



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
COMERCIALES Y DERECHO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
MARKETING**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

LA MOROSIDAD: CAUSAS Y CONSECUENCIAS

AUTOR:

VÁSQUEZ MANAYAY JUAN ANSELMO

**PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

Chiclayo – Perú

2019

Agradecimiento

A Dios

por darme la vida, la salud y las ganas
de lograr mi propósito para obtener mi grado
de Bachiller como primer paso en el
mundo Académico.

A la Universidad de Lambayeque
por darme la oportunidad de estudiar una
carrera profesional, a todos los docentes que en
estos cinco años me impartieron sus conocimientos
y enseñanzas para hacerme una mejor persona y un
buen profesional.

A mi centro de trabajo, la Sociedad de Beneficencia
de Chiclayo por darme las facilidades para estudiar
lo que tanto anhelé y ser un profesional de la
Administración y del Marketing

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis hijos Brian, Angie, y Jimmy por ser mi fuente de fortaleza, a mi madre, hermanos y hermanas, especialmente a mi hermana Yolanda que siempre me alentaron a seguir mis sueños.

A Salomé que siempre ha estado pendiente de mis logros, y por su constante apoyo moral para la culminación de mi carrera.

Resumen

El presente trabajo de investigación desarrolla un tema de vigente actualidad por la feroz competencia entre las empresas para tener más participación en el mercado.

La morosidad: causas y consecuencias, estudia los factores que llevan a las empresas a tener problemas de liquidez por falta de una buena gestión de los créditos, además la competitividad laboral lleva a algunos gerentes y analistas de crédito que por el hecho de cumplir con las metas fijadas por la empresa otorgan créditos sin observar los reglamentos internos.

A través del estudio de investigación conoceremos otros trabajos que se han ocupado de explicar las razones de algunas empresas que por la falta de capacitación a sus empleados no hacen una buena calificación de los riesgos crediticios antes de otorgarlos.

Las consecuencias de la morosidad son conocidas empíricamente que determinan que las empresas recurren a financiamientos bancarios por falta de liquidez, encareciendo sus costos, pierden competitividad en el mercado y reducen su rentabilidad, además de perder el valor de la marca.

Se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo para conocer las causas y efectos de la morosidad, obteniendo resultados que señalan la importancia de hacer algo para que se reduzca porque preocupa fuertemente en la institución.

Finalmente se propone que los encargados de otorgar los créditos realicen un buen análisis de los riesgos a los clientes nuevos que lo solicitan, además de brindar constante capacitación a su personal encargado de la recuperación de los créditos.

Palabras clave: morosidad, causas, consecuencias, crédito, cobranza

Índice

Resumen	IV
Índice de tablas	VI
I. Problema de investigación	1
1.1. Objetivos.....	2
• Objetivo General.....	2
• Objetivos específicos	2
1.2. Justificación e importancia	2
• Justificación teórica	2
• Justificación práctica.....	2
• Justificación económica	2
1.3. Causas de la morosidad	3
1.4. Consecuencias de la morosidad	3
II. Marco teórico y metodológico.....	4
2.1. Antecedentes bibliográficos.....	4
2.2. Materiales y métodos.....	7
2.3. Población y muestra en estudio.....	7
III. Resultados	8
IV. Discusión.....	13
V. Conclusiones.....	15
VI. Recomendaciones	16
VII. Referencias bibliográficas	17
VIII. Anexos	18
Anexo 1 - Matriz de consistencia.....	18
Anexo 2 - Cuestionario.....	19

Índice de tablas

Tabla 1: Centralizar la cobranza en una sola área	8
Tabla 2: Usar indicadores de cobranza	9
Tabla 3: Alto índice de morosidad.....	10
Tabla 4: Reducción urgente de la morosidad	11
Tabla 5: Afectación económica de la morosidad.....	12

Índice de figuras

Figura 1: Centralizar la cobranza en una sola área	8
Figura 2: Usar indicadores de cobranza	9
Figura 3: Alto índice de morosidad.....	10
Figura 4: Reducción urgente de la morosidad	11
Figura 5: Afectación económica de la morosidad	12

I. Problema de investigación

La morosidad es un problema que cada vez alcanza ribetes preocupantes a las empresas que no realizan una buena gestión a los activos y dan créditos sin una buena calificación del riesgo de retorno del pago acordado con sus clientes, la morosidad puede llevar hasta la insolvencia a la empresa, teniendo que pedir préstamos bancarios para seguir operando, lo que conlleva a encarecer sus operaciones y reducir su rentabilidad.

Incluso una empresa que cae en insolvencia económica disminuye su valor comercial, dejándola a merced de los competidores en el posicionamiento del mercado, se ve forzada a solicitar préstamos bancarios para seguir operando, disminuye su rentabilidad por los costos financieros aumentando su deuda por conceptos de intereses a su acreedor, y si no gestiona bien su cartera morosa podría terminar cerrando por situación de quiebra económica.

Según Asabanc, (2019) en su boletín mensual de febrero afirma:

El indicador de morosidad de los créditos bancarios se ubicó en 3.04% en enero de 2019, y anotó un incremento de 0.09 puntos porcentuales respecto a diciembre del 2018, aunque a tasa anual la variación fue negativa (-0.09 puntos porcentuales). A pesar del leve avance de dicho indicador, es importante señalar que éste se encuentra por debajo del promedio de los últimos doce meses (3.11%). (p. 3)

La morosidad en el sistema bancario del Perú está creciendo de forma progresiva desde el año 2011, donde el promedio anual fue de 1.53% se está incrementando cada año por diversos factores, ya al 2018 es de 3.12%, en este año 2019 al mes de agosto está en 3.07% lo que indica que la curva ascendente va a seguir si no se toman las medidas adecuadas, lo más preocupante es que el crecimiento del país está estancado muy por debajo de los últimos 5 años.

Existen varios factores que conllevan a caer en morosidad en el sistema financiero, de ellos los más comunes son: en crédito de consumo el desempleo, el padecimiento de enfermedades o la enfermedad de algún familiar, junto con la falta de una educación financiera que hace que cada vez los clientes de los bancos se endeuden por llevar una vida holgada ficticia abusando de las tarjetas de crédito, en muchos casos los tenedores de tarjetas de crédito “ruletean”, es decir pagan una deuda con otro crédito.

En lo que respecta a la morosidad en las pequeñas y gran empresa en el 2018 son los escándalos políticos sobre los sobornos pagados por Odebrech a los principales empresarios y estos a su vez sub contratan a otras empresas más pequeñas para la ejecución de pequeñas obras del proyectos final, ese ruido político con ribetes de escándalo ha hecho que se paralice la economía en los años 2017- 2018 no sin dejar de mencionar como factor importante el

fenómeno del niño costero acaecido especialmente en el norte del país que ha paralizado gran parte de la economía en la región, motivo por el cual muchas pequeñas empresas dejaron de cumplir con sus pagos y hasta la fecha siguen con atrasos recurrentes.

1.1. Objetivos

- **Objetivo General**

- Determinar las causas y consecuencias de la morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

- **Objetivos específicos**

- Determinar las causas de la morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.
- Conocer los factores que inciden para caer en morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.
- Establecer la importancia de reducir la morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

1.2. Justificación e importancia

- **Justificación teórica**

La justificación teórica se da porque el presente trabajo de investigación servirá como material de consulta para posteriores investigaciones para los alumnos o investigadores que necesiten documentar o citar trabajos afines

- **Justificación práctica**

Con el conocimiento de los factores que inciden en los clientes que caen en morosidad, el análisis de las estrategias recomendadas y la relación que existe en una buena gestión financiera empresarial para evitar la morosidad, servirá para evitar que las empresas tengan una cartera abultada de clientes morosos.

- **Justificación económica**

El presente trabajo de investigación se justifica económicamente porque con una buena gestión del crédito se va a tener mayor liquidez en la empresa, aumentar la rentabilidad, realizar mejoras en la producción, brindar un mejor servicio y a la vez evitar una cartera pesada y por consiguiente pérdida económica.

- **Importancia**

La importancia del presente trabajo de investigación estriba en que servirá para que las empresas puedan estudiar y analizar factores económicos, políticos y sociales que influyen en los clientes con problemas de pagos y así tener una guía de consulta para sus empresas.

1.3. Causas de la morosidad

Se ha estudiado varios factores que influyen en la economía y que llevan a los clientes a caer en la morosidad

- **Factor macroeconómico.-** Son factores que se presentan a nivel nacional, es decir cuando la inflación es alta, escaso crecimiento del PBI y el aumento del tipo de cambio.
- **Factor microeconómicos.-** Son factores internos de las empresas que carecen de una buena política de créditos, escasa o nulo incentivo a su personal para la recuperación de sus préstamos y créditos.
- **Factor económico local.-** Es el comportamiento económico del lugar donde se desarrolla la actividad comercial y el desarrollo de la economía local que tiende a ir en consonancia con el dinamismo económico del PBI local, a más desarrollo económico local será menor el índice de morosidad en la región o ciudad.
- **Idiosincrasia peruana.-** Somos un país donde los ciudadanos no estamos acostumbrados al ahorro, al contrario una gran parte de la población quiere aparentar lo que no tiene, dándose una vida artificial basada en el préstamo y el crédito con el dinero plástico, según Asbanc en su reporte de las tarjetas de créditos de bancos, (2019) al mes de julio la morosidad en tarjetas de crédito del sistema bancario reportó 4.64%, donde los créditos morosos de las medianas empresas giraba en torno al 11.01%.

1.4. Consecuencias de la morosidad

- **Consecuencias para el deudor.-** cuando una persona natural o jurídica solicita un crédito tiene que presentar generalmente una garantía que puede ser un bien material, el auto, incluso la vivienda familiar y casi siempre un aval, según la política de los bancos en promedio a cuatros meses de retraso en los pagos inician acciones judiciales de embargo con el fin de cobrarse la deuda atrasada, y si no encuentran bienes materiales que cubran la deuda incluyen al aval que ha garantizado el crédito que tiene que hacerse responsable de la deuda impaga por su avalado, además de ello la entidad acreedora reporta al sistema de Infocorp que va a registrar en la central de riesgo crediticio del sistema bancario y no podrá ser sujeto de crédito hasta que pague su deuda y aún después de haberla cancelado tendrá que pasar dos años para que desaparezca el nombre del deudor definitivamente de Infocorp.
- **Consecuencias para el acreedor.-** cuando no se gestiona bien los créditos otorgados, hay demasiada flexibilidad a la hora de otorgar los créditos, no hay una buena política

de créditos o el personal que analiza el otorgamiento de los créditos no es exigente con la garantía y aval para el otorgamiento de créditos se puede dar a clientes que no van a cumplir con sus pagos de forma oportuna lo que generará que los clientes caigan en morosidad, lo que conllevará a reducir la rentabilidad de la empresa y encarecer los próximos créditos que otorgue, finalmente si no recupera los créditos otorgados tendrá pérdidas económicas.

II. Marco teórico y metodológico

2.1. Antecedentes bibliográficos

A nivel internacional

Según Salazar (2015), en su Tesis Modelo de Gestión por Procesos para Reducir el Indicador de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. señala que los problemas que se suscita son la inexistencia de políticas de captación, colocación y cobranza, las funciones del área de negocios no están definidas y el deficiente proceso de selección y capacitación del personal, para revertir la situación, señala que se debe tomar la decisión de Diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para reducir el indicador de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., utilizando los métodos de nivel técnico de conocimiento: Inductivo, Deductivo, Analítico – Sintético, Histórico – Lógico, además señala como causas de la morosidad la falta de análisis del entorno, deficiencia en el análisis de crédito, la falta de políticas y procedimientos, tener un sistema de información deficiente, realizar un seguimiento y control de cartera inoportuno e inadecuado, la insuficiente información del socio o cliente, la falta de investigación sectorial, el deficiente identificación de riesgos, y la ausencia de seguimiento y control de la morosidad.

Se coincide con el investigador de la Tesis citada anteriormente, menciona como un factor de riesgo en las empresas para la recuperación de la mora, la falta de un plan de otorgamiento de crédito y señala que es muy riesgoso para una empresa dar créditos por razones de amistad o de carácter político sin ser exhaustivos en calificar y analizar las solicitudes de créditos, se debe implementar un proceso de cobranza con indicadores que registren la eficiencia de la misma y que tengan procedimientos claros cuando el cliente no paga oportunamente y transcurren más de 30, 60, 90 o más días de atraso en sus pagos.

Según ESPINOZA, (2017) en su tesis LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS EN CHILE nos señala que es muy importante que los bancos tengan sumo cuidado al otorgar un crédito para evitar lo ocurrido el año 2007 en Estados Unidos, llamada la Crisis subprime, donde se daba préstamos hipotecarios con garantías por encima del valor

real de la hipoteca que cuando la FED restringe las tasas de interés en el 2005 y los prestatarios vieron ajustadas hacia arriba sus tasas y cuotas, rebasando la capacidad de pago lo que generó el incremento de la tasa de morosidad y, en consecuencia, las ejecuciones hipotecarias, situaciones que algunos bancos como Bank of America, y Merrill Lynch comunican que han sufrido pérdidas en sus resultados y ya en septiembre 2008, el banco inversor Lehmann Brothers declara la bancarrota.

Se coincide con el investigador Espinoza en el sentido que en tiempos de bonanza económica, se debe ser muy cauto a la hora de otorgar un crédito, más aun en épocas de recesión como la actual, especialmente los hipotecarios porque ha sucedido que se pueden sobrevalorar la hipoteca como sucedió en el 2,008 en España recientemente en el 2016 en Italia donde el Banca Monte Paschi de Siena que en un solo día se anotó con una baja de un 13% en la bolsa de Milán.

Los bancos como entidades que dinamizan la economía en una región deben hacer un buen análisis antes de otorgar un crédito a los prestatarios, sean estos para financiar un negocio o para los créditos de consumo ya que en la actualidad se da con mucha facilidad tarjetas de créditos a los jóvenes que no tienen trabajo estable y se ven en apuros para cancelar sus cuotas, muchos de ellos pagan una cuota de un crédito con la tarjeta de otro banco lo que les genera mayor endeudamiento por los altos intereses de las tarjetas.

A nivel nacional

Según F. L.Jaramillo Cano, A. E. Trevejo Curi, (2017), en sus tesis “Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016” nos señala que la Morosidad tiene relación con el desempleo, las variaciones de la inflación y la tasa de cambio, donde hace las recomendaciones que el ente regulador de la economía promueva el endeudamiento en soles para evitar la volatilidad del tipo cambiario, que se debe establecer encajes diferenciados al sistema bancario, implementando encajes más elevados en soles y dólares a los productos bancarios con un alto nivel de morosidad para desalentar un mayor volumen de la oferta de créditos y prevenir el endeudamiento desproporcionado

Se coincide con las investigadoras que los entes reguladores y de control del sistema financiero promuevan políticas para orientar a los agentes económicos prestatarios sobre los riesgos de sobre endeudarse, aunado a ello promover encajes diferenciados a los servicios financieros con alta tasa de morosidad para desalentar el crédito, más aun en épocas de paralización de la economía que impide la generación de nuevos puestos de trabajo, fomenta la precarización de los existentes y finalmente la reducción y el desempleo.

Si bien es cierto que el libre mercado y la oferta y la demanda regula los precios, también es importante que el gobierno aplique políticas que desalienten el sobreendeudamiento de las empresas y del público en general con la finalidad de reducir la morosidad en el sistema bancario.

Según López, (2016) en su tesis, La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del santa - años 2014 y 2015 de tipo correlacional, de diseño transversal no experimental concluye que: La deficiente gestión de la calidad crediticia en los procesos de evaluación, han originado un incremento de los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y que produce un efecto negativo en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa - años 2014 y 2015.

Se coincide con la investigadora porque se nota la importancia de que los analistas de crédito tengan mayor cuidado y realicen un mejor análisis para el otorgamiento de los créditos, porque finalmente son ellos que inician el otorgamiento del crédito, además se debe impulsar mayor dinamismo al área de recuperación de créditos para insistir y persuadir a los clientes para que horren con pagar sus cuentas atrasadas, señala la importancia de utilizar indicadores de gestión para monitorear la morosidad como una herramienta importante en la recuperación de los créditos vencidos.

A nivel Local

Según Isabel, (2015) en su Tesis ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A – 2015, estudia los problemas de morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A – Ferreñafe; y para ello propone estrategias de cobranza, realiza una investigación de tipo descriptiva - correlacional – propositiva donde encuesta a los empleados de la oficina y también a los usuarios del servicio de E.P.S.E.L. S.A. ZONAL FERERÑAFE, recomienda que se plantee tácticas de cobranza en mejora de la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A – Ferreñafe.

La importancia de la Tesis antes citada recae en la el estudio de las causas de la morosidad y la propuesta de un plan de gestión de cobranza para dinamizar la recaudación de los pagos en forma adecuada, además a ello propone la alianza estratégica con los bancos y agentes para que cobren por los servicios que presta EPSEL S.A. ZONAL FERREÑAFE, y de esa manera darles más facilidades a sus clientes, considero que las empresas deben adoptar esa

medida de hacer alianzas estratégicas con los bancos para que cobren en sus oficinas y agentes autorizados a nivel nacional por las ventas de productos o servicios que brinda a sus clientes y dinamizar los pagos de los clientes desde cualquier lugar del Perú, y evitar que en muchos casos por estar fuera de Chiclayo no puedan cancelar sus obligaciones y caigan en morosidad.

La investigadora menciona la importancia de usar la tecnología como herramienta para interactuar con los clientes usando las redes sociales y el internet con la finalidad de enviar mensajes a los clientes para hacerles recordar sus compromisos de pago.

Según Ruíz Ballena, (2017), en su Tesis “Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular peruano canadiense E.I.R. Ltda. Chiclayo – 2017”, nos señala de la importancia de diseñar un plan de gestión de cobranza con la finalidad de incrementar la liquidez de la empresa, considera muy importante reducir los diferentes riesgos que afronta las instituciones mediante una correcta aplicación de estrategias de cobro ya que permitirán afrontar el mercado con la competitividad necesaria para brindar el mejor servicio y así poder llegar a posicionarse en dicho mercado.

En el trabajo de investigación antes citada de Ruiz Ballena señala la importancia de diseñar un Plan de Gestión de cobranza para reducir los índices de morosidad, incidiendo en la cobranza de las deudas que tengan desde el retraso de un día aplicando estrategias de persuasión, comunicación y utilizar todas las estrategias y los medios legales para la recuperación de la deuda impaga, señala la importancia de establecer relaciones duraderas con los clientes con la finalidad de facilitar el contacto personal cuando se le recuerde cuando tenga un atraso de pago en sus cuentas.

2.2. Materiales y métodos

Se ha utilizado como herramienta fundamental las tesis antes citadas para fundamentar el presente trabajo de investigación de método cualitativo, se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario y de una entrevista a la Sub gerente de gestión inmobiliaria y a la directora de la Institución educativa “Vicente de la Vega” de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

2.3. Población y muestra en estudio

La población para el presente trabajo de investigación son los 140 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo y la muestra está comprendida por 60 trabajadores que se han seleccionado aleatoriamente dentro de la población objeto del estudio.

III. Resultados

Pregunta N° 1 ¿Considera Ud. Que la SBCH. Debe tener un área responsable de la recuperación de toda la cartera morosa?

Tabla 1

Centralizar la cobranza en una sola área

Ítems	Frecuencia	%	F. Acumulada
Totalmente de acuerdo	35	58%	58%
De acuerdo	13	22%	80%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10%	90%
En desacuerdo	2	3%	93%
Totalmente en desacuerdo	4	7%	100%
Total	60	100%	

Fuente: encuesta.

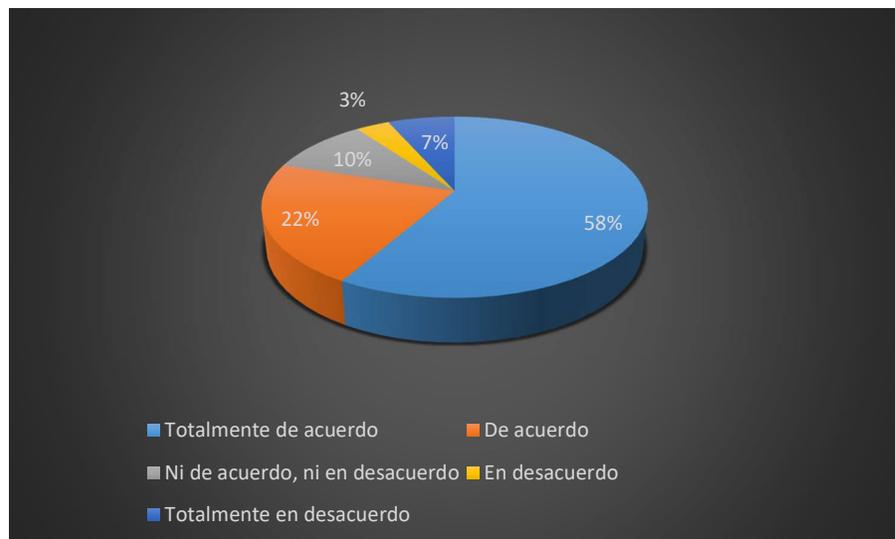


Figura 1: Centralizar la cobranza en una sola área

Fuente: Elaboración propia

Ante la Pregunta N° 1, en el acumulado, el 80% de los encuestados responden que se debe implementar un área, u oficina encargada de la cobranza de la morosidad de todas las áreas productivas, en contra del 10% acumulado que está en desacuerdo.

Pregunta N° 2 ¿Considera adecuado utilizar indicadores de cobranza y evidencias para la recuperación del crédito?

Tabla 2:

Usar indicadores de cobranza

Ítems	Frecuencia	%	F. Acumulada
Totalmente de acuerdo	24	40%	40%
De acuerdo	24	40%	80%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	12%	92%
En desacuerdo	2	3%	95%
Totalmente en desacuerdo	3	5%	100%
Total	60	100%	

Fuente: encuesta.

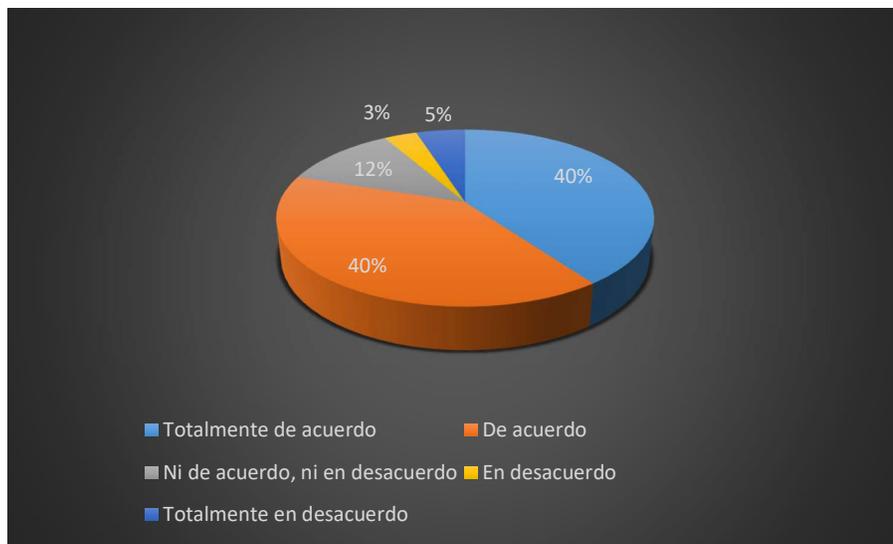


Figura 2: Usar indicadores de cobranza

Fuente: Elaboración propia

Ante la pregunta N° 2, el 80% de encuestados señalan que están de acuerdo que se deben utilizar indicadores de cobranza para ver la efectividad y mejorar la gestión de cobranza, considerando que lo que se mide se puede mejorar, también se debe aplicar correctivos para cumplir con lo planificado en la reducción de la morosidad, contra el 8% que está en desacuerdo.

Pregunta N° 3 ¿Considera que la SBCH tiene un alto índice de morosidad?

Tabla 3

Alto índice de morosidad

Ítems	Frecuencia	%	F. Acumulada
Totalmente de acuerdo	26	46%	46%
De acuerdo	13	23%	68%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	23%	91%
En desacuerdo	2	4%	95%
Totalmente en desacuerdo	3	5%	100%
Total	57	100%	

Fuente: encuesta.

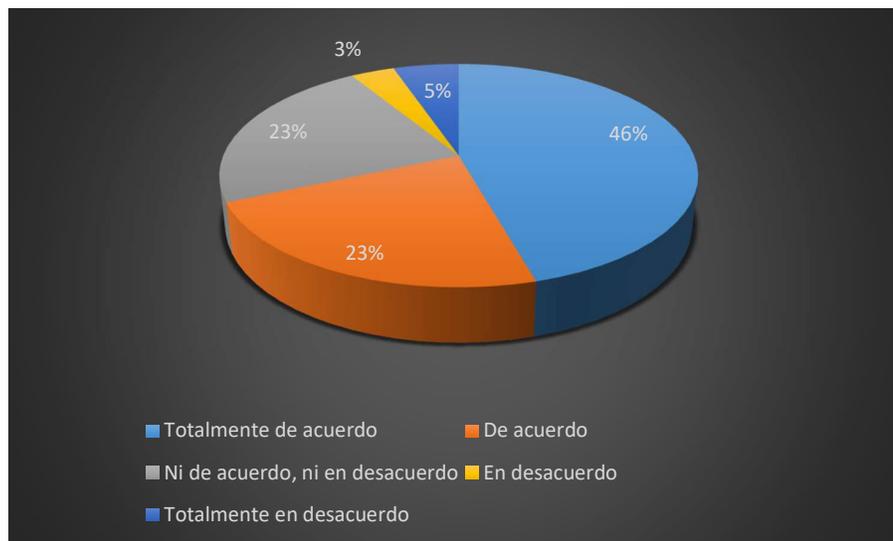


Figura 3: Alto índice de morosidad

Fuente: Elaboración propia

Ante la pregunta N° 3, el 68% de encuestados está de acuerdo al señalar que hay un alto índice de morosidad en la Institución, un importante 23% no está de acuerdo ni en desacuerdo y sólo el 9% señala que está en desacuerdo que la Institución tenga un alto índice de morosidad.

Pregunta N° 4 ¿Considera necesario reducir con urgencia la morosidad en la SBCH.

Tabla 4

Reducción urgente de la morosidad

Ítems	Frecuencia	%	F. Acumulada
Totalmente de acuerdo	37	62%	62%
De acuerdo	16	27%	88%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8%	97%
En desacuerdo	0	0%	97%
Totalmente en desacuerdo	2	3%	100%
Total	60	100%	

Fuente: encuesta.

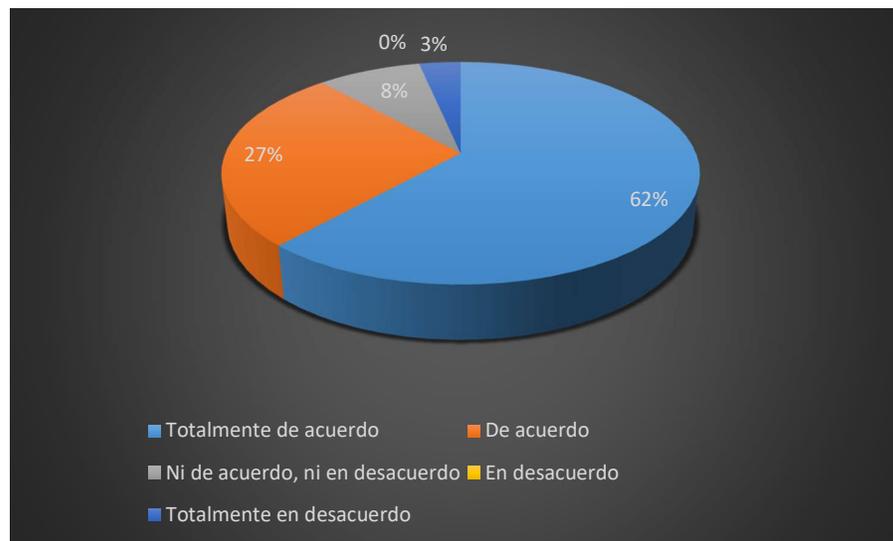


Figura 4: Reducción urgente de la morosidad

Fuente: elaboración propia

Ante la pregunta N° 4, el 62% está totalmente de acuerdo que se debe reducir con urgencia la morosidad en la Institución, a ello le adicionamos el 27% de encuestados que están de acuerdo, haciendo un contundente 89% que señalan que es urgente hacer algo para reducir la morosidad.

Pregunta N° 5 ¿Considera que la morosidad afecta económicamente a la SBCH?

Tabla 5:

Afectación económica de la morosidad

Ítems	Frecuencia	%	F. Acumulada
Totalmente de acuerdo	39	65%	65%
De acuerdo	15	25%	90%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	7%	97%
En desacuerdo	0	0%	97%
Totalmente en desacuerdo	2	3%	100%
Total	60	100%	

Fuente: encuesta.



Figura 5: Afectación económica de la morosidad

Fuente: Elaboración propia

Ante la pregunta N° 5, el 65% de encuestados señala que están totalmente de acuerdo que la morosidad afecta económicamente a la Institución, adicional a ello el 25% están de acuerdo, haciendo un contundente 90% que opinan lo mismo.

Entrevista a la Directora de la Institución Educativa “Vicente de la Vega”

La Profesora Lourdes Peralta Imaña es la Directora de la Institución Educativa “Vicente de la Vega” que es una unidad productiva de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo nos relató que el 50% de padres de familia están al día con los pagos mensuales de las pensiones de sus hijos y que el otro 50% tienen un atraso de hasta 6 meses de mora y que tiene que pararse en la puerta para cobrarles, previo cronograma de pago, que los pagos los hace en la oficina de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo en efectivo porque no cobran mediante los bancos ni con tarjetas de crédito, lo que conlleva que por razones de tiempo los padres no tengan las facilidades para el pago de la mensualidad de sus hijos.

La morosidad de los padres de familia en la Institución Educativa “Vicente de la Vega” impide la compra de materiales tecnológicos y brindar un mejor servicio a los alumnos, lo que conlleva que se vaya reduciendo cada vez el número de alumnos matriculados.

IV. Discusión

Se determinó que las causas de la morosidad en la Sociedad de beneficencia de Chiclayo es la falta de modernización en la gestión de cobranza en su oficina principal porque no hacen uso del uso de las tarjetas de crédito, no tienen convenios con los bancos para que sus clientes realicen sus pagos en ellos a nivel nacional, toda la cobranza se hace en efectivo en sus ventanillas, no utilizan indicadores de cobranza que mida la evolución y reducción de la morosidad, hay una notoria falta de compromiso de los funcionarios encargados de monitorear la evolución de la morosidad, lo que se refuerza con la respuesta de sus trabajadores ante la pregunta N° 1, en el acumulado, el 80% de los encuestados responden que se debe implementar un área, u oficina encargada de la cobranza de la morosidad de todas las áreas productivas con personal capacitado y dedicado exclusivamente a gestionar la recaudación de la cartera morosa, que proponga estrategias, utilice técnicas modernas en la recuperación del crédito.

Esta discusión confirma lo estudiado por Karely (2016) en su tesis Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015. Donde concluye que se ha propuesto un plan de riesgo para disminuir la morosidad de la Financiera Crediscotia, con la finalidad de propagar el pago de la cartera atrasada y generar beneficios en el financiamiento de la deuda.

Se ha investigado que en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo no utilizan herramientas en su gestión de cobranza que atenúen los factores macroeconómicos que inciden para caer en la morosidad, no le dan importancia al rumbo económico del país (PBI. inflación,

tasa de cambio, etc.), además los factores microeconómicos o internos de la institución no están modernizados, su sistema de cobranza es tradicional, todo los clientes tienen que ir a pagar a sus oficina principal en un horario de 7:35 a.m. a 1:25 p.m. y de 2:05 p.m. a 3:10 p.m. lo que resulta que no es un horario amigable para los clientes, no cobran con tarjetas de crédito o débito y no tienen convenio con algún banco para que sus clientes puedan pagar allí.

Un factor importante de la morosidad que no toman en cuenta es la idiosincrasia peruana. Gestion, (2017), señala que el 26.5% de los peruanos son reacios a ser puntual en sus pagos, de tal manera que se debe ser riguroso a la hora de otorgar un crédito o alquilar un local comercial a los clientes con alto riesgo crediticio.

Esta investigación concuerda con lo estudiado por Alvaro (2018) en su tesis *GESTIÓN FINANCIERA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE HUANCAYO* donde concluye que se ha determinado que la gestión financiera, mediante un planeamiento financiero en el que se planifique y organicen las actividades educativas (83.30%), se realice presupuestos de ingresos y gastos (85%); se realicen actividades de control (83.30%), se gestione las cobranzas (83.30%), tengan políticas de incentivos (70.00%) y cobranza judicial (76.70%), influirán directamente en reducir la morosidad de las instituciones educativas privadas de la ciudad de Huancayo.

Se estudió que la morosidad afecta económicamente a la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo el normal desarrollo de sus actividades comerciales y de proyección social, porque con Resolución de Presidencia N° 142-2019-P-SBCH se dispone la finalización de actividades y cierre de la Unidad de Negocio Institución Educativa Vicente de la Vega a partir del 31 de diciembre de 2019 por una mala gestión financiera y su abultada cartera morosa, de allí que se quiere con urgencia darle la debida importancia a la reducción de la morosidad para evitar el mismo destino de otras unidades de negocio, de tal manera que ante la pregunta N° 4, el 62% está totalmente de acuerdo que se debe reducir con urgencia la morosidad en la Institución, a ello le adicionamos el 27% de encuestados que están de acuerdo, haciendo un contundente 89% que señalan que es urgente reducir la morosidad.

Se concuerda con LEONEL (2016) en su tesis *ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO-JAÉN 2015*, donde concluye que las estrategias de cobranza si se relacionan con la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mibanco – Jaén, dado que el coeficiente de Spearman que indica un .823, indicador que supera el .5, que demuestra el grado de correlación, ente la variable independiente y dependiente, y que el implemento de las estrategias de cobranza

redujo la morosidad en la entidad financiera Mibanco en un 1% proyectándose al cierre de año mejorar el indicador en un 3%.

V. Conclusiones

1. Faltan organizar un área responsable de la cobranza, evaluación y aplicación de estrategias para reducir la morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo con personal altamente preparado legal y administrativamente para la correcta evaluación de los créditos, la cobranza y la recuperación de la cartera morosa se debe realizar cobrando con tarjetas de crédito o débito, además de hacer alianzas estratégicas con un banco para que los clientes paguen en sus oficinas, agentes, y en horarios más extendidos que el horario de la ventanilla de la oficina principal de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo
2. No se apoyan en la información del INEI, ASBANC etc., que brindan estadísticas para la toma de decisiones considerando y teniendo en cuenta los factores macroeconómicos, microeconómicos, la evolución de la economía regional y la idiosincrasia de un 26.5% de peruanos que no son responsables con sus pagos antes de arrendar los locales comerciales y el otorgamiento de créditos en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.
3. No hay un compromiso de todo el personal que labora en la institución para que contribuyan a la reducción de la morosidad ya que está afectando el cumplimiento de los planes institucionales y el cumplimiento de las metas trazadas de ayuda social y de la supervivencia de la institución.

VI. Recomendaciones

1. Se debe organizar un área de cobranza que realizar un buen análisis del riesgo crediticio a cada solicitante, actualizando los procedimientos internos y enfocándose en la pronta recuperación del mismo, poniendo especial énfasis en la recuperación de la cartera morosa.
2. Capacitar constantemente al personal encargado de la evaluación de créditos para que se apoyen en las estadísticas del Inei, Asbanc, para la evaluación de los factores que inciden en los clientes antes del otorgamiento de un crédito.
3. Se debe planificar a mediano y largo plazo las expectativas de cobranza de la morosidad para evitar que se siga incrementando, utilizando los indicadores de reducción de la morosidad.
4. Se debe involucrar a todo el personal administrativo con especial mención a los que evalúan el otorgamiento de un arriendo de local o de un servicio de sepultación, para que se comprometan a contribuir con un buen análisis de los clientes que solicitan un crédito, con la finalidad de evitar el incremento de la morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

VII. Referencias bibliográficas

- ALVARO, B. C. (2018). Tesis GESTIÓN FINANCIERA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE HUANCAYO *Universidad del Centro del Perú*.
- Asbanc. (febrero de 2019)./BOLETIN_MENSUAL_FEBRERO_2019.pdf.
- Asbanc. (julio de 2019). *Tarjetas de créditos de bancos*
- Bach. Ruíz Ballena, M. F. (2017). Tesis “Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular peruano canadiense E.I.R. Ltda. Chiclayo – 2017”, Universidad Señor de Sipan
- ESPINOZA, S. A. (2017). Tesis LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS EN CHILE UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA.
- Fiorella Lizbeth Jaramillo Cano y Angella Emperatriz Trevejo Curi. (2017). tesis “Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016” Universidad San Ignacio de LOyola.
- Isabel, B. N. (2015). Tesis ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A – 2015, Universidad Señor de Sipan.
- Karely, F. A. (2016). tesis Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015. Universidad César Vallejo
- LEONEL, B. C. (2016). ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO- JAÉN 2015.*Universidad Señor de Sipan*.
- LÓPEZ, N. R. (octubre de 2016). La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa - años 2014 y 2015 presentado a la Universidad Los Ángeles de Chimcbote
- Salazar, I. G. (2015). tesis “Modelo de Gestión por Procesos para Reducir el Indicador de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.”UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.

VIII. Anexos

Anexo 1 - Matriz de consistencia



TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	
La Morosidad: Causas y Consecuencias	¿De qué manera conociendo las causas y consecuencias se podría evitar la morosidad?	Conociendo las causas y consecuencias se evita la morosidad	GENERAL - Determinar las causas y consecuencias de la morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo	DISEÑO -NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL	TÉCNICAS -Observación (in situ) -Recolección de datos -Encuesta - Lectura
			ESPECÍFICOS - Determinar las causas de la morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. -Conocer los factores que inciden para caer en morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. -Establecer la importancia de reducir la morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.	POBLACION 140 Trabajadores	INSTRUMENTO -Cuestionario
				MUESTRA 60 Trabajadores seleccionados de forma aleatoria	ANÁLISIS DE DATOS -Programa Excel

Elaboración: Sr. Juan Anselmo Vásquez Manayay

Anexo 2 - Cuestionario

LA MOROSIDAD: CAUSAS Y CONSECUENCIAS EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO

El presente cuestionario tiene por objetivo obtener información con fines investigativos respecto a algunos factores importantes que han contribuido a la morosidad en la Institución, por favor lea cada uno de los ítems y responda marcando con una “X” la alternativa que usted considere conveniente considerando las siguientes alternativas:

NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 al 5

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. Que la SBCH. Debe tener un área responsable de la recuperación de toda la cartera morosa?					
2	¿Considera adecuado utilizar indicadores de cobranza y evidencias para la recuperación del crédito?					
3	¿Considera que la SBCH tiene un alto índice de morosidad?					
4	¿Considera necesario reducir con urgencia la morosidad en la SBCH?					
5	¿Considera que la morosidad afecta económicamente a la SBCH?					

Anexo 3 - Validación de instrumentos

CUESTIONARIO ENCUESTA - TRABAJADORES

LA MOROSIDAD: CAUSAS Y CONSECUENCIAS

Responsable: Juan Anselmo Vásquez Manayay

Indicaciones: Señor(a) especializado(a) les pido su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los Ítems del cuestionario de la encuesta, que le mostramos marque con un aspa en el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional demostrando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 al 5

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. Que la SBCH. Debe tener un área responsable de la recuperación de toda la cartera morosa?					
2	¿Considera adecuado utilizar indicadores de cobranza y evidencias para la recuperación del crédito?					
3	¿Considera que la SBCH tiene un alto índice de morosidad?					
4	¿Considera necesario reducir con urgencia la morosidad en la SBCH?					
5	¿Considera que la morosidad afecta económicamente a la SBCH?					

Recomendaciones: _____

Apellidos y nombres	
Título y/o grado académico	

FIRMA

FICHAS DE VALIDACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO ENCUESTA - TRABAJADORES

LA MOROSIDAD: CAUSAS Y CONSECUENCIAS

Responsable: Juan Anselmo Vásquez Manayay

Indicaciones: Señor(a) especializado(a) les pido su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los Ítems del cuestionario de la encuesta, que le mostramos marque con un aspa en el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional demostrando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 al 5

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. Que la SBCH. Debe tener un área responsable de la recuperación de toda la cartera morosa?					
2	¿Considera adecuado utilizar indicadores de cobranza y evidencias para la recuperación del crédito?					
3	¿Considera que la SBCH tiene un alto índice de morosidad?					
4	¿Considera necesario reducir con urgencia la morosidad en la SBCH?					
5	¿Considera que la morosidad afecta económicamente a la SBCH?					

Recomendaciones: _____

Apellidos y nombres	DRAGÓN ALVARADO POMPEYO MARCO
Título Y/o grado académico	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN


FIRMA

FICHAS DE VALIDACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO ENCUESTA - TRABAJADORES

LA MOROSIDAD: CAUSAS Y CONSECUENCIAS

Responsable: Juan Anselmo Vásquez Manayay

Indicaciones: Señor(a) especializado(a) les pido su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los Ítems del cuestionario de la encuesta, que le mostramos marque con un aspa en el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional demostrando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

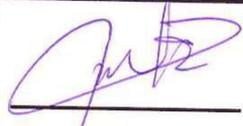
NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 al 5

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. Que la SBCH. Debe tener un área responsable de la recuperación de toda la cartera morosa?					✓
2	¿Considera adecuado utilizar indicadores de cobranza y evidencias para la recuperación del crédito?					✓
3	¿Considera que la SBCH tiene un alto índice de morosidad?					✓
4	¿Considera necesario reducir con urgencia la morosidad en la SBCH?					✓
5	¿Considera que la morosidad afecta económicamente a la SBCH?					✓

Recomendaciones: _____

Apellidos y nombres	Cumpa Vásquez Jorge Tomás
Título Y/o grado académico	ING - INDUSTRIAL Y OCSISTEMAS


FIRMA