



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**"LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA  
INTERBANK EN LA CIUDAD DE AYACUCHO, 2019"**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. ZAGA BENDEZU, LAUREANO SANDINO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**DR. EUSTERIO ORE GUTIERREZ**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

A mi Padre quien hace 34 años está en la Gloria del Señor, pero su humildad y honestidad perduraran por siempre en la familia y en la sociedad. A mi Madre, quien, a la partida de su esposo, afronto trabajando por sus diez hijos, que ahora a sus 81 años que nos acompaña, se siente orgullosa de su Familia.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a mis hermanos (as), quienes siempre juntos y desde muy jóvenes estuvimos atentos a nuestra crecimiento personal y profesional. Agradezco con todo cariño a una persona en especial a mi esposa Marleny, quien en todo momento supo apoyar e incentivar a seguir adelante. Un agradecimiento muy especial al Doctor Eusterio por dirigir y prepararme para la presentación de esta tesis.

## RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por darme la oportunidad de demostrar mi experiencia y mis capacidades para obtener el Grado Académico de Licenciado en Administración de Empresas.

## ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2.1 Delimitación Espacial	15
1.2.2 Delimitación Social	15
1.2.3 Delimitación Temporal	15
1.2.4 Delimitación Conceptual	15
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.3.1 Problema General	15
1.3.2 Problemas Específicos	15
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1 Objetivo Principal	16
1.4.2 Objetivos Secundarios	16
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5.1 Hipótesis Principal	16
1.5.2 Hipótesis Secundarios	16
1.5.3 Variables	17
a) Definición conceptual	17
b) Definición operacionalización	17
c) Operacionalización de variables	18

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6.1 Tipo y Nivel de investigación	20
a) Tipo de Investigación	20
b) Nivel de Investigación	20
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación	20
a) Método de Investigación	20
b) Diseño de Investigación	20
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación	21
a) Población	21
b) Muestra	21
1.6.4 Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos	21
a) Técnicas	21
b) Instrumentos	22
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	22
a) Justificación de la Investigación	22
a.1) Justificación Teórica	22
a.2) Justificación Practica	22
a.3) Justificación Metodológica	23
a.4) Justificación Social	23
a.5) Justificación de Conveniencia	23
b) Importancia de la Investigación	23
c) Limitaciones de Investigación	24
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1.1 A Nivel internacional	25
2.1.2 A Nivel nacional	29
2.1.3 A Nivel local	32
2.2 BASES TEÓRICAS	32
2.2.1 Morosidad	32
2.2.2 Rentabilidad	50
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	58

2.4 BASES HISTÓRICAS	60
2.5 BASE LEGAL	61
CAPÍTULO III	62
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	62
3.1 DATOS GENERALES	62
3.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS ÍTEMS	66
3.2.1 Asignación crédito y Rentabilidad sobre ventas	66
3.2.2 Organización del crédito y rentabilidad económica	68
3.2.3 Cartera morosa y rentabilidad del capital	70
3.2.4 Planificación de cobranza y rentabilidad empresarial	72
3.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
3.3.1 Asignación crédito y Rentabilidad sobre ventas	85
3.3.2 Organización del crédito y rentabilidad económica	86
3.3.3 Cartera morosa y rentabilidad del capital	87
3.3.4 Planificación de cobranza y rentabilidad empresarial	88
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	99
Anexo A: Matriz de Consistencia	100
Anexo B: Instrumento de Recolección de Datos	101
Anexo C: Consideraciones Éticas	102
Anexo D: Validación Experto 1	106
Anexo E: Validación Experto 2	107
Anexo F: Validación Experto 3	108

## RESUMEN

Para realizar esta tesis se planeó como objetivo general determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad del INTERBANK de la ciudad Ayacucho, 2019. Tipo de investigación correspondió a la aplicada, nivel de investigación a descriptivo-correlacional, diseño a no experimental, como método a inductivo-deductivo, como población se consideró 23 trabajadores (17 analista y 6 supervisores) y 4,600 clientes; con muestra de 355 clientes, técnica empleada fue la encuesta y como su instrumento el cuestionario.; el referido instrumento de recojo datos previa a su aplicación fue valido por opinión de 3 expertos así mismo determinado su grado de confiabilidad con alfa de Cronbach a base de una prueba piloto. Los datos recogidos y organizados se procesaron estadísticamente con el software de Excel bajo el criterio de estadística descriptiva. Como hipótesis general se planteó que, la morosidad influye significativamente en la rentabilidad; derivándose de sus dimensiones 4 hipótesis específicas. Se arribó como conclusión que efectivamente la morosidad influye en la rentabilidad de la Financiera INTERBANK de la Ciudad de Ayacucho, corroborándose nuestros problemas, objetivos e hipótesis y el marco teórico que sustenta nuestras variables de investigación.

**PALABRAS CLAVE:** Morosidad y rentabilidad retos para INTERBANK



## **ABSTRAC**

In order to carry out this thesis, the general objective was to determine the influence of late payment on the profitability of INTERBANK in the city of Ayacucho, 2019. Type of research corresponded to the applied, level of research to descriptive-correlational, design to non-experimental, as inductive-deductive method, as a population were considered 23 workers (17 analyst and 6 supervisors) and 4,600 clients and sample of 355 clients, was the survey and as its tool the questionnaire. ; the aforementioned data collection tool prior to its application was validated by opinion of 3 experts as well as its degree of reliability with Cronbach alpha based on a pilot test. The collected and organized data were statistically processed with Excel software under the criterion of descriptive statistics. As a general hypothesis, it was suggested that late payment has a significant influence on profitability, deriving from its dimensions 4 specific hypotheses. It was concluded that late payment effectively influences the profitability of the INTERBANK Financial of the City of Ayacucho, confirming our problems, objectives and hypotheses and the theoretical framework that supports our research variables.

**KEYWORDS:** Late payment and profitability challenges for INTERBANK

## INTRODUCCIÓN

En esta investigación tratamos temas relacionados a morosidad y rentabilidad de la entidad financiera INTERBANK Agencia Ayacucho, entendiendo que una correcta gestión de otorgamiento de crédito a una optimización de la cartera morosa, repercuten directamente en mejores niveles de rentabilidad para cualquier organización financiera. Perfeccionar estas acciones permite a la entidad segmentar mejor a sus clientes, estableciendo canales de comunicación más efectivas, ofertar productos crediticios acorde a las necesidades de los clientes, estandarizar los procedimientos de cobranzas, determinar la tecnología de información más apropiada, determinar los programas de adiestramiento para su personal y contar con indicadores de gestión de cartera de créditos y rentabilidad empresarial.

Razones por las cuales la intención primordial de esta investigación fue determinar el nivel de gestión de la morosidad que viene enfrentando la entidad Interbank y su afectación en sus niveles de rentabilidad.

Así mismo, para los clientes que tengan la oportunidad de revisar los resultados de esta investigación constituye una herramienta informativa para que manejen adecuadamente sus finanzas empresariales y no caigan en situaciones de morosidad, que en realidad perjudica sus propios intereses empresariales y así como también de las entidades financieras, por ello, es fundamental e importante que se gestione eficientemente estas variables (morosidad y rentabilidad), con el propósito de mantener estrategias de desarrollo y crecimiento organizacional permanente entre estos grupos sociales; entidad financiera y prestatarios.

En esta perspectiva el objetivo del estudio fue determinar el nivel en que afecta la tasa de morosidad en el rendimiento económico del INTERBANK en la ciudad Ayacucho, con los resultados coadyuvamos a mejorar la gestión de la cartera morosa o vencida buscando optimizar sus niveles de rentabilidad de la entidad financiera en análisis, así como de otras.

Con el fin de lograr nuestros objetivos se estructura el presente trabajo en el siguiente orden: Capítulo I, consolida la problemática de las variables: descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivos, hipótesis, variables, metodología; tipo-nivel, método-diseño, población-muestra, técnica-instrumento, justificaciones-importancia y limitaciones. Capítulo II, contiene marco teórico; antecedentes

de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos y bases históricas. Capítulo III, contiene presentación, análisis e interpretación de resultados; datos generales, análisis e interpretación de ítems y discusión de resultados.

Finalmente, incluimos referencias bibliográficas y seguidos como anexos: Matriz de consistencia, instrumento de recojo de datos, consideraciones éticas, validación de expertos.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Según (TengTeng Xu, 2019) la crisis financiera mundial de 2007–2009 y en los siguientes años de bajas tasas de interés han producido un nuevo interés entre las autoridades económicas sobre la relación entre los beneficios de los bancos y la inmovilidad financiera. Pese a la recuperación ulterior, el rendimiento del capital de muchos bancos sigue siendo menor a su costo. Las valoraciones del mercado se conservan por debajo del valor de balance de los bancos, lo que revela que el mercado no es optimista en relación a la capacidad de los bancos para solucionar las dificultades de rentabilidad.

A nivel Latinoamericano según (Montes S. , 2018) la demora de pagos que tienen los colombianos con los bancos está entre las más altas de América Latina, según datos recopilados por Felaban, los últimos resultados estadísticos que tiene la Federación para toda la región es que Colombia tiene el indicador más alto en comparación con los demás países de la región al registrar un índice de calidad de cartera de 4,81%. Además de Colombia, dentro del top cinco de las naciones más “mala paga” de la región se encuentran Uruguay (4,03%), Brasil (3,28%), Paraguay (2,84%) y Perú (2,64%). El indicador de calidad de cartera toma como referencia la cifra total de las deudas que tienen los ciudadanos y las empresas con las entidades financieras, junto con la cartera vencida (con una morosidad mayor a 30 días), dato que puede representar un activo de riesgo para los sistemas financieros.

Según (Torres Vilchez, 2019), a nivel nacional existe un problema que la morosidad ha ido incrementando con el incremento monetario.

El crecimiento de las compañías o empresas en el Perú, se han adicionado el número de procedimientos comerciales y con ello el índice de tardanza de pago, lo que ha generado retrasos en el cumplimiento de los deberes de pago. En el año 2017 la economía peruana creció 2.5%, en este contexto, la diversificación promedio de las colocaciones en el sistema financiero fue de 5.6%, en el que enfatiza el crecimiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), que alcanzó 15%. Obtuvieron una renta del patrimonio (ROE) de 13.5% y la morosidad de cartera de 5.35%.

En Ayacucho podemos evidenciar que el número de organizaciones financieras ha ido en ascenso en estos últimos años esto supone una alta demanda de créditos asignados, altos índices de morosidad, entre otros.

Tal es así que en la Financiera Interbank el retraso de pago se ha incrementado en los novísimos años. Este problema es causado ya que el personal no realiza una eficiente evaluación al momento de la asignación del crédito, muchas veces otorgan créditos a personas sin capacidad de pago, el personal de créditos no están bien organizados, no se ejecuta un buen rastreo a la cartera de mora, no tienen una adecuada comunicación ni poder de negociación con los clientes morosos y el índice de morosidad se incrementa aún más, estos aspectos afectan de manera importante a los indicadores de rentabilidad de la entidad, por ello, los costos podrían ser mayores que su ganancias. Esta percepción podemos evidenciar con los datos extraídos de (SBS, 2019):

Créditos	Tasa de morosidad		
	2017	2018	2019 (Agost)
Créditos de consumo	3.81%	3.12%	3.08%
Tarjetas de crédito	5.56%	4.06%	3.88%
Préstamos	2.35%	2.27%	2.34%
Préstamos revolventes	17.23%	12.43%	10.73%
Préstamos no revolventes	2.33%	2.26%	2.33%
Préstamos auto	11.29	13.26%	13.48

Las causas institucionales para la morosidad están relacionadas a las deficiencias en la metodología vienen empleando para otorgar los créditos; establecimiento del monto sin previa evaluación del destino del préstamo y capacidad de pago del sujeto de crédito, no se evalúa el flujo de caja neto familiar para pago de la deuda solo del negocio, las fechas

de desembolso a veces no coincide con oportunidad de inversión del prestatario o las fechas de pago de la deuda del prestatario no coincide con su flujo de caja con las fechas de amortización, tampoco esta entidad financiera mantiene una comunicación permanente con los prestatarios como una forma de monitorear, supervisar y asesorar sus estrategias de inversión.

En muchos casos se está viendo “fraudes” que significa acuerdos entre los evaluadores de crédito y los clientes, por acceder a los pluses remunerativos por logro de metas de otorgamiento de créditos, dejando de lado las metodologías, las políticas establecidas, generando préstamos falsos, desviación de fondos, falseo de información, etc. Por otro lado, se percibe falencia de cultura de trato institucional en el otorgamiento de créditos, no entienden bien las necesidades verdaderas del prestatario, no establecen adecuadas relaciones permanentes con los pagadores puntuales; porque el área de cobranzas y riesgos está centralizada en la Ciudad de Lima, Además, en Ayacucho no se tiene personal para realizar cobranzas personalizadas, no se comprometen o se involucran con las estrategias de crecimiento y desarrollo; especialmente de las Pymes, exigen puntualidad en los pagos; acción inversa con respecto al desembolso del préstamo hacia sus clientes, la calidad y calidez de trato al clientes no es el óptimo, más bien creen que están haciendo el favor de otorgar el crédito lo que generan insatisfacción y disconformidad en los clientes.

Por otro lado, desde el lado de los clientes las causas de morosidad se deben a mal gestión de cobranzas, pésima organización financiera, mal planificación o falta de personal experto en administración de políticas de créditos y cobranzas, falta de cultura de buen pagador, falta de herramientas informáticos que sistematizan el flujo de información financiera en las actividades empresariales, la no exigencia de la entidad para el cumplimiento de la deuda, muchos prestatarios demoran adrede a lo máximo el pago de sus deudas, para muchos no es prioridad en sus decisiones el cumplimiento de sus deudas, varios de ellos esperan que les notifiquen o les recuerden sobre el cumplimiento de sus deudas. Situaciones que conllevan a la morosidad

Esta situación problemática motiva a plantear el presente proyecto de investigación, para proponer las alternativas de solución.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

La indagación se llevará a cabo en INTERBANK Agencia Ayacucho, Perú.

### **1.2.2 Delimitación Social**

Los grupos sociales que se implicarán en la presente investigación, estará constituida por los colaboradores, funcionarios, directivos, la institución financiera como organización y los clientes del INTERBANK Agencia Ayacucho.

### **1.2.3 Delimitación Temporal**

Las informaciones y los datos que se analizarán, para demostrar los objetivos de investigación corresponderán al año 2019.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

En el estudio analizaremos los contextos teóricos de la morosidad y rentabilidad, con el propósito de determinar su influencia problemática, y luego plantear las acciones correctivas para mejor gestión de estos conceptos, aportando de esta manera al campo de conocimientos estas estrategias.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cómo influye la morosidad en la rentabilidad de la Financiera INTERBANK de la ciudad Ayacucho, 2019?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

- a. ¿De qué modo influye la morosidad por deficiencias de estrategias de asignación del crédito en la rentabilidad sobre ventas?
- b. ¿De qué manera influye la morosidad por deficiente organización del crédito en la rentabilidad económica?
- c. ¿De qué manera influye la morosidad por deficiente seguimiento de la cartera en mora en la rentabilidad del capital?

- d. ¿De qué manera influye la morosidad por deficiente planificación de cobranza en la rentabilidad empresarial?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad del INTERBANK de la ciudad Ayacucho, 2019.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- a. Detallar que la morosidad por deficiente asignación del crédito influye en la rentabilidad sobre ventas.
- b. Especificar que la morosidad por deficiente organización del crédito influye en la rentabilidad económica.
- c. Explicar que la morosidad por deficiente seguimiento de la cartera en mora influye en la rentabilidad del capital.
- d. Especificar que la morosidad por deficiente planificación de cobranzas influye en la rentabilidad empresarial.

## **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis principal**

La morosidad influye significativamente en la rentabilidad de la Financiera INTERBANK en la Ciudad de Ayacucho, 2019.

### **1.5.2 Hipótesis secundarias**

- a. La asignación del crédito influye ciertamente en la rentabilidad sobre ventas.
- b. La organización del crédito influye evidentemente en la rentabilidad económica.
- c. El seguimiento de la cartera en mora influye efectivamente en la rentabilidad del capital.
- d. La planificación de cobranza influye implícitamente en la rentabilidad empresarial.

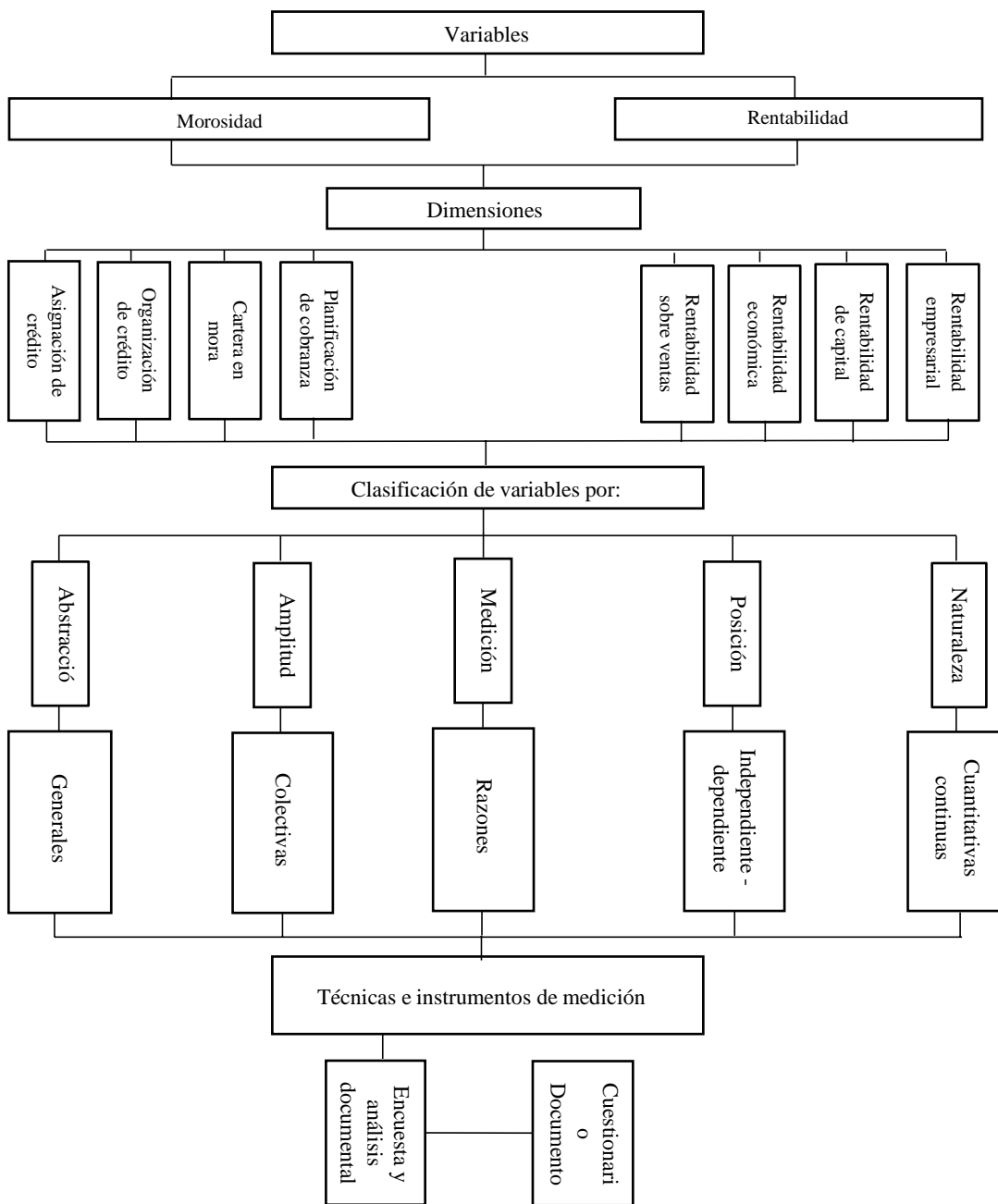


### 1.5.3 Variables de la investigación

#### a) Definición conceptual de las variables

Morosidad	Un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación (Jor19; Jorge Predoza, 2016).
Rentabilidad	Es la correspondencia entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, mide la efectividad de gerencia de una empresa, para lograr utilidades sobre ventas realizadas, (Zamora Torrez, 2019).

#### b) Definición operacional de las variables



**b) Operacionalización de las variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Morosidad (X)</b>	Asignación de crédito	<b>Concesión una línea de crédito comercial</b> a un cliente determinando sus <b>límites de crédito</b> y cubrir sus necesidades crediticias, (Brachfield P., 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Límite de crédito acordado</li> <li>• Tiempo de crédito acordado</li> <li>• Tasa de mora por retraso</li> </ul>	6,7,8	<p><b>Enfoque de investigación</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptivo- Explicativo- Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Métodos de investigación</b></p> <p>Deductivo</p>
	Organización de crédito	Implementación de un sistema operativo de métodos y procedimientos dentro de la estructura orgánica de la empresa ((s/n), 2019).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de crédito y cobranza</li> <li>• Formularios apropiados</li> <li>• Interconexión con las demás áreas</li> </ul>	9,10,11	
	Cartera morosa	Porción de clientes (deudores) que reportan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago (Ramírez Vega, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito sin análisis adecuado</li> <li>• Cliente demora el pago lo máximo posible</li> <li>• Cliente no tiene voluntad de pago</li> </ul>	12,13,14	
	Planificación de cobranza	Programación del proceso de cobranza que permite recuperar los créditos vencidos en forma organizada, efectiva y eficaz y convertirlas en activos líquidos lo más rápido posible, eliminando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja. (Morilla , 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de cobranza clara</li> <li>• Dedicación full time</li> <li>• Proceso automatizado</li> </ul>	15,16,17	

Rentabilidad (Y)	Rentabilidad sobre ventas	Capacidad de obtener rentabilidad que tienen las ventas que realiza la empresa en su actividad empresarial (Diccionario financiero, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Margen de contribución</li> <li>• Margen de utilidad neta</li> </ul>	18,19,20	<p>Inductivo Análisis Síntesis</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>
	Rentabilidad económica	Rentabilidad de los activos de una empresa, determinado por el eficiente uso de sus recursos económica o activos para la obtención de beneficios (Sanchez & Sanchez , 2019).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Margen de beneficio: BAI/ventas netas</li> <li>• Rotación de los activos ventas netas/activo total</li> <li>• Rentabilidad económica: (BAI/ventas netas) (ventas netas/activo total)</li> </ul>	21,22,23	
	Rentabilidad de capital	Mide la capacidad de gestionar el patrimonio de una empresa, (Patiño , 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad = (Beneficio alcanzado/Capital inicial invertido)</li> </ul>	24,25,26	
	Rentabilidad empresarial	Mide la rentabilidad del negocio en sí mismo. Es decir, en valor del negocio en el mercado y momento actual. (Roldan, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficio bruto/ activo total neto</li> <li>• /Ingreso explotación-gastos explotación) /(Activo-amortización-provisiones)</li> </ul>	27,28,29	

Modelo tomado del Libro ABC de la Tesis con contrastación de hipótesis. 2da. Ed. 2017. Eusterio Oré Gutiérrez

## 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 Tipo y nivel de investigación

#### a) Tipo de investigación

Por la naturaleza que presenta este estudio concurre de tipo de investigación aplicada, puesto que analizamos y resolvemos los problemas que dieron origen a esta investigación basándonos en teorías ya existentes. Tipo de investigación considerada teniendo como referente a Bunge (1971), quien define como “que tiene intención dar solución a situaciones o problemas precisos e identificables”.

#### b) Nivel de investigación

De la misma forma y por la naturaleza de investigación correspondió al nivel *descriptivo-explicativo*, porque conocemos el comportamiento de cada una de las variables es su estado natural y su correspondiente influencia entre ellas. Criterio adoptado en bases a (Matos & Vera, 2017), que según ello este nivel de investigación “permite resaltar los aspectos fundamentales de una problemática”.

### 1.6.2 Método y Diseño de Investigación

#### a) Método de investigación

En cuanto a los métodos de investigación las que se adecuaron al tipo y nivel de investigación fueron el *inductivo*, *análisis* y *síntesis*, porque en el proceso de indagamos y observamos el comportamiento de cada una de las variables, luego identificamos las peculiaridades para luego establecer la influencia entre ellas. Criterio adoptado en función a (Bunge, 1969), quien define estos métodos “como un conjunto de pasos principales para lograr o demostrar los objetivos de investigación”.

#### b) Diseño de investigación

El diseño correspondió a *no experimental-transversal*, porque no fueron manipulados los elementos informantes por el investigador y, además los datos

se obtuvieron en un solo momento y una sola vez. Al respecto, (Hernández , 2014); “se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”.

### 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

#### a) Población

Los informantes internos para la investigación fueron 23 personas (17 fuerza de ventas y 6 supervisores; CAP) y 4,600 clientes aproximadamente. En caso del personal de Interbank; analistas de créditos y supervisores, se tomará a todos ellos por ser reducido en cantidad, mientras como informantes de datos. Entendiendo el término población según (Tamayo y Tamayo, 1997), que conceptualiza “como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

#### b) Muestra

Solamente para el caso de los clientes se calculó la muestra según la fórmula siguiente:

$$n = \frac{(Z)^2(P)Q(N)}{(e)^2(N-1)+(Z)^2(P)Q} \quad n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(4,600)}{(0.05)^2(4,600-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 355$$

Donde:

N = 4,600

Z = 1.96

P = 0.5

q = 0.5

e = 0.05

n = 355 prestatarios

### 1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

#### a) Técnicas

La recolección de datos se hizo a través de las técnicas: *encuesta* y *análisis documental*, que comprendió de un conjunto de ítems de respuesta personalizada.

Criterio en que nos basamos correspondió a (Chávez , s/a), quien indica que, “la cogida de datos se refiere al proceso de obtención de información empírica que permita la medición de las variables en las unidades de análisis, a fin de conseguir los datos necesarios para el estudio del problema o aspecto de la realidad social motivo de investigación”.

## **b) Instrumentos**

La herramienta que nos permitió recolectar la información requerida fue a través del instrumento *cuestionario* cuyos constructos fueron validados por 3 expertos y a la vez determinada sus grados de confiabilidad por alfa de Cronbach. Al respecto, (Mendoza Vega, 2019), manifiesta “es el indicador de confiabilidad de escalas psicométricas más usado en ciencias sociales”.

## **1.6.5 Justificación e Importancia de la Investigación**

### **a) Justificación**

#### **a.1) Justificación Teórica**

Esta investigación se justifica porque aporta al conocimiento existente sobre la colisión de la morosidad en beneficio o rentabilidad empresarial y los resultados contribuyen a minimizar los problemas relativos a estas variables en las organizaciones y es útil este estudio para futuras investigaciones.

#### **a.2) Justificación Practica**

Es fundamental resaltar la aplicabilidad de la investigación, puesto que la información generada como resultado, coadyuvará a resolver los problemas que dieron origen a esta investigación, la aplicación de las recomendaciones permite a los colaboradores manejar sus competencias y motivaciones promoviendo sus propios desarrollos y fomentando la

productividad en la organización para ésta resalte y supere a la competencia de manera genérica y sostenida.

### **a.3) Justificación Metodológica**

En esta investigación empleamos el procedimiento metodológico descriptivo-explicativo, ya que detallamos la situación actual de retraso de pago en el Interbank Agencia Ayacucho y como esta situación influye en el beneficio de la organización.

Con los resultados de la presente investigación aportamos al conocimiento y proponemos nuevos instrumentos, procedimientos, métodos, técnicas que ayuda a mejorar las operaciones en las financieras.

### **a.4) Justificación Social**

Los grupos sociales involucrados en la investigación constituyeron los trabajadores, los directivos, la financiera, los clientes y el público en general de la financiera INTERBANK.

### **a.5) Justificación de Conveniencia**

El desarrollar de esta investigación fue por conveniencia organizacional y social porque los resultados a obtenidos contribuyen a que la Financiera INTERBANK mejore sus operaciones de otorgamiento de crédito para minimizar su tasa de morosidad y para los clientes plantea estrategias de cómo evitar las dificultades de cumplimiento de obligaciones financieras con esta institución y otras donde podrían estar inmersos como sujetos de crédito financiero.

## **b) Importancia de la investigación**

Esta investigación es importante ya que permite ampliar los conocimientos en forma veraz y concreta, para que la financiera pueda tener

herramientas válidas que le permita resolver sus problemas de índices de morosidad, de esta manera el estudio ayuda a INTERBANK, colaboradores, clientes y a la sociedad en general tomar mejores decisiones financieras, y que, de alguna u otra manera, todos se beneficien con los corolarios de este estudio.

Las derivaciones que se logran con el estudio sirven para que la financiera mejore e incremente su rentabilidad y optimice sus índices de morosidad.

### **c) Limitaciones**

En el proceso de ejecución de esta investigación afrontamos las siguientes limitaciones:

- Carencia de información que aporte de manera relevante en la investigación.
- Insuficientes investigaciones a nivel de pre y postgrado análogos al tema de investigación.
- Escasez de bibliotecas científicas en la región que cuenten con material bibliográfico actualizado.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

##### **2.1.1 A nivel internacional**

El primer trabajo que encontramos como antecedente corresponde a (Vidal Espinoza, 2017) en la tesis: “La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile” (Tesis de Pregrado), cuyo objetivo fue Demostrar Empíricamente que, en el periodo de investigación, 2009 a 2015, la morosidad generada por los clientes de los Bancos en Chile, afectan negativamente la cuenta de resultados de los bancos, particularmente su rentabilidad, su supuesto correspondió que, el índice de morosidad es una variable que afecta de manera negativa la rentabilidad de los Bancos en Chile, según periodo de observación 2009 y 2015 sus principales conclusiones fueron:

El contexto de nuestro país, en el período observado, es una tendencia a tener habilidades más restrictivas y sus consecuencias de un aumento en las modificaciones regulatorias como también por la evolución que han tenido los clientes que está en las leyes que protegen al consumidor final. Se creyó que usando datos de panel y una metodología donde es parte de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y, llegando tiene un modelo libre de correlación y heterocedasticidad, es posible construir un modelo con las correspondientes estadísticas y variables

significativas. Esto es especialmente sobre el período de observancia del mundo, es un momento de delincuencia que va a tener lugar en una crisis del mundo como fueron el «subprime» y hay Bancos que tuvieron una baja rentabilidad, en contra de la lógica que uno espera.

El segundo trabajo pertenece a (Fiallos Jerez, 2017) en la tesis: “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador” (Tesis de Maestría), cuyo propósito fue conocer la afectación de las variables macroeconómicas sobre los niveles de morosidad, técnica regresión múltiple, análisis discriminante, concluyó mencionando:

El Sistema Bancario Privado del Ecuador se encuentra combinado por 27 bancos privados, de los cuales 4 son considerados bancos grandes y abarcan el 66% de los activos del total del sistema financiero, los bancos medianos alcanzan el 27% de los activos y los bancos pequeños el 7%. Se puede concluir que los bancos grandes, tienen un rango muy amplio de participación en el mercado y difícilmente podrán ser alcanzados a estos niveles por los bancos medianos y pequeños.

A pesar de que el estudio no se centró en analizar el comportamiento individual de la mora, ni por institución financiera, ni por tipo de crédito. En esta exploración se ha analizado 3 tipos de técnicas, de las cuales dos son aplicables a la data estudiada.

El modelo econométrico de regresión lineal aplicado en este estudio de investigación al 95% de confianza expresa que en base a lo aludido por el análisis teórico para que un modelo sea confiable debe tener efectos de R-cuadrado, R-cuadrado ajustado cercanos a 1 y una Durbin Watson con resultados cercanos a 2. Se ha ejecutado el análisis de multicolinealidad con el objetivo de comprobar que las variables no estén correlacionadas entre sí. Se puede analizar en la tabla 9, que existe baja multicolinealidad por lo que se aceptó la hipótesis nula de no existencia de multicolinealidad.

El tercer trabajo ubicado como antecedente es de (Ramos, 2013) en la tesis: “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-

Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” (Tesis de Maestría), se planteó como objetivo identificar las principales causas por las que los beneficiarios de crédito educativos se atrasan en el pago del crédito, sobre ello concluyó mencionando:

La cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su retraso de pago de los créditos es superior al 10%. Las principales falencias que presenta en la actualidad el área de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes: insuficiente personal para realizar una efectiva labor de cobranzas y falta de adiestramiento permanente respecto a la administración de cobranzas. La proyección transitoria de los datos de índice de tardanza de pagos de crédito es incremental en los dos períodos subsiguientes calculados, mayo y junio/2012. Resalta evidencia estadística para afirmar que las siguientes variables alteran al NÚMERO DE CUOTAS VENCIDAS que presenta un crédito educativo: Información falseada durante la firma del contrato, Información recibida y no clasificada adecuadamente durante etapa de estudios, Complicaciones en el pago de los intereses de desembolso y gracia, estrategias de notificación de cuotas vencidas, Apreciación de la agilidad de trabajo de cobranzas, Orígenes de cuotas retrasadas y Juicio de la fecha de prescripción mensual de la cuota.

Otro trabajo que es digno de mencionar como antecedente para el presente trabajo fue de (Bueno, 2016) en la tesis: “Propuesta para mejorar la rentabilidad en la Empresa CORPEVIN S.A.” (Tesis de Pregrado), concluyeron mencionando:

La organización mostró un incremento en los costos de los materiales importados de 35% en el periodo 2015 comparativos con el periodo 2014. El impacto de las protecciones en el costo total de la edificación de una vivienda con terreno es alrededor del 7% en el año 2015 respecto del mismo costo de edificación incurrido en el año 2014. En otro aspecto, el impacto en el coste total de la edificación de una vivienda es alrededor del 11% menor en el supuesto de que los materiales importados fueran

reemplazados por materiales de producción nacional. Apreciamos que la utilidad obtenida en la venta de una vivienda con materiales importados incluida el terreno de 500 mt<sup>2</sup> fue de 105% en el año 2015 con relación al costo de edificación. Si la vivienda fuera edificada totalmente con materiales nacionales incluido el costo del terreno, la compañía conseguiría una utilidad de 122% sobre el costo total de la edificación. Finalmente, observamos que el remplazo de materiales importados por materiales nacionales representaría incrementar el margen de beneficio, dependiendo de las satisfacciones y favoritismo de cada cliente interesado en comprar una vivienda en una zona de interés familiar.

El siguiente trabajo pertenece a (Macas Saritama & Luna Cumbicus, 2010) quien la tesis: “Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de bioacuáticos “COEXBI S.A” del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 - 2009” (Tesis de Pregrado), quien concluye mencionando:

Los indicadores Financieros de la Sociedad “COEXBI S.A” mostrados al final de cada periodo contable, precedentemente no han sido objeto de Exámenes Financiero alguno que les admita conocer en forma representativa el escenario económico y financiera de la sociedad, y de esta manera tomar las enmendadoras necesarias. Los Indicadores Financieros mostrados por la Sociedad “COEXBI S.A”, no se han basado en los lineamientos y Principios aceptados de Contabilidad ni en las Normas Ecuatorianas de Contabilidad. La sociedad al finiquitar el periodo fiscal solo demuestra Balance General y Estado de Resultados, omitiendo los estados de Flujo de Efectivo, Evolución del Patrimonio y Costos. Los indicadores financieros de la Sociedad “COEXBI S.A” durante los periodos 2008 y 2009, revelan una estabilidad, solvencia y rentabilidad normal habiéndoles permitido desempeñar sus actividades con total regularidad, confirmándose la obtención de utilidades que durante los periodos de análisis. La sociedad exterioriza un índice de solidez bajo, a razón que el grado de intervención de los prestamistas en la entidad está sobre el patrimonio de la misma. Al final de esta

investigación queda demostrado los objetivos proyectados, reflejando la perspectiva económica y financiera de la Sociedad "COEXBI S.A.

### **2.1.2 A nivel nacional**

El primer trabajo internacional que concuerda el presente trabajo (Lopez Lopez, 2016) en la tesis: "La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la rehabilitadora - Piura, año 2016" (Tesis de Pregrado), tuvo como objetivo determinar el impacto de los factores internos de la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, investigación correlacional, diseño no experimental, nivel descriptivo, como técnica análisis de datos, población de análisis 10 trabajadores, concluyó mencionando:

En lo que concierne a factores internos de retraso de pago de créditos se encuentra por debajo del promedio de la escala que es 3. Los accionistas y los colaboradores no están de acuerdo en lo que respecta a políticas de créditos y de cobranzas, pues las técnicas con los procesos para el otorgamiento de créditos no son los más apropiados, además los socios no tienen un aviso antepuesto al vencimiento de su cuota, ni la entrega de su cronograma de pagos. Es decir, que la cooperativa no está ejecutando los comités de mora, para reducir estos índices, puesto que la morosidad ha ido ascendiendo. Con relación a los factores externos las provisiones han elevado para el año 2015 en 71.80% con respecto al año base. Concorre un alto impacto de retraso de pago sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora, y esta es negativa, pues al aumentar la morosidad, la rentabilidad se reduce.

El siguiente trabajo que consideramos como antecedente internacional corresponde a (Ramírez Vásquez, 2016) en la tesis: "La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015" (Tesis de Pregrado), su objetivo fue demostrar en qué medida la morosidad de la cartera de los créditos MYPES incide en la rentabilidad, tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo-transversal, llegó a las siguientes conclusiones:

Los efectos obtenidos posteriores al análisis realizado a los EE. FF, los ratios, entre otros, muestran que la morosidad trasgrede negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo, concentrados en un 60% por la cartera de créditos MYPES.

Efecto de analizar la morosidad de la empresa en estudio, se revela que la agencia tuvo una variación absoluta de 0.036, lo que da un 2406.67% de variación relativa con respecto al año 2014 - 2015 de la cartera atrasada. La incidencia de la morosidad en la rentabilidad ha sido negativa, ya que, su incremento provoca menos colocaciones; trayendo deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia.

El tercer trabajo corresponde a (Buendía Navarro, 2015) en la tesis: “Influencia de la morosidad en la rentabilidad de las Instituciones Micro financieras no Bancarias del Perú, periodo 2009 – 2011” (Tesis de Pregrado), se planteó como objetivo Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de las instituciones micro financieras no bancarias en el Perú, tipo aplicada, nivel descriptivo-explicativo, método deductivo-inductivo, técnica observación-análisis documental, diseño no experimental, población 13 cajas Municipales, concluyó mencionando:

Se aprecia diferencia significativa entre la morosidad y la rentabilidad de las Cajas Municipales y las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito periodo 2009 – 2011, medidos por la cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada para la primera variable y ROA – ROE para la segunda variable. Se aprecia diferencia significativa entre la morosidad y la rentabilidad de las Cajas Municipales y las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa periodo 2009 – 2011, para el caso de la cartera atrasada, sin embargo, en el caso de la cartera de alto riesgo y la cartera pesada no existe diferencia significativa.

Otro trabajo que consideramos como estudio previo es de (Valdivia Oré, 2017) en la tesis: “La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto

Maldonado Periodo - 2016” (Tesis de Pregrado), cuyo objetivo fue demostrar de qué manera influye la Morosidad por el Incumplimiento del Pago de los Créditos en la Rentabilidad de la Financiera Confianza, diseño no experimental, nivele correlaciona, población personas, concluyó mencionando:

Concurre una relación positiva y moderada entre la variable Morosidad y Rentabilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado Periodo – 2016, por cuanto el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.620 ratificándose que la morosidad influye en la Rentabilidad de la Entidad Financiera, en el caso del Análisis Estadístico Descriptivo sobre la Variable Morosidad la apreciación de los trabajadores de la financiera sobresale la escala Siempre con el 55 % de los encuestados, lo cual denota que los trabajadores reconocen los índices de morosidad que tienen los clientes con la entidad. Concurre una relación positiva y moderada entre la Morosidad y la Utilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado Periodo - 2016, por cuanto el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.620 por lo cual se ratifica que la Morosidad influye en las utilidades de la Entidad Financiera, en el caso del Análisis Estadístico Descriptivo sobre la Dimensión Utilidad de los trabajadores de la entidad resalta la escala Casi siempre y Regular ambos con el 35% de los encuestados, lo que denota una percepción regular.

(Delgado Dorregaray & Chavesta Morales, 2017) en la tesis: “Impacto de la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, Periodo 2010-2014, Chiclayo” (Tesis de Pregrado), diseño de investigación no experimental, nivel descriptivo, estudio de tipo descriptivo, concluyeron mencionando:

En el análisis realizado a los indicadores financieros del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014 se apreció que sus créditos atrasados fueron acrecentando gradualmente hasta llegar a 2.35% en el 2014, las provisiones de su cartera atrasadas superaron el 100%, sus ingresos financieros tuvieron un comportamiento estable y el ROA se mantuvo estable sobre todo en los dos últimos años con 2%. El porcentaje de retraso de pago en créditos directos del Banco Scotiabank y la Agencia C. Real Plaza Chiclayo en créditos directos mostraron una correlación **DIRECTAMENTE**

PROPORCIONAL, con intensidad débil entre las variables, ya que su coeficiente es de 0.

### **2.1.3 A nivel local**

A nivel local el primer trabajo que consideramos como antecedente pertenece (Huamaní Huaranca & Martínez Yanqui, 2012) en la tesis: “Determinantes de la morosidad de la entidad Financiera EDYFICAR: 2004-2009”, con el objetivo de identificar las variables que afectan el nivel de morosidad de la entidad financiera Edyficar, concluyen de en lo siguiente:

Existe evidencia empírica, estadísticamente significativa, en la entidad financiera Edyficar que muestra que el nivel de morosidad en esta institución depende de su gestión interna y de su entorno macroeconómico. Los recursos destinados a la administración u operación afectan la capacidad de vigilancia y recuperación de los créditos concedidos incidiendo en una mayor morosidad excepto en aquellos créditos en cobranza judicial. No existe suficiente evidencia empírica, estadísticamente significativa, que nos permita afirmar que en la entidad financiera Edyficar la Agencia de Ayacucho y la oficina especial de Huanta muestran niveles de morosidad distintos de acuerdo a sus factores microeconómicos: a) La cuota vencida depende negativamente del monto del préstamo aprobado y positivamente de su plazo. b) Los días de vencimiento del préstamo otorgado al cliente moroso depende positivamente del monto del préstamo y negativamente del plazo de su préstamo. c) El saldo del préstamo depende positivamente del monto del crédito aprobado y del plazo otorgado.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Morosidad**

(Aguilar, 2004) indica que la morosidad:

Comprende la ratio entre las colocaciones y créditos contingentes catalogados como defectuosos, ambiguos y detrimentos sobre los créditos directos y contingentes totales. En el caso de los créditos a la



microempresa, las categorizaciones son realizadas únicamente en función de los días de morosidad y por la integridad del saldo deudor.

### **Limitaciones de los indicadores**

Los indicadores reflejan simplemente el monto de colocaciones dentro de balance. No obstante, algunas entidades financieras tienen la destreza de separar del balance las colocaciones más estropeadas, para lo cual venden periódicamente esta cartera a una entidad vinculada, con la consecuente reducción de su indicador de morosidad. Análogo situación ocurre cuando las entidades financieras realizan castigos contables de colocaciones deterioradas. Los programas de canje de cartera con el respaldo de bonos emitidos por el gobierno constituyen otra fuente de desviación en los indicadores de morosidad, dado que los créditos cedidos transitoriamente a cambio de los bonos son transferidos a un fideicomiso, retirándose del balance de la entidad financiera.

(Fernández, 2014) menciona que las causas que inducen la morosidad son:

- Actividad económica adversa o negativa.
- Dilación de los vencimientos de pagos.
- Cultura de morosidad.

Actividad económica negativa, no hay lugar a vacilaciones que cuando la actividad económica se ralentiza, merma, surgen los impactos. Un ejemplo muy actual es la crisis que están padeciendo la mayoría de las economías: las empresas cierran, alto índice de parados, etc. Son causas suficientes para que se dispare la tasa de morosidad.

Demás factores

- La perspectiva de fuerza en el mercado.
- Fallo de conocimiento.

La posición de fuerza en el mercado, hay empresas que temen poner unas condiciones de pago que son preventivas y razonables por el motivo de que no se le vaya el cliente.

Se sabe que hay empresas con mucho poder económico e influencias para marcar ellos los escenarios comerciales. Limitado conocimiento, aunque no es generalizado, si es cierto que pequeñas empresas y autónomos no conocen los instrumentos que tienen a su alcance para lidiar la morosidad y prevenirla.

Excesivo endeudamiento. Alta inversión en su negocio dificultoso de afrontar. Mala gestión económica. Cambios en su situación laboral o personal. Alta competencia que lleva a una disminución en las ventas. Dirección pésima en la empresa.

Secuelas de la Morosidad.

La morosidad es la inobservancia de los plazos contractuales o legales de pagos. En este contexto se puede analizar qué consecuencias tiene para las empresas y autónomos la morosidad.

Toda empresa o autónomo ejecuta la planificación de sus negocios y en esa planificación se encuentran los flujos de entrada de dinero previstos. Pues bien, la morosidad trastoca dicha planificación eliminando las entradas previstas en tesorería, y en consecuencia supone un desajuste en los pagos previsto que deben hacer frente al acreedor.

Proveedor

- Sus activos financieros se verán infravalorados.
- Afectará a la cuenta de resultados.

Adeudado

- Puede ingresar en un estado de insolvencia.
- Deterioro de credibilidad con otros proveedores.

Instrumento de prevención en la morosidad.

El gestor de cobros debe conocer los distintos mecanismos que dispone para sortear una situación de morosidad. Puede ser que por la propia organización interna de la empresa esta labor le corresponda a otra persona especializada dentro del departamento de crédito, pero también le corresponde al propio gestor ambas tareas: la de prevenir y gestionar los impagos. La prevención para evitar la morosidad debe ser la prioridad en cualquier empresa.

- Analizar la solvencia del potencial cliente.
- Realizar los contratos adecuados.
- Que los medios de pagos sean eficaces.

Confirming, también son servicios ofrecidos por entidades financieras para dar la eventualidad al acreedor de cobrar sus facturas antes de la llegada de los vencimientos que se acordó con el cliente. En este caso, es el cliente en que contrata estos servicios para poder pagar su acreedor.

La prenda e hipoteca, un crédito garantizado con una hipoteca o prenda es una de las mejores garantías que puede tener un acreedor

Concordante con SALOBRAL, regularmente se considera un plazo de 90 días, desde el impago de la inicial cuota, para que un cliente sea calificado legalmente como moroso por el banco.

Esta situación de morosidad ocurre en muchos países, para el cual en España con el afán de reducir la morosidad se traspuso una Directiva mediante el consentimiento de la LEY 3/2004, de 29 de diciembre, sobre medidas de lucha contra la morosidad en los procedimientos comerciales, a través de la ley de disposición del comercio minorista de 1995, donde se implantaba un interés de mora de 1,5 punto por encima del tipo de interés oficial.

Esta ley se da especialmente con el objetivo de promover una mayor

transparencia en el establecimiento de los plazos de pago en las transacciones comerciales, así como de su acatamiento. A sí como se señala en la exposición de motivos de dicha ley, las medidas sustantivas contra la morosidad que esta Ley regula consisten en establecer, con carácter general, un tiempo de exigibilidad de intereses de retraso, determinar su interés automático, señalar el tipo de interés de dilación y conceder al acreedor el derecho a reclamar al deudor una compensación sensata por los costes de cobro. En ella se precisa la morosidad como «el incumplimiento de los plazos convenidos o legales de pago».

## CÓMO EVITAR LA MOROSIDAD

Para GALA (2008), las formas de evitar la morosidad son las siguientes:

### **Elemento confianza.**

Este factor, según el autor, proceder con rapidez es primordial, pues en el primer mes se pueden recuperar la mayoría de las facturas impagadas, o sea, alrededor del 81%. Por lo que, las empresas tienen que afrontar el pago de impuestos, pagas extras de los trabajadores, o el decrecimiento de la facturación, como es el caso del mes de agosto. Regularmente, las empresas resuelven por no pagar a quién esté más apartado geográficamente. Los morosos siempre pretenden ganar tiempo aduciendo que van a pagar.

### **Saber los sistemas intrínsecos de pago del deudor.**

Volcarse en los sistemas de facturación, obtener la firma y aceptación del deudor en presupuestos. Para estos autores, «es necesario establecer diferencias entre distintos tipos de clientes y definir escrupulosamente las estrategias a seguir con cada uno de ellos». Tales herramientas consisten, básicamente, en procesar datos para determinar las posibilidades de cobrar los pagos, y ofrecen una mejor idea de cómo saldrán las cosas en el futuro.

## **MODELADORES PARA EL ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO**

De la revisión de la literatura sobre modelos de análisis del riesgo crediticio y la consecuente fijación del techo tanto crediticio como de plazo, se ha encontrado una gran cantidad de metodologías, como por ejemplo los modelos basados en el profit margin, los basados en el comercial rating y los basados en el credit scoring. Esta técnica es oriunda de las experiencias bancarias de análisis de crédito utilizadas por bancos extranjeros e instituciones de tarjetas de crédito.

UNIVOCO, en el emplazamiento del cliente en un determinado nivel.

**Fórmula de Zollinger.** En el trabajo se decidió abordar dos técnicas para la evaluación del riesgo del cliente, reflexionando su grado de interés y preeminencia, así como por el hecho de atender suficiente y perfectamente a los propósitos de este estudio. Primeramente, se presenta la destreza propuesta por Arenas, que objetiva empujarse el riesgo de impago mediante una política de crédito o credit manager más precisa.

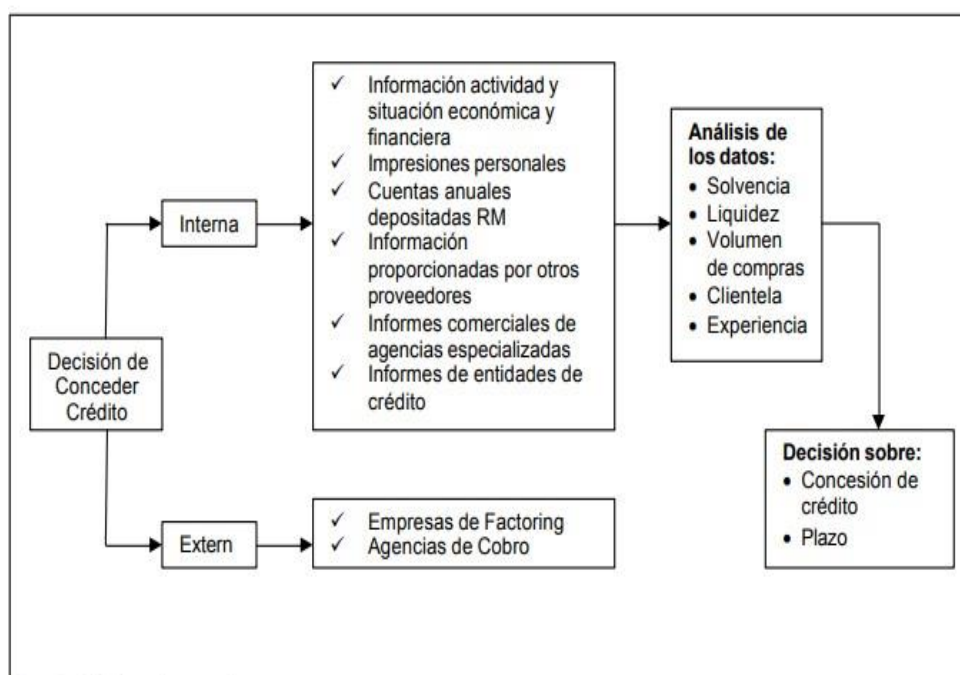
**El modelo ARENAS.** La disposición de otorgar crédito o no a un nuevo cliente puede ser tomada a nivel interno o con el sostén de un ente externo experto. La explicación del modelo parte del hipotético que la empresa opta por la gestión interna. En sí, lo primero que se debe hacer es compilar toda aquella información del cliente que consienta formular un juicio sobre el beneficio de otorgarle crédito, máximamente cuando se presenta un volumen importante de negocio con él. Es así que los clientes deben tener determinado un límite de crédito en función de su liquidez, previo al inicio de cualquier actividad que genere un riesgo añadido.

**En cuanto a las fuentes de información se puede acudir a.** Si se trata de constituir una línea de crédito permanente, no hay inconveniente en solicitar directamente al cliente pesquisas sobre su actividad y su situación económica y financiera. El estudio de concesión de crédito se verificará sobre la base de los datos recopilados metódicamente. Para evidenciar si la ratio es mejor o

peor, se puede cotejar con la propia ratio de la empresa que concede el crédito o con la media del sector. Volumen de compras deseado, que se puede conocer a partir de las valoraciones de los gestores comerciales, y que mostrará la dimensión del cliente.

Este modelo procura ayudar en el proceso de toma de decisión sobre el plazo de pago otorgado y consecuentemente favorezca a un menor porcentaje de impagos.

**Figura 2. – Resumen Modelo ARENAS**



Fuente: El modelo De Jaime

Asume como referencia primordial la evaluación de datos financieros que comprende las 4C «s»: Capital, Capacidad, Actuación, Garantía, referidas a cada cliente.

De la misma forma que el modelo preliminar, se utiliza como orígenes de información tanto los informes intrínsecos, elaborados por las unidades comerciales de ventas, por los propios administradores de cobros y analistas del riesgo cliente, como los informes externos procedentes de entidades bancarias, Registro Mercantil y otros.

Cuadro 4. –Modelo DE JAIME

<b>1. COMPORTAMIENTO</b>		$\square + \square + \square \times 0,6 = \square$
A) HISTORIAL DE PAGOS	$\square \times 0,80$	
B) VOLUMEN DE OPERACIONES	$\square \times 0,05$	
ALTA (7,1 - 10)		
MEDIA (3,1 - 7)		
BAJA (0,3)		
C) ANTIGÜEDAD DE LA RELACIÓN	$\square \times 0,15$	
ALTA (7,1 - 10)		
MEDIA (3,1 - 7)		
BAJA (0,3)		
<b>2. CAPACIDAD FINANCIERA</b>		$\square + \square \times 0,25 = \square$
D) PROPIEDAD / RECURSOS PROPIOS	$\square \times 0,50$	
ALTA (7,1 - 10)		
MEDIA (3,1 - 7)		
BAJA (0,3)		
E) REPUTACIÓN ANTE TERCEROS	$\square \times 0,50$	
ALTA (7,1 - 10)		
MEDIA (3,1 - 7)		
BAJA (0,3)		
<b>3. CONSOLIDACIÓN</b>		$\square + \square \times 0,15 = \square$
F) PERMANENCIA EN LA ACTIVIDAD	$\square \times 0,50$	
ALTA (7,1 - 10)		
MEDIA (3,1 - 7)		
BAJA (0,3)		
G) RESPALDO ASOCIATIVO	$\square \times 0,50$	
ALTA (7,1 - 10)		
MEDIA (3,1 - 7)		
BAJA (0,3)		
Puntuación Total (1 + 2 + 3)		$\square$
<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>CATEGORIA DE RIESGO</b>	<b>CREDITO PROPUESTO</b>
0 - 3	MUY ALTO	No se concede crédito
3 - 5	ALTO	Venta media mensual x Plazo de pago pactado < 8 días
5 - 7	MEDIO	Venta media mensual x Plazo de pago pactado < 30 días
7 - 9	BAJO	Venta media mensual x Plazo de pago pactado
9 - 10	MINIMO	Venta media mensual x Plazo de pago pactado x 1,5

Fuente: DE JAIME (1992, pp. 184-185).

Conforme se puede verificar, como el primero, así como el segundo modelo están combinados por elementos financieros y no financieros.

(Zamora, 2008) menciona que:

La morosidad es el retraso en la obediencia de una obligación denominada legalmente mora, y por requerimiento se consideraba moroso al deudor que demora en su obligación de pago. Consecutivamente se considera que el cliente está consagrado en mora cuando su obligación está retrasada y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no implica un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino escuetamente un cumplimiento tardío del compromiso. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponden al moroso el pago del tema principal de la deuda más los intereses moratorios que resulta de la aplicación

en función del retraso acumulado que contribuirá a compensar los costos financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

Esta relación trata de determinar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas con la realización de sus activos y expresa los efectos de los resultados. Ahora, necesitamos relacionar esta relación directamente con otro que parece similar, pero tiene discrepancias sustanciales que es central en particular en concreto, en su tema concreto y las actividades de las cuales se disputa para comparar con las deudas que puede provocar. Instaurar la correspondencia entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus compromisos.

### **Definición**

Es el predictor más confiable y confidencial de la capacidad de pago del crédito y por esta razón, es uno de los indicadores primordiales que utilizan las entidades de crédito para la valoración y la decisión de todas y cada una de las solicitudes de crédito hipotecario. Todas las fincas de crédito gestionan este índice y aunque cada una dispone de una depurada base de datos sobre el nivel de endeudamiento individualizado de sus clientes, sus flujos de entrada, y su cartera viva, no existe, por razones obvias, una base de datos o información agregada disponible que permita estudiar la relación de endeudamiento a nivel del mercado nacional.

### **PLAZO**

Este evento puede estar explícito de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento de la muerte de alguien.

### **TIPOS DE INTERES**

Los tipos de interés están clasificados en 3, fijos, variables y mixtos. Los fijos mantienen la tasa de interés constante durante todo el periodo de crédito. Esto



indica que en un mercado de interés variable para más o menos, bajo esta modalidad no hay beneficio y o perjuicio del prestamista o prestatario.

En caso de interés variables, son aquellos costos de dinero que van fluctuando ascendente o descendientemente de acuerdo la variabilidad del dinero en el mercador financiero, en consecuencia, dependiendo en qué lado de sujetos de crédito estamos para beneficiarnos o perjudicarnos con esta variabilidad. Pero eso sí, tenemos que tener en cuenta que la oscilación es en rango regulado por las instancias correspondientes.

En caso de tipo mixto, puede ser en un periodo determinado dentro del plazo del crédito, que puede ser al inicio, al intermedio o al final sea fijo o variable.

## **ÍNDICES DE PRECIOS**

En ese sentido, descubrimos pues el índice de precios al consumo definido a su vez como media ponderada de los precios de los bienes y servicios finales. Otro de los componentes que influyen directamente en el endeudamiento descomedido que deriva en morosidad es el producto Nacional Bruto que definimos como el valor total de los bienes y servicios finales producidos en el periodo por los factores pertenecientes al país, dentro o fuera de los confines nacionales.

## **IMPACTO EN LAS FAMILIAS**

El resentimiento de las familias y la economía doméstica parece evidente y más aun considerando casos particulares de depresión, tristeza, pesimismo entre otros, derivados precisamente de esta sensación de crisis que lleva a la pérdida de poder adquisitivo, la reducción de salarios y precios de inmuebles con la consecuente pérdida de garantías para las Entidades. En algunos de ellos, se permite a los gestores bancarios y/o auditores externos fijar el volumen de créditos morosos, en lugar de definir los activos dudosos. Sin embargo, incluso en este último grupo de países, los criterios de clasificación de activos difieren. Existe un contraste entre los considerables

esfuerzos realizados para armonizar las exigencias de recursos propios a escala internacional y la falta de tal armonización en la clasificación y provisión de activos.

(Brachfield P. J., 2003) alude que:

El vocablo moroso es a veces impreciso, puesto que es utilizado indistintamente para referirse a conceptos disímiles, con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para escoger a aquellos créditos que no se cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos concluyentemente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes. En el lenguaje empresarial la palabra morosidad se emplea tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables, asimismo en términos económicos se utiliza el término de morosidad para referirse al incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de las empresas en un país

#### Las Ventas a Crédito como Inversión

Entre las inversiones más significativas que hacen las empresas es la realizada en cuentas de clientes dentro del realizable, puesto que los derechos de cobros y créditos comerciales suelen encarnar una inversión muy trascendental y en muchos quehaceres las empresas no son plenamente sensatos de ello.

#### La administración de los riesgos de crédito de clientes

Son pocas las empresas que cuentan hoy en día con departamentos de gestión de riesgos comerciales o que por lo menos dispongan de un responsable del crédito comercial. En cuanto a los demás departamentos que tiene relación con el cliente, nadie suele tener un descomunal entusiasmo por las cuestiones relacionadas con el recobro de las deudas comerciales.

#### ORÍGENES DE LOS PROBLEMAS DE COBRO

En muchos momentos la empresa tiene clara las consecuencias del problema, es decir la presencia de una gran masa de cuentas vencidas de clientes pendientes de cobro que le está provocando una autentica crisis de tesorería, pero las causas del problema a menudo no son detectadas correctamente. Las causas provocan los problemas de cobro son muy variadas y de distintos orígenes.

## LOS MOROSOS DELIBERADOS

Otra causa de los impagados es la intencionalidad del deudor, es decir la falta de ganas del cliente de pagar puntualmente sus facturas. En un informe reciente elaborado por la Comisión Europea y publicado en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas y como resultado de una amplia encuesta ejecutada entre empresas en Europa, se citó como una de las causas principales de todos los pagos morosos en las ventas a la casualidad del deudor. En estos casos el cliente entorpece el pago de las facturas como medio para conseguir una financiación externa gratuita.

### La importancia del cobro puntual y las secuelas de los impagados

Toda actividad comercial a crédito implica un riesgo de impago hasta que la empresa acreedora ha cobrado completamente la totalidad del importe de la operación.

### Efectos de los impagados en la estructura financiera

- Una ampliación del activo circulante al acrecentarse las partidas de clientes con las cuentas vencidas e impagadas.
- Una adición desproporcionada de la masa patrimonial del operable.

(Pedrosa, 2016) menciona que “se llama morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, incumple con el pago al vencimiento de una deuda”.

La condición de moroso se obtiene una vez que una obligación no es cumplida al vencimiento por parte de una persona u organización.

¿Cómo se calcula la morosidad?

La morosidad se valúa mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad. Entonces, se calcula dividiendo la suma de créditos morosos, entre la suma total de crédito que posea una organización. Es importante, diferenciar y precisar la mora y fallo. La morosidad significa demora en el cumplimiento de obligaciones y los créditos fallidos o incobrables son los importes depreciado su valor sin posibilidad recuperar o subsanar dicho importe.

(Mariscal, 2018) menciona que:

La morosidad esta desgraciadamente instaurado en nuestra sociedad. Debido a una falta de planificación, falta de fondos para enfrentarlas, poco interés en solventar la deuda, etc. No se considera que la tasa de morosidad hace un gran daño a las entidades financieras y crediticias obligándoles asumir estos riesgos en pro de sus clientes.

La «morosidad» se incumbe con la persona física o jurídica sujeto de crédito, quien asume el cumplimiento en sus obligaciones de pago en las condiciones estipuladas, o su incumplimiento o retraso le acarreará importes de penalidad.

La tasa de morosidad

La tasa de morosidad es el cociente resultante entre riesgos dudosos y riesgos totales y estas están compuesta por 3 situaciones básicas:

- Riesgo normal. Probabilidad muy alta o total de que la cantidad prestada será devuelta sin ningún tipo de problema en los plazos estipulados.
- Riesgo dudoso. Operaciones en las que el pago conlleva un retraso por encima de los 90 días.

- Riesgo fallido. La recuperación de lo invertido va a ser un tanto dudosa o incierta.

### Tipos de morosidad

Para intentar aseverar que la tasa de morosidad no remonte, también hay una serie de perfiles de clientes que puede ayudar en el proceso de acometer una autorización de crédito y/o a la hora de ejecutar reclamos sobre esos pagos pendientes. Todo esto es meramente orientativo, no hay una regla exacta que asegure la recuperación de la inversión en este aspecto. Si se ha producido la deuda, se deberá llevar a cabo un análisis previo conveniente a las situaciones y al suceso crediticio. Se refiere a aquellas personas que, a pesar de tener capacidad para hacer frente a los pagos, no tienen ninguna voluntad en hacerlo. Y, ésta a la vez se divide en dos subgrupos:

- Aquellas nunca terminan de pagar.
- Aquellas que cumplen con sus pagos, aunque un poco más tarde del tiempo del deseado y/o estipulado.

### ¿Cómo garantizar el cobro de una deuda?

Cuando una entidad crediticia se encuentra en situación de cerrar un acuerdo con un cliente, deberá tener un plan B en caso de que éste no responda con sus pagos. Para impedir que la tasa de morosidad sea un impedimento para el correcto desarrollo de las actividades de estas sociedades, hay que adelantarse a ello. Esto no es otra cosa que determinar quién debe responder ante la deuda del consumidor. Se suele establecer esta figura cuando se sospecha que el cliente no tiene las herramientas suficientes para responder o porque anteriormente ha faltado a su palabra.

### ¿Cómo responder ante el impago?

En el caso de que el cliente no asuma su responsabilidad crediticia y no haga frente a los pagos especificados, se podrán tomar diferentes vías por parte de

las entidades para reclamar la deuda. Estamos ante una problemática bastante extendida en nuestra sociedad. Vía amistosa. Es la más favorecida, y un 95% de casos lo certifican. La intermediación de un abogado con el envío de un burofax tiene un éxito entre un 40% y 50%. Por lo que las medidas tienen que ser más contundentes. Aunque la ley actual tiene algunas deficiencias, es la mejor forma de combatir la morosidad. Existen otros tantos caminos para reclamar el cobro.

(CONEXIONESAN, 2016) menciona que:

La infracción de pagos genera problemas no solo para la valoración crediticia de los clientes morosos. También hay secuelas para las entidades financieras, y en general para todo el sistema si este proceder se convierte en una tendencia o se incrementa de manera importante.

Colisión en las tasas de interés

Los bancos y otras entidades financieras, como parte de su política, instituyen los procedimientos a seguir para tratar los créditos con problemas. Ello embrolla establecer responsabilidades internas, plazos o incluso alternativas de refinanciamiento, dando facilidades a algunos clientes y sorteando que un crédito con problemas impacte negativamente en el riesgo de la entidad. La venta de cartera es una medida que permite a la entidad bancaria comprimir la cantidad de deuda morosa para así contar con mejores indicadores de gestión que tendrán como secuela calificaciones de riesgo positivas y por tanto un acceso a créditos en mejores condiciones.

**DIMENSIONES:**

**ASIGNACIÓN DEL CRÉDITO:**

(AAEP, S.F.) menciona que:

Es la incorporación de información irregular entre el proveedor de fondos y el cliente. La base del análisis de los posibles problemas entre oferta y

demanda que pueden ocurrir en este tipo de relaciones. Las entidades financieras tienen instrucciones y esquemas que regulan los procesos de asignación de crédito. Aunque, el proceso de decisión es delegado, los gerentes lo efectúan bajo un marco de reglas e instrucciones, dictadas por una oficina central. El proceso de decisión es una interacción entre las reglas y la experiencia de los gerentes. El grado de variabilidad es afectado por la interpretación de las reglas y la contabilidad de los proyectos.

Características que dificultan la asignación del crédito-

En primer lugar, la falta de información contable adecuada y la informalidad en que incurren muchas de estas empresas.

El hecho que las Pymes habitualmente presentan una alta tasa de natalidad / mortalidad. Son mono producto / mono mercado con lo cual poseen un bajo grado de diversificación lo que implica un elevado riesgo económico.

#### CRITERIOS DE EVALUACION:

Se trata de justipreciar al aplicante en su calidad como prestatario. Observar si el aplicante muestra cualidades técnicas para lograr la consecución del proyecto. Evalúa el hecho que los aplicantes sean informalmente referenciados por un cliente del banco o alguien de confianza del gerente. Es el historial almacenado del aplicante dentro de una institución específica. Personaliza el historial acumulado del aplicante respecto al cumplimiento de las transacciones de préstamos anteriores.

#### **Criterios de Mercado**

Valora la forma en que el aplicante lleva adelante o planea llevar adelante el proyecto.

#### **Que corresponden a evaluación patrimonial del aplicante**

Permite la generación de ingresos netos del aplicante en relación al

Patrimonio Neto, sin considerar el proyecto. Valor el contrapuesto del grado de inmovilización de los activos de corto plazo.

## ORGANIZACIÓN DEL CRÉDITO

(Del Valle, 2005) menciona que “la clasificación del crédito incumbe al área financiera de la empresa, pero en sus relaciones funcionales, coordina primordialmente con la administración de ventas, por ende, por tanto, con el área de mercadotecnia”.

Es importante tener en cuenta que las políticas de crédito de cualquier empresa son la consecuencia de la estimación de numerosos factores, y no se cambia de pronto a causa de alguna circunstancia temporal de su situación. Una política de crédito está encuadrada por la intención de lograr o que a la larga sea más provechosa para la empresa, y no lo que sólo pueda ser de beneficio inmediato o temporal.

## CATEGORIZACIÓN CREDITICIA EN FUNCION AL USO:

Así mismo, (Del Valle, 2005) categorización los créditos según usanza:

- a) Crédito de inversión: Se otorga como una forma de colocar capitales en inversión de terceros, las mismas que serán recuperadas en fechas posteriores al arrogamiento, percibiendo sobre ella un determinado interés.
- b) Crédito bancario: Entendida como crédito de consumos, es de corta duración, su propósito es que funcione las actividades de producción, distribución y consumo.

## SEGUIMIENTO A LA CARTERA EN MORA

(CARRANZA, 2008) menciona que:

Conjunto de operaciones coordinadas y aplicadas conveniente y pertinentemente a los clientes para obtener la recuperación de los créditos, de



manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más expedita y eficiente posible, conservando en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. Tratar el problema antes que brote ha sido una de las mejores estrategias para reducir la morosidad. Concurren varias medidas proactivas que la IMF puede adoptar con los clientes que aún están al día.

#### Generación de Información de Calidad del Cliente.

La relación permanente y propicia con el cliente resulta esencial para el éxito en la gestión de Cobranza por ello la importancia en el compendio de información clave y de calidad para la ubicación del cliente. Consecuentemente, debe recopilarse información del cliente: nombres completos, direcciones claras y precisas, teléfonos, y referencias personales y comerciales.

### PLANIFICACIÓN DE COBRANZA

(Revelo, 2013) menciona que:

#### Métodos de cobranza

Recuperación directa; Aquellos desembolsos recaudados o cancelados por la caja de la entidad de parte de los clientes.

Conciliación de Saldos: Cuando los estados de cuenta de los clientes no configuran con exactitud su historia crediticia o cuando el cliente no reconoce la deuda contraída con la entidad, ésta podría por falta de algún protocolo específica o por un incorrecto procedimiento de las operaciones ejecutadas por el cliente. Esta situación, podría generar situaciones de pagos pendientes que no se consideran sobre cobranza, o podría estar forzándose al cliente una deuda ya cancelada.

### **2.2.2 Rentabilidad**

(Raffino, 2018) menciona que:

La rentabilidad, es la capacidad de una inversión para arrojar beneficios superiores a los invertidos al final del período de tiempo invertido. Se trata de un elemento esencial en la planificación económica y financiera, ya que presume haber hecho buenas elecciones. De ello estribará la ganancia obtenida a través de la inversión y, por ende, establecerá la sustentabilidad del proyecto o su eficacia para los socios o inversores. Se recurre para aludir a otros tipos de ganancia no fiscal, como tiempo, prestigio o felicidad social, los cuales se capitalizan de otros modos diferentes a la ganancia monetaria.

#### **Indicadores de rentabilidad**

Es la relación existente entre las ventas totales de la empresa y su beneficio neto. Sirve para valorar la rentabilidad neta originada sobre los activos de la empresa. Valora la rentabilidad de los propietarios de la organización antes y después de hacer frente a los impuestos. Anhela a que la progresión de la demanda sea satisfecha con un incremento de las ventas y los activos, es decir, es el resultado de la aplicación de las políticas de venta, financiación, etc. de la empresa.

#### **Rentabilidad y riesgo.**

El peligro de un activo para generar retorno depende de la capacidad que tiene un cliente en la generación ganancias y cumplir con los términos financieros pactados a la fecha de su vencimiento.

(De La Hoz Suárez Betty, 2008) menciona que:

Los indicadores financieros constituyen instrumentos de flujo e influjo de información financiera y no financiera conllevando tomar de decisiones oportunas, pues constituyen bases del sistema de control de gestión.

## Indicadores de Rentabilidad

Gitman, nos dice que la rentabilidad es el saldo que arroja al diferenciar los ingresos y costos generados en actividades productivas. Esta puede ser evaluada sobre las ventas, los activos, el capital o al valor accionario. Por otra parte. También se consideran como un propósito económico a corto plazo que la empresa pretende alcanzar.

### Beneficios financieros

Es el rendimiento obtenido en un determinado periodo de tiempo por los capitales propios, habitualmente con independencia de la distribución del resultado.

### Beneficio neto/Recursos propios medios

Explica la capacidad de crecimiento de la empresa, respalda con la opinión de los inversionistas.

### Medidas de rentabilidad

Herramientas que facilitan a los analistas la evaluación de las utilidades de la empresa respecto de un nivel dado de ventas, de un nivel cierto de activos o de la inversión del propietario. Como se sabe, sin ganancias, una empresa no podría atraer capital externo.

Según Dess y Lumpkin, las medidas de rentabilidad consienten pesar con qué eficacia utiliza la empresa sus activos y con qué eficacia gestiona sus operaciones.

Margen de Beneficio, el cual calcula el beneficio derivado por cada unidad monetaria de Ventas.

Rentabilidad del Activo que tantea el beneficio por unidad monetaria de Activo.

Rentabilidad de los Fondos Propios, la cual evalúa cómo les va a los accionistas durante el año, es decir, representa la efectiva medida del resultado del rendimiento.

Margen de utilidad bruta y margen de utilidad operacional

El margen de beneficio bruto y el margen de ganancia en operaciones componen significativas medidas de rentabilidad.

(Sánchez Ballesta, 2002) menciona:

#### TIPOS DE EXAMEN DE LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL

El primero está referido a la rentabilidad económica o del activo, determinado antes de intereses, con la integralidad de los capitales económicos disponibles en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.

#### RENTABILIDAD ECONÓMICA

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. Se estima como una prevención de la capacidad de los activos de una empresa para crear valía con independencia de cómo han sido financiados, lo que consiente la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la divergencia en las distintas estructuras financieras, perturbe al valor de la rentabilidad.

Margen=Resultado/Ventas

Evalúa la utilidad alcanzado por cada unidad monetaria vendida, esto es básicamente la rentabilidad sobre las ventas. Los elementos del margen

pueden ser examinados atendiendo bien a una tipificación económica o bien a un ordenamiento funcional.

Rotación = Ventas/Activo

Evalúa el número de veces que se recobra el activo vía ventas, o, expresado de otra forma, el número de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida. De aquí que sea una medida de la validez en el manejo de los activos para crear ingresos.

La rentabilidad económica como producto de margen y rotación

Desagregada así la rentabilidad económica como producto de dos componentes económicos, margen y rotación, puede verse como derivación de la eficacia operativa de la empresa y del grado de libertad en la determinación de precios.

- Acrecentar el margen, permaneciendo constante la rotación.
- Ampliar la rotación, permaneciendo constante el margen.

## RENTABILIDAD FINANCIERA

Es el "recupero del patrimonio", en un período de tiempo determinado, es decir, el rendimiento obtenido por el capital, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Una rentabilidad financiera insuficiente implica una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios.

## APALANCAMIENTO FINANCIERO

Es la posibilidad, de incrementar o comprimir la rentabilidad de los recursos propios mediante la utilización de deuda en la estructura financiera.

(BANCO BASE, 2018), menciona que, los beneficios de la empresa es el hito que establece si se están logrando ganancias que justifiquen su subsistencia y promuevan su desarrollo.

La intención de todo negocio es generar utilidades, a través que los ingresos de ventas superan los costos incurridos en las operaciones de generación de ingresos.

Ventajas de computar el índice de rentabilidad: Es una pericia fácil de entender, aunque no se tengan muchas sapiencias financieras, por lo cual es utilizada ampliamente.

Desventajas

Es dificultoso predecir el costo del capital, es decir, la tasa de descuento, siendo el cálculo de cuánto hay que substraer al valor presente del dinero con el que se contará a futuro.

Los indicadores de rentabilidad comúnmente más usados son:

- Margen neto de utilidad. Se calcula dividiendo los ingresos netos entre las ventas netas y multiplicando el resultado por 100.
- Margen bruto de utilidad. Valúa costo de producción o de inventario. Se calcula dividiendo la utilidad bruta entre las ventas netas y multiplicandas el resultado por 100.

(Arteche, 2013) menciona los siguientes:

Tipos de rentabilidad:

Rentabilidad Económica.

Valúa la capacidad práctica de la empresa, del negocio, para lograr beneficios a partir de los capitales invertidos y recursos aprovechables.

## IMPORTANCIA

Un factor trascendental del análisis de rentabilidad económica es examinarlo sin la injerencia de la estructura financiera. Esto involucra, el ajuste del gasto financiero en cuanto reflejo del impacto de la estructura financiera en la Cuenta de Resultados.

El propósito de utilizar e interpretar, es realizar un análisis histórico de su evolución de manera individualizada, esto es, para una determinada empresa, las formas más simples del ratio son válidas.

### Análisis de la Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera interesa al accionista para decisiones de inversión y para el empresario.

### Gasto Financiero /Pasivo Exigible

Es la unidad monetaria que le cuesta a la entidad financiera por los depósitos o movimientos que realizan sus clientes.

- Egreso financiero: valor de intereses que desembolsa por el servicio de la deuda y, es el costo de la remuneración utilizada en cuanto el gasto financiero.
- Pasivo Exigible: pasivos que generan la obligación de pago de intereses a corto o largo plazo.
- Rentabilidad Financiera Global: unidad monetaria que recibe la entidad como retribución de los movimientos con sus clientes.

## RENTABILIDAD SOBRE VENTAS

(Flores, 2013), menciona que “la rentabilidad sobre las ventas radica en relacionar los ingresos netos logrados con el volumen de ventas totales en un período determinado”:

Margen bruto: Utilidad Bruta/Ventas Netas

Razón de utilidad sobre ventas, luego de deducir los costos de producir los bienes o servicios vendidos.

Margen Operativo: Utilidad Operativa/Ventas Netas

Revela la eficacia relativa de la empresa después de tomar en cuenta todos los costos y gastos administrativos o de operación.

Margen Neto: Utilidad Neta/Ventas Netas

Asume el beneficio libre de todos los costos, gastos, pagos de impuesto y otras salidas de efectivo que haya ejecutado la empresa.

## RENTABILIDAD ECONÓMICA

(Loayza, 2012) menciona que:

La rentabilidad económica calcula la capacidad creadora de renta de los activos de la empresa o capitales invertidos y es autónomo de la estructura financiera o composición del pasivo. Es el ratio o indicador que mejor expresa la eficiencia económica de la empresa.

Importancia

Valúa la capacidad de una empresa para crear valor sin tomar en cuenta su financiamiento.

Confrontar la rentabilidad entre diversas empresas, sin tomar en cuenta los préstamos y el interés que se paga por los mismos.

**MARGEN DE BENEFICIO.** Nivel de rentabilidad la natural operación de la actividad empresarial. También conocida como la cifra de producción en el lugar de ventas.



El margen o tasa de beneficio mide el rendimiento de la actividad global de la empresa a través del resultado final alcanzado.

$$\text{RENTABILIDAD ECONOMICA} = \frac{\text{Resultado del Periodo}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{RENTABILIDAD ECONOMICA} = \frac{\text{Resultado de la Explotación}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{MARGEN DE BENEFICIO} = \frac{\text{Resultado de la Explotación}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{ROTACIÓN DE LOS ACTIVOS} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{RE} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} * \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}}$$

#### RENTABILIDAD DEL CAPITAL

(Walsh, s.f.), menciona que, es un instrumento que se puede manipular para calcular el desempeño histórico de una unidad de negocio o de una compañía entera. Es un indicador del pasado; suministra la información sobre cómo una compañía se ha comportado en el pasado.

#### DESVENTAJAS

- Puede ser condicionada por la gerencia.
- Generalmente es influenciada por las prácticas y cambios contables.
- También es afectada por las variaciones de inflación y los tipos de cambio de divisa internacional.

Es fundamental aclarar que las entidades con menos rentabilidad que su Costo de Capital, no pueden crear valor solamente creciendo, a menos que su Rentabilidad del Capital Invertido se levante por encima del costo del capital.

Se denota por la siguiente fórmula.

$$RC = \frac{\text{BENEFICIO NETO}}{\text{FONDOS PROPIOS}} * \frac{\text{BENEFICIO – IMPUESTOS}}{\text{FONDOS PROPIOS}}$$

## RENTABILIDAD DE LA EMPRESA

(Mytripea.com, s.f.) Menciona que, cuando nos referimos a los beneficios empresariales es la capacidad que tiene esta o estas para poder crear los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser estimada rentable:

Determina la diferencia entre sus ingresos y sus gastos y si esto suficiente como para continuar sus actividades en el tiempo de manera sostenible y creciente.

En función de la rentabilidad económica o más conocida por las iniciales REY: Se lleva a cabo a partir de la rentabilidad de las ganancias de un préstamo. Por tanto, esta parte del análisis de la rentabilidad empresarial representa la rendición que corresponde a la inversión realizada por la empresa. Como resultado, para obtener la rentabilidad del negocio a partir de la rentabilidad financiera se calculó sobre la base de una reubicación entre los fondos de la empresa y el beneficiario del impuesto sobre la renta, que finalmente se multiplica por la cantidad de porcentaje.

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Asignación.** Acción y efecto de asignar. (RAE, 2018).

**Aumento.** El vocablo aumento es aquel que se atañe con el incremento, progresión o subida de cualquier elemento en relación con períodos anteriores. Este concepto puede ser y es empleado para infinitos usos que pueden no estar para nada vinculados entre sí (Bembibre, 2009).

**Capacidad de pago.** Es un indicador que nos consiente conocer la probabilidad que tenemos de cumplir con nuestras obligaciones financieras. (López B. S., 2016).

**Cobrar.** Recibir dinero como pago de una deuda. (RAE, 2018).

**Contingencia.** Las contingencias señalan los supuestos futuros positivos o negativos o beneficiosos para la sociedad. (Caurin, 2016).

**Control.** Proceso de verificar el cumplimiento de los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas. Es necesario para corregir cualquier desviación. (Haimann, s.f.).

**Crédito.** Operación de financiación monetario desde el 'acreedor' (entidad financiera), hacia el 'deudor', quien, se obliga a retornar la cantidad solicitada en el tiempo estipulado más una cantidad adicional, llamada 'intereses'. (Montes J. , s.f.).

**Eficiencia.** Correcta utilización de los recursos (medios de producción) disponibles. (Chiavenato, 2004).

**Endeudamiento.** Acción y efecto de endeudarse u obligarse a una deuda con el compromiso de devolver con el coste correspondiente. (RAE, 2019).

**Liquidez.** Facilidad, velocidad o rapidez de cumplir las obligaciones financieras en las fechas de vencimiento. (Bernstein, 1999)-

**Organización.** Agrupación de personas u organizaciones reguladas por las normas por un conjunto de normas en función de determinados fines. (RAE, 2018).

**Planificación.** Programación metódica organizada, secuenciada de actividades para alcanzar un determinado objetivo. (RAE, 2018).

**Provisión.** Resguardo monetario frente a las implicancias de riesgos o quebrantos imputables al periodo al que se refiere la anotación, (RAE, 2018).

**Quiebra.** Situación jurídica en la que una persona, una empresa o una institución no pueden hacer frente a los pagos de sus obligaciones. (Banda, 2016).

**Recesión.** Acción y efecto de retirarse o retroceder. (RAE, 2018).

**Rentabilidad de Capital.** Mide el desempeño histórico de una unidad de negocio o de una compañía entera. (Walsh, s.f.).

**Rentabilidad de la empresa.** Capacidad de una empresa para generar beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, (Mytripea.com, s.f.)

**Rentabilidad Económica.** Mide la capacidad productora de renta de los activos de la empresa o capitales invertidos, (Loayza, 2012).

**Rentabilidad sobre Ventas.** Relaciona los ingresos netos obtenidos con el volumen de ventas totales en una etapa explícita. Esta rentabilidad señala el porcentaje de las ventas que se convierte en ganancias. (Flores, 2013).

**Seguimiento de la cartera en mora.** Conjunto de operaciones coordinadas y aplicadas para recuperar los créditos otorgados, (CARRANZA, 2008).

**Viabilidad.** Posibilidad o probabilidad que un proyecto o negocio pueda prosperar, garantizado a largo plazo su rentabilidad económica. (García, 2017).

## 2.4 BASES HISTÓRICAS

### 2.4.1 Morosidad

Para (López A. , 2020), se conoce como ‘moroso’ a aquel individuo que no satisface la liquidación de sus deudas, es mal pagador e incluso quien se escabulle de dicha responsabilidad. Durante los tiempos de crisis económicas hay un repunte de ‘morosidad’, surgiendo numerosas empresas o profesionales que se dedican al cobro de deudas contraídas por alguien con un tercero. El término moroso procede del latín ‘morōsus’, que antiguamente se utilizaba para referirse a la ‘lentitud’, ‘tardanza’ o ‘calma’ en realizar algo y el significado original venía a ser ‘el que va lento’. ‘Morōsus’ a su vez provenía del vocablo latino ‘mora’, naciendo de ahí otros términos como ‘demora’. Cabe destacar que algunas son las páginas y fuentes que señalan erróneamente que el término ‘moroso’ proviene directamente del latín ‘mōrosus’ en lugar de morōsus, no teniendo nada que ver ese mōrosus con la tardanza o lentitud y significando realmente ‘malhumorado o de carácter difícil’, un pequeñísimo detalle que puede cambiar por completo la etimología del vocablo.

### 2.4.2 Rentabilidad

Según (Fuentes Risco, 2018), 1985 Richard Schmalensee, El estudio analizó la rentabilidad de las empresas usando solo 3 factores: Participación de mercado, industria y empresa . Los otros dos factores producen un efecto despreciable

en la rentabilidad. Además, es importante notar los años de los datos. la innovación actualmente es más relevante y es más rápida de lo que fue antes. 1991: Richard Rumelt. Este estudio rompió los paradigmas que existían en ese momento. Demostró que el efecto más importante en la rentabilidad de una empresa es la unidad de negocio. Es decir, el nivel de innovación, clientes u otras características específicas del negocio son lo que explican que una empresa genere mayor ganancia a otra. Detalles Interesante del Estudio. Solo 6 industrias tienen rentabilidades superiores al resto. Y más aún, donde el efecto industria sí es positivo su impacto es bajo. Efectos de la unidad de negocio no estaban incluidos en el modelo de Schmalensee, por lo tanto, no se podían medir. Si lo hubiera incluido no habría notado tan fuerte este efecto. Ya que para notar la persistencia del efecto unidad de negocio se debe incluir más de un año en el análisis. 1996: Richard Rumelt. El estudio confirma los resultados de Rumelt, pero también encuentra el efecto corporativo que no había sido encontrado antes. Este efecto es la variación de rentabilidad explicada por la administración, rutinas y procedimientos de la empresa. El resultado de este estudio es que los efectos en rentabilidad son: Lo primero que implica este estudio es que la gestión estratégica es fundamental para su negocio. Se agrega -a las recomendaciones dadas en la subunidad anterior- lo siguiente: Las rutinas, administración y procedimientos en su empresa impactan significativamente su rentabilidad. 1997-2002: Mcgahan y Porter. El estudio confirma que el efecto más importante es la unidad de negocio, seguido por el efecto industria finalmente el corporativo. Al hacer esto, se percata que los efectos de la unidad de negocio, industria y corporativo varían de industria a industria. Por ejemplo, el sector de agricultura y minería el efecto industria es de un 26% luego sigue el corporativo 22% y finalmente el de la unidad de negocio que es de solo un 5%. Es decir, pese a que el efecto unidad de negocio es en general el más relevante no es así en todos los sectores industriales.

## **2.5 BASE LEGAL**

El estudio, tratamiento y aplicación de las variables de estudio de esta investigación no está sujeto o delimitado a normas interna, externa, por tanto, no requiere ninguna referencia normativa.

## CAPITULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 DATOS GENERALES

##### a) Edad

Tabla 1

Edad de los colaboradores		
Edad de los colaboradores	Total	%
20-40	18	78%
41-60	4	17%
61 - a más	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

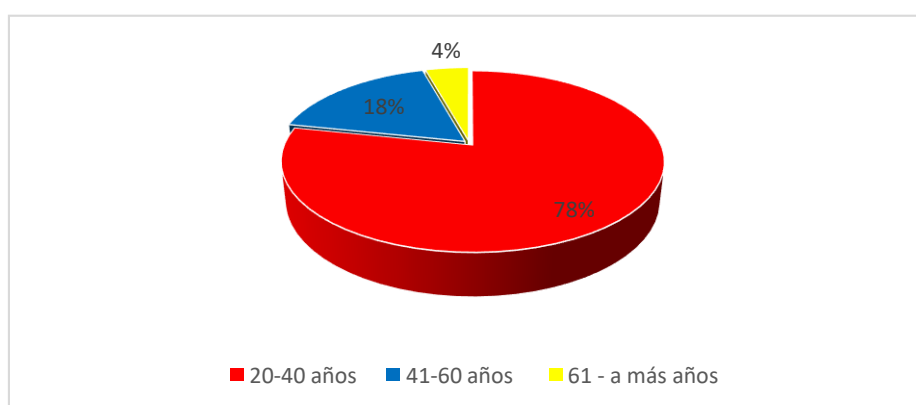


Figura 1: Edad de los colaboradores  
Elaboración: Propio

Según la tabla 1 y figura 1, la edad de los colaboradores de Interbank encuestados, fluctúan entre 20 a 40 años en 78%, de 41 a 60 17% y mayores a 61 años

4%. Resultado que indica que, la fuerza laboral implicado en el sistema de crédito relativamente es joven, siendo una de las fortalezas de competitividad organizacional.

## b) Género de trabajadores

Tabla 2

Género de trabajadores		
Género de trabajadores	Total	%
Varones	15	65%
Mujeres	8	35%
Total	23	100%

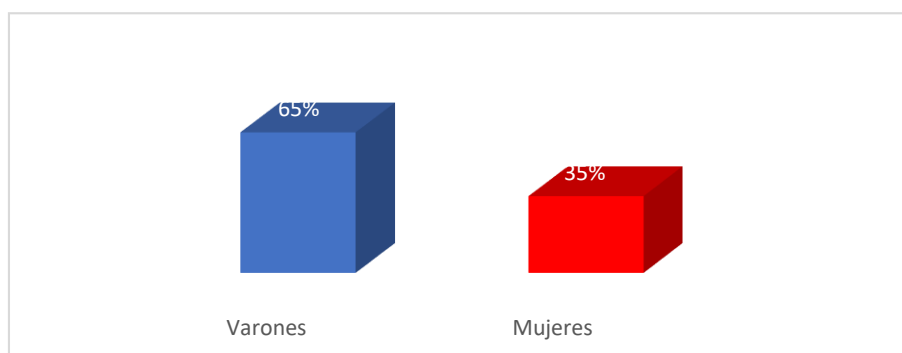


Figura 2: Género de trabajadores  
Elaboración: Propio

La tabla 2 y figura 2, refleja la distribución porcentual de género de trabajadores encuestados, observándose que 65% son varones y 35% mujeres, lo que significa que las actividades de interacción del sistema de crédito de Interbank requieren participación de más varones que mujeres, por la misma naturaleza de interacción con los clientes en el seguimiento y recupero de créditos otorgados a sus clientes que implica cierto riesgo.

## c) Grado de instrucción

Tabla 3

Grado de Instrucción de trabajadores		
Género de instrucción	Total	%
Técnico	3	13%
Superior	20	87%
Total	23	100%

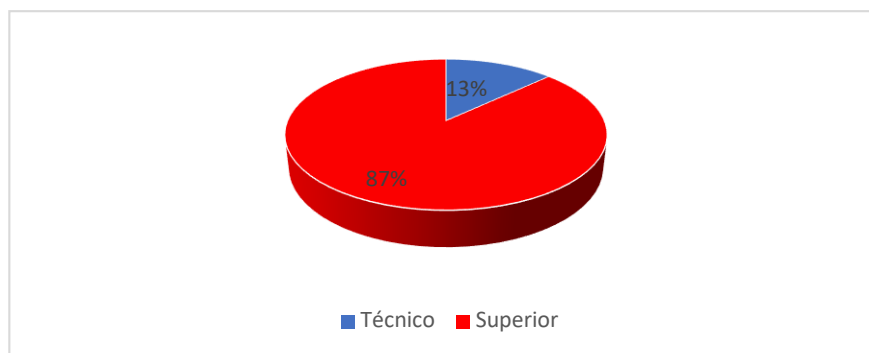


Figura 3: Grado de instrucción de trabajadores  
Elaboración: Propio

Tabla 3 y figura 3, exponen la distribución porcentual de los niveles de estudios de grupo encuestado, donde se aprecia que, 87% cuentan con educación superior y 13% con educación técnica. Otro aspecto que revela que se prefiere, como personal implicado en el sistema de créditos y cobranzas a personas con estudios superiores, siendo una ventaja competitivamente para esta institución financiera.

### c) Condición laboral

Tabla 4

Condición laboral		
Condición labora	Total	%
Contratado	18	78%
Nombrado	5	22%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

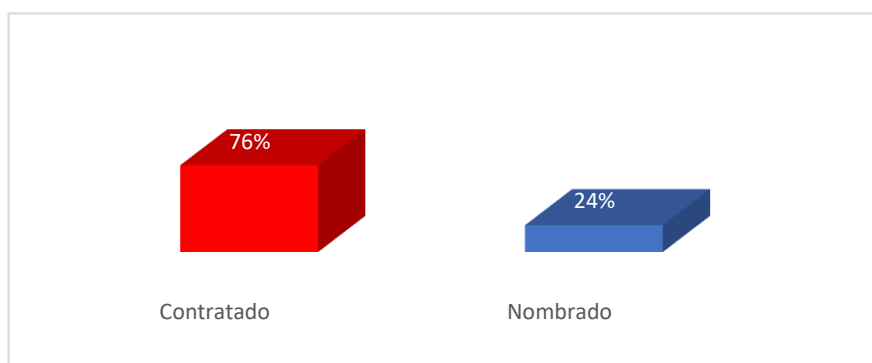


Figura 4: Condición laboral de trabajadores  
Elaboración: Propio

En la Tabla 4 y figura 4, se observa que 76% de los encuestados colaboradores bajo la condición de trabajadores contratados y 24% personal estable. Situación que indica rotación de personal en el sistema de crédito limitando la continuidad de los



procesos de seguimiento de créditos y cobranzas con sus clientes, perjudicando a la institución en la continuidad de estos procesos.

#### Hola d) Tiempo laboral

Tabla 5

Tiempo laboral		
Tiempo laboral	Total	%
1 a 4 años	19	83%
5 a más años	4	17%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

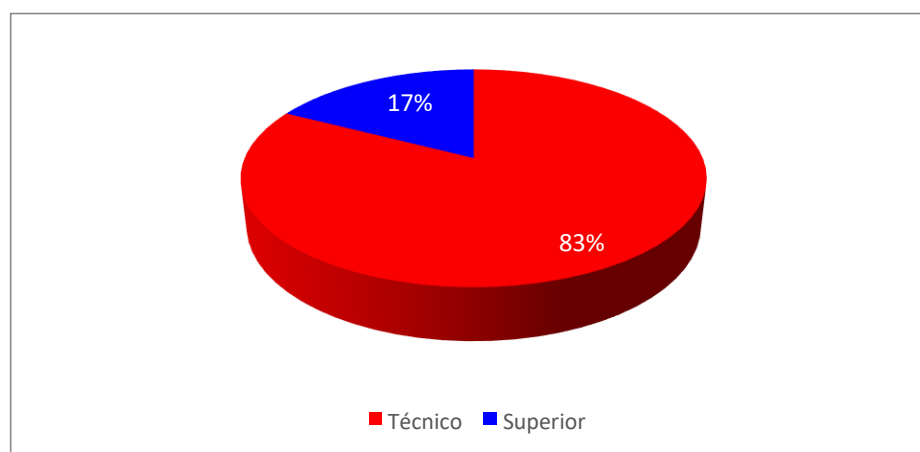


Figura 5: Tiempo laboral  
Elaboración: Propio

La tabla 5 y la figura 5, reflejan el tiempo que vienen laborando el personal encuestado para esta investigación, revelándose que, 83% tienen vínculo laboral menor a 5 años y 17% mayor a ese tiempo, lo que indica una rotación externa muy significativa del personal de sistema de créditos y cobranzas limitando la continuidad de seguimiento y supervisión de este sistema lo que conlleva a niveles de morosidad considerable de esta institución financiera.

En forma general, los resultados de estos datos básicos que corresponden a este punto revelan que, a pesar de seleccionar de una manera adecuada al personal para el sistema de créditos y cobranzas, muestra falencia en cuanto a la continuidad de ese personal en la institución, es decir, hay demasiada rotación externa.

### 3.2 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETCIÓN DE LOS ÍTEMS

#### A) Trabajadores

##### 3.2.1 Asignación de crédito y Rentabilidad sobre ventas

Tabla 6  
Límites de monto de crédito y óptimo margen bruto

¿Al otorgar crédito se establece claramente el límite del monto?	TOTAL	%	¿Es óptima el margen bruto?	TOTAL	%
Siempre	3	13%	Siempre	2	9%
Casi siempre	4	17%	Casi siempre	2	9%
A veces	5	22%	A veces	4	17%
Muy pocas veces	10	43%	Muy pocas veces	14	61%
Nunca	1	4%	Nunca	1	4%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

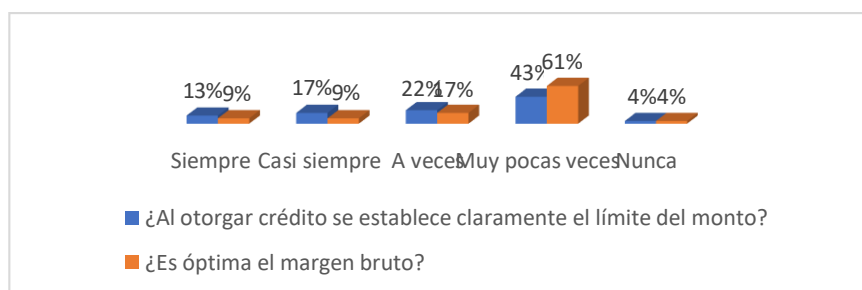


Figura 6: Límites de monto de crédito y óptimo margen bruto  
Elaboración: Propio

La tabla 6 y figura 6, con respecto al ítem, si los límites máximos de los montos de crédito a otorgar son previamente evaluados, para 13% siempre, 17% casi siempre, 22% a veces, 43% pocas veces y 4% nunca. Por otro lado, a la pregunta, si el margen bruto que obtiene el Banco es óptimo, 9% manifestó siempre, 9% casi siempre, 17% a veces, 61% muy pocas veces y 4% nunca. Resultado que nos muestra que en muchos casos se excede en los montos de otorgamiento de crédito por sobre la capacidad regular del prestatario de crédito perjudicando la rentabilidad bruta de la entidad.

Tabla 7  
Plazos de retorno claros y óptimo margen operacional

¿Al otorgar crédito se establece claramente el plazo de retorno?	TOTAL	%	¿Es óptima el margen operacional?	TOTAL	%
Siempre	15	65%	Siempre	2	9%
Casi siempre	5	22%	Casi siempre	3	13%
A veces	3	13%	A veces	3	13%
Muy pocas veces	0	0%	Muy pocas veces	15	65%
Nunca	0	0%	Nunca	0	0%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

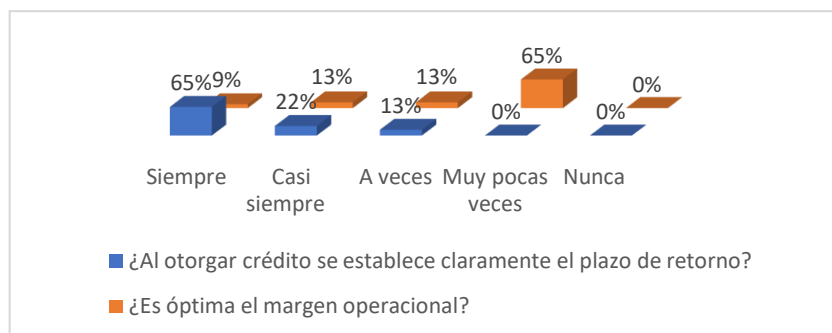


Figura 7: Plazos de retorno claros y óptimo margen operacional  
Elaboración: Propio

La tabla 7 y figura 7, con respecto al ítem, que los límites máximos de los montos de crédito no son adecuadamente evaluados; otorgándose crédito por encima de la capacidad de pago del prestatario, para 65% siempre, 22% casi siempre, 13% a veces, 0% pocas veces y 0% nunca. Por otro lado, se asegura con objetividad el plazo de retorno del crédito otorgado, en versión de 9% siempre, 13% casi siempre, 13% a veces, 65% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que revela exceso de los montos de créditos otorgados frente a la capacidad de pago afectando la optimidad de margen operacional.

Tabla 8  
Tasa de mora establecida y óptimo margen neto

¿Al otorgar crédito se establece claramente la mora por retraso?	TOTAL	%	¿Es óptimo el margen neto?	TOTAL	%
Siempre	16	70%	Siempre	2	9%
Casi siempre	5	22%	Casi siempre	4	17%
A veces	2	9%	A veces	4	17%
Muy pocas veces	0	0%	Muy pocas veces	13	57%
Nunca	0	0%	Nunca	0	0%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

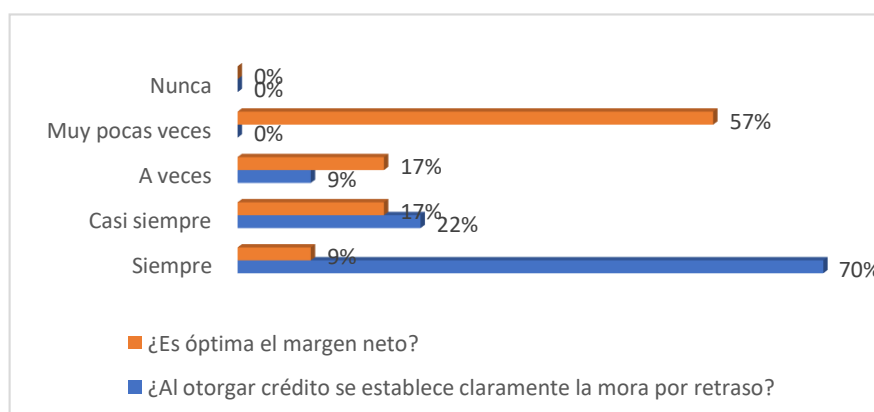


Figura 8: Tasa de mora establecida y óptimo margen neto  
Elaboración: Propio

La tabla 8 y figura 8, responde al ítem si al otorgar crédito se explica claramente las tasas de mora por retraso de pago a los prestatarios, para 70% siempre, 22 casi siempre, 9% a veces, 0% pocas veces y 09% nunca. Por otro lado, si el Banco obtiene adecuadas márgenes de beneficio neto, en expresión de 9% siempre, 17% casi siempre, 17% a veces, 57% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que refleja falta de explicación de las tasas de mora por retraso pago perturbando la optimidad del margen neto de la entidad financiera.

### 3.2.2 Organización de crédito y Rentabilidad económica

Tabla 9  
Políticas de crédito-cobranzas claras y optimo ratio de beneficios

¿En la entidad, las políticas de crédito y cobranzas son claras?	TOTAL	%	¿Es óptima el ratio de beneficios?	TOTAL	%
Siempre	12	52%	Siempre	3	13%
Casi siempre	7	30%	Casi siempre	3	13%
A veces	4	17%	A veces	4	17%
Muy pocas veces	0	0%	Muy pocas veces	12	52%
Nunca	0	0%	Nunca	1	4%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

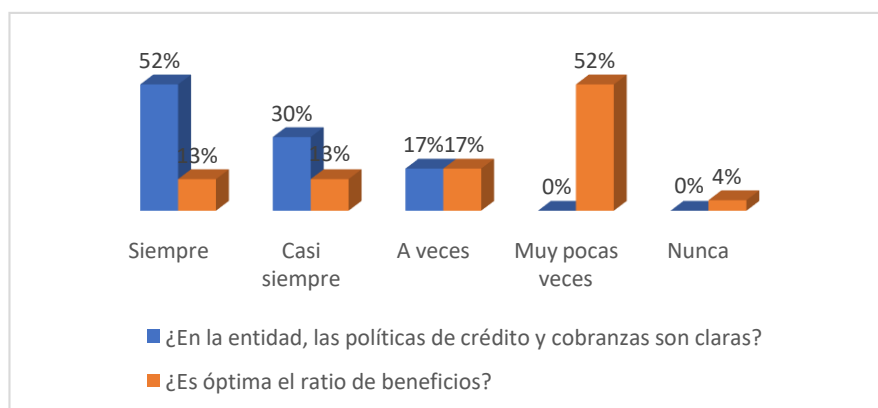


Figura 9: Políticas de crédito-cobranzas claras y óptimo ratio de beneficios  
Elaboración: Propio

La tabla 9 y figura 9, responden al ítem, si las políticas de crédito y cobranza del Banco son claras y precisas, 52% manifestó siempre, 30% casi siempre, 17% a veces, 0% pocas veces y 0% nunca. Por otro lado, si las ratios de beneficio son óptimas, 13% declaró siempre, 13% casi siempre, 17% a veces, 52% muy pocas veces y 4% nunca. Derivación que muestra que las políticas de crédito y cobranzas no son claras para los evaluadores de créditos limitando la optimidad del ratio de beneficios.

Tabla 10  
Formularios de crédito precisos y óptima rotación de activos

¿En la entidad, los formularios de créditos son precisos?	TOTAL	%	¿Es óptima la rotación de activos?	TOTAL	%
Siempre	2	9%	Siempre	3	13%
Casi siempre	3	13%	Casi siempre	4	17%
A veces	8	35%	A veces	7	30%
Muy pocas veces	6	26%	Muy pocas veces	9	39%
Nunca	4	17%	Nunca	0	0%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

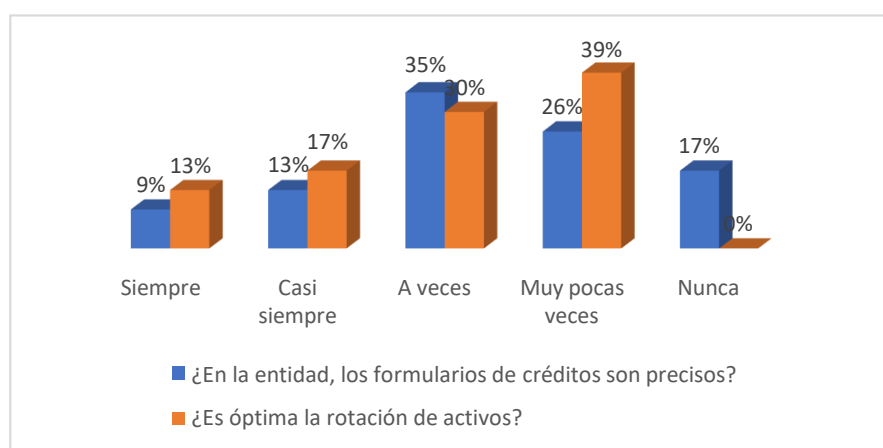


Figura 10: Formularios de crédito precisos y óptima rotación de activos  
Elaboración: Propio

La tabla 10 y figura 10, sobre el ítem que los formularios para otorgar los créditos son precisos, para 9% siempre, 13% casi siempre, 35% a veces, 26% pocas veces y 17% nunca. Por otro lado, el ratio de rotación de activos es óptima, en opinión de 13% siempre, 17% casi siempre, 30% a veces, 39% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que exterioriza falencias en precisión de los formularios para otorgar créditos lo que viene perjudicando la optimidad de rotación de activos.

Tabla 11  
Áreas de crédito interconectadas y optimo rentabilidad económica

¿Las áreas de crédito están interconectadas con las demás?	TOTAL	%	¿Es óptima la rentabilidad económica?	TOTAL	%
Siempre	4	17%	Siempre	2	9%
Casi siempre	5	22%	Casi siempre	4	17%
A veces	10	43%	A veces	8	35%
Muy pocas veces	4	17%	Muy pocas veces	9	39%
Nunca	0	0%	Nunca	0	0%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

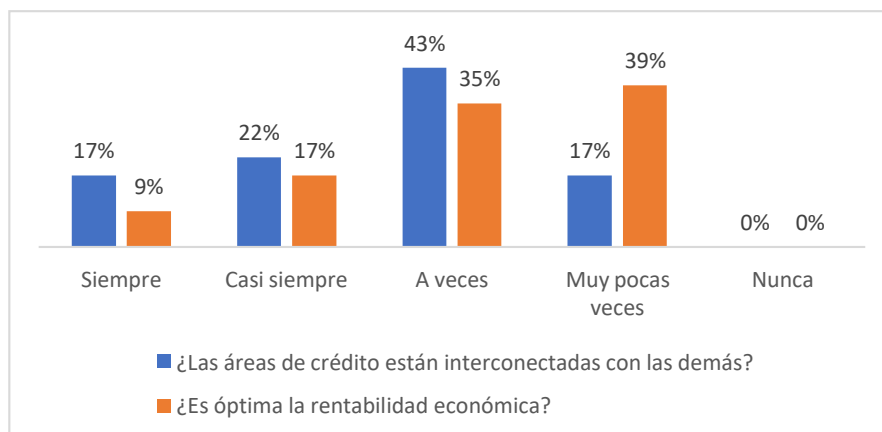


Figura 11: Áreas de crédito interconectadas y optimo rentabilidad económica  
Elaboración: Propio

La tabla 11 y figura 11, con respecto al ítem, que las áreas de crédito están interconectadas con las demás áreas implicada en los procesos, para 17% siempre, 22% casi siempre, 43% a veces, 17% pocas veces y 0% nunca. Por otro lado, se asegura con optimidad de la rentabilidad económica, en percepción de 9% siempre, 17% casi siempre, 35% a veces, 39% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que refleja que el área de créditos no necesariamente está interconectada de manera adecuada con las otras áreas intervinientes en el proceso afectando la optimidad de la rentabilidad económica.

### 3.2.3 Cartera morosa y Rentabilidad de capital

Tabla 12

Otorgamiento de créditos sin análisis y optima razón beneficio/inversión			¿Es óptima la razón de beneficios alcanzados/ capital inicial invertido?		
¿Existe otorgamiento de crédito sin análisis adecuado?	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	13	57%	Siempre	1	4%
Casi siempre	5	22%	Casi siempre	4	17%
A veces	3	13%	A veces	8	35%
Muy pocas veces	2	9%	Muy pocas veces	10	43%
Nunca	0	0%	Nunca	0	0%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

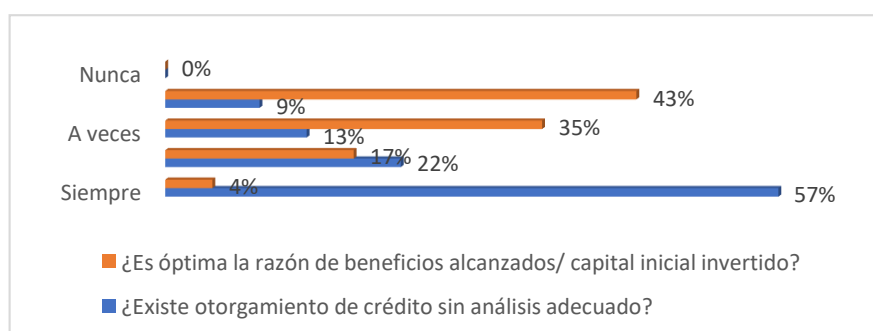


Figura 12: Otorgamiento de créditos sin análisis y optima razón beneficio/inversión  
Elaboración: Propio

La tabla 12 y figura 12, con respecto al ítem, que existe otorgamiento de créditos sin análisis adecuado, para 57% siempre, 22% casi siempre, 13% a veces, 9% pocas veces y 0% nunca. Por otro lado, se asegura con optimidad de la relación beneficios alcanzados con respecto a capital invertido, para 4% siempre, 17% casi siempre, 35% a veces, 43% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que expresa que muchas veces no se analiza apropiadamente el otorgamiento de créditos afectando la optimidad de la razón beneficios alcanzados en relación al capital invertido.

Tabla 13  
Máxima demora de pagos y optima razón Ebit/capital empleado x 100

¿Existen clientes que demoran a lo máximo sus pagos?	TOTAL	%	¿Es optimo la razón = (Ebit/ capital empleado) x100	TOTAL	%
Siempre	15	65%	Siempre	2	9%
Casi siempre	5	22%	Casi siempre	2	9%
A veces	1	4%	A veces	8	35%
Muy pocas veces	1	4%	Muy pocas veces	11	48%
Nunca	1	4%	Nunca	0	0%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

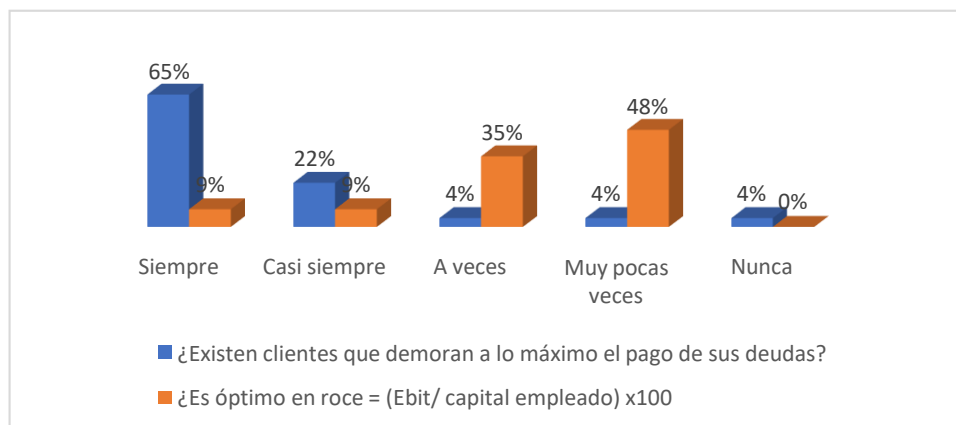


Figura 13: Máxima demora de pagos y optima razón Ebit/capital empleado x 100  
Elaboración: Propio

La tabla 13 y figura 13, con respecto al ítem, que los clientes demoran a lo máximo el pago de sus deudas, para 65% siempre, 22% casi siempre, 4% a veces, 4% pocas veces y 4% nunca. Por otro lado, se asegura con optimidad el roce = roce = (Ebit/ capital empleado) x100, en versión de 9% siempre, 9% casi siempre, 35% a veces, 48% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que revela que los deudores en su mayoría demoran a lo máximo el pago de sus deudas, pesar que tiene liquides afectando el ratio de roce = (Ebit/ capital empleado) x100.

Tabla 14  
Clientes sin voluntad de pago y óptimo ROA

¿Existen clientes que no tienen voluntad de pago?	TOTAL	%	¿Es óptimo el ROA = (utilidad operacional/ activo total)	TOTAL	%
Siempre	17	74%	Siempre	2	9%
Casi siempre	3	13%	Casi siempre	3	13%
A veces	2	9%	A veces	9	39%
Muy pocas veces	1	4%	Muy pocas veces	9	39%
Nunca	0	0%	Nunca	0	0%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

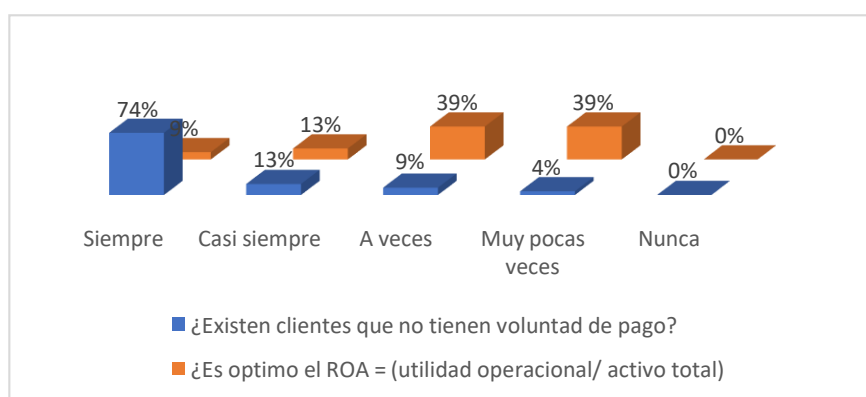


Figura 14: Clientes sin voluntad de pago y óptimo ROA  
Elaboración: Propio

La tabla 14 y figura 14, arrojan con respecto al ítem, que los clientes no tienen voluntad de pago natural, para 74% siempre, 13% casi siempre, 9% a veces, 4% pocas veces y 0% nunca. Por otro lado, se asegura con optimidad del ROA (utilidad operacional sobre activos total), en transcripción de 9% siempre, 13% casi siempre, 39% a veces, 39% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que expresa que los deudores en su mayoría muestran falta de voluntad de pago de sus deudas afectando la optimidad del ROA del Banco.

### 3.2.4 Planificación de crédito y Rentabilidad empresarial

Tabla 15  
Políticas de cobranza precisas y optimidad de beneficios brutos/activo total neto

¿En entidad existe políticas de cobranza precisas?	TOTAL	%	¿Es óptima el beneficio bruto/ activo total neto?	TOTAL	%
Siempre	1	4%	Siempre	1	4%
Casi siempre	3	13%	Casi siempre	3	13%
A veces	6	26%	A veces	5	22%
Muy pocas veces	10	43%	Muy pocas veces	14	61%
Nunca	3	13%	Nunca	0	0%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%



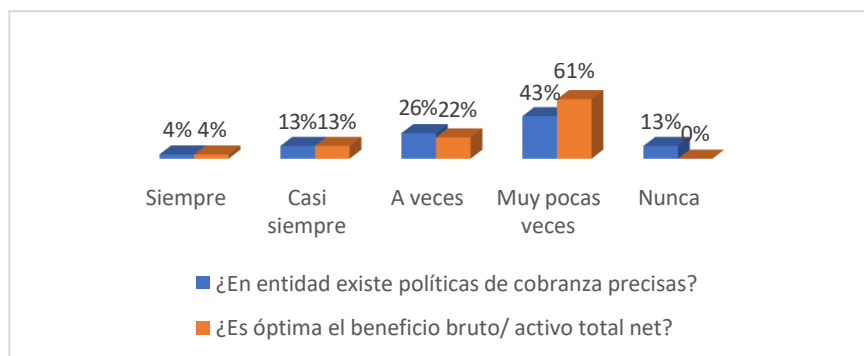


Figura 15: Políticas de cobranza precisas y optimidad de beneficios brutos/activo total neto operacional

Elaboración: Propio

La tabla 15 y figura 15, con respecto al ítem, que en la entidad existe políticas de cobranza precisas, para 4% siempre, 13% casi siempre, 26% a veces, 43% pocas veces y 13% nunca. Por otro lado, se asegura la optimidad de la razón beneficio bruto con respecto al activo total, para 4% siempre, 13% casi siempre, 22% a veces, 61% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que revela que en la entidad las políticas de cobranzas no son objetivamente tan claras como se quisiera limitando la optimidad del beneficio bruto con respecto a activo total neto.

Tabla 16

Personal dedicado a cobranzas y óptimos ingresos de explotación			Personal dedicado a cobranzas y óptimos ingresos de explotación		
¿El Banco dispone de personal full time dedicadas a las cobranzas	TOTAL	%	¿Es óptima el ingreso explotación-gastos explotación/ (Activo - amortización-provisiones)	TOTAL	%
Siempre	1	4%	Siempre	1	4%
Casi siempre	2	9%	Casi siempre	2	9%
A veces	4	17%	A veces	8	35%
Muy pocas veces	12	52%	Muy pocas veces	12	52%
Nunca	4	17%	Nunca	0	0%
TOTAL	23	100%	TOTAL	23	100%

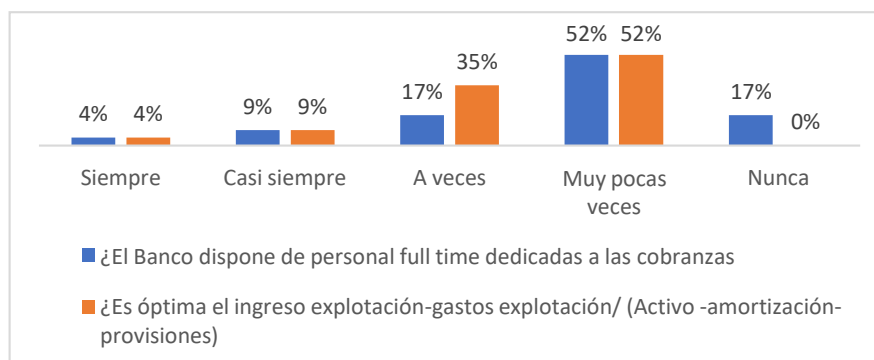


Figura 16: Personal dedicado a cobranzas y óptimos ingresos de explotación

Elaboración: Propio

La tabla 16 y figura 16, con respecto al ítem, que el Banco dispone de personal full time dedicadas a las cobranzas, para 4% siempre, 9% casi siempre, 17% a veces, 52% pocas veces y 17% nunca. Por otro lado, se asegura la optimidad del ingreso (explotación – gastos de explotación) / (activo – amortización-provisiones), es percepción de 4% siempre, 9% casi siempre, 35% a veces, 52% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que revela que el Banco no cuenta con personal full time en las cobranzas restringiendo su ingreso por (explotación – gastos de explotación) / (activo – amortización-provisiones).

**Tabla 17**  
**Procesos de cobranza automatizados y óptima rentabilidad patrimonial**

¿Se cuenta con procesos automatizados para el proceso de cobranzas?	TOTAL	%	¿Es óptima la rentabilidad sobre el patrimonio?	TOTAL	%
Siempre	3	13%	Siempre	1	4%
Casi siempre	4	17%	Casi siempre	3	13%
A veces	6	26%	A veces	8	35%
Muy pocas veces	9	39%	Muy pocas veces	11	48%
Nunca	1	4%	Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

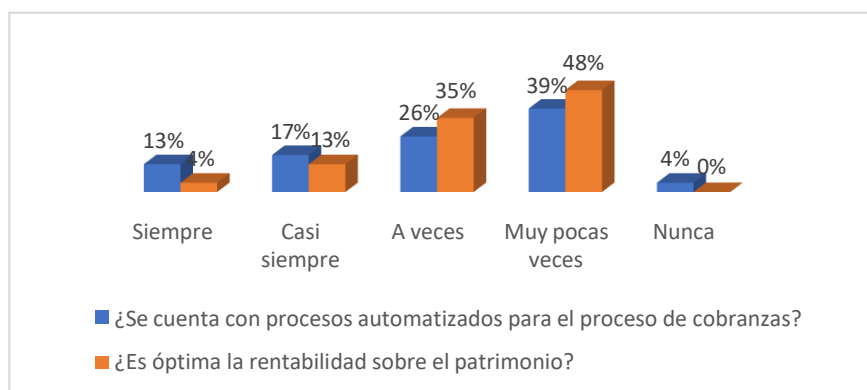


Figura 17: Procesos de cobranza automatizados y óptima rentabilidad patrimonial  
Elaboración: Propio

La tabla 17 y figura 17, con respecto al ítem, que el Banco cuenta con proceso automatizados para el proceso de cobranza, 13% manifestó siempre, 17% casi siempre, 26% a veces, 39% pocas veces y 4% nunca. Por otro lado, se asegura la optimidad de la rentabilidad sobre el patrimonio, para 4% siempre, 13% casi siempre, 35% a veces, 48% muy pocas veces y 0% nunca. Resultado que muestra que el Banco aun no dispone de procesos automatizados de cobranza de sus deudas limitando la optimidad de la rentabilidad sobre el patrimonio.

## B) Clientes

Tabla 18

Edad de clientes		
Edad de los colaboradores	Total	%
20-40	149	42%
41-60	176	50%
61 - a más	30	8%
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

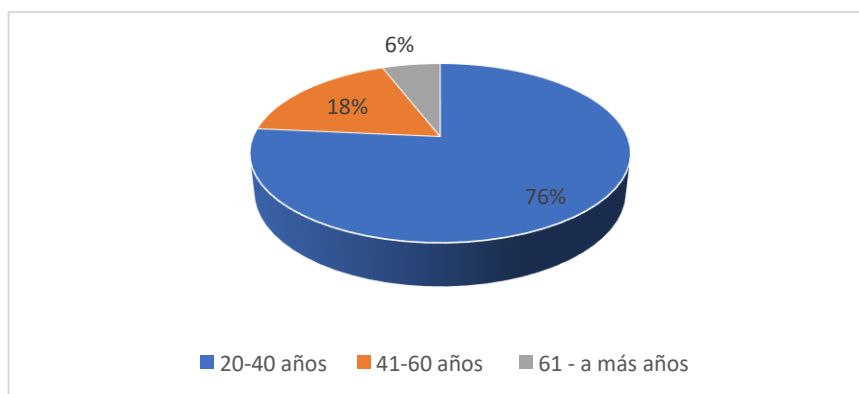


Figura 18: Edad de clientes  
Elaboración: Propio

La tabla 18 y figura 18, nos muestra la fluctuación de las edades de los clientes encuestados, apreciándose que, 42% se encuentran entre 20 a 40 años, 50% entre 41 a 60 años y 8% mayores de 61 años.

Tabla 19

Género de cliente		
Género de trabajadores	Total	%
Varones	187	53%
Mujeres	168	47%
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

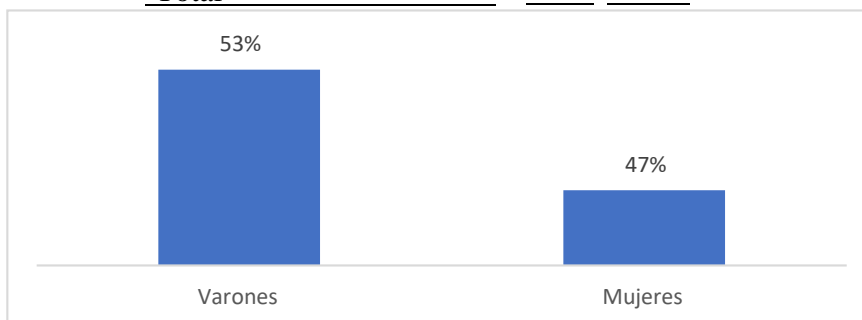
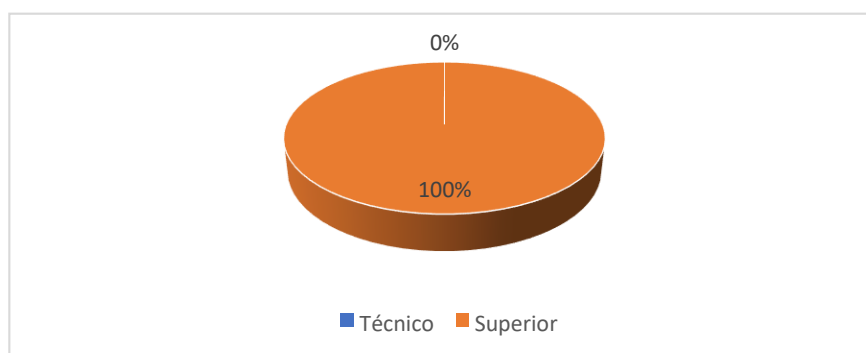


Figura 19: Género de cliente  
Elaboración: Propio

La tabla 19 y figura 19, nos muestra la distribución porcentual de género de los clientes encuestados, apreciándose que, 53% son varones y 47% mujeres.

**Tabla 20**  
Grado de instrucción de clientes

Grado de instrucción	Total	%
Técnico	0	0%
Superior	355	100%
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

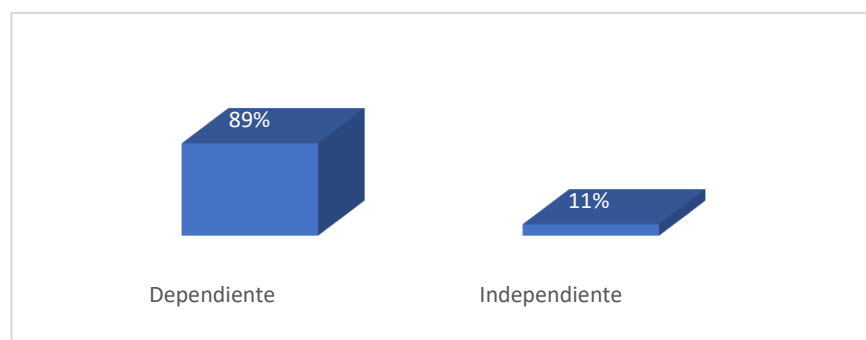


*Figura 20: Grado de instrucción de clientes*  
*Elaboración: Propio*

La tabla 20 y figura 20, nos muestra la distribución porcentual de nivel de instrucción de los clientes encuestados, apreciándose que, 100% cuentan con instrucción superior.

**Tabla 21**  
Condición laboral

Condición labora	Total	%
Dependiente	316	89%
Independiente	39	11%
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>



*Figura 21: Condición laboral*  
*Elaboración: Propio*

La tabla 21 y figura 21, nos muestra la distribución porcentual de condición laboral de los clientes encuestados, apreciándose que, 89% son dependientes y 11% independientes. Resultado que revelaría una de las causas de la morosidad sea el origen y la insuficiencia de los ingresos monetarios de los prestatarios, es decir, como son dependientes y como es sabido los ingresos son irrisorios hasta para el sustento familiar, lo que les conlleva a descuidarse en el pago de sus deudas.

Tabla 22  
Estado de mora

¿Está en mora?	TOTAL	%
Siempre	25	7%
Casi siempre	60	17%
A veces	101	28%
Muy pocas veces	69	19%
Nunca	100	28%
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

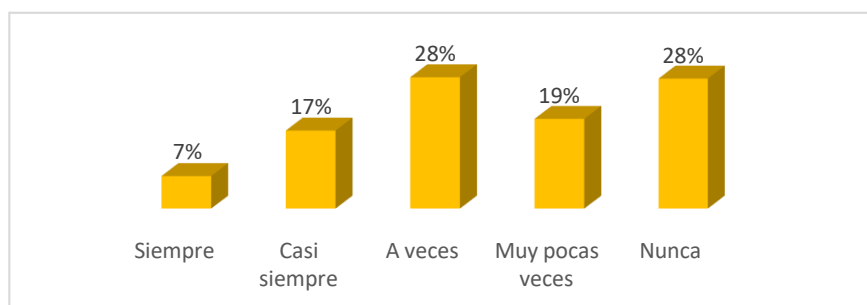


Figura 22: Estado de mora  
Elaboración: Propio

La tabla 22 y figura 22, revela las condiciones de mora de los clientes encuestados, apreciándose que, 7% siempre está en mora, 17% casi siempre, 28% a veces, 19% muy pocas veces y 28% nunca. Indicadores que revelan que 72% están incurren en las distintas formas de mora.

Tabla 23  
Pago a tiempo de deudas

¿Paga sus deudas a tiempo?	TOTAL	%
Siempre	236	66%
Casi siempre	69	19%
A veces	50	14%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>



Figura 23: Pago a tiempo de deudas  
Elaboración: Propio

La tabla 23 y figura 22, revela el hábito de pago puntual de las deudas de los clientes encuestados, para 7% siempre, 17% casi siempre, 28% a veces, 19% muy pocas veces y 28% nunca. Indicadores que revelan que 72% no siempre cumplen oportunamente con el pago de las deudas la Banco.

Tabla 24  
Conoce costo de mora

¿Sabe cuánto le cobran por mora?	TOTAL	%
Siempre	89	25%
Casi siempre	10	3%
A veces	39	11%
Muy pocas veces	69	19%
Nunca	148	42%
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

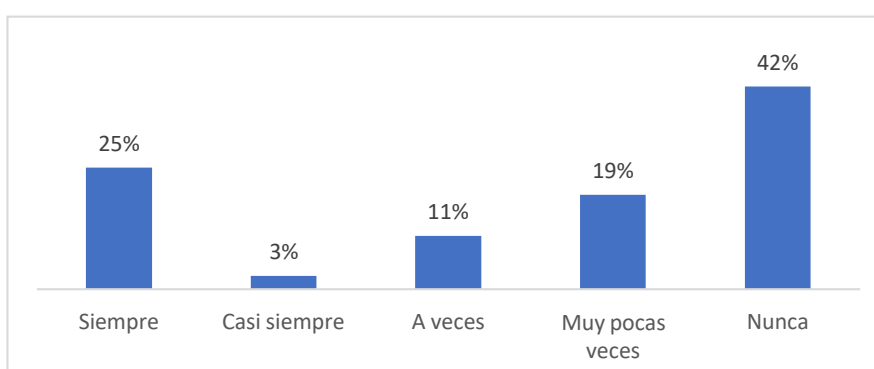


Figura 24: Conoce costo de mora  
Elaboración: Propio

La tabla 24 y figura 24, exterioriza si los clientes encuestados con exactitud el costo de la mora, 25% manifestó siempre, 3% casi siempre, 11% a veces, 19%

muy pocas veces y 42% nunca. Índices que revelan los clientes no conocen con exactitud el costo de las moras y pagan ese costo calladamente por haber incurrido en inoportunidad de pago como cargo de conciencia y no perder la posibilidad de acudir otras veces al Banco a solicitar o ampliar sus créditos.

Tabla 25  
Estado de mora

¿Qué razones le retrasa los pagos?	TOTAL	%
Sobre endeudamiento	20	6%
Falta de dinero	41	12%
Contingencias	162	46%
Otros motivos	132	37%
TOTAL	355	100%

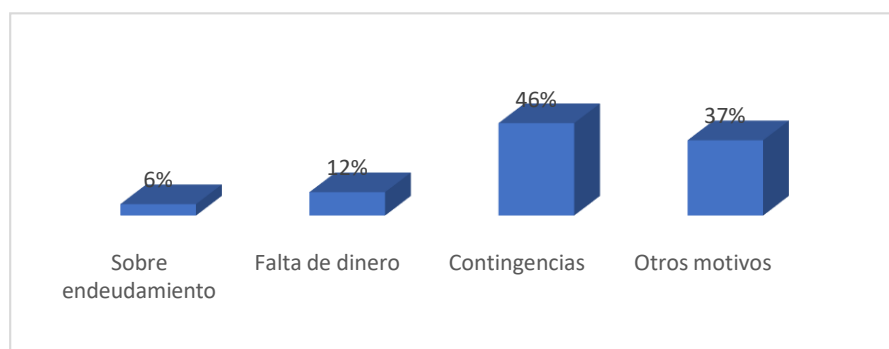


Figura 25: Razones de la mora  
Elaboración: Propio

La tabla 25 y figura 25, exterioriza las razones que conlleva a los clientes a incurrir en situación de mora, 6% manifestó sobre endeudamiento, 17% falta de dinero, es decir, iliquidez a la fecha de pago, 46% contingencias familiares, y 37% manifestó otros motivos sin explicación concreta.

Tabla 26  
Causas de contingencias

¿Cuáles son las causas de contingencia?	TOTAL	%
Problemas de salud	29	8%
Problemas familiares	30	8%
Siniestro o robo	20	6%
Otros motivos	243	68%
Descuido	33	9%
TOTAL	355	100%

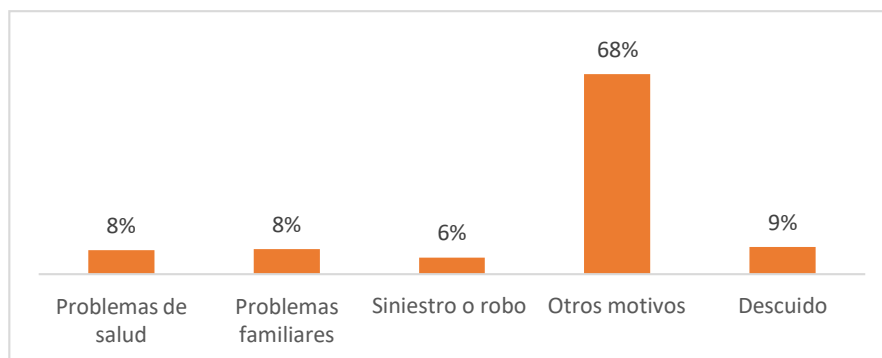


Figura 26: Causas de contingencias  
Elaboración: Propio

La tabla 26 y figura 26, exterioriza las causas de la contingencia que impiden el pago oportuno de sus deudas de los clientes, en versión de 8% problemas de salud, 8% problemas familiares, 6% siniestro o robo, 68% otros motivos; sin especificarlas, 9% descuido.

Tabla 27  
Niveles de ingreso

¿Cuáles es su nivel de ingreso en soles?	TOTAL	%
Menor a 500	30	8%
De 501 a 1000	0	0%
De 1001 a 1500	41	12%
De 1501 a 2000	51	14%
De 2001 a 3000	112	32%
Mayor a 3000	121	34%
TOTAL	355	100%

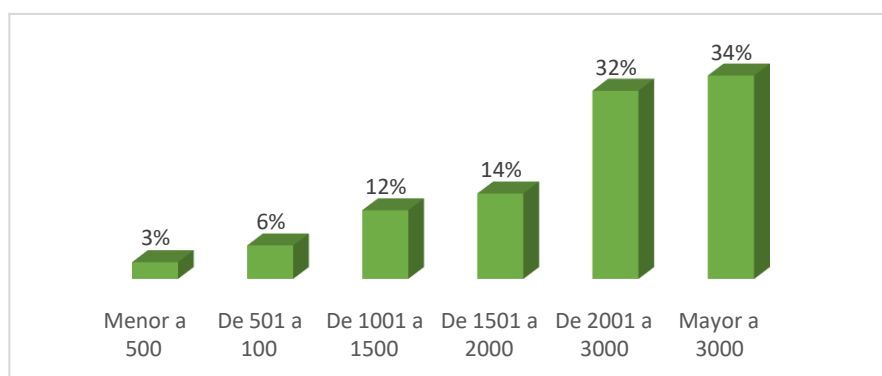


Figura 27: Niveles de ingreso  
Elaboración: Propio

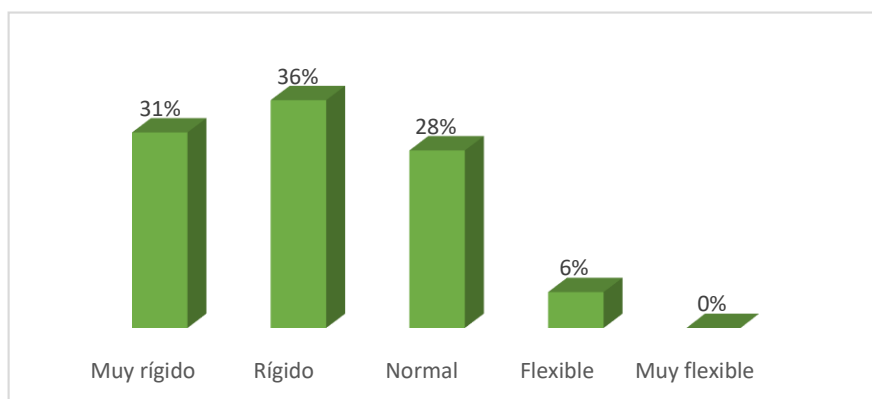
La tabla 27 y figura 27, refleja las posibles causas monetarias que dificultan a los clientes el pago oportuno de sus deudas, 8% tienen ingresos monetarios menor a S/. 500, 6% de S/. 501 a 1,000, 12% de S/. 1001 a 1500, 14% de S/. 1501 a 2000, 32% de S/: 2001 a 3000 y 34% mayor a S/: 3000. Si bien el mayor porcentaje 32%



y 34%) gana más de S/. 2000 tienen dificultades para amortizar sus deudas, aduciendo que tienen carga familiar que mantener, hijos en edad escolar y universitaria, por tanto, estos ingresos son insuficiente para estas obligaciones.

**Tabla 28**  
**Percepción de políticas de crédito**

¿Cómo percibe la política de crédito de INTERBANK?	TOTAL	%
Muy rígido	109	31%
Rígido	127	36%
Normal	99	28%
Flexible	20	6%
Muy flexible	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>



*Figura 28: Percepción de políticas de crédito*  
*Elaboración: Propio*

La tabla 28 y figura 28 revelan que las políticas de crédito del Banco son muy rígidas para 31%, rígida, para 36% rígidas, 28% normal, 6% flexible y 0% muy flexibles. Esta consideración, podría ser una de las restricciones de conlleva a no cumplir con el pago de sus deudas.

**Tabla 29**  
**Pago puntual de servicios**

¿El mes pasado pagó puntualmente su recibo de luz/agua?	TOTAL	%
Muy de acuerdo	147	41%
De acuerdo	150	42%
Indiferente	30	8%
En desacuerdo	18	5%
Muy en desacuerdo	10	3%

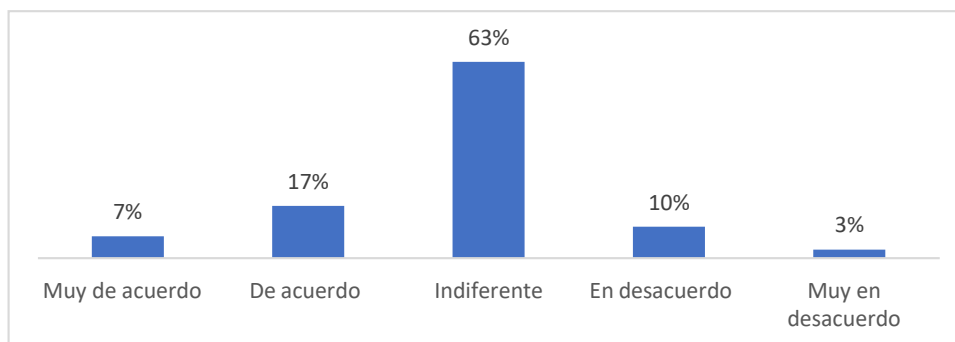


Figura 29: Pago puntual de servicios  
Elaboración: Propio

La tabla 29 y figura 29 refleja si los clientes encuestados paragon sus servicios básicos de forma puntual durante el último mes, respondieron 7% muy de acuerdo, 17% de acuerdo 63% indiferente; aduciendo que no se acuerdan, 10% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo. Indicadores que muestran la cultura de incumplimiento de pago de los encuestados que por lógica se repite en sus obligaciones financieras.

Tabla 30

Pronóstico de tiempo de inversión		
¿En qué tiempo piensa usar su inversión?	TOTAL	%
En menos de 3 años	253	71%
Entre 3 y 5 años	82	23%
Entre 6 a 10 años	20	6%
No antes de 10 años	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

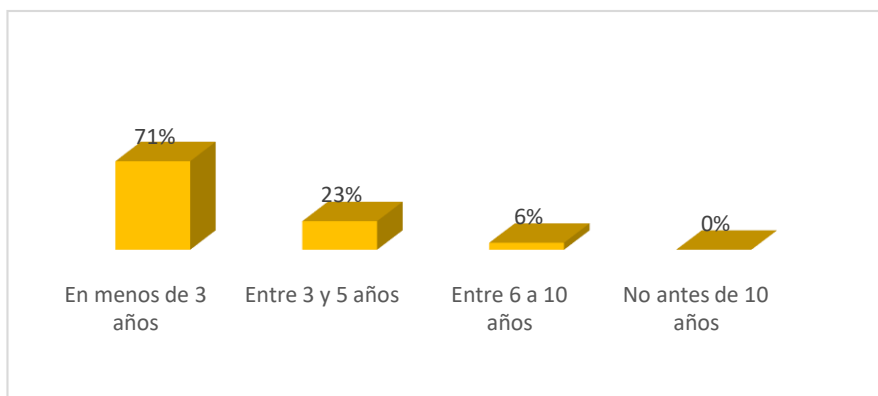


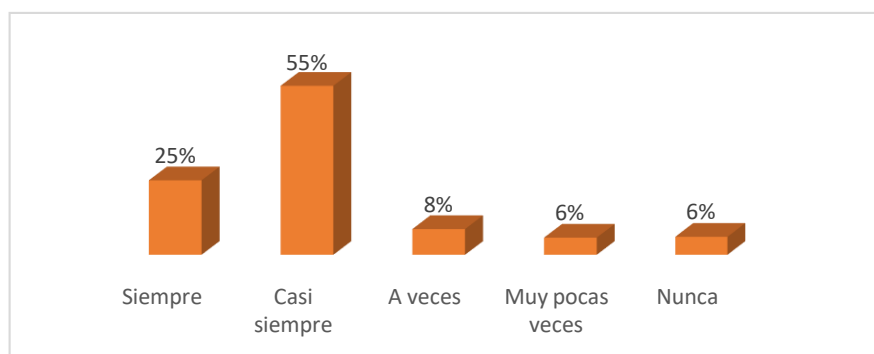
Figura 30: Pronóstico de tiempo de inversión  
Elaboración: Propio

La tabla 30 y figura 30 refleja que los clientes encuestados tienen una perspectiva de tiempo de inversión menor a 3 años 71%, entre 3 a 5 años 23%, entre 6 a 10 años 6% y mayor a 10 años 0%, indicadores que revelan visión de corto plazo

en estrategias de inversión de los clientes, no siendo esta situación ajena a las características de los emprendedores nacionales que tienen las mismas peculiaridades.

**Tabla 31**  
**Sabe para qué necesita el préstamo**

Antes de endeudarse ¿Sabe para qué necesita?	TOTAL	%
Siempre	87	25%
Casi siempre	197	55%
A veces	30	8%
Muy pocas veces	20	6%
Nunca	21	6%
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>



*Figura 31: Sabe para qué necesita el préstamo*  
*Elaboración: Propio*

La tabla 31 y figura 31 refleja que los clientes encuestados saben con racionalidad para qué necesitan el préstamo, siempre 25%, casi siempre 55%, a veces 8%, muy pocas veces 6% y nunca 6%. Esto indica que los prestatarios muchas veces se prestan sin saber en qué invertir, por tanto, gasta en compras superfluas y no así en actividades de inversión en sí.

**Tabla 32**  
**Tiempo de necesidad de crédito**

Antes de endeudarse ¿Sabe para cuánto tiempo necesita?	TOTAL	%
Siempre	19	5%
Casi siempre	83	23%
A veces	178	50%
Muy pocas veces	70	20%
Nunca	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

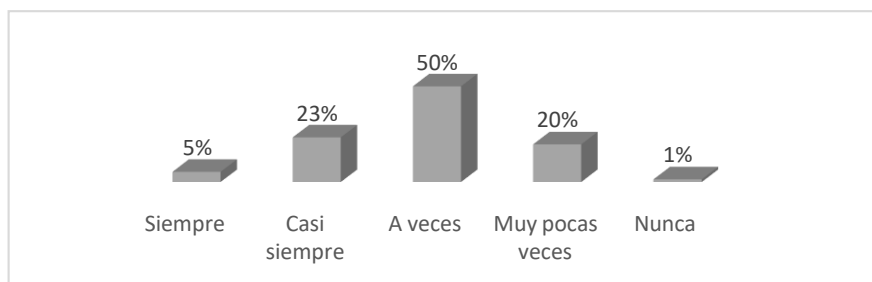


Figura 32: Tiempo de necesidad de crédito  
Elaboración: Propio

La tabla 32 y figura 32 refleja que los clientes encuestados saben con racionalidad el tiempo de endeudamiento, siempre 5%, casi siempre 23%, a veces 50%, muy pocas veces 20% y nunca 1%. Esto indica que el mayor porcentaje de los prestatarios no saben con exactitud el tiempo del préstamo que necesitan, sino más se ajustan a los que les indica en Banco, siendo muchas veces incoherente con flujo de ingresos y sus obligaciones con el Banco.

Tabla 33  
Conoce financiera más apropiada antes de financiarse

Antes de endeudarse ¿Sabe cuál es la financiera más apropiada?	TOTAL	%
Siempre	81	23%
Casi siempre	142	40%
A veces	101	28%
Muy pocas veces	20	6%
Nunca	11	3%
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

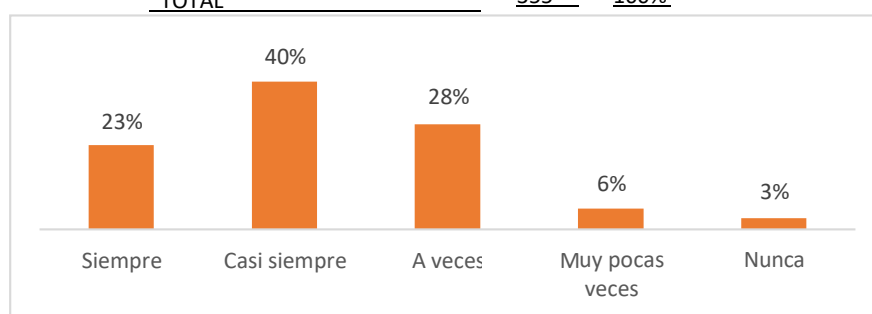


Figura 33: Antes de endeudarse, sabe cuál es la financiera más apropiada  
Elaboración: Propio

La tabla 33 y figura 33 refleja que los clientes evalúan o saben cuál es la financiera más apropiada para sus necesidades económica, siempre 23%, casi siempre 40%, a veces 28%, muy pocas veces 6% y nunca 3%. Esto indica que el mayor porcentaje de los prestatarios no evalúan las diferencias de ventaja o

beneficios de las otras financieras que existen en la localidad, solamente se guían por referencia o en este caso por el convenio laboral de sus instituciones y el Banco.

### **3.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.3.1 Asignación del crédito y la rentabilidad sobre ventas.**

La asignación de crédito de parte del Interbank adolece de una serie de defectos, tal como se ha explicado en las tablas Ns 6,7,8 dónde hay deficiencias en el cálculo óptimo del monto que debería otorgarse a un cliente, así como el tiempo o plazo de tiempo de crédito de podría soportar un cliente, tampoco se les explica con claridad necesaria la tasa de mora por retrasos de las amortizaciones a los clientes. Situación que pareciera es adrede para los clientes incurran en mora para generar más ingresos por ese lado. Aspectos que afecta directamente a la rentabilidad sobre ventas del Banco, sabiendo que uno de los principales productos de las entidades financieras son los créditos, cuya rentabilidad es variable y sujeta a la tasa de intereses que se asigna para dicho fin, esto influye significativamente en la rentabilidad final de la empresa.

Resultado que se asemeja a las conclusiones a que llegó (Gonzales Vásquez, 2017), según los resultados obtenidos se obtuvo que el 31.48% de los profesionales perciben que el otorgamiento de los créditos comerciales presenta niveles adecuados o buenos, 51.85% niveles medios o regulares y 16.67% niveles deficientes o malos. En consecuencia, el profesional de Litografía Manix, percibe que menos de la quinta parte de los créditos otorgados están en condición deficiente. En consecuencia, el profesional de Litografía Manix, percibe que casi la séptima parte de los créditos otorgados están en condición deficiente, respecto a la información. En consecuencia, el profesional de Litografía Manix, percibe que casi la quinta parte de los créditos otorgados están en condición deficiente, respecto al riesgo crediticio.

En consecuencia, el profesional de Litografía Manix, percibe que casi la séptima parte de los créditos otorgados están en condición deficiente, respecto a la limitación del crédito. Por consecuencia, el profesional de Litografía

Manix, percibe que casi la quinta parte de los créditos otorgados están en condición deficiente, respecto a la organización del crédito y la cobranza.

Por otro lado, (Aliaga Figueroa , 2017) manifiesta que, los datos obtenidos durante el trabajo de campo permiten establecer que el plan de ventas influye positivamente en el nivel de riesgos identificados por la empresa. El análisis de los datos permite determinar que la estrategia utilizada por las empresas del sector comercial no influye favorablemente en la toma de decisiones de la empresa. 5) En conclusión, se ha determinado que la gestión de ventas influye favorablemente en la rentabilidad de las empresas del sector comercial del distrito de La Victoria - Lima, 2016.

Por tanto, todo esto afecta el margen de contribución y al margen de utilidad neta, tal como analizamos en la en las tablas 18, 19 y 20.

### **3.3.2 Organización del crédito y rentabilidad económica.**

La organización de crédito que maneja el Interbank adolece de una serie de defectos, tal como se ha explicado en las tablas Ns 9,10,11 dónde se perciben que las políticas de crédito, los formularios utilizado y la interconexión del área de crédito implicados en el proceso de créditos y cobranzas adolece de efectividad y eficiencia, porque son muy rígidos, no precisas y poca conectividad con otras áreas del sistema de créditos y cobranzas, a pesar que la entidad financiera debe organizar de manera impecable su organización de colocación de créditos y cobranzas, porque son sus pilares fundamentales para su recuperación, y un buen retorno de las colocaciones evidentemente influye en la rentabilidad económica.

Al respecto, (Montes Chino, 2005) menciona que la organización del departamento de crédito y cobranza inicia dándole una estructura funcional, agrupando tareas especiales, similares y relacionales, asignado quien es el responsable, suponiendo que es el más competente, más capacitado, de mayor experiencia, que cuente con perfil y personalidad adecuada al perfil del puesto. Como quiera que existen falencia en esta organización se detectó que el personal

inmerso en esta área entendía sus funciones como un departamento de “línea”, involucrándose bajo esta premisa en los objetivos básicos de la organización, burocratizando las funciones como otras áreas funcionales y dejando de entender como una unidad de “staff”, cuya función sería proporcionar servicio, ayuda y soporte a los departamentos de línea. A pesar de que se les capacitó tienen dificultades para alinearse como función staff.

Es así que, la deficiente organización de crédito y cobranzas repercute en problemas en: (1) margen bruto de beneficios, es decir, que no estaría obteniendo beneficios adecuados luego de restar los costos directos del proceso de gestión de créditos y cobranzas, (2) rotación de activos, el Banco no es muy eficiente en la administración y gestión de sus activos relacionados al proceso de créditos y cobranza y (3) rentabilidad económica, en este punto también hay falencias porque las inversiones en los activos relacionados al crédito y cobranza no estaría generando beneficios convenientes, inclusive antes del pago de intereses e impuestos, tal como explicamos en las tablas 21,22,13.

Al respecto rentabilidad (Adrianzen Cabrera, 2016) refiere en el sentido de, recordemos que la combinación de crecientes morosidad y apalancamiento resulta una influencia negativa para la rentabilidad del banco. Paralelamente, no tener en consideración qué variables afectan la rentabilidad bancaria –ergo- la suficiencia patrimonial de los bancos comerciales- puede coadyuvar severos o moderados cuadros de contracción monetaria. Frente a la interrogante de que, si la regulación a los bancos logró limitar la fluctuación de su rentabilidad, los hallazgos de nuestra exploración empírica no son concluyentes. Mientras en el periodo de alta regulación con un ambiente macroeconómicamente colapsado, la abultada regulación se asociaba con altos márgenes de intermediación y tasas de rentabilidad. En el periodo subsecuente, la conexión entre la menor rentabilidad y sus fluctuaciones resultó dispersa. Este resultado sugiere la necesidad de investigación adicional que explore, en el caso peruano, como planos regulatorios específicos afectarían las fluctuaciones de la rentabilidad con mayor especificidad. Elevar la presión tributaria a una banca comercial con elevados morosidad y apalancamiento puede reducir su rentabilidad aceleradamente y afectar su situación patrimonial.

### 3.3.3 Cartera en mora y rentabilidad del capital.

Otro aspecto de deficiencia que resalta en esta investigación está referido al proceso de seguimiento de la cartera morosa, donde se aprecia que parte desde los defectos que se cometen en la etapa de análisis de crédito, dónde básicamente prima la asignación como función de logro metas a los promotores de créditos, es decir, se les asigna cierta cantidad de clientes y montos a lograr mensualmente para poder tener un plus a sus remuneraciones básica, lo que genera desesperación por conseguir sujetos de crédito y muchas veces forzar, hasta en los montos que requiere el cliente, para otorgar los créditos, dando origen a que genere demora en los pagos de las amortizaciones o que el cliente siempre busca pagar el último día y a la última hora sus deudas con el banco, porque el monto y los plazos forzados le genera falta de voluntad en su cultura crediticia. Así demostraron las tablas 12, 13 y 14, respectivamente. Por tales razones una cartera en mora tiene muchos efectos contraproducentes, dependiendo el tiempo que tiene la morosidad, se tiene que provisionar hasta el 100% del monto en morosidad. Recuperar la cartera morosa trae doble recupero, el capital invertido en el crédito y la provisión de dicha mora. El seguimiento de la cartera en mora influye totalmente en la rentabilidad del capital.

Resultado concuerda (Huerta Soto, 2014) quien manifiesta que la morosidad tiene una asociación directa con la calidad de cartera en Mibanco - Agencia Huaraz, en el periodo 2010-2011. El comportamiento de la morosidad en Mibanco - Agencia Huaraz en el periodo 2010-2011. es creciente. La Agencia Huaraz de Mibanco en el periodo 2010-2011, está calificada como Agencia en Pérdida. Por otro lado, (Jaramillo Cano & Trevejo Curi, 2017) también refiere que, los determinantes macroeconómicos evaluados en el modelo VAR tales como la tasa de desempleo, la inflación y la tasa del tipo de cambio se relacionan con la tasa de morosidad del sistema bancario para el caso peruano, durante el periodo 2005-1 al 2016-10. Por otro lado, para la economía peruana, la inflación se relaciona positivamente con la morosidad, sin embargo, su efecto no es significativo en los primeros seis rezagos en la tasa de morosidad del sistema bancario peruano. Por otra parte, se estableció que, para el caso peruano, la tasa del tipo de cambio se relaciona con la morosidad en el sistema bancario y su



efecto no es significativo en los cinco primeros rezagos, sin embargo, es significativo en el sexto rezago.

Así mismo, se encuentran problemas en la optimidad de rentabilidad de capital a partir de la línea de gestión de créditos, indicándonos que no estaría obteniendo beneficios en, razón de beneficios alcanzado sobre capital inicial invertido, en el EBIT sobre capital empleado y en la ROA (razón capital operacional sobre activos total), tal como quedaron demostrados en los análisis de los cuadros 24, 25 y 26. Resultado que se asemeja a la versión de (Hidalgo, 2019) quien manifiesta indicando que, la mejora de la rentabilidad es clave para que las entidades puedan generar capital orgánicamente y elevar sus niveles de solvencia. El problema de la baja rentabilidad en el negocio en España tiene que ver con el elevado volumen de activos improductivos (siguen siendo de 40.000 millones de euros) la intensa caída que han sufrido los ingresos del sector (un 30% desde el comienzo de la crisis) y el reducido nivel de tipos de interés.

#### **3.3.4 Planificación de cobranza y rentabilidad empresarial.**

Tan igual que en los casos anteriores, se ha identificado problemas en la planificación de cobranzas porque hay falencias las políticas de cobranzas que no son claras ni precisas al detalle dificultando adoptar decisiones rápidas y efectivas, no hay personal a full time en el proceso de recupero de los créditos otorgados que pueda hacer seguimiento de asesoría, acompañamiento e inducción al cumplimiento de las deudas de los prestatarios, así mismo, sus sistemas de interacción con los deudores no están automatizados que les podrá reflejar en tiempo real las ocurrencias con cada uno de los sujetos crédito permitiéndoles adoptar las acciones, igualmente, oportunas y asegurar el recupero en desmedro de la tasa de morosidad. Así revelaron los análisis respectivos de las tablas 15, 16 y 17. A pesar de que la planificación anticipada es muy importante, y es pensar en las posibilidades de un qué pasaría, sí. Es práctico prever un posible monto de mora en un grupo de colocaciones. Manejar un porcentaje de mora, posibilita a una institución financiera proyectar una rentabilidad con aproximaciones del (-) o (+) X%.

Resultado concuerda con (Fajardo Asmat , Torres Robilliard, & Bosco Villena Pereyra) menciona entre otras que existe correlación entre Estrategias de Cobranza la Morosidad de pagos, dado que la correlación de Pearson arroja , por lo tanto, si existe relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe. Las estrategias de cobranza en EPSEL S. son ineficientes ya que el 94% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que la entidad EPSEL S. El nivel de la morosidad de pagos de servicios EPSEL S. Las estrategias de cobranza en EPSEL S.

Así mismo, encontramos deficiencias en la optimización de la rentabilidad empresarial porque, no se estaría logrando adecuados beneficios en las razones de: beneficio bruto sobre activo total neto y en la razón ingreso de explotación menos gastos de explotación sobre activo menos amortización menos provisiones, así lo revelan los análisis de las tablas 27,28 y 29 de esta investigación. Resultado concordante también con (Gonzales Vladivia & Villacorta Devoto, 2016) en el sentido que, En las estimaciones, se obtuvo el mismo resultado negativo. Por lo tanto, es de esperarse un resultado negativo, el mismo que se confirma con los resultados obtenidos en el ejercicio. Sin embargo, otros estudios mencionan que esta variable arroja un resultado negativo ya que investigaciones previas mostraban que los bancos de mayor tamaño tenían tendencia a generar menores beneficios. Se espera un resultado negativo debido a que mientras mayor es la morosidad, mayor serán los recursos destinados a provisión y a menores actividades que generen ingresos.

El resultado obtenido en nuestras estimaciones es también negativo. Dado que el periodo analizado, fue uno con bajos índices de inflación, el resultado negativo es coherente. El resultado esperado para este indicador es negativo. La literatura sugiere un resultado positivo ya que se parte de la idea de que a mayor grado de capitalización esto impactará positivamente en el ROA.

Se espera una relación positiva, ya que al ser este ratio mayor empujará hacia arriba el ROA. Los resultados de nuestra investigación señalan un

resultado negativo y no significativo, razón por lo cual también fue desechada. Nuestra investigación muestra un signo negativo, pero al igual que las últimas variables descritas, por su nivel de significancia, no la tomaremos en cuenta para el estudio.

## CONCLUSIONES

A partir del objetivo central que se planteó en el sentido de determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad del INTERBANK en la ciudad Ayacucho, 2019 y bajo la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario para recoger datos aplicados a 23 colaboradores internos y 355 clientes, se plantea las siguientes conclusiones:

1. Queda demostrado que las deficiencias en la asignación de créditos influyen en bajos niveles de rentabilidad sobre ventas para el INTERBANK. Desenlace a que se llega a partir del análisis de teorías referentes a estas dimensiones y sus indicadores, como también el trabajo de campo realizado, quedando confirmado nuestros problemas, objetivos e hipótesis específicas 1.
2. Queda demostrado que las deficiencias en la organización de créditos influyen en bajos niveles de rentabilidad económica para el INTERBANK. Efecto a que se llega a partir del análisis de teorías referentes a estas dimensiones y sus indicadores, como también el trabajo de campo realizado, quedando confirmado nuestros problemas, objetivos e hipótesis específicas 2.
3. Queda demostrado que las deficiencias en la gestión de cartera morosa influyen en bajos niveles de rentabilidad de capital para el INTERBANK. Derivación a que se llega a partir del análisis de teorías referentes a estas dimensiones y sus indicadores, como también el trabajo de campo realizado, quedando confirmado nuestros problemas, objetivos e hipótesis específicas 3.
4. Queda demostrado que las deficiencias en la planificación de cobranzas influyen en bajos niveles de rentabilidad empresarial de INTERBANK. Efecto a que se llega a partir del análisis de teorías referentes a estas dimensiones y sus indicadores, como también el trabajo de campo realizado, quedando confirmado nuestros problemas, objetivos e hipótesis específicas 4.
5. En forma general, queda demostrado que la morosidad influye directamente en la rentabilidad del INTERBANK Agencia Ayacucho. A si lo demuestran el análisis de las teorías relacionadas a estas variables, sus dimensiones y el trabajo de campo realizado quedando demostrado nuestros problemas, objetivos e hipótesis generales.

## RECOMENDACIONES

Las conclusiones descritas sobre la influencia de la morosidad en la rentabilidad de INTERBANK Agencia Ayacucho, induce a continuar con la investigación en estos temas. En tal razón, planteamos las siguientes recomendamos:

1. Fomentar investigaciones en estrategias de asignación de créditos a fin de mejorar la rentabilidad sobre ventas del INTERBANK Ayacucho.
2. Promover estudios en estrategias de organización de créditos a fin de mejorar la rentabilidad económica de toma de decisión de los directivos y la práctica de la empatía interna y externa para mejorar del INTERBANK Ayacucho.
3. Desarrollar investigaciones en estrategias de gestión de cartera morosa a fin de mejorar la rentabilidad del capital del INTERBANK Ayacucho.
4. Fomentar investigaciones sobre la planificación de cobranzas a fin mejorar la rentabilidad empresarial del INTERBANK Ayacucho.
5. Por tanto, en forma general, desarrollar investigaciones sobre la capacidad de recupero de la morosidad a fin de generar mayor rentabilidad para del INTERBANK Ayacucho.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (s.f.). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- (s/n). (29 de octubre de 2019). *Créditos y cobranzas*. Obtenido de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/organizacioncreditocobranza.html>
- AAEP. (S.F.). RACIONALIDAD DE LA EMPRESA FINANCIERA EN EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DEL CREDITO. ARGENTINA.
- Aguilar, C. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Lima: IEP, Instituto de Estudios Peruanos, Lima, Perú. Recuperado el 02 de 10 de 2019, de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Arteche, J. A. (2013). *opencourseware*. Obtenido de [https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA\\_6\\_ANALISIS\\_DE\\_LA\\_RENTABILIDAD.pdf](https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf)
- BANCO BASE. (26 de Noviembre de 2018). Recuperado el 09 de Octubre de 2019, de <https://blog.bancobase.com/la-rentabilidad-de-tu-empresa-la-clave-del-exito>
- Banda, J. (9 de Agosto de 2016). *Economiasimple.net*. Recuperado el 2019 de Octubre de 15, de <https://www.economiasimple.net/glosario/quiebra>
- Bembibre, C. (Julio de 2009). *Definiciónabc*. Recuperado el 2019 de Octubre de 15, de <https://www.definicionabc.com/general/aumento.php>
- Bernstein, L. (1999). *Análisis de Estados Financieros*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Brachfield, P. (29 de octubre de 2019). *La asignación de los límites de crédito*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/la-asignacion-de-los-limites-de-credito/>
- Brachfield, P. J. (2003). *Recobrar Impagados, Negocias con Morosos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Buendía Navarro, J. (2015). Influencia de la Morosidad en la Rentabilidad de las Instituciones Microfinancieras no Bancaias del Perú, Período 2009 – 2011. Tarma, Perú.
- Bueno, C. V. (2016). Propuesta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Corpevin S.A. Guayaquil, Ecuador.
- Bunge, M. (1969). *La Investigación Científica*. Barcelona : Ariel.
- CARRANZA, L. . (Noviembre de 2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. BOSTON.
- Caurin, J. (29 de Septiembre de 2016). *Economiasimple.net*. Recuperado el 2019 de Octubre de 15, de <https://www.economiasimple.net/glosario/contingencia>
- Chávez , D. (29 de octubre de s/a). *Conceptos y Técnicas de Recolección de Datos en la Investigación Jurídico Socia*. Obtenido de [https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a\\_20080521\\_56.pdf](https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf)

- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- CONEXIONESAN. (13 de Diciembre de 2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>
- Cumbicus, Y. A. (2010). Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos "Coexbi S.A" del Canton Huaquillas en los periodos Contables 2008 - 2009. Loja, Ecuador.
- De La Hoz Suárez Betty, F. M. ( 2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras... *Redalyc*, 88-109.
- Del Valle, C. E. (01 de 12 de 2005). *Crédito y Cobranza*. Obtenido de Crédito y Cobranza: [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Delgado Dorregaray, D. D., & Chavesta Morales , M. E. (2017). *Impacto de la Morosidad de la Agencia C.C. Chiclayo*, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Diccionario financiero*. (29 de octubre de 2019). Obtenido de Rentabilidad sobre ventas: <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-sobre-ventas/>
- Fernández, J. M. (2014). *Morosidad: Cobro y Prevención* . Jaen, España: Formación Alcalá.
- Fiallos Jerez, A. M. (2017). Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Flores, M. C. (30 de Noviembre de 2013). Rentabilidad y Competitividad en la PYME. Veracruz, Mexico. Recuperado el 13 de Octubre de 2019, de <https://www.webyempresas.com/ratios-financieros-la-rentabilidad/>
- Fuentes Risco, R. (25 de diciembre de 2018). *Origen y Duración de la Rentabilidad (Evidencia científica)*. Obtenido de [https://aprendeingenieria.com/evidencia-cientifica-estrategia-rentabilidad/#origen\\_de\\_la\\_rentabilidad](https://aprendeingenieria.com/evidencia-cientifica-estrategia-rentabilidad/#origen_de_la_rentabilidad)
- García, I. (19 de Septiembre de 2017). *Economiasimple.net* . Recuperado el 15 de Octubre de 2019, de <https://www.economiasimple.net/glosario/viabilidad>
- Gutiérrez, E. O. (2019). *El ABC de la Tesis*. Alicante : Academia Española.
- Haimann, T. (s.f.). *Zonaeconomica.com*. Recuperado el 2019 de Octubre de 15, de <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Hernández , R. (2014). *Metodología de la investigación*. 8ª. México: McGraw Hil.
- Huamaní Huaranca, W., & Martínez Yanqui, P. (2012). *Determinantes de la morosidad de la entidad financiera EDYFICAR 2004-2009*. Ayacucho.
- Jorge Predoza, S. (Enero de 2016). *Morosidad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Julian gonzales, R. V. (s.f.). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. España

Loayza, D. C. (2012). Evaluación de la rentabilidad económica y financiera de la Compañía Limitada fc celulares, de la ciudad de loya periodo 2010-2011. Loya, Ecuador.

López , A. (2 de MARZO de 2020). *¿Cuál es el origen del término 'moroso'?* Obtenido de <https://blogs.20minutos.es/yaestaellistoquetodolosabe/cual-es-el-origen-del-termino-moroso/>

Lopez Lopez, R. N. (2016). La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura, año 2016. Piura, Perú.

López, B. S. (27 de Noviembre de 2016). *ABCfinanzas.com*. Recuperado el 2019 de Octubre de 15, de <https://www.abcfinaanzas.com/finanzas-personales/conceptos-basicos-financieros/capacidad-de-pago>

Macas Saritama, Y. A., & Luna Cumbicus, G. M. (2010). *"Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera y propuesta de Mejoramiento en la Empresa Comercializadora y Exportadora de Bioacuáticos "COEXBI S.A" del Cantón Huaquillas en los Períodos Contables 2008 - 2009 Y.* Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

Mariscal, I. (12 de 06 de 2018). *ICIRED*. Obtenido de <https://iciredimpagados.com/blog/tasa-de-morosidad/?unapproved=5339&moderation-hash=236ae918c823552edde7c7c9cc0be0d6#comment-5339>

Matos , D. L., & Vera, L. R. (2017). *Metodología de la investigación. Un enfoque teórico – práctico. Primera edición.* Trujillo: Editora grafica real S. C. A.

Mendoza Vega, J. B. (29 de octubre de 2019). *Alfa de Cronbach — Psicometría con R*. Obtenido de <https://medium.com/@jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometr%C3%ADa-con-r-55d3154806cf>

Montes, J. (s.f.). *Economipedia*. Recuperado el 2019 de Octubre de 15, de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html?unapproved=8278&moderation-hash=a917c86e249b3ac333c2542386064e8f#comment-8278>

Montes, S. (10 de Septiembre de 2018). *Globoeconomía*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>

Morales, D. D. (27 de Noviembre de 2017). Impacto de la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo. Chiclayo, Perú.

Morilla , G. (29 de octubre de 2019). *Bebitia cobranzas Simples e Efectivas* . Obtenido de 7 Claves para un proceso de cobranza eficiente: Soyconta.com

Mytripea.com. (s.f.). Rentabilidad empresarial. España.



- Patiño, M. A. (29 de Octubre de 2019). *Comparativad e bancos* . Obtenido de ¿Rentabilidad de capotal o e la accio?
- Pedrosa, S. J. (Enero de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- RAE. (2018). Recuperado el 15 de Octubre de 2019, de <https://dej.rae.es/lema/provisi%C3%B3n>
- RAE. (2018). Recuperado el 16 de Octubre de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=3zj6xzB>
- RAE. (2019). Recuperado el 2019 de Octubre de 15, de <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=endeudamiento>
- Raffino, M. E. (16 de Noviembre de 2018). *conceptode*. Obtenido de <https://concepto.de/rentabilidad/>
- Ramírez Vásquez, C. L. (2016). La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015. Trujillo, Perú.
- Ramírez Vega, J. A. (29 de octubre de 2019). *Qué es catera vencida* . Obtenido de <https://www.soyconta.com/>
- Ramos, C. A. (Julio de 2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevencioón de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Guayaquil, Ecuador.
- Revelo, L. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la. Tulcan, Ecuador.
- Roldan, P. N. (29 de octubre de 2019). *Economopedia. Haciendo fácil la economía* . Obtenido de Ratios de rentabilidad .
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *5campos*. Recuperado el 2019 de 10 de 08, de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Sanchez, & Sanchez, S. (29 de octubre de 2019). *Análisis económico y social de la empresa*. Obtenido de [http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2795/html/44\\_anlisis\\_social\\_el\\_balance\\_social.html](http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2795/html/44_anlisis_social_el_balance_social.html)
- SBS. (25 de Octubre de 2019). *Morosidad según tipo de modalidad de crédito por Empresa Bancaria*. Obtenido de P011p-SBS: <https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Marzo/B-2389-ma2015.XLS>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *Proceso de la Investigación científica: Incluye Evaluación y Administración de Proyectos de Investigación*. México: Limusa.
- TengTeng Xu, K. H. (30 de ABRIL de 2019). *GESTION*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/dialogo-a-fondo/2019/04/la-rentabilidad-de-los-bancos-consideremos-la-fuente.html/?ref=gesr>

- Torres Vilchez, H. (2019). *Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Valldivia Oré, Y. V. (2017). *La Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confinza, Puerto Maldonado Período - 2016*. Madre de Dios, Perú.
- Vidal Espinoza, S. A. (Junio de 2017). *La Morosidad y la rentabilidad de los de los Bancos en Chile*. Valparaiso, Chile.
- Vilchez, F. H. (24 de Junio de 2019). *Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de. Peú*.
- Walsh, C. (s.f.). *12 Manage*. Recuperado el 2019 de octubre de 14, de [https://www.12manage.com/methods\\_roic\\_es.html](https://www.12manage.com/methods_roic_es.html)
- Zamora Torrez, I. (29 de octubre de 2019). *Eumed.net*. Obtenido de Concepto de rentabilidad: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>
- Zamora, L. R. (2008). *Prevención y cura de la morosidad*. Año.

# **ANEXOS**

### Anexo A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo influye la morosidad en la rentabilidad de la Financiera INTERBANK de la ciudad Ayacucho, 2019?</p> <p><b>Problema Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué modo influye la morosidad por deficiente asignación de crédito en la rentabilidad sobre ventas?</p> <p>b) ¿De qué manera influye la morosidad por deficiente organización del crédito en la rentabilidad económica?</p> <p>c) ¿De qué manera influye la morosidad por deficiente seguimiento de la cartera en mora en la rentabilidad del capital?</p> <p>d) ¿De qué manera influye la morosidad por deficiente planificación de cobranza en la rentabilidad empresarial?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad del INTERBANK en la ciudad Ayacucho, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Detallar que la morosidad por deficiente asignación del crédito influye en la rentabilidad sobre ventas.</p> <p>b) Especificar que la morosidad por deficiente organización del crédito influye en la rentabilidad económica.</p> <p>c) Explicar que la morosidad por deficiente seguimiento de la cartera en mora influye en la rentabilidad del capital.</p> <p>d) Especificar que la morosidad por deficiente planificación de cobranzas influye en la rentabilidad de la empresarial.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La morosidad influye significativamente en la rentabilidad de la Financiera INTERBANK en la Ciudad de Ayacucho, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a. La asignación del crédito influye ciertamente en la rentabilidad sobre ventas.</p> <p>b. La organización del crédito influye evidentemente en la rentabilidad económica.</p> <p>c. El seguimiento de la cartera en mora influye efectivamente en la rentabilidad del capital.</p> <p>d. La planificación de cobranza influye implícitamente en la rentabilidad empresarial.</p>	<p><b>V. Independiente</b></p> <p>Morosidad</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de crédito</li> <li>• Organización de crédito</li> <li>• Seguimiento de cartera en mora</li> <li>• Planificación de cobranza</li> </ul> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Rentabilidad</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad sobre ventas</li> <li>• Rentabilidad económica</li> <li>• Rentabilidad de capital</li> <li>• Rentabilidad empresarial</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptivo-explicativo</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Métodos de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deductivo</li> <li>• Inductivo</li> </ul>	<p><b>Población</b></p> <p>23 trabajadores (17 analistas 6 supervisores) y 4,600 clientes</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>n = 355 clientes</p> <p><b>Procesamiento de datos</b></p> <p>Estadística descriptiva</p>

### **Anexo B. Consideraciones éticas**

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

.....  
Laureano Sandino ZAGA BENDEZU

DNI: 28310459.

## Anexo C. Cuestionario para analistas y supervisores de crédito

Estimado analista y supervisor de crédito de Interbank (a), este cuestionario se lleva a cabo para recabar datos e informaciones como parte de un proyecto de investigación titulada: Morosidad y rentabilidad en Interbank, por lo que suplicamos a usted responder cada una de las interrogantes con la sinceridad del caso, marcando una "X" sobre la opción de respuesta de su preferencia:

1. Nunca ( )    2. Muy pocas veces ( )    3. A veces ( )    4. Casi siempre ( )    5. Siempre ( )

### I. Datos Generales

1. Edad: .....
2. Género: .....
3. Grado de instrucción: .....
4. Condición Laboral: .....
5. Tiempo laboral: .....

### II. Morosidad

<b>DIMENSIONES</b>		1	2	3	4	5
Nº	<b>Asignación de crédito</b>					
6	¿Al otorgar crédito se establece claramente el límite del monto?					
7	¿Al otorgar crédito se establece claramente el plazo de retorno?					
8	¿Al otorgar crédito se establece claramente la mora por retraso?					
<b>Organización de crédito</b>		1	2	3	4	5
9	¿En la entidad, las políticas de crédito y cobranzas son claras?					
10	¿En la entidad, los formularios de créditos son precisos?					
11	¿Las áreas de crédito están interconectadas con las demás?					
<b>Cartera morosa</b>		1	2	3	4	5
12	¿Existe otorgamiento de crédito sin análisis adecuado?					
13	¿Existen clientes que demoran a lo máximo sus pagos?					
14	¿Existen clientes que no tienen voluntad de pago?					
<b>Planificación de cobranza</b>						
15	¿En entidad existe políticas de cobranza precisas?					
16	¿El Banco dispone de personal full time dedicadas a las cobranzas					
17	¿Se cuenta con procesos automatizados para el proceso de cobranzas?					

### III. Rentabilidad

DIMENSIONES		1	2	3	4	5
<b>Rentabilidad sobre ventas</b>						
18	¿Es óptima el margen bruto?					
19	¿Es óptima el margen operacional?					
20	¿Es óptima el margen neto?					
<b>Rentabilidad económica</b>		1	2	3	4	5
18	¿Es óptima el ratio de beneficios?					
19	¿Es óptima la rotación de activos?					
20	¿Es óptima la rentabilidad económica?					
<b>Rentabilidad de capital</b>		1	2	3	4	5
21	¿Es óptima la razón de beneficios alcanzados/ capital inicial invertido?					
22	¿Es óptimo en roce = (Ebit/ capital empelado) x100					
23	¿Es óptimo el ROA = (utilidad operacional/ activo total)					
<b>Rentabilidad empresarial</b>		1	2	3	4	5
24	¿Es óptima el beneficio bruto/ activo total net?					
25	¿Es óptima el ingreso explotación-gastos explotación/ (Activo - amortización-provisiones)					
26	¿Es óptima la rentabilidad sobre el patrimonio?					

Muchas gracias por su colaboración.

## Anexo D. Cuestionario para sujetos de créditos

Estimado cliente del INTERBANK, este cuestionario se lleva a cabo para recabar datos e informaciones como parte de un proyecto de investigación titulada: Morosidad y rentabilidad en Interbank, por lo que suplicamos a usted responder cada una de las interrogantes con la sinceridad del caso, marcando una “X” sobre la opción de respuesta de su preferencia:

1. Nunca ( )    2. Muy pocas veces ( )    3. A veces ( )    4. Casi Siempre ( )    5. Siempre ( )

### I. Datos Generales

1. Edad: .....
2. Género: .....
3. Grado de instrucción: .....
4. Ocupación: .....

### II. Deuda con el Banco

5. ¿Se encuentra en mora?
6. ¿Paga sus deudas a tiempo?
7. ¿Sabe cuánto le cobra por las moras?

### III. Factores de morosidad

10. ¿Qué razones hacen que se retrase en el pago oportuno de sus cuotas?
  - a) Sobre endeudamiento
  - b) Falta de dinero
  - c) Contingencias
  - d) Otros motivos
11. Si en la pregunta anterior mencionó “contingencia” ¿A cuál se debió?
  - a) Problemas de salud
  - b) Problemas familiares
  - c) Siniestro o robo
  - d) Descuido
  - e) Otros motivos
12. ¿Cuál es su nivel de ingreso al mes en soles?
  - Menor a 500
  - De 5001 a 100
  - De 1001 a 1500
  - De 1501 a 2000
  - De 2001 a 3000
  - Mayor a 3000



13. ¿Cómo percibe la política de crédito de INTERBANK?
- a) Muy rígido
  - b) Rígido
  - c) Normal
  - d) Flexible
  - e) Muy flexible
14. El mes pasado pagó puntualmente su recibo de luz/agua
- a) Muy de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) En desacuerdo
  - e) Muy en desacuerdo
15. En qué tiempo piensa usar su inversión
- a) En menos de 3 años
  - b) Entre 3 y 5 años
  - c) Entre 6 a 10 años
  - d) No antes de 10 años
16. Antes de endeudarse está en claro en:
- a) ¿Para qué necesita endeudarse?
  - b) ¿Cuánto necesita?
  - c) ¿A qué costos necesita?
  - d) ¿Para cuánto tiempo necesita?
  - e) ¿Cuál es la financiera más apropiada?

## Anexo E. Validación del primer experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Huairhua Flores Elvis Raúl*  
 1.2 Grado académico: *Magister*  
 1.3 Cargo e institución donde labora: *UNSCM.*  
 1.4 Título de la investigación: *LA MURDOSIDAD Y RESPONSABILIDAD EN EL INTERBANK*  
 1.5 Autor del instrumento: *BACH. LAUREANO SANDINO ZAGA BENEDEZI*  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: *LICENCIATURA- PREGRADO*  
 1.7 Nombre del instrumento: *CUESTIONARIO.*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					81
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					83
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					83
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					84
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					81
SUB TOTAL					400	412
TOTAL (PROMEDIO)					40.0	41.2

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $(81.2) (0.20) = 16.24$   
 VALORACION CUALITATIVA: *Instrumento con validación significativa.*  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Dee proceda con su aplicación*

*Ayacucho, 01 Mayo 2020*

Lugar y fecha:

Posfirma  
DNI 45656739

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Badojos Ramos Jesús*  
 1.2 Grado académico: *Magister*  
 1.3 Cargo e institución donde labora: *UAP- AYAUCCHO*  
 1.4 Título de la Investigación: *La Moralidad y la Rentabilidad de Interbank*  
 1.5 Autor del instrumento: *Bach. Laureano Sardino Zapp Baudizil*  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: *Licenciatura - pregrado*  
 1.7 Nombre del instrumento: *QUESTIONARIO*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					82
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					81
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					83
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					83
SUB TOTAL					480	329
TOTAL (PROMEDIO)					48.0	32.9

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $(80.9) (0.20) = 16.18$   
 VALORACION CUALITATIVA: *El instrumento que tiene consistencia*  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Se recomienda su aplicación*

*Ayauccho, 01 marzo 2020*

Lugar y fecha:

Posfirma  
DNI 28307210

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *EUSTENIO ORE GUTIERREZ*  
 1.2 Grado académico: *Dr. EN ADMINISTRACIÓN*  
 1.3 Cargo e institución donde labora: *DOCENTE - UAP AYACUCHO*  
 1.4 Título de la Investigación: *LA MOROSIDAD Y DEUTOBILIDAD DEL EF. INTERBANKIAYAC*  
 1.5 Autor del instrumento: *BACH. LAUREANO SORDINO ZOGA BENOESU*  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: *LICENCIATURA - PREGRADO*  
 1.7 Nombre del instrumento: *CUESTIONARIO*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					83
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					84
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					83
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					84
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					84
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					84
SUB TOTAL					320	502
TOTAL (PROMEDIO)					32.0	50.2

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $(82.20)(0.20) = 16.44$   
 VALORACION CUALITATIVA: *INTRUMENTO EN RANGO ACEPTABLE DE VALIDACION*  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *SE RECOMIENDA SU APLICACION*

*Ayacucho, 02 mayo 2020.*

Lugar y fecha:



Posfirma

DNI 28227213