos que el 74% de las personas encuestadas señalan que su sueldo, a parte de los gastos elementales, no puede cubrir sus deudas financieras, entonces ello deja sobreendeudamiento al recurrir al uso de tarjetas de crédito, préstamos personales, entre otros con la finalidad de cubrir deudas y otras obligaciones, el cual no solo lo realizan en Interbank, sino también en cualquier otra entidad. Entonces concluye que la capacidad de pago de las personas al momento de obtener un crédito es baja.

### **2.2.5. Factor de recursos humanos**

Factor de suma importancia en una empresa, puesto que el personal en su conjunto conforma el motor principal que da funcionamiento a la organización.

Delpueche (2021), en su artículo “7 indicadores claves de recursos humanos-KPI de Recursos Humanos”, nos indica que estos KPI (Key Performance Indicators), nos ayudará a medir la gestión de recursos humanos en una empresa, y de esa manera observar y analizar si está marchando bien o se tiene algo que optimizar. Para ello nos plantea los siguientes:

- **Retención del talento:** Este KPI de recursos humanos nos señala la solidez de una empresa en lo laboral, así como también identificar la predisposición de quedarse el personal en la empresa y que la retribución y el clima laboral influyen en ello. El costo de perder un empleado y la fuga de talento implica tiempo y presupuesto en reclutar y formarla.
- **Duración en el puesto:** Las fugas de talentos están relacionados al tiempo en la que un personal pasa en el mismo cargo. Cuando el personal pasa demasiado tiempo en el mismo cargo, es allí donde ven por conveniente ir en busca de nuevas alternativas laborales.
- **Absentismo laboral:** ello permite medir las ausencias de los colaboradores en sus centros de trabajo por causas de retrasos, descansos médicos o faltas justificadas o injustificadas.
- **Tiempo medio de contratación:** corresponde al tiempo que transcurre desde la baja de un colaborador, hasta que otro empiece a laborar.

- **Formación y capacitación:** fomenta en la superación de la empresa en cuanto a la actividad profesional. Así misma potencia y optimiza la productividad del personal. Por medio de estos métodos de apoyo, permite mejorar la marca de la empresa, motivar y aumentar la satisfacción de los trabajadores y por supuesto su rendimiento en sus labores.
  
- **El tiempo promedio para lograr objetivos:** esta medida o indicador facilita medir la eficiencia y eficacia del personal de la empresa, y debe ser aplicado en nuevos y antiguos colaboradores. Y es normal que este indicador quede estancado en algún momento, ya que el tiempo en que se desarrolla un trabajo no es posible reducirse ni optimizarlo cada vez que se lo realice.
  
- **Accidente laboral:** para la empresa el objetivo es conseguir 0% de accidentes laborales. Y si este indicador aparece y va en aumento los encargados de recursos humanos deberá investigar las causas.

De lo ya mencionado anteriormente del artículo, el cual son 7 KPI importantísimos, se ha podido ajustar en 3 principales y fundamentales factores que se manifiesta a continuación:

#### a) **Reclutamiento y selección de personal**

Es la primera instancia de relación que se da entre la empresa y el postulante. Es en esta etapa de suma importancia se decide si se contrata o no al personal, claro está previa evaluación y observando

sus cualidades, virtudes y potenciales que van de acorde con las necesidades de la empresa para llegar alcanzar las metas deseadas.

María Nunez Tejera (2015), en su artículo refiere, que de no hacerse correctamente el proceso de selección de personal y se llega a contratar uno que no esté apto para el puesto, seguramente la consecuencia será un abaja productividad para la empresa, puesto que no sirve tener una buena política y sistema de trabajo de empresa si no se tiene la estructura administrativa correcta que la soporte como base.

#### **b) Capacitación al personal**

Parte muy importante, donde se potenciará los conocimientos técnicos, teóricos y prácticos de los nuevo y antiguos trabajadores. En el cual los ayudará a generar más confianza y aumentar la capacidad para la solución de problemas.

Chiavenato (2011), señala que la capacitación es “un proceso educativo a corto plazo, y se imparte de forma sistemática y organizada, las personas por medio de ello logran adquirir conocimientos, potenciar habilidades y competencias en base a objetivos definidos” (p.322).

### c) **Motivación y retención del personal**

La motivación es una herramienta clave e indispensable en una empresa, un trabajador motivado será más eficiente en las labores encomendadas. Estas motivaciones pueden ser salarialmente, reconocimiento de logros, premiaciones, asensos, bonos, entre otros. Es de suma importancia el conocer al personal, brindarles las herramientas necesarias y correctas. Toda esa atención hará que el personal permanezca por más tiempo en la empresa.

#### **2.2.6. Definiciones de términos básicos**

##### **- Persona morosa**

Para que una persona sea reconocida legalmente como morosa, nos dice que debe obrar o existir en poder de ambos participantes un documento formal y reconocido legalmente, donde debe figurar que el deudor debe realizar dichos pagos obligatoriamente, ejemplo: contratos de crédito, contrato con tarjetas de crédito, letras de cambio, escrituras de crédito, garantías hipotecarias, escrituras hipotecarias, pagares impagados, entre otros. De no existir algún documento en mención u otro relacionado no se podrá proceder a una cobranza legalmente permitida.

##### **- Entidad crediticia**

Es una institución pública o privada, encaminada a brindar préstamos a terceros. Las instituciones de crédito son: bancos,

financieras, cajas de ahorro y crédito, microfinancieras, cooperativas, entre otros. De igual manera aquellas empresas además reciben depósito del público.

- **Capacidad de pago**

La capacidad de pago es el importe de dinero total y real que se dispone en cada mes para hacer frente al total de deudas, todo ello sin exponer los gastos mensuales y el ahorro. En términos más simples, sin salirse del presupuesto acordado por cada persona y tener una vida tranquila y equilibrada.

- **Historial crediticio**

El historial crediticio viene a ser un informe detallado brindada por una entidad especializada, en el cual se visualiza pagos y no pagos de una persona natural o jurídica. En el informe encontramos el comportamiento de pago, las deudas mínimas y máximas con el que trabajo el cliente, las calificaciones del cliente según el nivel de puntualidad, entre otros detalles. Entonces, se puede decir que el historial crediticio es de suma importancia para acceder a un crédito financiero, puesto que es ello lo que analiza las instituciones financieras al momento de su evaluación.

- **Evaluación crediticia**

Son los diferentes criterios que utiliza una institución financiera para definir la admisión o no de un financiamiento o

crédito. Por lo general estos criterios, métodos y/o procedimientos deberían estar en la política de crédito de cada institución.

- **Clínicas de mora**

Reunión donde está conformada con el administrador o coordinador, personal encargado del área de recuperación y asesores de crédito. Donde se revisará los expedientes y analizará las causas del porque el cliente en cuestión se encuentra en mora.

- **Seguimiento pre y post desembolso**

En el sector financiero, estos seguimientos lo hacen el jefe inmediato o administrador de agencia donde se pretende validez que todo lo presentado por el asesor en el comité de créditos sea real y sincero, esto en el seguimiento pre desembolso, y en el post desembolso el seguimiento servirá para verificar si el cliente cumplió con el plan de inversión o fue destinado en otros fines no mencionados en el expediente del cliente.

• **Gestión de cobranza**

Es administrar, dirigir y llevar a cabo los diversos procedimientos, formas y estrategias de cobranza a los clientes con atrasos, todo ello con las herramientas y recursos que dispone la entidad acreedora. Realizar la gestión, y hacer el cobro de los financiamientos brindados por la entidad, así mismo llevar la administración, y control



de toda la cartera de clientes que avale la correcta y oportuna recuperación de los recursos (Morales 2014, P.90).

- **Compromiso y lealtad del personal**

El compromiso sucede y se ve reflejado cuando el personal se involucra profundamente con su trabajo y con los objetivos y valores de la empresa. El personal comprometido siempre sentirá pasión por su trabajo.

La lealtad se da cuando la empresa fideliza a cada uno de sus trabajadores. Demostrando interés en cómo se sienten dentro de la institución, con su trabajo, con su desempeño y con sus compañeros.

### **CAPÍTULO III**

#### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En esta investigación se estudió los factores de la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020, a continuación, se muestran los resultados.

#### **3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS**

##### **a) Resultados de los factores de la morosidad**

A continuación, presentamos los resultados de la escala sobre los Factores de morosidad en la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020.

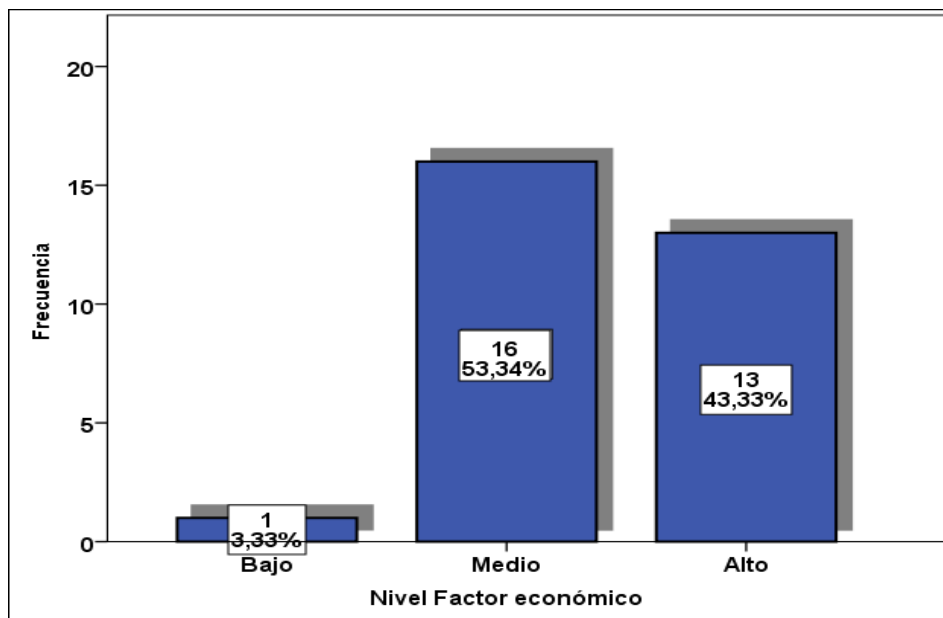
**Tabla 1.**

*Niveles del Factor económico de los clientes de la empresa de microcréditos  
B&M Nuestra confianza-San Ramón, periodos 2019-2020.*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6 – 9	1	3,33	3,33
Medio	10 - 14	16	53,34	56,67
Alto	15 - 18	13	43,33	100,00
<b>Total</b>		30	100,00	

Fuente: Ampliación de la escala sobre Factores de morosidad.

Figura 1: *Resultados de los niveles del Factor económico de los clientes*



Fuente: Tabla 1

En la Tabla 1 y Figura 1 se observa que la mayoría 53,34% (16) de los clientes encuestados de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020 presentan un nivel Medio en el factor económico, el 43,33% (13) de los encuestados tiene un nivel Alto y solo el 3,33% (1) presentan un nivel Bajo. Así mismo, se observa que el 56,67% (17) de los clientes encuestados tienen un nivel Bajo o Medio en el factor económico para la morosidad.

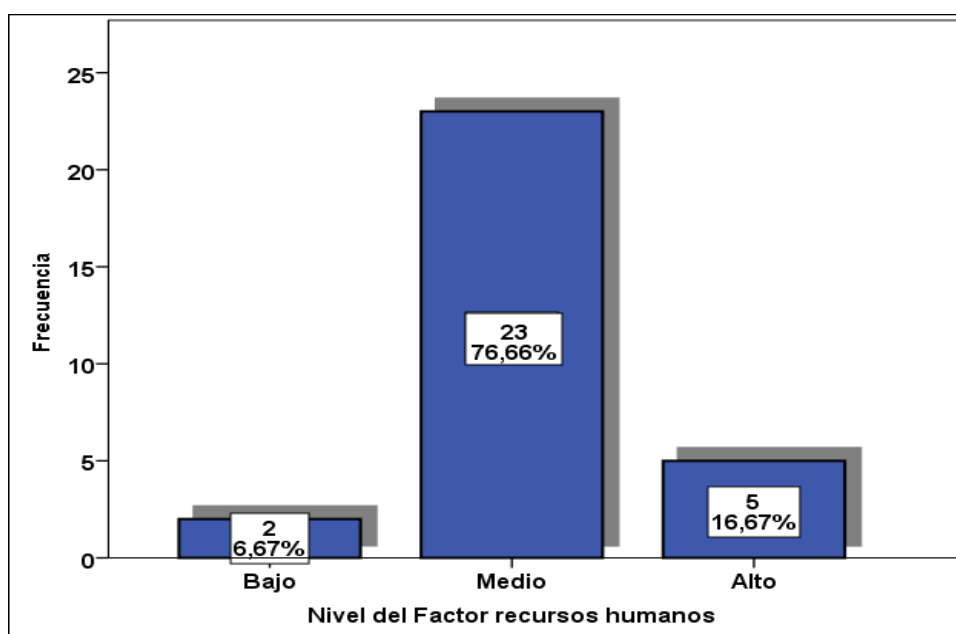
**Tabla 2.**

*Niveles del Factor recursos humanos en los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza-San Ramón, periodos 2019-2020.*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8 – 13	2	6,67	6,67
Medio	14 - 18	23	76,66	83,33
Alto	19 - 24	5	16,67	100,00
<b>Total</b>		30	100,00	

Fuente: Aplicación de la escala sobre Factores de morosidad.

*Figura 2: Resultados de los niveles del Factor recursos humanos de los clientes*



Fuente: Tabla 2

En la Tabla 2 y Figura 2 se observa que la mayoría 76,66% (23) de los clientes encuestados de la empresa de microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020 presentan un nivel Medio en el factor de recursos humanos, el 16,67% (5) de los encuestados tiene un nivel Alto y el 16,67% (2) evidencian un nivel Bajo. También se aprecia el 83,33% (25) de los clientes encuestados tienen un nivel Bajo o Medio en el factor recursos humanos para la morosidad.

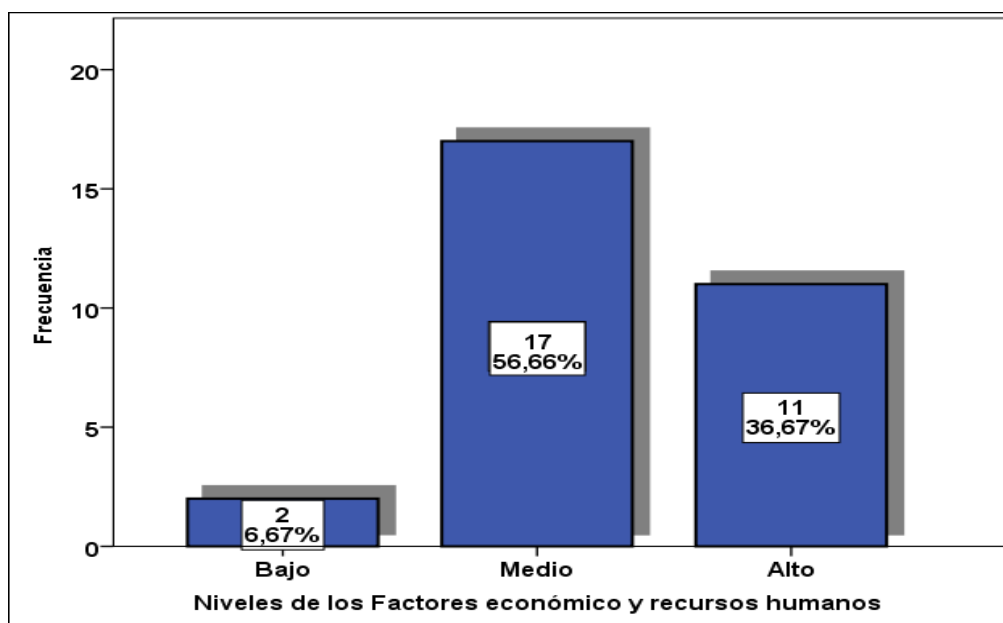
**Tabla 3.**

*Niveles de los Factores económicos y recursos humanos en los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza-San Ramón, periodos 2019-2020.*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	14 - 23	2	6,67	6,67
Medio	24 - 32	17	56,66	63,33
Alto	33 - 42	11	36,67	100,00
<b>Total</b>		30	100,00	

Fuente: Aplicación de la escala sobre Factores de morosidad.

*Figura 3: Resultados de los niveles de los Factores económicos y recursos humanos de los clientes*



Fuente: Tabla 3

En la Tabla 3 y Figura 3 se observa que la mayoría 56,66% (17) de los clientes encuestados de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020 presentan un nivel Medio en los factores económicos y recursos humanos, el 36,67% (11) de los encuestados tiene un nivel Alto y el 6,67% (2) presenta un nivel Bajo. Asimismo, se aprecia que el 63,33% (18) de los clientes encuestados tienen un nivel Bajo o Medio en los factores económicos y recursos humanos para la morosidad.

## b) Resultados de la morosidad

A continuación, se expone los resultados de la escala sobre morosidad en los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020.

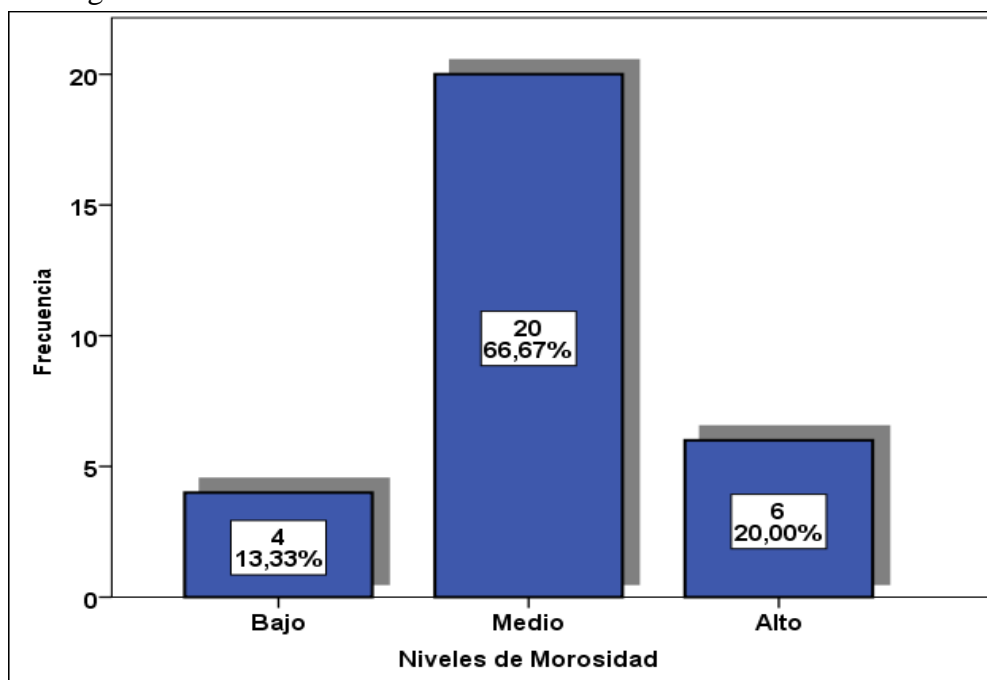
**Tabla 4.**

*Niveles de la Morosidad en los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza-San Ramón, periodos 2019-2020.*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7 – 11	4	13,33	13,33
Medio	12 - 16	20	66,67	80,00
Alto	17 - 21	6	20,00	100,00
<b>Total</b>		30	100,00	

Fuente: Aplicación de la escala sobre Factores de morosidad.

Figura 4: *Resultados de los niveles de Morosidad de los clientes*



Fuente: Tabla 4

En la Tabla 4 y Figura 4 se observa que la mayoría 66,67% (20) de los clientes encuestados de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020 presenta un nivel medio de morosidad, 20.00% (6) de los

encuestados tienen un nivel alto y el 13,33% (4) presentan un nivel Bajo. Asimismo, se aprecia que el 80,00% (24) de los clientes encuestados tienen un nivel Bajo o Medio de morosidad.

### c) Relación entre los factores económico y recursos humanos y la morosidad

A continuación, se efectúa el análisis de la relación que existe entre las dos variables de estudio.

#### Prueba de normalidad de las variables (Shapiro-Wilk $n=30$ )

Formulación de la hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alterna ( $H_1$ ).

**$H_0$ :** La distribución de la variable cumple la normalidad.

**$H_1$ :** La distribución de la variable no cumple la normalidad.

Se halla los valores correspondientes con el SPSS versión 26 y se obtiene la tabla:

**Tabla 5.**  
Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de las variables.

Variables	Shapiro-Wilk ( $n \leq 50$ )		
	Estadístico	gl	Sig.
Factor económico	0,947	30	0,140
Factor recursos humanos	0,951	30	0,176
Morosidad	0,933	30	0,060

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 5, se observa que el nivel de significancia asintótica bilateral encontrado en las tres variables: Factor económico (0,140); Factor recursos humanos (0,176) y Morosidad (0,060) son mayores al nivel de significación ( $\alpha=0,050$ ), entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_0$ ) es decir se acepta que: La distribución de la variable cumple con la normalidad. De estos resultados se concluye que, en la comprobación de las hipótesis de la investigación, se debe utilizar una prueba paramétrica, como la prueba  $r$  de Pearson.

**Tabla 6.**

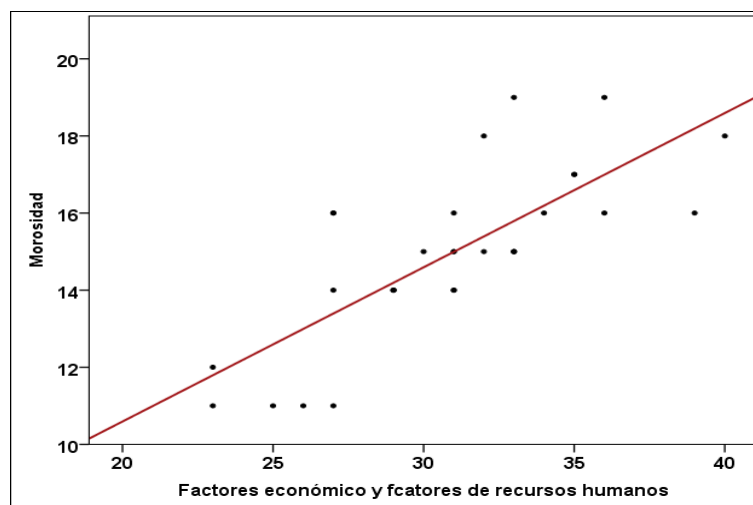
*Correlación de los puntajes de factor económico y factor de recursos humanos y la Morosidad de la empresa B&M Nuestra confianza-San Ramón, periodos 2019-2020.*

			<b>Morosidad</b>
R de Pearson	<b>Factor económico y factor de recursos humanos</b>	Coefficiente de correlación	0,763**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6 se evidencia el coeficiente de correlación de Pearson obtenido ( $r=0,838$ ), lo que da paso a afirmar que entre los puntajes del actor económico y el factor de recursos humanos y los puntajes de la Morosidad de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020 existe una correlación positiva significativa, para un nivel de significación de  $\alpha=0,05$ . Este resultado indica que a mayor nivel de los factores económico y factor de recursos humanos corresponde mayor nivel de morosidad en los clientes y a menor nivel de los factores económico y factor de recursos humanos corresponde menor nivel de morosidad en los clientes, por lo que estos factores determinan la morosidad en la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020.

Figura 5. *Diagrama de dispersión de los factores económicos y de recursos humanos y la morosidad en los clientes.*



Fuente: Tabla 6



**Tabla 7**

Correlación de los puntajes de las dimensiones de los factores de morosidad y la Morosidad en los clientes.

<b>Dimensiones de los factores de morosidad</b>		<b>Morosidad</b>	Sig. bilateral	N
R de Pearson	Factor económico	0,785**	0,000	30
	Factor de recursos humanos	0,569**	0,000	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla 7, los coeficientes de correlación de Pearson entre la variable Morosidad y las dimensiones de la variable Factores de morosidad en la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020, donde las dos correlaciones son positivas y significativas, ya que el p-valor es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ). Se observa mayor fuerza de correlación entre el factor económico y la Morosidad (0,785) y existe menor fuerza de correlación entre el factor de recursos humanos y la morosidad (0,569).

**Tabla 8.**

Contingencia de los niveles del factor económico, y la morosidad de los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza San Ramón, 2019-2020

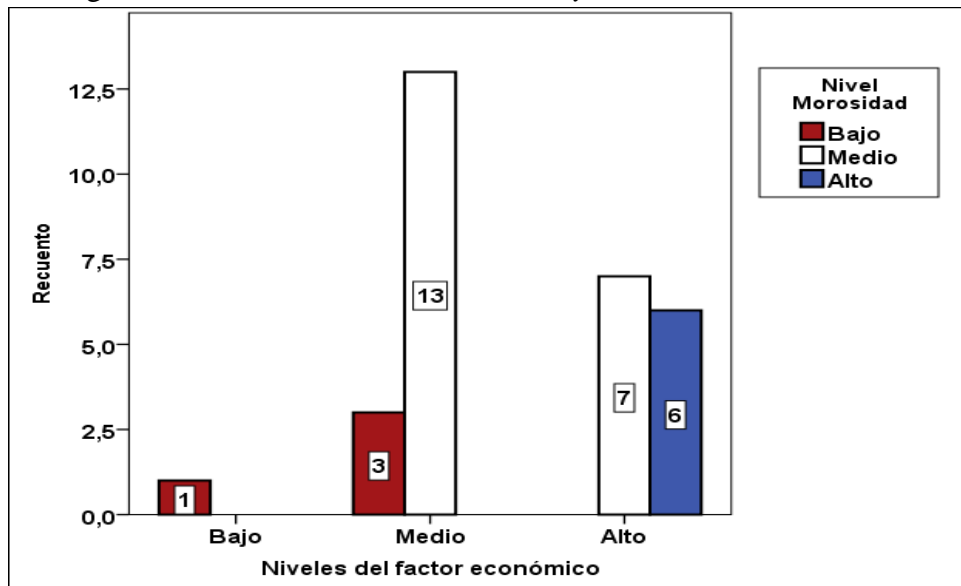
		Niveles de Morosidad			<b>Total</b>
		Bajo	Medio	Alto	
Niveles del Factor económico	Bajo	1	0	0	1
	Medio	3	13	0	16
	Alto	0	7	6	13
<b>Total</b>		4	20	6	30

Fuente: Aplicación de los instrumentos en el distrito de San Ramón.

En la tabla 8 se observa que, la mayoría 43,33% (13) de los clientes encuestados presentan un nivel Medio en el factor económico y un nivel Medio de morosidad, 23,33% (7) de los clientes encuestados tienen un nivel Alto en el factor económico y nivel Medio de morosidad, el 20,00% (6) de los clientes encuestados presenta un nivel Alto del factor económico y un nivel Alto de morosidad, 10,00% (3) de los clientes encuestados tiene un

nivel Medio del actor económico y un nivel Bajo de morosidad en la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020.

Figura 6. Niveles del Factor económico y la Morosidad de los clientes



Fuente: Tabla 8

**Tabla 9**

Tabla de contingencia de los niveles del factor recursos humanos y la morosidad de los clientes de la empresa microcréditos B&M Nuestra confianza San Ramón, 2019-2020

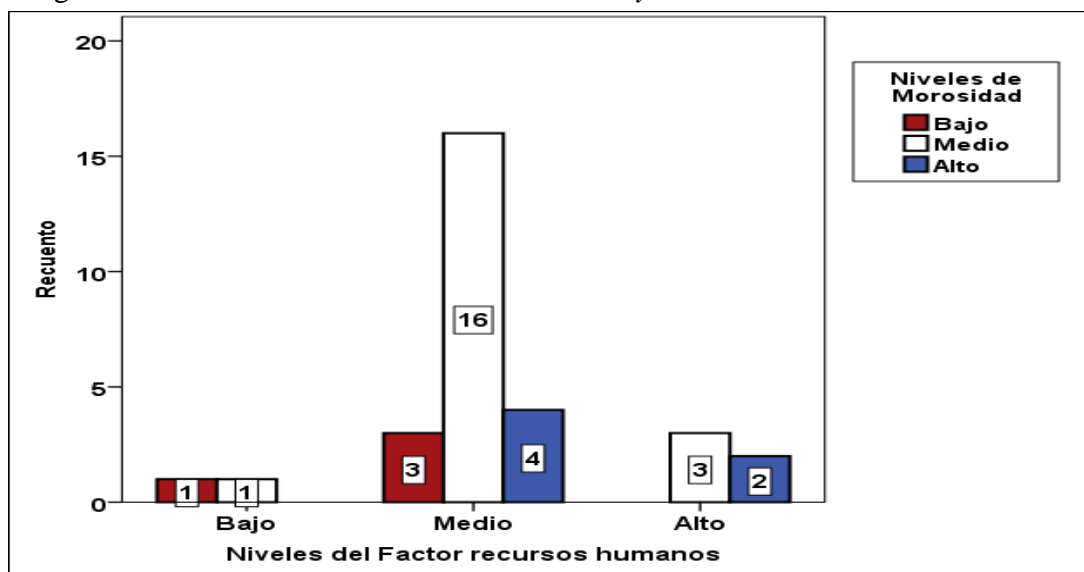
		Niveles de Morosidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Niveles del Factor recursos humanos	Bajo	1	1	0	2
	Medio	3	16	4	23
	Alto	0	3	2	5
<b>Total</b>		4	20	6	30

Fuente: Aplicación de los instrumentos en el distrito de San Ramón.

En la tabla 9 se observa que, la mayoría 53,33% (16) de los clientes encuestados presentan un nivel Medio en el factor recursos humanos y un nivel Medio de morosidad, 13,33% (4) de los clientes encuestados tienen un nivel Medio en el factor recursos humanos y nivel Medio de morosidad, el 10,00% (3) de los clientes encuestados presenta un nivel Medio del factor de recursos humanos y un nivel Bajo de morosidad, otro 10,00%

(3) de los encuestados tiene un nivel Alto del factor de recursos humanos y un nivel Medio de morosidad y 6,67% (2) de los clientes encuestados tienen un nivel Alto del factor recursos humanos y un nivel Alto de morosidad en la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020.

Figura 7. Niveles del Factor recursos humanos y la Morosidad de los clientes.



Fuente: Tabla 9

**Tabla 10.**

Tabla de contingencia de los niveles del factor económico y el factor recursos humanos y la morosidad de los clientes de la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza San Ramón, 2019-2020.

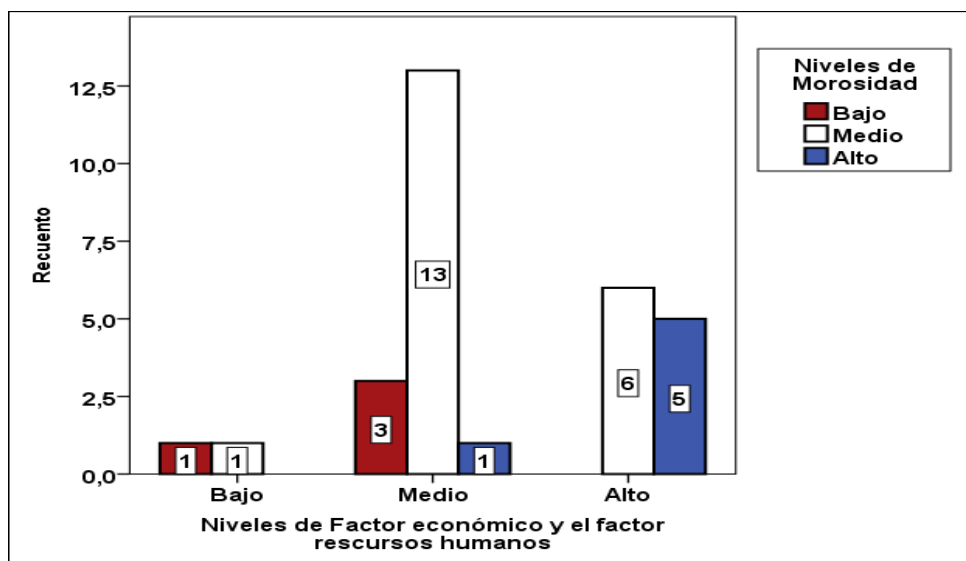
		Niveles de Morosidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Niveles del Factor económico y factor recursos humanos	Bajo	1	1	0	2
	Medio	3	13	1	17
	Alto	0	6	5	11
Total		4	20	6	30

Fuente: Aplicación de los instrumentos en el distrito de San Ramón.

En la tabla 10 se observa que, la mayoría 43,33% (13) de los clientes encuestados presentan un nivel Medio en el factor económico y factor recursos humanos y un nivel Medio de morosidad, el 20,00% (6) de los encuestados tiene un nivel Alto en el factor económico y factor recursos humanos y nivel Medio de morosidad, el 16,67% (5) de los

clientes encuestados presenta un nivel Alto del factor económico y el factor recursos humanos y un nivel Alto de morosidad y el 10,00% (3) de los encuestados tiene un nivel Medio del factor económico y el factor recursos humanos y un nivel Bajo de morosidad en la empresa de microcréditos B&M Nuestra confianza del distrito de San Ramón, periodos 2019-2020.

Figura 8. *Niveles del Factor económico y el factor recursos humanos y la Morosidad de los clientes.*



Fuente: Tabla 10

### 3.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

#### a) Hipótesis general

##### Objetivo general

Determinar los factores de morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020

##### Hipótesis general

Los factores económicos y factores de recursos humanos determinan la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

### Formulación de $H_0$ y $H_1$

**$H_0$ :** Los factores económicos y factores de recursos humanos no están asociados a la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020

**$H_1$ :** Los factores económicos y factores de recursos humanos están asociados a la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0,050$ .

**Prueba estadística:** Se utiliza la prueba de hipótesis Chi cuadrada de independencia.

**Tabla 11.**

Prueba de hipótesis general Chi cuadrada.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,949 <sup>a</sup>	4	0,041
Razón de verosimilitud	10,671	4	0,031
Asociación lineal por lineal	8,321	1	0,004
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia.

**Regla de decisión:** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir se demuestra que: Los factores económicos y factores de recursos humanos están asociados a la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, ya que en la tabla 11 se aprecia que el valor del Chi cuadrada calculada ( $X_c^2=9,949$ ) y el p-valor (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

**Conclusión:** Al comprobarse la hipótesis alterna, se demostró la validez de la hipótesis general de la investigación: Los factores económicos y factores de recursos humanos determinaron la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del

distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, aseveración que se hizo para un 95% de nivel de confianza.

## b) Hipótesis específicas

### Objetivo específico 1

Identificar los factores económicos que determinan la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, 2019-2020

### Hipótesis específica 1

Los factores económicos afectan en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

### Formulación de H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>

**H<sub>0</sub>:** Los factores económicos no están asociados a la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

**H<sub>1</sub>:** Los factores económicos están asociados a la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0,050$

**Prueba estadística:** Se utiliza la prueba de hipótesis Chi cuadrada de independencia.

**Tabla 12.**

Prueba de hipótesis específica 1 mediante Chi cuadrada.

	Valor	gl.	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,063 <sup>a</sup>	4	0,002
Razón de verosimilitud	18,264	4	0,001
Asociación lineal por lineal	12,281	1	0,000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia.

**Regla de decisión:** Con un nivel de significación de  $\alpha= 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir se demuestra que: Los factores económicos están asociados a la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, ya que en la tabla 12 se aprecia que el valor del Chi cuadrada calculada ( $X_c^2=17,063$ ) y el p-valor (0,002) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

**Conclusión:** Al comprobarse la hipótesis alterna, se demostró la validez de la hipótesis específica 1: los factores económicos afectaron en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

### **Objetivo específico 2**

Identificar los factores de recursos humanos que determinan la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

### **Hipótesis específica 2**

Los factores de recursos humanos son determinantes en la morosidad para empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

### **Formulación de $H_0$ y $H_1$**

**$H_0$ :** Los factores de recursos humanos no están asociados a la morosidad para empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, 2019-2020.

**$H_1$ :** Los factores de recursos humanos están asociados a la morosidad para empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, 2019-2020.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0,050$ .

**Prueba estadística:** Se utiliza la prueba de hipótesis Chi cuadrada de independencia.

**Tabla 13.**  
Prueba de hipótesis específica 2 mediante Chi cuadrada.

	Valor	gl.	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,563 <sup>a</sup>	4	0,047
Razón de verosimilitud	10,321	4	0,023
Asociación lineal por lineal	9,439	1	0,000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia.

**Regla de decisión:** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir se muestra que: Los factores de recursos humanos están asociados a la morosidad para empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, puesto que en la tabla 13 se observa que el valor del Chi cuadrada calculada ( $X_c^2=9,563$ ) y el p-valor (0,047) es menor frente a la significancia  $\alpha=0,050$ .

**Conclusión:** al comprobarse la hipótesis alterna, se evidencio la validez de la hipótesis específica 2: los factores de recursos humanos fueron determinantes en la morosidad para empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

### **Objetivo específico 3**

Identificar el factor con mayor influencia en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.



### Hipótesis específica 3

Los factores económicos tienen mayor influencia en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020 en comparación a los factores de recursos humanos.

#### Formulación de H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>

**H<sub>0</sub>:** Los factores económicos y los factores de recursos humanos están asociado de manera homogénea en la morosidad para empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

**H<sub>1</sub>:** Los factores económicos y los factores de recursos humanos están asociados de manera heterogénea en la morosidad para empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0,050$

**Tabla 14**

Tabla de contingencia de los factores económico y los factores de recursos humanos por niveles

		Niveles			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Factores	Económicos	1	16	13	30
	De recursos humanos	2	23	5	30
	Total	3	39	18	60

Fuente: Elaboración propia

**Prueba estadística:** se utiliza la prueba de hipótesis Chi cuadrada de homogeneidad.

**Tabla 15**

Prueba de hipótesis específica 3 mediante Chi cuadrada

	Valor	gl.	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,145 <sup>a</sup>	2	0,007
Razón de verosimilitud	12,286	2	0,004
Asociación lineal por lineal	9,617	1	0,003
N de casos validos	60		

Fuente: Elaboración propia.

**Regla de decisión:** Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir se muestra que: Los factores económicos y los factores de recursos humanos están asociados de manera heterogénea en la morosidad para empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, ya que en la tabla 15 se aprecia que el valor del Chi cuadrada calculada ( $X_c^2=10,145$ ) y el p-valor (0,007) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

**Conclusión:** Al comprobarse la hipótesis alterna, se demostró la validez de la hipótesis específica 3: Los factores económicos tuvieron mayor influencia en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020 en comparación a los factores de recursos humanos, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

## CONCLUSIONES

Culminada la investigación y el correspondiente análisis estadístico, se llegó a las conclusiones siguientes:

1. Los factores económicos y factores de recursos humanos determinaron la morosidad en la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, afirmación que se corroboró mediante la prueba Chi cuadrada ( $X_c^2=9,949$ ), para un nivel de significación  $\alpha=0,05$  y 95% de nivel de confianza.

La empresa se vio afectada en la morosidad debido al factor económico y de recursos humanos, cuyos factores vienen a ser las más relevantes y determinantes casi en todas las empresas microfinancieras, y B&M Nuestra Confianza no es la excepción a este mal.

2. Los factores económicos afectaron en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020, afirmación que se hizo mediante la prueba Chi cuadrada ( $X_c^2=17,063$ ), para un nivel de significación  $\alpha=0,05$  y 95% de nivel de confianza.

El factor económico afectó en la morosidad de la empresa puesto que la evaluación crediticia no se hizo correctamente, así como tampoco se tuvo cuidado con el sobreendeudamiento, ni la capacidad de pago de los clientes, afectando todo ello a los intereses de la empresa.

3. Los factores de recursos humanos fueron determinantes en la morosidad para la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón,

periodo 2019-2020, afirmación que se hizo mediante la prueba Chi cuadrada ( $X_c^2=9,563$ ), para un nivel de significación  $\alpha=0,05$  y 95% de nivel de confianza.

Gran porcentaje de la morosidad se vio afectada por los factores de recursos humanos, debido a que se tuvo deficiencias en el proceso de reclutamiento y selección de personal, así como poca capacitación, y también faltó una política clara de retención de personal.

4. Los factores económicos tuvieron mayor influencia en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020 en comparación a los factores de recursos humanos, afirmación que se contrastó mediante la prueba Chi cuadrada ( $X_c^2=10,145$ ), para un nivel de significación  $\alpha=0,05$  y 95% de nivel de confianza.

Debido a la elevada deficiencia en la evaluación crediticia, revisión de sobreendeudamiento y análisis de la capacidad de pago, el factor económico se posicionó como principal factor que afectó en la morosidad de la empresa B&M Nuestra Confianza.

## RECOMENDACIONES

1. Al administrador, coordinador y asesores que conforman el comité de créditos mayor énfasis en la revisión de los expedientes. Debe haber una correcta y honesta evaluación crediticia. Así mismo tener al personal indicado, capacitado y contento, con expectativas de desarrollo profesional y personal durante su permanencia en la empresa.
2. Comprender la gran importancia que realizar una correcta evaluación del crédito, frenar los otorgamientos de crédito a clientes sobreendeudados en el sistema financiero y conocer la capacidad de pago de los clientes frente a sus obligaciones, hará que baje el nivel de riesgo de morosidad en cuanto al factor económico y así mismo ello hará concientizar a asesores y jefes al momento de admitir o denegar un financiamiento.
3. Mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal, las cuales se adapten a la misión, visión, valores y propósitos de la empresa. Así mismo capacitarlos frecuentemente en estrategias de promoción, métodos de evaluación y recuperación de crédito. También implementar una clara política de retención del personal para así evitar fuga de talentos. Todo esto ayudará que la morosidad debido al factor de recursos humanos disminuya.
4. Elevar la rigurosidad en la revisión de evaluación de créditos, analizar profundamente el nivel de sobreendeudamiento y capacidad de pago de los clientes. Esto ayudará a reducir el riesgo de morosidad debido al factor económico, que dicho sea de paso es el principal factor que causó la morosidad en la empresa B&M Nuestra Confianza.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegría, D. (2019). Debilidades en el proceso crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Limitada, Agencia Tingo María. Extraído de: [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1726/TS\\_DCAA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1726/TS_DCAA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrazueta, S. & Escobar B. (2012). Plan de riesgo crediticio ara disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito “Educadores de Cotopaxi” Cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010. Unidad Académica de -ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC. Latacunga. 147 p. Extraído de: <http://181.112.224.103/bitstream/27000/1140/1/T-UTC-0798.pdf>
- Caiza, J. (2020) Modelo de evaluación crediticia para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK SAMY LTDA, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, U.T.C, Latacunga. 66.p. Extraído de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5930/1/T-001454.pdf>
- Cárdenas, O. & J.M. Salazar, J. (2017). Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia. Extraído de: <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1565/MFC00500.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, R. & Bacilio, L. (2018). Las debilidades den la evaluación crediticia y si impacto en la morosidad de la empresa comercializadora Grupo Lives SAC. En Trujillo 2017. Extraído de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14898/Bacilio%20de%201>

a%20Cruz%20Laura%20-  
%20Cruz%20Rodr%c3%adguez%20Richard%20Grimaldo.pdf?sequence=1&is  
Allowed=y

Gómez, N. (2017). La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la  
Financiera Confianza S.A.A. Huanuco-2017. Extraído de:  
[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/804/G%c3%93MEZ%  
20ANTONIO%2c%20NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/804/G%c3%93MEZ%20ANTONIO%2c%20NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laguna, E. (2018). La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los  
microcréditos comerciales de la financiera Crecer Prepyme SAC. Huánuco, 2018.  
Extra:  
[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1150/LAGUNA%20  
MARTINEZ%20ELVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1150/LAGUNA%20MARTINEZ%20ELVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García-Revilo, Luis. (2006). El factor humano en la empresa. Gestión y administración  
de Recursos Humanos. MBA.

Menacho, J. (2019). La política crediticia y su influencia en la morosidad, entidad  
Financiera Efectiva S.A.-Huaraz 2017. Extraído de:  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10608/Tesis  
\\_61076.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10608/Tesis_61076.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza, J. (2020), Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de  
ahorro y crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento  
de Ucayali. Extraído de:  
[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS\\_JJMA\\_2019.pdf  
?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moncada, J. & Rodríguez, B. (2018). Análisis de los factores que afectan la morosidad  
de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco

- Internacional del Perú – Interbank. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Extraído de:  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624526/MONCADA\\_PJ%20%26%20RODRIGUEZ\\_CB.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624526/MONCADA_PJ%20%26%20RODRIGUEZ_CB.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Pacheco, I., & Valencia, E. (2016). Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2013. Extraído de:  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/576/3/Ivana\\_Eddy\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/576/3/Ivana_Eddy_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Ramón, D. (2018) en su tesis “Análisis de los índices de morosidad en los microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito KULLKI WASI LTDA” -Ambo -Ecuador 2018. Extraído de:  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2245/1/76617.pdf>
- Torres, R. (2015). Condiciones del mercado microfinanciero y riesgo crediticio en Mibanco de la Microempresa S.A. Agencia La Merced. Extraído de:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4203/Torres%20Chavez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, Y. (2019). La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica. Extraído de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43834?show=full>



## ANEXOS

## ANEXO 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**“FACTORES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA DE MICROCRÉDITOS B&M NUESTRA CONFIANZA DEL DISTRITO DE SAN RAMÓN, PERIODO 2019-2020”**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b><u>Problema general</u></b></p> <p>¿Cuáles son los factores de morosidad en la empresa de Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>❖ ¿Qué factores económicos determinan la morosidad en la empresa de Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del</p>	<p><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Determinar los factores de morosidad en la empresa de Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>❖ Identificar los factores económicos que determinan la morosidad en la empresa de Microcréditos B&amp;M</p>	<p><b><u>Hipótesis general</u></b></p> <p>“Los factores económicos y factores de recursos humanos determinan la morosidad en la empresa de Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020”.</p> <p><b><u>Hipótesis específicos</u></b></p> <p>❖ Los factores económicos afectan en la morosidad de la empresa de</p>	<p><b>A. VARIABLE INDEPENDIENTES:</b></p> <p><b>X = Factores económicos</b></p> <p>X<sub>1</sub>: Evaluación crediticia  X<sub>2</sub>: Sobreendeudamiento  X<sub>3</sub>: Capacidad de pago</p> <p><b>Z = Factores de recursos humanos.</b></p> <p>Z<sub>1</sub>: Reclutamiento y selección de personal</p>	<p><b><u>Generales</u></b></p> <p>❖ Histórico.  El presente método permitirá identificar los factores reales que asechan desde inicio de actividades en la crediticia.</p> <p>❖ Dialéctico.  Servirá para analizar e identificar los factores que originan la morosidad en la empresa de créditos.</p> <p><b><u>Específicos</u></b></p> <p>❖ <u>Inferenciales.</u></p>

<p>distrito de San Ramón, periodo 2019-2020?</p> <p>❖ ¿Qué factores de los recursos humanos determinan la morosidad en la empresa de Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020?</p> <p>❖ ¿Qué factor tiene mayor influencia en la morosidad de la empresa de microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020?</p>	<p>Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.</p> <p>❖ Identificar los factores de recursos humanos que determinan la morosidad en la empresa de Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.</p> <p>Identificar el factor con mayor influencia en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.</p>	<p>Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.</p> <p>❖ Los factores de recursos humanos son determinantes en la morosidad para empresa de Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.</p> <p>Son los factores económicos o los factores de recursos humanos, el que tienen mayor influencia en la morosidad de la empresa de Microcréditos B&amp;M Nuestra Confianza del distrito de San Ramón, periodo 2019-2020.</p>	<p>Z<sub>2</sub>: Capacitación de personal Z<sub>3</sub>: Motivación y retención de personal</p> <p><b>B. VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>Y = factores de morosidad</b></p> <p>Y<sub>1</sub>: Análisis de expedientes. Y<sub>2</sub>: Políticas de crédito. Y<sub>3</sub>: Relación morosos/cartera (porcentaje).</p>	<p>Servirá para estudiar y parametrizar, a través de la inducción y la deducción, las variables expuestas en la hipótesis central para determinar las posibles causas y consecuencias del fenómeno.</p> <p><b><u>Técnicas de investigación</u></b></p> <p>❖ Encuesta ❖ Observación ordinaria.</p> <p><b><u>Instrumentos de investigación.</u></b></p> <p>Cuestionario de Encuesta</p>
---	--	---	--	---

## Anexo N° 2

**MATRIZ DE OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E  
INDICADORES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</b>
Variable Independiente:  X= Factores económicos	Conjunto de elementos y características que se identifican, el cual servirán para medir la capacidad de pago de un determinado usuario de un financiamiento.	X <sub>1</sub> : Evaluación crediticia	Evaluación financiera	Recopilación de datos y observación
			Evaluación no financiera	
			Evaluación in situ	
		X <sub>2</sub> : sobrendeudamiento	Historial crediticio	
X <sub>3</sub> : capacidad de pago	Liquidez	Solvencia		
Variable Independiente:  Z= Factores de recursos humanos	Son todas las personas que intervienen en la promoción, prospección, admisión y recuperación de un financiamiento, el cual su correcto funcionamiento permitirá optimizar las metas.	Z <sub>1</sub> : Reclutamiento y selección de personal	Personal con experiencia o sin experiencia	Recopilación de datos y observación
			Personal comprometido con la visión de la empresa	
		Z <sub>2</sub> : Capacitación de personal	Promoción	
			Evaluación	
			Recuperación	
		Z <sub>3</sub> : Motivación y retención del personal	Comisiones	
			Reconocimientos	
Ascensos				
Variable Dependiente:	Son un conjunto de procedimientos	Y <sub>1</sub> : Análisis de expedientes	Clínicas de mora	

Y= Morosidad crediticia	que se realiza para la admisión de un crédito financiero; el cual es llevada de manera errónea, cuya consecuencia es la morosidad en las empresas crediticias, dicho resultado afecta negativamente en el cumplimiento de las metas esperadas.	Y <sub>3</sub> : Política de créditos	Procedimientos para la admisión de créditos	Recopilación de datos y observación
		Y <sub>4</sub> : créditos vencidos	Relación morosos/cartera (porcentaje)	

Fuente: elaboración propia

## Anexo N° 3

## SISTEMA DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

Variables		Dimensiones	Indicadores
<b>Variable independiente</b>	X= Factores económicos	X <sub>1</sub> : Evaluación crediticia	Evaluación financiera
			Evaluación no financiera
			Evaluación en situ
		X <sub>2</sub> : sobreendeudamiento	Historial crediticio
		X <sub>3</sub> : capacidad de pago	Liquidez
			Solvencia
<b>Variable independiente</b>	Z= Factores de recursos humanos	Z <sub>1</sub> : Reclutamiento y selección de personal	Personal con experiencia o sin experiencia
			Personal comprometido con la visión de la empresa
		Z <sub>2</sub> : Capacitación de personal	Promoción
			Evaluación
			Recuperación
		Z <sub>3</sub> : Motivación y retención del personal	Comisiones
Reconocimientos			
		Ascensos	
<b>Variable dependiente</b>	Y= Factores de morosidad	Y <sub>1</sub> : Análisis de expedientes	Clínicas de mora
		Y <sub>3</sub> : Política de créditos	Procedimientos para la admisión de créditos
		Y <sub>4</sub> : créditos vencidos	Relación morosos/cartera (porcentaje)

Fuente: elaboración propia

## Anexo N° 4

## ENCUESTA

Nombre: .....DNI N°: .....

TEMA: **FACTORES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA DE MICROCRÉDITOS B&M NUESTRA CONFIANZA DEL DISTRITO DE SAN RAMÓN, PERIODO 2019-2020**

**OBJETIVO:** Identificar los factores de morosidad en la Empresa de Microcrédito B&M Nuestra Confianza.

ITEMS DE PREGUNTAS	nunca	A veces	siempre
<b>VARIABLE: FACTOR ECONÓMICO</b>			
1. ¿En la evaluación que le realizaron para su crédito hicieron preguntas como sus ingresos diarios y créditos anteriores?			
2. ¿Le hicieron preguntas sobre su cónyuge y cuanto tiempo que viene viviendo en su domicilio?			
3. ¿El asesor para evaluar su solicitud de crédito llegó a su domicilio o negocio?			
4. ¿le han denegado un crédito por tener créditos por tener en 3 o más instituciones?			
5. ¿Usted tiene ingresos diarios, los cuales acreditan su capacidad de pago?			
6. ¿Sus ingresos cubren sus deudas, alimentación y para otros gastos imprevistos?			
<b>VARIABLE 2: FACTORES DE RECURSOS HUMANOS</b>			
7. ¿Los asesores que te atendieron demostraron tener experiencia?			
8. ¿El personal siempre se ve motivado en su centro laboral y eso lo transmite a sus usuarios?			
9. ¿Su primer crédito en la empresa fue por promoción del asesor?			
10. ¿El asesor te hizo preguntas personales y sobre ingresos al momento de su evaluación?			
11. ¿El asesor viene a cobrar de acuerdo a su cronograma en el lugar y día indicado?			

12. ¿El asesor le comento que, si usted es puntual ambos tendrán beneficios con la empresa?			
13. ¿usted ha visto reconocimientos que le dieron a su asesor?			
14. ¿Durante el tiempo que viene trabajando con la crediticia, ha visto el ascenso de su asesor?			
<b>VARIABLE - MOROSIDAD</b>			
15. ¿Cuándo alguna vez se atrasó en su cuota el asesor le comento que en comité de moras le exigieron hacerle el seguimiento?			
16. ¿Le indicaron que, para realizarle créditos, está en continua revisión de su expediente por la parte administrativa de la empresa?			
17. ¿Le indicaron si alguna vez su expediente fue materia de auditoria?			
18. ¿Le indicaron si alguna vez su expediente fue materia de control interno?			
19. ¿Cuándo usted saca un crédito, le indican cuáles son sus políticas de crédito y recuperación del mismo?			
20. ¿Cuándo solicita un crédito le indican que si no cumple con la obligación le van a reportar al sistema de Infocorp?			
21. ¿Conoce usted si la crediticia B&M tiene una relación de morosos de forma interna?			

Anexo N° 5

FOTOS





