



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Análisis del impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de los clientes de Mibanco Agencia Paita periodo 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**AUTOR:**

Suarez Litano, Erikson Wilfredo

**ASESOR:**

Dra. Diaz Espinoza, Maribel

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Planificación y Control Financiero

**PIURA – PERÚ**

**2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr.**  
**Presidente**

---

**Dr.**  
**Secretario (a)**

---

**Dr.**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios, quien me dio la vida, la fortaleza, sabiduría y perseverancia para lograr mis objetivos.

A mis padres, que con su amor y paciencia, han hecho todo lo posible para poder alcanzar mis objetivos académicos y personales.

A mi metodóloga Dra. Maribel Díaz Espinoza, asesor CPC George Calle Calle; quienes a través de sus asesorías han aportado con sus conocimientos a desarrollar el presente trabajo de investigación.

**EL AUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al señor mi Dios, Sr. Cautivo de Ayabaca y a la Virgen de las Mercedes por haberme permitido culminar todo este proceso de estudio y por ayudarme a cumplir todos mis objetivos propuestos.

A mi madre le agradezco por el apoyo moral y por haber estado en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

A mis asesores, por sus asesorías y por el apoyo incondicional que cada semana me demostraban.

Al Jurado, por darme pautas de cómo mejorar el proyecto de tesis ayudándome a obtener y presentar una investigación de calidad.

Y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como yo, preparándome para un futuro competitivo.

**EL AUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Suarez Litano, Erikson Wilfredo identificado con DNI N° 48479519, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz.

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

En tal sentido como la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Paíta, 07 de Diciembre del 2017

---

Suarez Litano, Erikson Wilfredo  
DNI: 48479519

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores miembros del Jurado:**

Es muy grato para mí, presentar mi tesis titulada “Análisis del impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de los clientes de Mibanco Agencia Paita periodo 2017”, con la finalidad de establecer su relación. La cual someto a vuestra consideración, criterio y análisis, ante un trabajo realizado a base de los años estudiados en la universidad, espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contabilidad,

El Autor

## ÍNDICE

Página Del Jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Declaración De Autenticidad.....	5
Presentación.....	6
Índice.....	7
Índice Tablas.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema.....	28
1.5 Justificación del estudio.....	29
1.6 Hipótesis.....	30
1.7 Objetivos.....	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2 Variables, operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	33
2.5 Métodos de análisis de datos.....	34
2.6 Aspectos éticos .....	34
III. RESULTADOS .....	35
IV. DISCUSIÓN .....	50
V. CONCLUSIÓN .....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	56
ANEXOS.....	57
Anexo 01: Matriz De Consistencia Lógica	
Anexo 02: Cuestionario a Clientes	
Anexo 03: Ratios De Morosidad	
Anexo 04: Cuestionario de Situación económica de los clientes.	
Anexo 05: Cuestionario de Perdida Material de los clientes.	
Anexo 06: Cuestionario de Negocio de los clientes.	
Anexo 07: Cuestionario referente a las Pobladores de Piura	
Anexo 08: Mora de los clientes	
Anexo 09: Reprogramación de la cartera de Vencida de los clientes.	
Anexo 10: Cuentas Incobrables.	
Anexo 11: Gráficos de tendencias de morosidad	

### **Índice De Tablas**

Tabla 01: Situación económica de los clientes.....	35
Tabla 02: Perdida Material de los clientes. ....	37
Tabla 03: Negocio de los clientes.....	39
Tabla 04: Personas.....	41
Tabla 05: Mora de los clientes.....	43
Tabla 06: Reprogramación de la cartera de Vencida de los clientes.....	45
Tabla 07: Cuentas Incobrables.....	47
Tabla 08: Impacto económico del Fenómeno del Niño Costero.....	49
Tabla 09: Impacto Social del Fenómeno del Niño Costero.....	49
Tabla 10: Índice de morosidad, reprogramación y cuentas incobrables.....	49



## RESUMEN

La presente investigación titulada Análisis del impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de los clientes de Mibanco Agencia Paita periodo 2017, presenta como objetivo Analizar el impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de los clientes de Mí banco Agencia Paita – 2017. Para esta investigación se aplicó un cuestionario y análisis documental, todos referentes a los indicadores establecidos en la operacionalización de variables.

El tipo de investigación es, descriptivo no correlacional, de nivel cuantitativo, diseño no experimental, la población está conformada por los 100 microempresarios que sufrieron el fenómeno del niño en Paita, de las cuales según formula de población conocida nos arroja una muestra de 43 clientes.

Dentro de las conclusiones se determina que el fenómeno del niño costero tuvo un impacto negativo en la una situación económica de los empresarios considerando un porcentaje promedio del 58% malo, por otro lado, el impacto social también fue negativo, mostrando un 60% de efecto negativo, los cuales se ven reflejado en la alta tasa de morosidad que la empresa Mibanco sigue gestionando para su recuperación, con el fin de ayudar de la misma manera a levantar al pequeño comerciante.

**Palabras Claves:** Financiamiento, Intereses, Morosidad, Préstamo, Reprogramación,

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled Analysis of the impact of the phenomenon of the coastal child in the delinquency of the clients of Mibanco Agencia Paita period 2017, presents as an objective Analyze the impact of the phenomenon of the coastal child in the delinquency of the clients of Mí banco Agencia Paita - 2017. For this research, a questionnaire and documentary analysis were applied, all referring to the indicators established in the operationalization of variables.

The type of research is descriptive non-correlational, quantitative level, non-experimental design, the population is made up of the 100 companies that suffered the phenomenon of the child in Paita, of which according to formula of known population we show a sample of 43 clients.

Within the conclusions it is determined that the phenomenon of the coastal child had a negative impact on the economic situation of the entrepreneurs considering an average percentage of 58% bad, on the other hand, the social impact was also negative, showing a 60% effect negative, which are reflected in the high rate of delinquency that the company continues to manage Mibanco for recovery, in order to help in the same way to lift the small merchant.

**Keywords:** Financing, Interest, Late payment, Loan, Reprogramming,

## I.- Introducción

### 1.1.- Realidad Problemática

En la actualidad nos encontramos en un mercado sumamente competitivo y demandante, esto debido al crecimiento de las principales fuentes de comercio que existen en nuestro país. Si bien es cierto muchos de estas actividades comerciales se inician y perduran netamente con el capital del dueño, en muchos casos se hace uso de una entidad financiera que brinda recursos económicos que permiten cumplir las necesidades que en su momento desees cubrir. Es aquí donde nacen las entidades micro financieras que aun teniendo políticas de crédito muy marcadas gozan con una serie de facilidades al cliente con muchas opciones tales como: créditos, compra de locales, fideicomisos, apoyándose al crecimiento e induciéndote al camino de la formalidad. (Actualidad empresarial,2017)

Este sistema se encuentra expuesto directamente al riesgo crediticio, convirtiéndose en problemas de liquidez en un determinado tiempo si no se cuentan con las medidas de crédito necesarias. Sin embargo, el principal problema que afrontan estas instituciones es la recuperación de créditos después de sus desembolsos pues existe la posibilidad del no cumplimiento por parte del deudor. Esta problemática se encuentra afectando actualmente a muchas instituciones, y proponemos un plan de riesgo para hacer frente a estas deficiencias que inciden en la rentabilidad de la empresa. (Marcuse R,2013)

En el Perú el sector financiero ha crecido de manera sorprendente debido, a los emprendedores, que solicitan créditos personales para invertir. Esto ha generado un crecimiento en la economía. Pero los riesgos que corre las empresas, le dan motivo para que se mantengan en constante mejora debido a factores que no son controlados por ello como es el caso de los desastres naturales que afectan la morosidad de los clientes, por consiguiente las entidades tienen que efectuar estrategias financieras para poder atender a estos factores que afectan la puntualidad de los pagos de los cliente, entre ellos se tiene los cambios de gestión comercial, los cambios culturales y ultimo

los desastres naturales, que pueden hacer que las condiciones bancarias, cambien de manera sorprendente en la morosidad de los clientes.(BCRP,2017)

En Piura, en los 3 primeros meses del año 2017 ha sufrido por el niño costero, afectando a los agricultores, empresarios comerciales y personas naturales. Debido a que perdieron todos sus ingresos en las fuertes lluvias e inundaciones, ante este acontecimiento las entidades financieras de Paita incremento los índices de morosidad, afectando su situación económica interna, poniendo en alto riesgo las carteras crediticias, debido a que muchos de los comerciantes no contarían con el dinero para pagar los préstamos que se les fueron otorgados. (Gestion,2017)

Ante esta problemática se siente sumergido la empresa Mi banco agencia- Paita, debido que entre los periodos 2016-2015 tubo los ingresos más altos, pero en el periodo 2017 a inicios de enero, febrero, marzo y abril. Los índices de morosidad crecieron debido al niño costero, que fue uno de los problemas principales para que los ingresos en Mi banco se han menores. Este tipo de acontecimientos, la empresa no tenía programas ni planes de contingencia, debido a que no sabe las necesidades de los clientes después del impacto del niño costero, las políticas crediticias deberían estar adaptadas y reajustadas hasta que los clientes de la cartera se vuelvan a parar en su negocio.

## **1.2.- Trabajos Previos:**

### **1.2.1.-Internacional**

Parrales (2013), en su investigación *“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del lece-Guayaquil Y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”*, presentada en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, la investigación tiene un modelo no experimental de corte trasversal, La población está integrado por los beneficiados del crédito y su muestra por 236 beneficiados. Los instrumentos utilizados fueron la entrevista, análisis documental y el cuestionario. Tiene como objetivo en ver por qué los

clientes a quienes se les ha otorgado los créditos, se atrasan en el pago, y evaluarlo en índices para que luego la empresa tome medidas de cobranza efectiva. Concluyendo que los créditos otorgados del IECE, no está sana siendo gestionado de buena manera, debido a que el indicador refleja una morosidad del 10%. El área de cobranzas de la entidad presenta debilidades en su gestión de cobranza específicamente el área de cobranzas, no muestra resultados eficientes, Mostrando las siguientes deficiencias: la empresa no cuenta con suficiente personal para los cobros presenciales y no invierte en capacitar al personal. Las deficiencias mencionadas, botan como resultados altos índices de morosidad, problemas que se presentan por los altos intereses, las formas de notificación y los cobros por ello.

Aguirre y Bermudez (2016), en su tesis *Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa "ECUACREDIT S.A" período 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil*, presentado en la Universidad Católica de Guayaquil. En la que concluye que la obtención de un financiamiento para la adquisición de un producto en la compañía se necesita cumplir con los requerimientos donde uno de los principales requisitos es que el cliente muestre un buen desempeño crediticio, estabilidad laboral y domiciliaria. Por otro lado la persona especializada en cobranzas debe tener una amplia información del deudor ya que mientras mayor sea el monto que adeuda, mayor es la antigüedad de la misma el cual provoca que la presión de cobro sea mucho más grande al cliente; Dicha información es de vital importancia para la empresa ya que da a conocer la situación actual crediticia de cada uno de los clientes considerando que el objetivo principal es ayudarlo en la cancelación de la deuda sin perderlo como cliente ya que nosotros como empresa ya cumplimos con lo acordado (precio, plazo calidad) esperando que el también cumpla con lo prometido. Observando información pública, se muestra que, a partir del año 2012, la morosidad del sistema financiero ecuatoriano se ha ido elevando gradualmente, pasando de 2.2% en el 2012 a 3.6% para el año 2015, teniendo un impacto no tan favorable.

### **1.2.2.- Antecedentes Nacionales:**

Delgado (2014), en su tesis *“El Cambio Climático Y Los Efectos Económicos Y Financieros En El Largo Plazo En Latinoamérica”*, presentada en la universidad San Martín de Porres, con un modelo de trabajo no experimental-descriptivo, donde utilizó las herramientas de análisis documental, cuestionario e entrevista. Su población está constituido por los trabajadores de la empresa y la muestra 62 personas. El objetivo que pretende la empresa es analizar el efecto económico que ocasiona los cambios climáticos en las economías de cada país, para determinar las consecuencias que se puedan dar. Donde concluyo que el efecto que se dan por los cambios y fenómenos naturales tiene un impacto en el crecimiento económico y las finanzas públicas en el largo plazo en las naciones latinoamericanas. El cambio climático repercute significativamente en el crecimiento del PBI, puesto que las acciones que toman los gobiernos para mitigar el impacto ambiental y adaptarse al cambio y los efectos que tiene en los recursos hídricos se ven reflejadas en políticas que significan destino de recursos financieros que modifican una estructura económica de un país. El cambio climático influye significativamente en las finanzas públicas; pues se deben incrementar las partidas asignadas en los presupuestos públicos orientadas a reducir el impacto ambiental en el manejo de recursos hídricos.

Sacha y García (2015), en su trabajo *“La administración del riesgo y su influencia en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa Agencia Huancavelica • Periodo 2013”*, presentado en la Universidad de Huancavelica. con un modelo de investigación no experimental-correlacional, donde utilizó las herramientas de análisis documental, cuestionario e entrevista, tiene como población los ciudadanos de Huancavelica y muestra los 15 funcionarios de la caja municipal. Tiene como objetivo principal, en determinar si la administración de riesgos, puede ser un factor benefactor para el crecimiento de la empresa, o ser un departamento delimitante de otorgamiento de crédito, donde concluye: La relación encontrada en la hipótesis general: La Administración del riesgo es

el instrumento efectivo para el otorgamiento de créditos en la Caja. El coeficiente de Pearson es de 0.82, la cual resulta ser Correlación positiva considerable, es decir, existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación según el coeficiente de Pearson: Los resultados de la Administración de riesgos contribuyen en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica periodo 2013. La Administración de riesgos genera valor agregado a través de la identificación de estos en el otorgamiento de créditos de la Caja. El coeficiente de Pearson es de 0.62, la cual resulta ser Correlación positiva media, es decir, existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica 02 de la Investigación según el coeficiente de Pearson y se rechaza la Hipótesis nula.

Lindon (2013), en su investigación “Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades Microfinancieras de la Amazonía Peruana en el periodo 2008), presentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, con un modelo de investigación no experimental-descriptivo, donde utilizo las herramientas de análisis documental, e entrevista. Tiene como población y muestra las entidades financieras de la amazonia. Tiene como objetivo en ver cuáles son los factores que determinan la calidad de una empresa, para determinar si la gestión de cobranza es buena. Concluyendo que hay una buena proyección en inversión de los negocios en el Perú; sin embargo, en los años las empresas financieras han mostrado tendencias negativas en la gestión de los créditos otorgados a los clientes, y en su rentabilidad, mostrando resultados negativos, muchas veces las pymes no pueden pagar de manera rápida las cuotas, por no contar con un movimiento en ventas gran. Hoy en día existen muchos bancos competitivos, el cual las tasas de interés varían conforme a la necesidad de las personas empresas. Ante este crecimiento las tasas de interés buscan jugar un rol importante en la economía, porque las micro empresas mueven la economía en un 70%. Es por ello que las entidades

financieras deben tener una buena calidad en el servicio que sea competitivo y genere beneficios para las empresas, porque de ello

### **1.2.3.- Antecedentes Locales:**

Aparicio (2015), en su tesis "*Niveles del Índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de ahorro y crédito Del Santa S.A., Chimbote*", presentada en la Universidad Cesar Vallejo, con un modelo de investigación no experimental-descriptivo, donde utilizo las herramientas de análisis documental, cuestionario e entrevista. La población está comprendida por los estados financieros y la muestra los balances del periodo 2014. Tiene como objetivo en determinar los índices de morosidad que tiene la caja, y como eso está afectando a no conseguir los objetivos de la institución. El cual concluye que se aplicó los indicadores de morosidad para conocer la situación de la cartera de clientes que la empresa tiene y ver como se ha estado aplicando la gestión de cobranza dentro de las cajas; concluyendo que los índices que representa la caja son altos en los años, 2011,2012 y 2013, pero que disminuyo en el 2014 debido al cambio de gestión y políticas crediticias. Se recomendó a las cajas a evaluar de manera semestral las políticas crediticias y que se adapten a la necesidad de la población, para poder generar que el índice de morosidad disminuya.

Montenegro (2012), en su trabajo "*Causas de la Morosidad y su efecto en las Instituciones Financieras de la Ciudad de Chepén Enero – junio 2012*", presentada en la Universidad Nacional de Trujillo. con un modelo de no experimental-de corte trasversal, porque se realizó en un tiempo determinado, donde utilizo las herramientas de análisis documental y entrevista, para una población que está conformada por las Entidades Financieras constituidas y ubicadas en Ciudad de Chepén, y una muestra de caja, Sullana, Piura y Trujillo. Concluyendo que los clientes de la financiera no cuentan conciencia moral hacia las obligaciones contraídas, es decir se aprovechan de las campañas y la buena fe de las entidades que otorgan créditos con solo DNI sin ninguna garantía, los clientes sacan los créditos sin tener la intención de devolverlos, también se observa la falta



de conocimientos de inversión donde en muchas ocasiones el cliente pierde la totalidad del préstamo, y luego no tiene la capacidad de devolverlos. Determinación del incremento de morosidad en la ciudad de Chepén en los últimos seis meses son de Saldos Acumulados de enero 1'260,856.89 a Junio 3' 687,477.39, y los ratios de morosidad de Enero de 2.45 a Junio 7.85 vemos que las tendencia es creciente lo que es preocupante para la instituciones financieras ya que la morosidad sigue avanzando y no existen un plan de contingencia para reducir estas cifras. La Ciudad de Chepén es una de las principales ciudades con gran concentración de negocios, también cuenta con la contribución de los Agricultores de Arroz y maíz que generan una fluctuación de dinero y es atractivo para las Instituciones Financieras en brindar créditos a dicha población, para el desarrollo de la Ciudad y la rentabilidad de las Instituciones Financieras.

Avellaneda (2015), en su investigación *"Una nota sobre los efectos en la economía del Fenómeno del Niño"*, presentado como un artículo informativo del banco BBVA, tiene el fin de demostrar los efectos que tiene los desastres naturales como el fenómeno del niño. Concluyendo en lo siguiente El Fenómeno del Niño es un fenómeno climático que se manifiesta por las altas temperaturas. Es difícil identificar el tiempo de duración, la intensidad y su consecuencia ante la sociedad. Los efectos que contraen este tipo de acontecimientos no manejables por parte del estado, es que los alimentos se encarecen, daña negocios, perjudica familia y desacelera la economía, estos impactos son grandes ante una sociedad que no está prevenida o que no tienen la infraestructura necesaria para enfrentar estos desastres. Los países que invirtieron, en prevención, podrán contrarrestar esta situación mas no su totalidad dentro de la organización.

Los antecedentes mencionados y referenciados, servirán de mucha ayuda a determinar la dirección de la presente investigación, con el fin de lograr que la investigación sea precisa. Para mucho de estos autores es un factor incontrolable los desastres naturales, pero dependerá de las medidas cautelares su crecimiento.

### **1.3.- Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Créditos**

Lawrence (2004), menciona que “Es la capacidad de obtener o comprar un bien o préstamo, respaldado por alguna promesa de pago durante un periodo determinado”. (p.11)

#### **1.3.2 Créditos Comercial**

Gómez (2012):

Es una deuda que se realiza a un plazo determinado y que se da de manera informal, cuyos términos no tienen base legal establecida. Así, el crédito se puede conceder a través de una operación sobre bienes o servicios y que tengan sustento de pago, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista. En ocasiones, los créditos comerciales se dan en mercadería o en efectivo. (p.12)

Los créditos se dan de muchas maneras, pero es importante resaltar que, sin importar la modalidad, genera que los empresarios crezcan y se desarrollen. Todas las empresas necesitan de capital, pero muchas de ellas no tienen, es por ello que recurren a entidades o empresas que le facilite este préstamo de manera formal o informal.

#### **1.3.3 Sistema bancario**

Hernández (1996).

Aunque existen varios mercados crediticios, el Sistema Bancario Nacional constituye la principal fuente de crédito en el país para el sector privado. Precisamente, este argumento respalda la necesidad de tener conciencia de las bondades y limitaciones del sistema, propósito que anima a este texto. Nos concentramos en el crédito bancario, tanto de los Bancos Comerciales Estatales, como de los Bancos Comerciales Privados, aunque el énfasis lo establecemos en los primeros, por su mayor cobertura territorial y su posibilidad crediticia. En forma subsidiaria trataremos las facilidades y condiciones del sector bancario privado y marginalmente las posibilidades que ofrecen los entes financieros privados no bancarios. La programación

de los créditos en los entes financieros está directamente relacionada con la disponibilidad de recursos financieros, para atender la demanda de crédito a que se enfrentan. Esta disponibilidad depende de la capacitación de fondos que realicen del público. De las recuperaciones de los créditos constituidos, de la obligación de recursos del Banco Central o empréstitos extranjeros y del soporte patrimonial que respaldan las operaciones activas de los intermediarios. Este proceso de presencia en un mercado financiero, permite la consolidación de un intermediario, si realiza una efectiva administración de su cartera, incluyendo una razonable programación de sus recuperaciones, como fuente básica para mantener el nivel de las operaciones activas (que podría incrementarse con nuevas captaciones o empréstitos) y que obliga a dar seguimiento a las colocaciones y recuperaciones de los créditos, como eje fundamental de supervivencia

Las creaciones de los sistemas bancarios han ayudado al crecimiento de la economía, debido al dinamismo y apoyo que les da a los empresarios a ejecutar sus actividades de manera eficiente. Los bancos dependiendo a tu capacidad de pago, te dan facilidades para que puedas gestionar un crédito de importancia en el mercado.

#### **1.3.4 La Ley Orgánica del Sistema Bancario**

La Ley Orgánica del Sistema Bancario (artículo 70) señala:

La obligatoriedad de adoptar la cancelación o amortización de los créditos Incluso se señala que las cuotas periódicas deben exceder plazos mayores de un año. Estas variables en la actualidad, tienen igual importancia para un Banco que los aspectos de liquidez, solidez, rentabilidad y composición de la carrea que cada ente desea asignar a su estructura de colocaciones. Señalamos a continuación algunos instrumentos de planeación y seguimiento que se pueden utilizar para el manejo eficaz de un programa de crédito:

- i) Programa crediticio anual de la Institución al sector privado.
- ii) Estado de ejecución mensual del programa crediticio al sector privado.

iii) Estado mensual y acumulado de las colocaciones del Programa crediticio al sector privado.

iv) Estado mensual y acumulado de las repercusiones del Programa crediticio al sector privado.

Es importante que los bancos sigan el cumplimiento de las leyes, para que de esta manera el consumidor de crédito no se sienta estafado o engañado por las entidades financieras. También es importante que la asesoría empresarial sobre créditos, sea entendida para que de esta manera el cliente cumpla con lo establecido y pactado, y la empresa gestione su cartera crediticia más rápido.

### **1.3.5 Garantía del crédito Bancario**

Ponce (2002):

Gran parte de los créditos bancarios están garantizados con prenda o hipoteca, motivo por el cual hasta el 20 de diciembre de 2001 eran preferentes a los créditos a favor del IMSS, pero a partir del 21 de diciembre de 2001 las preferente son estos últimos, aunque es discutible la aplicación retroactiva de esta disposición a créditos garantizados con prenda o hipoteca constituidos antes del 21 de diciembre de 2001. Sin duda alguna, el novedoso artículo 289 de la LSS será aplicable a los créditos garantizados con prenda o hipoteca que se constituyen a partir del 21 de diciembre de 2001, pero es discutible se aplicación retroactiva a los créditos garantizados con prenda o hipoteca que se constituyeron antes del 21 de diciembre de 2001

Los créditos que se dan a un grado mayor a lo establecido por un crédito normal, es necesario que una prenda de garantía, el cual asegure que la persona que quiere el crédito se comprometa a apagar, en caso contrario, el bien e inmueble se queda con la entidad financiera, el cual procederá a un remate público para volver a retomar los bienes.

### **1.3.6 Las Pymes ante los créditos**

Cleri (2007). menciona que:

Las pymes son volátiles ante los créditos que se pretende adquirir, debido a que las empresas nacen pequeñas y los deseos se producen generalmente cuando la organización pretende crecer en el mercado. Un corte muestra que la mayoría son jóvenes y están conducidas por sus fundadores. Los pequeños grupos pueden aportar cambios a la sociedad como un todo. Las minorías han mostrado un poder notable en el pasado .

Las pymes han reaccionado de buena manera, debido a los préstamos que son utilizados para inversiones, muchos de estos en algunas ocasiones pierden por no tener un conocimiento de inversión, perdiendo el capital y no pudiendo pagar a las entidades financieras, Lo recomendable para no endeudarse es acercarse a estas entidades y negociar las formas de pago.

### **1.3.7 Importancia del crédito**

Méndez (2011) menciona la importancia de un crédito para las empresas:

El papel que juegan los créditos en la economía son de gran ayuda e importancia, Muchos lo consideran como un instrumento eficaz, debido a que la mayoría de personas acceden a estos créditos para trabajar. Es por ello que se debe generar y crear bases de un sistema financiero integral e igualitario para los empresarios. El crédito ha sido por muchos años el factor de la recuperación y crecimiento económico. Un ejemplo claro, al momento de financiar un negocio, se genera la compra venta, puestos de trabajo, y sustento familiar. Por lo anterior expuesto se puede concluir que los créditos cumplen un factor muy importante y deben desarrollarse varios tipos de economía.

Los créditos toman un valor muy importante en la economía debido al crecimiento y el impacto que ha tenido en los clientes. Un crédito bien invertido, genera ganancias, un préstamo que no es invertido de manera correcta genera gastos y más deudas, es por ello que antes de sacar un

préstamo es de vital importancia que se analice el mercado actual y que siempre se piense en inversión.

### **1.3.8 Colocaciones de Crédito**

Felipe (2003), menciona que el “Es el derecho que tiene la persona que otorga el crédito de recibir de la otra parte un interés por el monto pactado, y se da siempre y cuando haya una promesa y responsabilidad de pago”.

Flores (1994):

Es el derecho fundamental que tiene una persona que otorga crédito, para pedir que la otra persona cumpla con lo pactado más intereses de ser el caso. Hay muchos autores que mencionan también que es el dinero que es otorgado a una persona, y que se cobra intereses por el tiempo que la persona lo tenga. Dicho pacto se establece entre dos personas y la devolución dependerá del acuerdo, ya sea en cuotas o su totalidad.

Los créditos otorgados o colocados, tienen la obligación de ser devueltos en su totalidad, y de no ser el caso se reportará a la central de riesgo, en emitir una información sobre el deudor, y su condición para que de esta forma ningún otro banco pueda darle crédito a esta persona.

#### **1.3.8.1 Tipos De Colocaciones**

Bezares (2009) menciona 2 tipos de créditos, los cuales son:

##### **A. Créditos a pequeños negocios**

Son aquellos créditos que se le da a las empresas con el fin de negocio, comercialización e otros. Estos créditos representan una estabilidad para las empresas financieras que están en este rubro. Porque se usan mayormente para inversión no más para gastos personales.

##### **B) Créditos de consumo**

Estos créditos son sacados mayormente por personas que quieren cubrir necesidades del momento y en ocasiones por

consumo propio. Este tipo de créditos son comunes en los bancos y su monto no son grandes. El riesgo que se corre de esto es que la persona no tenga el efectivo disponible para pagar.

Los tipos de créditos que se mencionan son los más comunes, pero depende de su aplicación traerá beneficios a la institución. Por eso es importante determinar los tipos de crédito por que depende de ello su aplicación.

### **1.3.9 La Morosidad**

Según Brachfield (2000) menciona que:

Es el incumplimiento o demora en la realización de pagos de los créditos que se le otorgó previamente. También conocido como el retraso del pago de la obligación conocido por muchos autores como mora, y en conclusión se llama moroso a toda persona que se demora en el cumplimiento de alguna obligación. Consecuentemente también se declara en mora cuando el cliente no paga, teniendo las posibilidades de hacerlo

Saurina (1998), menciona que:

La mora que se le atribuye al deudor en si, en el ámbito financiero no significa un incumplimiento del pago total, si no una tardía del pago que se dará posiblemente en otras fechas. Una de los problemas que contrae no pagar a tiempo lo pactado, son los intereses o moras, que son beneficios que la empresa puede recargar por el incumplimiento o tardío del pago. Es de obligación de la persona que contrajo la deuda pagar la totalidad de estos intereses y de sus obligaciones.

Para Aguilar y Camargo (2004), menciona que:

La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.

### 1.3.9.1. Factores de la morosidad

Existen diversas causas según Saurina (1998), que originan la mora, pueden ser:

- Factores macroeconómicos: como la quiebra de una entidad o falta de liquidez, incremento de endeudamiento, etc.
- Factores microeconómicos: entidades que tiene políticas de colocaciones o préstamos mayores puede que presenten mayor tasa de morosidad. Rapidez en el incremento de créditos en una entidad financiera, dificultad de la institución financiera en supervisar y controlar a sus numerosas agencias.

Luxor (2012), menciona los siguientes factores:

- La complejidad en la liquidación y los problemas financieros.: Esto se produce cuando se mezclan y acumulan los plazos de cobros y pagos de los deudores, provocando que tenga morosidad. El deudor no dispone de efectivo para pagar la deuda, y esto se va agravando conforme pasa el tiempo, volviéndose una cuenta incobrable si no se toma medidas de gestión en el cobro.
- Los factores económicos: Este factor refleja la realidad misma de los clientes que acceden a un crédito. Los ingresos son insuficientes para determinar los pagos, de esta manera es como se genera el incremento de los índices de morosidad, y si aparecen más deudores con esta situación la empresa, tendrá problemas de liquidez en el tiempo.
- Aspectos circunstanciales: Los motivos circunstanciales se dan por causas que no se pueden controlar, y que motivo de ello se retrasa en el pago. Una de las causas difíciles de controlar son los desastres naturales y las enfermedades.
- Visiones culturales: Este es uno de los factores primordiales por que se da la morosidad, hay grupos que sacan dinero, pero dejan de pagarlo, porque se dejan llevar por los grupos mayoritarios, su condición de pago es buena pero no lo hacen.



- Niveles intelectuales: Este es un nivel que muchas veces no puede ser controlados, porque depende de la persona que sacan el crédito conocer la importancia de cumplir con sus obligaciones y no estar moroso, porque le impiden que trabaje en otros lugares y que no vuelva acceder a algún crédito por parte de los bancos.
- Motivos emocionales: Muchos morosos disponen del capital para pagar las moras, pero por un tema de enojo con la gestión de cobranza no lo hacen estirando los plazos de pago, y haciendo que la empresa gaste dinero en esas cobranzas.

### 1.3.9.2. Índice de morosidad

Aguilar y Camargo (2004). consideran que los indicadores de morosidad se limitan al monto de colocación observado dentro del Balance, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos respaldados por el gobierno

Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (Glosario SBS, 2012); se reportan los siguientes:

- Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

- Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

### **1.3.10. Procesos que sufre la morosidad en una entidad financiera**

Para Méndez (2012), el proceso que sufre la morosidad, al momento de que se observa que el cliente no tiene los fondos suficientes al corto plazo para pagar es lo siguiente.

Morosidad: El primer surgimiento se da en la morosidad, cuando la entidad financiera otorga un crédito de forma inmediata al cliente y por muchas razones en unos meses después se comprueba la falta de liquidez del cliente, el cual ha ocasionado de que no pague las cuotas pendientes, esta etapa se le llama cliente moroso, el cual la empresa debe animar y proponer estrategias que ayuden al cliente a cumplir con lo pactado.

Reprogramación: Este es la segunda parte que sufre la morosidad, al determinar que el cliente no puede pagar la deuda, se procede a la reprogramación y adaptación que el cliente pide, con el fin de disminuir los índices de morosidad y apoyar a que el cliente pague.

Cuentas incobrables: Este es el último proceso que pasa un crédito moroso, debido a que se gestiona ya las cuentas que no han sido cobradas de manera judicial para que al menos la SUNAT lo reconozca como gasto y de esta manera la entidad financiera no pierda el total del dinero invertido, en el caso de que estos ingresos retornen, se vuelven ingresos extraordinarios de las cuentas incobrables.

### **1.3.11. El impacto del niño en las empresas del norte**

Oblitas (2017), en su artículo publicado en el diario gestión menciona el impacto del niño costero en el norte del país:

El Niño costero no da tregua, sobre todo al norte del Perú. Las lluvias y los huaicos continúan dejando más damnificados y poblados aislados, por lo que hasta ahora cualquier balance de los daños es solo preliminar. No hay actividad económica que se haya mantenido en crecimiento después de afrontar un fenómeno natural. Es así que los empresarios y comerciantes, grandes y pequeños han sufrido de

manera considerable en sus actividades, un resultado peor se dio en los agrónomos. Ciudades como Chiclayo y Piura, que venían en un crecimiento muy amplio en sus actividades, se vio afectado directamente ante este fenómeno encontrado, (Parr.1,2)

### **1.3.12. El impacto de El Niño en las entidades financieras**

Oblitas (2017), en su artículo publicado en el diario gestión menciona el impacto del niño costero en el norte del país:

Las entidades financieras han recurrido a la reprogramación de las deudas y darles facilidades a los clientes más afectados de este fenómeno, con el fin también de no verse perjudicados las financieras en los cobros. Además, indican que están apoyando en la atención de siniestros a sus usuarios que han adquirido seguros en la institución. Afirman a Día que no van a restringir sus préstamos. Si no que brindarán apoyo a sus clientes para la continuidad de sus operaciones, debido que para el crecimiento económico.

### **1.3.13. Impacto socio económico de un desastre natural**

Para Saldaña (2015), los fenómenos naturales son, desastres que son difíciles de predecir y que causan muchos daños en las empresas. Es por ello importante determinar el impacto en sus dos modalidades.

Impacto económico: Este tipo de efecto que se tiene después de sucedido cualquier desastre natural, hace referencia a la situación económica y a la pérdida materia, que en muchas ocasiones suele ser negativo, por que trae de cabeza a la economía en cuestión de semanas. Muchas personas que tienen dinero suelen quedarse en la banca rota por este tipo de desastres y que la recuperación es netamente insostenible o lenta en muchos casos.

Impacto social: Por otro lado el tema social, hace referencia a las personas, negocio, educación, comercio entre otros aspectos. Un desastre como esto tiene un impacto social y que el estado tiene que apoyar para que nuevamente vuelva a surgir la sociedad y los pobladores se vuelvan a posicionar en el mercado. Un impacto social en ocasiones

suele ser más llamativo, por que llama a masas de personas a reclamar algo que por ley le corresponde y es ser apoyado por el estado.

### **1.3.13 Situación Económica**

#### **1.3.13.1. Situación económica**

Tanaka, (2005) menciona que

Está conformada por el análisis de la utilidad. Una empresa es considerada con una buena situación económica cuando al obtener los resultados de un determinado periodo arroja ganancias, utilidades y además de ello es rentable. Análisis de la Utilidad se toma todos los ingresos menos los egresos, lo que generalmente queda por distribuir, la situación económica será buen también si los gastos no superan los ingresos percibidos.(p.188).

Prevee (2009) menciona que:

Una empresa está en una situación económica buena, cuando tiene beneficios después de haber realizado las inversiones en un determinado periodo”. (p.44)

Los autores concuerdan que la situación económica de la empresa, es que gracias a la buena gestión de sus unidades internas se han visto beneficiados de ganancias dentro de la empresa, el cual hace que su condición se vuelva favorable en una institución.

### **1.4.- Formulación Del Problema.**

#### **1.4.1.- Problema General.**

¿Cómo impacto el fenómeno del niño costero en la morosidad de los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017?

#### **1.4.2.- Problemas Específicos.**

¿De qué manera el fenómeno del niño costero tuvo un impacto económico en los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017?

¿De qué manera el fenómeno del niño costero tuvo impacto social en los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017?

¿De qué manera el fenómeno del niño costero tuvo un impacto en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco Agencia Paíta periodo 2017?

### 1.5.- Justificación De La Investigación:

Considerando los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 39 - 40), que indican:

**Conveniencia.** La investigación es conveniente, porque se pretende estudiar los efectos que se tiene cuando una empresa financiera afronta un fenómeno natural y sirve para determinar medidas y soluciones para que estas empresas financieras no caigan y lleguen a cobrar los créditos otorgados a sus clientes.

**Relevancia Social.** Tiene una trascendencia social, porque esta investigación ayudara, para que los bancos tomen medidas beneficiosas y reajustar los cronogramas para que los clientes no paguen interés por no pagar las deudas a tiempo, y de esta manera ellos se puedan levantar de los acontecimientos sucedidos. Su relevancia social se inclina en beneficio de los empresarios o personas naturales que perdieron todo.

**Implicancia Práctica.** La investigación ayudara, a las empresas financieras a estar prevenido ante acontecimientos futuros, como los fenómenos que no son controlables. Para que de esta manera su índice de morosidad no aumente, poniendo en peligro los créditos por cobrar, sin afectar al cliente por los intereses o multas por no pagar en su determinado periodo. Otras posibles soluciones de problemas seria, que fidelizaría a los clientes, mantendrían sus ganancias y crecimiento.

**Valor Teórico.** porque más adelante ayudara como fuente de conocimientos y antecedentes para la elaboración de futuras investigaciones sobre el efecto de los créditos en la situación económica de las empresas financieras ante acontecimientos como los fenómenos naturales, para que así den solución a las distintas interrogantes que padecen las mismas por falta de información y por temor.

**Utilidad Metodológica.** por la manera de cómo se aborda esta investigación, por lo que servirá como referencia no solo para la empresa Mi banco sino también para las empresas financieras que afronten un fenómeno natural. También se justifica, porque la presente investigación se realizó bajo los lineamientos metodológicos establecidos por la Universidad, ayudando a los estudiantes a realizar este tipo de investigaciones.

## **1.6.- Hipótesis de la investigación:**

### **1.6.1.- Hipótesis General:**

El impacto del fenómeno del niño costero produce un incremento en la morosidad de los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017

### **1.6.2.- Hipótesis Específicos:**

El fenómeno del niño costero tuvo un impacto económico negativo en los clientes de la cartera crediticia de Mi banco Agencia Paita – 2017

El fenómeno del niño costero tuvo impacto social negativo en los clientes de Mi banco Agencia Paita -2017.

El fenómeno del niño costero tuvo un impacto negativo en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco Agencia Paita periodo 2017

## **1.7.- Objetivos de la investigación:**

### **1.7.1.- Objetivo General:**

Analizar el impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017

### **1.7.2.- Objetivos Específicos:**

Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo un impacto económico en los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017

Establecer si el fenómeno del niño costero tuvo un impacto social en los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017

Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo impacto en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco Agencia Paita periodo 2017

## II. Método

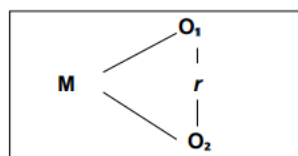
### 2.1. Tipo de estudio

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se ha formulado lado hipótesis, de los cuales todos fueron demostrados de manera eficiente. Para el desarrollo y proceso de la información se han utilizado instrumentos de los cuales se han presentado en base estadística.

La investigación fue de tipo **no experimental**, debido a que no se manipuló las variables de investigación, así el estudio del problema es observado en su ambiente natural. Hernández (2010)

El diseño utilizado es descriptivo -correlacional, es descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis, es correlacional debido a que busca caracterizar las propiedades y características importantes del fenómeno de estudio y los correlacionales asocian variables mediante un patrón predecible en una muestra o población y transaccional ya que se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 pp.80).

**Esquema:**



Donde:

M = Clientes de la empresa (Muestra)

O<sub>1</sub> = Niño costero (Variable 1)

O<sub>2</sub> = Morosidad en el sistema financiero (Variable 2)

r = Relación de las variables de estudio

### 2.3.- Variables, Operacionalización:

**Variable independiente:** Fenómeno del Niño costero

**Variable dependiente:** Morosidad en el sistema financiero

### 2.3.1.- Operacionalización de variables

Variable Única	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Niño Costero</b>	El Niño Costero es una anomalía climática que se desarrolla exclusivamente en las costas de Perú y Ecuador, a diferencia del Fenómeno del Niño que se desarrolla a lo largo de las costas del Pacífico, Ocasionalmente hay algunas lluvias en estos meses. Sin embargo, las lluvias de ahora son bastante mayores a lo normal, provocadas por las altas temperaturas en el mar.	Para medir la variable se aplicará.  Cuestionario	Impacto económico	Situación económica	<b>Nominal</b>
				Perdida material	
			Impacto Social	Negocios	
				Personas	
<b>Morosidad en el sistema financiero</b>	Para Aguilar y Camargo (2004), menciona que:  La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.	Para medir la variable se aplicará,  Ratios Financieros  Cuadros de morosidad	Morosidad	Cartera activa	<b>Nominal</b>
				Cartera Vencida	
			Reprogramación	Niveles de Programación	
			Cuentas incobrables	Nivel de cuentas incobrables	



## 2.4. Población y muestra

### • Población:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la población de la investigación “es el conjunto de todos los casos que coincidan con una serie de descripciones, o en sí, la sucesión de unidades o principios de datos que conforman un todo”. Para la presente investigación se toma como población los 100 Clientes de la cartera crediticia de Mi banco Agencia Paita año 2017 (Reporte al 17/07), que fueron afectados por el fenómeno del niño.

### • Muestra:

En la presente investigación se realizó la fórmula de población conocida el cual arrojó los 43 clientes microempresarios de Mibanco, a los cuales se aplicará el cuestionario.

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 100 \times 0.5 \times 0.50}{(0.1)^2 (100 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.50} = 43$$

Donde:

Z = Distribución normal de la muestra

p = Proporción a favor

q = Proporción en contra

N = Población

E = error

Obteniendo una muestra de 43 Clientes.

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.5.1. Técnica

#### • Encuesta

La técnica que se usó en la presente investigación fue la Encuesta “Es la recolección sistemática de datos de poblaciones o de muestras de poblaciones que deben obtenerse mediante el uso de entrevistas personales u otros instrumentos”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

#### • Análisis Documental

Para la presente investigación se utilizó como técnica el “Análisis Documental” “. La técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente, aunque no exclusivamente a obtener y

transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas”. Rojas (2011)

### **2.5.2. Instrumentó**

#### **• Encuesta**

Para la presente investigación se realizó 2 cuestionarios para las dos dimensiones de niño costero, con la finalidad de determinar el impacto que se tuvo a nivel social y económico, en los empresarios y clientes del banco.

#### **• Análisis Documental**

Para el análisis documental, se procedió analizar la morosidad de los clientes en tres aspectos, morosidad, reprogramación y cuentas incobrables.

### **2.6. Validación y confiabilidad del instrumento**

La validez del instrumento, cuya finalidad es determinar cuán legítimas son las proposiciones o ítems que conforman el instrumento, se realizará mediante el juicio de experto quien emitió su veredicto aprobatorio sobre el instrumento manifestando su validez y pertinencia con los objetivos de la investigación.

CPC: Guissela Ocaña Palacios, George Calle Calle, Roman Vilchez Inga

### **2.7. Método de análisis de datos**

En los métodos de procesamiento y análisis de datos se realizó: Para determinar el impacto del niño costero en la morosidad de los clientes, se utilizará el análisis de tipo descriptivo. El procesamiento de datos se llevó a cabo mediante el programa el programa Excel 2010 de Windows, se usó para analizar la presentación de tablas, y gráficos.

### **2.8. Aspectos éticos**

Esta investigación se desarrollará cumpliendo las normativas de la universidad, a ello se declara que todos los autores han sido debidamente referenciados y citados, poniendo a buena fe que la investigación es completamente real. Para una mejor validez se procedió a validar los instrumentos por profesionales en la materia.

### III. Resultados

#### 3.1. Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo un impacto económico en los clientes de Mí banco Agencia Paita – 2017

Tabla 1

*Situación económica de los clientes.*

N°	Preguntas Situación económica	2017					
		SI		No		Total	
		FI	%	FI	%	FI	%
1	¿Ha sido difícil para Ud. Cumplir con sus obligaciones financieras con Mi banco?	27	63%	16	37%	43	100%
2	¿Producto del fenómeno del niño, usted se encuentra con una calificación baja para adquirir nuevos préstamos?	28	65%	15	35%	43	100%
3	¿Sus ventas disminuyeron durante el fenómeno del niño costero?	20	47%	23	53%	43	100%
4	¿Ha perdido clientes en los últimos 6 meses?	22	51%	21	49%	43	100%
5	¿Cree que reflotar su situación económica le llevara tiempo?	18	42%	25	58%	43	100%
6	¿Su economía ha sido afectada producto del fenómeno del niño costero?	29	67%	14	33%	43	100%
7	¿Ha tenido que realizar otras actividades ajenas a su negocio para poder cumplir con sus obligaciones financieras?	24	56%	19	44%	43	100%
<b>Total</b>		<b>168</b>		<b>133</b>			
<b>%</b>		<b>56%</b>		<b>44%</b>			
<b>Situación económica</b>		<b>Malo</b>		<b>Bueno</b>			

*Nota: Respuesta de los clientes de la empresa Mí banco Agencia Paita – 2017*

## ***Interpretación***

El fenómeno del niño tuvo sus indicios en el mes de enero, el cual muchas empresas no tomaron las precauciones del caso, debido a que en el mes de febrero comienza a llover de manera torrencial provocando, que los ríos se desborden y ocasionando inundaciones. Este hecho perjudico a muchas familias de Paita, debido a que se malograron los negocios, y se incrementaron los precios de todos los productos, y los bancos no dejaban de cobrar los préstamos, aumentando los índices e morosidad.

Ante lo mencionado se determinó el impacto económico que tuvo el fenómeno en los clientes de Mibanco de Paita, mencionando que del total de clientes encuestados el 37% menciona que después de lo sucedido, si pueden aun cubrir con las obligaciones financieras con Mibanco, mientras que un 63% menciona que se le ha hecho más difícil en cumplir con las obligaciones financieras con mi banco debido a que las actividades económicas se pararon casi por un promedio máximo de 2 meses.

Por otro lado, el 65% de clientes encuestados mencionaron tener una calificación baja para solicitar un préstamo que le permita remontar su negocio, mientras que un 35% de los clientes mencionaron que no cuentan con una calificación baja, por no sentirse afectado totalmente por este fenómeno. En cuanto a las ventas, el 65% mencionan que si disminuyeron, producto al aumento del precio e escasez de algunos productos, mientras que un 53% de clientes menciona que no tuvo ningún efecto.

Producto de este desastre el 51% de los micro empresarios de mi banco, creen haber perdido clientes en estos últimos 6 meses, porque el fenómeno tapo las carreteras, quedando incomunicada todo Piura. Por otro lado, el 49% de microempresarios mencionan no haber perdido clientes, debido a la solidaridad que se tuvo. La situación económica en la que están le llevara tiempo en recuperarse según el 42% de los micro empresarios, mientras que el 58% de micro empresarios, pretenden remontar de manera inmediata, debido a que mucho de estos negocios, contaban con seguros.

Para el 67% de empresarios que son clientes de Mibanco, mencionaron que el fenómeno afecto su situación económica, mientras que el 33% no sientes eso. Para finalizar el 56% de los encuestados mencionaron hacer muchas actividades, fueras de su actividad normal, para cumplir con las deudas financieras, mientras que el 44% menciona que no, hasta que se regularice su situación. Para concluir se determina que por medio de las respuestas el 56% de los clientes tienen una situación económica muy baja, el cual ha provocado que muchos de ellos no cumplan sus obligaciones financieras. Por otro lado, el 44% de los micro empresarios sienten aun tener una buena situación económica. Por eso se determina que casi la mitad de los encuestados se han encontrado afectados con el Fenómeno del Niño.

**Tabla 2***Perdida Material de los clientes.*

N°	Preguntas	2017					
		SI		No		Total	
		FI	%	FI	%	FI	%
1	¿Cree que los clientes no comprarían sus productos después del fenómeno acontecido?	26	60%	17	40%	43	100%
2	¿Cree que los más afectados fueron las familias que se encontraban cerca de los ríos?	21	49%	22	51%	43	100%
3	¿En la zona donde reside fue altamente afectada perjudicando el acceso vial y peatonal?	31	72%	12	28%	43	100%
4	¿Estaría dispuesto a remontar su negocio con el fin de brindar apoyo a las personas que perdieron todo?	41	95%	2	5%	43	100%
<b>Total</b>		<b>119</b>		<b>53</b>			
<b>%</b>		<b>69%</b>		<b>31%</b>			
<b>Perdida material</b>		<b>Malo</b>		<b>Bueno</b>			

*Nota: Respuesta de los clientes de la empresa Mí banco Agencia Paita – 2017*

### ***Interpretación***

En este indicador, se pretende evaluar las pérdidas materiales que han tenido los clientes, el cual nos podrá determinar ha ciencia a cierta el impacto que ha tenido este fenómeno del niño en la morosidad de Mibanco.

Después de pasado el fenómeno del niño, el 60% de los micro empresarios encuestados mencionaron que los clientes no comprarían sus productos por un buen tiempo, debido a muchos factores y motivos circunstanciales, mientras que el 40% menciona que, si comprarían su producto, pero sería mucho menos clientes.

El 49% de los clientes mencionan que los más afectados fueron las empresas que se encontraban cerca de los ríos, debido a que los desbordes afectarían toda la mercadería que ellos tuvieran guardada, por otro lado, el 51% de los clientes mencionan que no se afectarían.

Por otro lado, del total de empresarios encuestados, el 72% menciona que las zonas donde se encuentra sus negocios, fueron afectados, cuando se cerró la vía principal que unía a Piura con las demás regiones, limitando el comercio. Por último, el 95% de estos clientes, a pesar de lo que han perdido, quieren remontar su negocio, pero dependerá del apoyo de las financieras lograrlo.

Se puede concluir que la pérdida material, según las respuestas de los micro empresarios, es mala en un 69%, debido a que se perdió mucho en este fenómeno, por otro lado, el 31% menciona que no tuvieron muchas pérdidas materiales de valor.

### 3.2. Establecer si el fenómeno del niño costero tuvo un impacto social en los clientes de Mí banco Agencia Paita – 2017

**Tabla 3**

*Negocio de los clientes.*

N°	Preguntas Negocios	2017					
		SI		No		Total	
		FI	%	FI	%	FI	%
1	¿Sus proveedores después de lo sucedido aumentaron los precios de los productos?	24	56%	19	44%	43	100%
2	¿Ha perdido contactos con proveedores debido al fenómeno del niño?	27	63%	16	37%	43	100%
3	¿Su negocio está punto de cerrar por las bajas ventas que tiene?	25	58%	18	42%	43	100%
4	¿Ha tenido que elevar sus precios de sus productos para cubrir sus créditos?	29	67%	14	33%	43	100%
5	¿Cree que los clientes no comprarían sus productos después del fenómeno acontecido?	21	49%	22	51%	43	100%
<b>Total</b>		<b>126</b>		<b>89</b>			
<b>%</b>		<b>59%</b>		<b>41%</b>			
<b>Negocios</b>		<b>Malo</b>		<b>Bueno</b>			

*Nota: Respuesta de los clientes de la empresa Mí banco Agencia Paita – 2017*

### ***Interpretación***

Para el presente objetivo, se analizó el impacto social que tiene el fenómeno del niño, en los clientes de Mibanco. Mostrando que del total de clientes empresarios encuestados el 56% dijeron que si, después que sucedió el fenómeno del niño los proveedores aumentaron el precio de los productos, haciendo difícil que se negociara la compra y venta, por otro lado, un 44% de los encuestados dijeron que sus proveedores no aumentaron los precios por tener conciencia solidaria a la situación en la que se encontraban.

Es necesario mencionar que del total de empresarios encuestados el 63% menciona haber perdido contacto con sus proveedores y el 37% menciona que aún tienen contacto, pero que esperan que las situaciones este estable para poder negociar nuevamente. Por este mismo motivo el 58% de empresarios mencionan que sí estuvieron a punto de cerrar sus negocios por las bajas ventas y el 67% mencionan también que en muchos casos tuvieron que subir el precio de sus productos para poder cubrir los créditos que tienen con los bancos.

Por último, el 49% de clientes, creen que los pobladores de Paita no comprarían productos, debido a que perdieron muchas cosas y el negocio bajaría y con ello no tendrían ingresos para poder pagar a los bancos. También un 51% mencionan que, si los pobladores comprarían productos, después de pasado el fenómeno del niño.



**Tabla 4***Personas afectadas - Clientes*

N°	Preguntas Personas	2017					
		SI		No		Total	
		FI	%	FI	%	FI	%
1	¿El estado peruano o regional ha mandado apoyo a las personas para poder mejorar la situación actual en la que se encuentra?	10	23%	33	77%	43	100%
2	¿Los pobladores a raíz del fenómeno del niño, han perdido sus trabajos con las empresas?	17	40%	26	60%	43	100%
3	¿Actualmente los pobladores de Paita han superado lo acontecido por el fenómeno del niño?	15	35%	28	65%	43	100%
4	¿Ud. estaría dispuesto a apoyar a los pobladores que han perdido todo lo que han tenido?	9	21%	34	79%	43	100%
<b>Total</b>		<b>51</b>		<b>121</b>			
<b>%</b>		<b>30%</b>		<b>70%</b>			
<b>Personas</b>		<b>Bueno</b>		<b>Malo</b>			

*Nota: Respuesta de los clientes de la empresa Mí banco Agencia Paita – 2017*

## **Interpretación**

Para este último indicador, se evalúa a las personas, del cual el 23% mencionan que el estado peruano o regional si dio apoyo a las personas afectadas por el desastre, mientras que el 77% de los clientes mencionan que no se vio dicho apoyo a todas las personas, debido a que muchas personas lucraron sobre la necesidad que se estaba pasando actualmente en Paita.

Por otro lado, del total de clientes encuestados, mencionaron que el 40% si perdieron sus trabajos y otros tuvieron una reducción de sus sueldos, mientras que un 60% mencionaron no haber perdidos sus trabajos, debido a las empresas grandes que han tenido respaldos de aseguradoras entre otros.

Actualmente según el 35% de los clientes mencionan que, si se ha superado los efectos del fenómeno del niño, mientras que un 65% dijeron que aún no se ha podido superar, debido a las propiedades y dinero que perdieron.

Por último, a pesar de los acontecimientos realizados, los empresarios que perdieron mucho en este fenómeno del niño, no están en la disponibilidad de apoyar, y mucho menos remontar su negocio al menos hasta que se estabilice la situación.

**4. Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo impacto en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco Agencia Paita periodo 2017**

**Tabla 5**

Mora de los clientes

<b>Mora de la empresa en los 6 primeros meses del Fenómeno del Niño</b>									
<b>Paita</b>	<b>Micro Empresa</b>			<b>Pequeña empresa</b>			<b>Mediana Empresa</b>		
	<b>Cartera Activa</b>	<b>Cartera Vencida</b>	<b>Mora</b>	<b>Cartera Activa</b>	<b>Cartera Vencida</b>	<b>Mora</b>	<b>Cartera Activa</b>	<b>Cartera Vencida</b>	<b>Mora</b>
<b>Enero</b>	S/.6,862,800	S/.230,000	3.35%	S/.7,296,600	S/.268,000	3.67%	S/.457,631	S/.10,252	2.24%
<b>Febrero</b>	S/.5,719,000	S/.221,000	3.86%	S/.6,080,500	S/.208,000	3.42%	S/.381,359	S/.25,232	6.62%
<b>Marzo</b>	S/.2,287,600	S/.220,000	9.62%	S/.2,432,200	S/.272,000	11.18%	S/.152,544	S/.19,522	12.80%
<b>Abril</b>	S/.1,143,800	S/.283,000	24.74%	S/.1,216,100	S/.281,000	23.11%	S/.76,272	S/.25,252	33.11%
<b>Mayo</b>	S/.1,143,800	S/.269,000	23.52%	S/.1,216,100	S/.386,000	31.74%	S/.76,272	S/.38,522	50.51%
<b>Junio</b>	S/.5,719,000	S/.217,000	3.79%	S/.6,080,500	S/.162,000	2.66%	S/.381,359	S/.25,000	6.56%
<b>Total</b>	S/.22,876,000	S/.1,440,000	6.29%	S/.24,322,000	S/.1,577,000	6.48%	S/.1,525,435	S/.143,780	9.43%

*Nota: Análisis de los reportes otorgados por la empresa Mi banco Agencia Paita periodo 2017*

## **Interpretación**

Para Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo impacto en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco, se analizó los 6 meses principales los cuales son enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, el cual es importante para el desarrollo de la organización.

Para la micro empresa, en el mes de enero y Febrero se tiene un % de mora del 3.35% y 3.86%, lo que es normal para la agencia controlar esos montos, con gestiones de cobranza, cartas notariales entre otros aspectos. Pero debido al fenómeno del niño estos montos aumentaron en marzo, abril, mayo, junio en 9.62%,24.74%, 23.52% y 3.79%, los cuales han sido montos de morosidad incontrolables por la agencia, debido a que las micro empresas perdieron parte de sus negocios, mercaderías y en algunos casos muchos de ellos no llegaron a vender.

Por otro lado, las pequeñas empresas, en los meses de enero y febrero presentan una mora de 3.67% y 3.42%, lo cual representa una mora controlable de la misma forma por la entidad financiera, pero que al igual que las micro empresas, este valor aumenta en los meses de marzo, abril, mayo, junio aumentando la mora a 11.18%, 23.11%, 31.74%, 2.66%, montos que para la empresa fue sorprendente, debido al impacto que tuvo el fenómeno en los clientes, y para los cuales no estaban preparados.

Por ultimo las empresas medianas, las que más se vieron afectados ante este fenómeno, por ser reducido su capital de trabajo, se muestra que de la misma forma la mora en enero era muy bajo y controlable en 2.24%, pero por efectos del fenómeno del niño este indicador aumento en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio el cual aumento en 6.62%, 12.80%, 33.11%,50.51%,6.56%., teniendo los índices más altos, y por ende los más afectados ante este fenómeno que se dio en Paita.

**Tabla 6**

Reprogramación de la cartera de Vencida de los clientes.

Cartera Vencida Reprogramado									
Paita	Micro Empresa			Pequeña empresa			Mediana Empresa		
	Cartera Vencida	Reprogramado	Reprogramado	Cartera Vencida	Reprogramado	Reprogramado	Cartera Vencida	Reprogramado	Reprogramado
<b>Enero</b>	S/.230,000	S/.37,911	16.48%	S/.268,000	S/.42,626	15.91%	S/.10,252	S/.4,926	48.05%
<b>Febrero</b>	S/.221,000	S/.37,911	17.15%	S/.208,000	S/.42,626	20.49%	S/.25,232	S/.4,926	19.52%
<b>Marzo</b>	S/.220,000	S/.151,644	68.93%	S/.272,000	S/.170,504	62.69%	S/.19,522	S/.19,704	100.93%
<b>Abril</b>	S/.283,000	S/.227,467	80.38%	S/.281,000	S/.255,757	91.02%	S/.25,252	S/.29,557	117.05%
<b>Mayo</b>	S/.269,000	S/.265,378	98.65%	S/.386,000	S/.298,383	77.30%	S/.38,522	S/.34,483	89.51%
<b>Junio</b>	S/.217,000	S/.37,911	17.47%	S/.162,000	S/.42,626	26.31%	S/.25,000	S/.4,926	19.70%
<b>Total</b>	S/.1,440,000	S/.758,222	52.65%	S/.1,577,000	S/.852,522	54.06%	S/.143,780	S/.98,522	68.52%

*Nota: Análisis de los reportes otorgados por la empresa Mi banco Agencia Paita periodo 2017*

## **Interpretación**

Para Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo impacto en la reprogramación de deudas, se analizó los 6 meses principales meses de los cuales son enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio los principales periodos que se reprogramaron. Esta decisión, fue tomada gracias al apoyo del estado y de las entidades financieras, con el fin de apoyar y motivar a que los empresarios

Para la micro empresa, en el mes de enero y febrero se tiene un % de reprogramación del 16.48% y 17.15%, lo que es normal para la agencia reprogramar los préstamos, debido a que los clientes no tienen disponible, o por otras razones. Pero debido al fenómeno del niño estos montos aumentaron en marzo, abril, mayo, junio en 68.93%,80.38%, 98.65% y 17.47%, los cuales han sido montos de reprogramación, para poder motivar a los clientes a cumplir con sus obligaciones, y de alguna manera dar un apoyo a que sigan invirtiendo en la empresa.

Por otro lado, las pequeñas empresas, en los meses de enero y febrero presentan una mora de 15.91% y 20.49%, lo cual representa una programación controlable de la misma forma por la entidad financiera, pero que al igual que las micro empresas, este valor aumenta en los meses de marzo, abril, mayo, junio aumentando la mora a 62.69%, 91.02%, 77.30%, 26.31%, montos que para la empresa fue sorpréndete, debido al impacto que tuvo el fenómeno en los clientes, y de los cuales se tuvo que reprogramar con el fin de poder cobrar de manera efectiva esos montos y de la misma manera dar facilidades a los empresarios.

Por ultimo las empresas medianas, las que más se vieron afectados ante este fenómeno, por ser reducido su capital de trabajo, se muestra que de la misma forma la reprogramación en enero era muy bajo y controlable pero en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio el cual aumento en 19.52%, 100.93%, 117.05%,89.51%, 19.70%, teniendo los índices más altos, y por ende los más afectados ante este fenómeno que se dio en Paita.

**Tabla 7**

Cuentas Incobrables.

Cuentas incobrables									
Paita	Micro Empresa			Pequeña empresa			Mediana Empresa		
	Cuentas Incobrables	Cobranza Judicial	Cobranza Judicial	Cuentas Incobrables	Cobranza Judicial	Cobranza Judicial	Cuentas Incobrables	Cobranza Judicial	Cobranza Judicial
<b>Enero</b>	S/.192,089	S/.99,832	51.97%	S/.225,374	S/.83,893	37.22%	S/.5,326	S/.6,772	127.16%
<b>Febrero</b>	S/.183,089	S/.96,807	52.87%	S/.165,374	S/.81,351	49.19%	S/.20,306	S/.6,567	32.34%
<b>Marzo</b>	S/.68,356	S/.3,025	4.43%	S/.101,496	S/.2,542	2.50%	-S/.182	S/.205	-112.51%
<b>Abril</b>	S/.55,533	S/.0	0.00%	S/.25,243	S/.0	0.00%	-S/.4,305	S/.0	0.00%
<b>Mayo</b>	S/.3,622	S/.0	0.00%	S/.87,617	S/.0	0.00%	S/.4,039	S/.0	0.00%
<b>Junio</b>	S/.179,089	S/.102,857	57.43%	S/.119,374	S/.86,435	72.41%	S/.20,074	S/.6,977	34.76%
<b>Total</b>	S/.681,778	S/.302,522	44.37%	S/.724,478	S/.254,222	35.09%	S/.45,258	S/.20,522	45.34%

*Nota: Análisis de los reportes otorgados por la empresa Mi banco Agencia Paita periodo 2017*

## **Interpretación**

Por último, se mencionará la cobranza judicial que ha habido para las micro empresas se observa que, en los periodos de abril y mayo, este proceso no se pudo ejecutar, debido a los problemas que presentaban los clientes, no pudiendo hacer efectivo la cobranza judicial de estos montos, por un tema de solidaridad por la empresa.

Por otro lado, las pequeñas empresas muestran un % de cobranza judicial del 0%, mostrando también que no se izó efectivo la cobranza a los clientes, por medio de los abogados. De la misma manera sucede con las medianas empresas.

Para el mes de junio, se comienza una cobranza agresiva para las micro empresas del 57%, de las pequeñas empresas del 72% y para las medias del 34%, estabilizando la gestión en cobranza judicial por parte de la empresa.



## Hipótesis

**El fenómeno del niño costero tuvo un impacto económico negativo en los clientes de la cartera crediticia de Mi banco Agencia Paita – 2017**

**Tabla 8**

Impacto económico del Fenómeno del Niño Costero

Preguntas Dimensión	2017					
	SI		No		Total	
	FI	%	FI	%	FI	%
Situación económica	168	56%	133	44%	301	100%
Perdida material	119	69%	53	31%	172	100%
Morosidad	Malo		Bueno			

Fuente tabla 1 y 2

Según los resultados mostrados, se determina que el fenómeno del niño si tuvo un impacto económico dentro de las micro empresas.

**El fenómeno del niño costero tuvo impacto social negativo en los clientes de Mi banco Agencia Paita -2017.**

**Tabla 9**

Impacto Social del Fenómeno del Niño Costero

Preguntas Dimensión	2017					
	SI		No		Total	
	FI	%	FI	%	FI	%
Negocios	126	59%	89	41%	215	100%
Personas	51	30%	121	70%	172	100%
Morosidad	Malo		Bueno			

Fuente tabla 1 y 2

Se determina que el fenómeno del niño tuvo un impacto social

**El fenómeno del niño costero tuvo un impacto negativo en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco.**

**Tabla 10**

*Índice de morosidad, reprogramación y cuentas incobrables.*

Paita	Micro Empresa			Pequeña empresa			Mediana Empresa		
	Cartera Activa	Cartera Vencida	Mora	Cartera Activa	Cartera Vencida	Mora	Cartera Activa	Cartera Vencida	Mora
Mora	S/.22,876,000	S/.1,440,000	6.29%	S/.24,322,000	S/.1,577,000	6.48%	S/.1,525,435	S/.143,780	9.43%
Reprogramado	S/.1,440,000	S/.758,222	52.65%	S/.1,577,000	S/.852,522	54.06%	S/.143,780	S/.98,522	68.52%
Cuentas incobrables	S/.681,778	S/.302,522	44.37%	S/.724,478	S/.254,222	35.09%	S/.45,258	S/.20,522	45.34%

Fuente tabla 1 y 2

Por último, se determina que El fenómeno del niño tuvo un impacto negativo en la mora, aumentando este porcentaje en la entidad financiera Mibanco.

## Discusión

En la presente investigación se planteó como objetivo específico, Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo un impacto económico en los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017. Los resultados muestran que del total de empresarios encuestados el 56% menciona que su situación económica se encuentra mal después de haber experimentado un fenómeno natural, asimismo el 69% menciona haber tenido una pérdida material valiosa que afectó a su negocio, estos resultados mostraron que si hubo un impacto económico negativo durante y después del fenómeno del niño costero en los clientes de Mi banco Agencia Paita. Esto pues nos indica que ha sido muy difícil para los microempresarios cumplir con las obligaciones financieras, debido a que las ventas y los negocios cayeron, pérdida de clientes dado no se contaban con productos de primera necesidad. Respeto a la pérdida de material, muchos de los microempresarios no han comprado sus productos por falta de liquidez y esto es debido al aumento de los precios, debido a los desbordes de los ríos que taparon la carretera que permite el comercio a Piura, muchas personas perdieron lo mucho o poco que tenían, siendo hasta la actualidad un impacto real en la economía de los Piuranos, el cual está renaciendo para volver hacer una de las regiones más productivas del Perú.

En base a los antecedentes planteados los resultados concuerdan con lo mencionado por Avellaneda (2015), en su investigación “Una nota sobre los efectos en la economía del Fenómeno del Niño”, en la que concluye que, los efectos que contraen este tipo de acontecimientos no manejables por parte del estado, es que los alimentos se encarecen, daña negocios, perjudica familia y desacelera la economía, estos impactos son grandes ante una sociedad que no está prevenida o que no tienen la infraestructura necesaria para enfrentar estos desastres.

En cuanto a la teoría se coincide con Saldaña (2015), al mencionar que este tipo de efecto que se tiene después de sucedido cualquier desastre natural, hace referencia a la situación económica y a la pérdida material, que en muchas ocasiones suele ser negativo, por que trae de cabeza a la economía en cuestión de semanas. Muchas personas que tienen dinero suelen quedarse en la banca rota por este tipo de desastres y que la recuperación es netamente insostenible o lenta en muchos casos.

Respecto al segundo objetivo específico se planteó, establecer si el fenómeno del niño costero tuvo un impacto social en los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017, Los resultados muestran que del total de empresarios encuestados el 59% menciona que la situación para hacer negocios está mal después de que ocurrió el fenómeno en Piura, mientras que el 70% menciona que la condición social de las personas está mal debido a la necesidad que generó el fenómeno. Estos resultados muestran que si hubo un impacto social negativo durante y después del fenómeno del niño costero en los clientes de Mi banco Agencia Paita. Esto pues nos indica que para los microempresarios ha sido muy difícil hacer frente a sus obligaciones financieras con Mibanco, debido a que el fenómeno del niño no ha permitido que se genere el comercio habitual, porque se perdieron proveedores, otros proveedores aumentaron los precios aprovechándose de la necesidad y circunstancias, se redujeron las ventas en los primeros 6 meses por falta de dinero, aumentando la necesidad de las personas y en muchos casos los negocios tuvieron que cerrar sin generar actividad económica que pueda sustentar el ciclo de su comercio. Por otro lado, en el aspecto de las personas, los pobladores perdieron los trabajos que tenían y de los cuales mantenían a sus familias, aumentando la necesidad y carencia, llevando a no comprar ningún producto por otro lado el estado apoyo a una parte de los pobladores y empresarios, pero no ha sido lo suficiente porque el impacto social que el fenómeno del niño ha dejado aún se sigue viendo en las familias que perdieron todo y los empresarios que han quebrado por la pérdida de sus negocios que eran fuente de ingresos para mantener a sus familias.

En base a los antecedentes planteados esta investigación hace referencia también con la investigación de Oblitas (2017), en su investigación “El impacto del niño en las empresas del norte”, donde hace mención que los más afectados es la población, y con ello las empresas, porque al perder todo el tema económico y los empleos, no tendrán como comprar o poder pagar las deudas a corto plazo que se puedan tener, generando de esta manera una deceleración económica en Piura.

Por otro lado, en el aspecto teórico nos menciona Saldaña (2015), que el impacto social que es provocado por el fenómenos o desastres naturales hace referencia a las personas, negocio, educación, comercio entre otros aspectos. Un desastre

como esto tiene un impacto social y que el estado tiene que apoyar para que nuevamente vuelva a surgir la sociedad y los pobladores se vuelvan a posicionar en el mercado. Un impacto social en ocasiones suele ser más llamativo, por que llama a masas de personas a reclamar algo que por ley le corresponde y es ser apoyado por el estado.

Respecto al tercer último objetivo específico se planteó, Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo impacto en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco Agencia Paita periodo 2017. Los resultados muestran que en cuanto a la morosidad, estos índices han aumentado para las micro empresas desde Enero- Junio en 3.35%,3.86%,9.62%, 24.74%, 23.52%, 3.79%, siendo los meses de abril y mayo los más altos, también se observa que en las pequeñas empresas estos índices han subido desde Enero- Junio en 3.67%,3.42%,11.18%, 23.11%, 31.74%, 2.66% siendo los meses de abril y mayo los más altos, de la misma forma sucede con la mediana empresa al mostrar en mayo y junio índices más altos en la historia de morosidad de Mibanco en 33.11% y 50.51%. Por otro lado en las carteras vencidas se observa en la micro empresa los porcentajes de reprogramación más altas en los periodos Marzo (68.93%), Abril (80.38%) y Abril (98.65%), para pequeñas empresas se observó que en los periodos Marzo (91.02%), Abril (77.30%) y Mayo (26.31%), por ultimo para la mediana empresa se dio en Marzo (117.05%), Abril (89.51%) y Mayo (19.70%). Por último, en las cuentas incobrables se observa que en los periodos de abril y mayo, no se tuvo ningún % de cobranza, el cual tomo un aumento significativo para Junio con el casi 100% en cobranzas judiciales. Esto pues nos indica, que el fenómeno del niño, ha logrado que la morosidad de los empresarios aumente, debido a la falta de dinero y los medios para generarlo, como se observó en los meses de abril, mayo y junio se dan los índices más altos, el cual la empresa bancarias tiene que hacer efectivo el cobro de esas deudas de las empresa, para ello se propuso el refinanciamiento de la deuda, sin aumentar más el monto de lo que se estaba debiendo. En cuanto a la reprogramación, el estado ha dado carta libre a las entidades financieras que no apliquen multas ni intereses.

Esta investigación coincide con la de Aparicio (2015), en su tesis "Niveles del índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de ahorro y crédito

Del Santa S.A., Chimbote”, en la que se concluye que los índices que representa la caja son altos en los años, 2011,2012 y 2013, pero que disminuyo en el 2014 debido al cambio de gestión y políticas crediticias. Se recomendó a las cajas a evaluar de manera semestral las políticas crediticias y que se adapten a la necesidad de la población, para poder generar que el índice de morosidad disminuya.

Por otro lado, en el aspecto teórico Méndez (2012), menciona que el proceso que sufre un préstamo es primeramente si no es cobrado, entrar en un cuadro de morosidad por parte de la empresa, luego sigue el paso de reprogramación, y en el caso más extremo de que no se concrete el pago, se considera en cobranza judicial para que el monto sea tomado como gasto a nivel contable.

## Conclusiones

Después de haber analizado los datos de forma estadística, se llega a las siguientes conclusiones:

1. El fenómeno del niño costero tuvo un impacto económico negativo con los microempresarios y clientes de Mi banco Agencia Paita, ya que obtuvo según la encuesta aplicada una situación económica del 56% considerado malo para las empresas y un 69% mencionando también que tuvieron pérdidas materiales de importancia relativa, el cual ha generado una condición de morosidad mala para los empresarios al no contar con el aspecto económico y material para poder hacer frente a las deudas que se presenten en el momento. (Tabla 8)
2. El fenómeno del Niño costero tuvo un impacto social en los empresario o clientes de Mi banco Agencia Paita, ya que obtuvo según la encuesta aplicada una situación mala para los negocios, según el 59% de los clientes y que para las personas también la situación era mala en un 70% según los empresarios, por efecto ocasiona índices de morosidad altos, el cual los empresarios no pueden hacer frente, porque la situación después del Fenómeno del niño no es alentador para el comercio y la inversión, por el bajo apoyo que el estado a podido dar durante estos 6 meses que transcurrieron. (Tabla 9)
3. El fenómeno del niño costero tuvo impacto negativo en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco Agencia Paita, ya que se obtuvo índices de morosidad de 6.29% para micro empresas, 6.48% para Pequeña empresas y 9.43% para mediana empresa. Índices que son más altos de lo normal debido al impacto del fenómeno del niño en los clientes o empresarios de Mibanco. (Tabla 10)

## Recomendaciones

- Se recomienda a Mi banco Agencia Paita, implementar políticas y planes de reprogramación en caso de desastres naturales que permitan que la tasa de morosidad no aumente y que se genere una confianza con el empresario de que la situación económica que tiene va cambiar y que se va seguir negociando hasta recuperar la estabilidad económica.
- Se recomienda a Mi banco Agencia Paita, en realizar campañas de crédito, con tasas preferenciales muy por debajo al mercado y requisitos mínimos, como incentivo a las personas que son clientes a reimpulsar nuevamente su negocio, con el fin de que los empresarios paguen a largo plazo los créditos otorgados y no tomarlo como gasto.
- Se recomienda a Mi banco Agencia Paita, Invertir concretamente en medidas preventivas a futuro a fin de prevenir el impacto del fenómeno del niño en la morosidad. Y que no se trabaje de manera improvisada, porque le costó a la empresa varios miles de soles esa improvisación.

## Referencias

- Alcántara (2014). *Optimización en el proceso del crédito hipotecario para el sector pyme en el banco de crédito del Perú–bcp.*
- Aparicio G.(2015), en su tesis “*Niveles Del Índice De Morosidad En El Período 2011 Al 2014 De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Del Santa S.A., Chimbote*”, presentada en la Universidad Cesar Vallejo.
- Avellaneda (2015), en su investigación “*Una nota sobre los efectos en la economía del Fenómeno del Niño*”, presentado como un artículo informativo del banco BBVA.
- Cleri (2007). *El libro de las pymes*
- Delgado F.(2014), “*El Cambio Climático Y Los Efectos Económicos Y Financieros En El Largo Plazo En Latinoamérica*”, presentada en la universidad San Martin de Porres.
- Hernández (1996). *El crédito bancario en Costa Rica: y una perspectiva de análisis.*
- Lindon (2013), en su investigación “*Los Factores Que Determinan La Calidad De La Cartera Crediticia De Las Entidades Microfinancieras De La Amazonía Peruana En El Periodo 2008*”, presentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Marcuse M. (2013). *Banco nuestro de cada día, El: Una visión desde adentro*
- Montenegro (2012), “*Causas de la Morosidad y su efecto en las Instituciones Financieras de la Ciudad de Chepén Enero – Junio 2012*”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo.
- Murillo (2015). *El Financiamiento, Supervisión, Apoyo y Los Procesos del Sistema Financiero a las MIPYMES.*
- Parrales R.(2013), “*Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del Iece-Guayaquil Y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*”, presentada en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil.
- Ponce (2002). *Infracciones y delitos en materia de seguro social.*



Ruiz (2012). *‘Los intermediarios financieros y su influencia en el crecimiento económico de las Mypes del sector comercial de la ciudad de Trujillo, periodo 2010 – 2011’*.

Sacha y Garcia (2015), en su trabajo *“La administracion del riesgo y su influencia en el otorgamiento de creditos de la caja municipal de ahorro y credito Arequipa Agencia Huancavelica • Periodo 2013”*, presentado en la Universidad de Huancavelica.

Tello (2014). *Financiamiento del Capital de Trabajo para Contribuir al Crecimiento y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresas Comerciales en el Distrito de Pacasmayo*.

BCRP (2017), Reporte de estabilidad Financiera. Banco Central de Reserva del Perú Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2017.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexos 01: Matriz De Consistencia Lógica

TITULO	Problema	OBJETIVO	Variable(S)	Definición Conceptual	Definiciones Operacionales	Dimensión	Indicador	Medición
Análisis del impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de los clientes de Mibanco Agencia Paita periodo 2017	P. GENERAL ¿Cómo impacto el fenómeno del niño costero en la morosidad de la cartera crediticia de Mí banco Agencia Paita – 2017?	O. GENERAL Analizar el impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de la cartera crediticia de Mí banco Agencia Paita – 2017	Niño Costero	El Niño Costero es una anomalía climática que se desarrolla exclusivamente en las costas de Perú y Ecuador, a diferencia del Fenómeno del Niño que se desarrolla a lo largo de las costas del Pacífico, Ocasionalmente hay algunas lluvias en estos meses. Sin embargo, las lluvias de ahora son bastante mayores a lo normal, provocadas por las altas temperaturas en el mar.	Para medir la variable se aplicará.	Impacto económico	Situación económica	Ordinal
	P. ESPECIFICO ¿De qué manera el fenómeno del niño costero tuvo un impacto económico en los clientes de Mí banco Agencia Paita – 2017?	O. ESPECIFICO Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo un impacto económico en los clientes de Mí banco Agencia Paita – 2017			Cuestionario		Perdida material	
					Análisis Documental	Negocios		
						Personas		
¿De qué manera el fenómeno del niño costero tuvo impacto en social en los clientes de Mi banco Agencia Paita – 2017?	Establecer si el fenómeno del niño costero tuvo un impacto social en los clientes de Mí banco Agencia Paita – 2017	Morosidad en el sistema financiero	Para Aguilary Camargo (2004), menciona que:	Para medir la variable se aplicará,	Morosidad	Cartera activa		
¿De qué manera el fenómeno del niño costero tuvo un impacto en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco Agencia Paita periodo 2017?	Identificar si el fenómeno del niño costero tuvo impacto en la mora y reprogramación de la cartera de cliente de Mi banco Agencia Paita periodo 2017		La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.	Cuadro de datos de morosidad		Reprogramación	Cartera Vencida	
				Ratios financieros	Niveles de Programación			
				Mora de reprogramaciones	Cuentas incobrables	Nivel de cuentas incobrables		

**Anexo 02:**

**Cuestionario a Clientes**

**Instrucciones:** esta encuesta tiene por objeto Analizar el impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de la cartera crediticia de Mí banco Agencia Paita – 2017. Es por ello que solicitamos responder los siguientes cuestionamientos, sin dejar ninguno sin responder. Esta encuesta es totalmente anónima y se efectúa únicamente con la intención de realizar un diagnóstico selectivo. A continuación, encontrará aseveraciones con opciones de respuesta para cada una. Marque con una “X” la que considere que mejor refleja su sentir con respecto a dichas aseveraciones.

Variables	Dimensión	Indicadores	ITEMS	SI	NO	
Niño costero	Impacto económico	Situación económica	¿Ha sido difícil para Ud. Cumplir con sus obligaciones financieras con Mi banco?			
			¿Producto del fenómeno del niño, usted se encuentra con una calificación baja para adquirir nuevos préstamos?			
			¿Sus ventas disminuyeron durante el fenómeno del niño costero?			
			¿Ha perdido clientes en los últimos 6 meses?			
			¿Cree que reflotar su situación económica le llevara tiempo?			
			¿Su economía ha sido afectada producto del fenómeno del niño costero?			
			¿Ha tenido que realizar otras actividades ajenas a su negocio para poder cumplir con sus obligaciones financieras?			
		Pérdida material	¿Cree que los clientes no comprarían sus productos después del fenómeno acontecido?			
			¿Cree que los más afectados fueron las familias que se encontraban cerca de los ríos?			
			¿En la zona donde reside fue altamente afectada perjudicando el acceso vial y peatonal?			
			¿Estaría dispuesto a reflotar su negocio con el fin de brindar apoyo a las personas que perdieron todo?			
		Impacto social	Negocios	¿Sus proveedores después de lo sucedido aumentaron los precios de los productos?		
				¿Ha perdido contactos con proveedores debido al fenómeno del niño?		
				¿Su negocio está punto de cerrar por las bajas ventas que tiene?		
	¿Ha tenido que elevar sus precios de sus productos para cubrir sus créditos?					
	¿Cree que los clientes no comprarían sus productos después del fenómeno acontecido?					
	Personas		¿El estado peruano o regional ha mandado apoyo a las personas para poder mejorar la situación actual en la que se encuentra?			
			¿Los pobladores a raíz del fenómeno del niño, han perdido sus trabajos con las empresas?			
			¿Actualmente los pobladores de Paita han superado lo acontecido por el fenómeno del niño costero?			
		¿Ud. estaría dispuesto a apoyar a los pobladores que han perdido todo lo que han tenido?				

### Anexo 03:

### Ratios De Morosidad

Los ratios de morosidad presentados en este anexo reflejaran el % en los meses de enero a junio de la Ag. Paita, siendo estos meses los más golpeados por el fenómeno del niño, así mismo solo se tomara en cuenta a evaluar el sector micro empresario, pues es en base a ello la investigación a realizar, además de tener en cuenta que en la empresa Mi banco está más enfocada a dicho sector de atención.

			MESES					
		Unid.	Ene.-17	Feb.-17	Mar.-17	Abr.-17	May.-17	Jun.-17
<b>Cartera Activa</b> (Stock de Cartera)	Micro Empresa	NS M	3.645	3.645	3.775	3.871	3.901	4.039
	Pequeña Empresa	NS M	4.194	4.097	3.935	4.071	4.027	3.998
	Mediana Empresa	NS M	0	0	0	0	0	0
	Consumo	NS M	3.229	3.300	3.235	3.230	3.188	3.169
	Hipotecario	NS M	220	243	232	308	417	409
	<b>TOTALES</b>			<b>11.288</b>	<b>11.285</b>	<b>11.176</b>	<b>11.479</b>	<b>11.533</b>
<b>Cartera Vencida</b> (Stock de Cartera)	Micro Empresa	NS M	230	221	220	183	169	117
	Pequeña Empresa	NS M	268	208	172	181	186	162
	Mediana Empresa	NS M	0	0	0	0	0	0
	Consumo	NS M	122	116	110	82	75	53
	Hipotecario	NS M	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTALES</b>			<b>620</b>	<b>545</b>	<b>502</b>	<b>446</b>	<b>430</b>

#### 1.- CARTERA VENCIDA MICROEMPRESA / CARTERA TOTAL MICROEMPRESA:

ENERO.-	$230,000 / 3'645,000 = 6.31\%$
FEBRERO.-	$221,000 / 3'645,000 = 6.06\%$
MARZO.-	$220,000 / 3'775,000 = 5.83\%$
ABRIL.-	$183,000 / 3'871,000 = 4.73\%$
MAYO.-	$169,000 / 3'901,000 = 4.33\%$
JUNIO.-	$117,000 / 4'039,000 = 4.38\%$

		Unid.	Ene.-17	Feb.-17	Mar.-17	Abr.-17	May.-17	Jun.-17
<b>%Cartera Vencida (Mora)</b> (Stock de Cartera)	Micro Empresa	%	6,32	6,07	5,82	4,72	4,34	2,89
	<b>MORA TOTAL</b>		<b>16,48</b>	<b>14,64</b>	<b>13,60</b>	<b>11,71</b>	<b>11,30</b>	<b>8,63</b>

## 2. MORA REPROGRADA INDEPENDIENTE / REPROGRAMADO INDEPENDIENTE TOTAL

CUADRO DE CLIENTES Y SALDO REPROGRAMADO DE LA AGENCIA PAITA (CLIENTES: DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES)

REPROGRAMADOS AUTOMATICOS		
AGENCIA	CLIENTES	SALDO
<b>CASTILLA</b>	<b>2904</b>	<b>9.175.836</b>
CATACAOS	1396	3.763.816
SECHURA	489	2.196.475
LA UNION	461	1.208.901
CASTILLA MATRIZ	281	920.118
CASTILLA	277	1.086.526
<b>CHULUCANAS</b>	<b>836</b>	<b>2.677.912</b>
CHULUCANAS MATRIZ	311	868.493
CHULUCANAS	240	969.163
MORROPON	153	501.431
LA MATANZA	55	169.187
CANCHAQUE	44	100.242
HUANCABAMBA	33	69.397
<b>PIURA</b>	<b>988</b>	<b>4.103.105</b>
PIURA MATRIZ	389	1.614.370
PIURA CENTRO	309	1.512.144
PIURA GRAU	136	565.790
PAITA	98	280.166
PUEBLO NUEVO	56	130.636
<b>TOTAL REGION</b>	<b>4728</b>	<b>15.956.852</b>

En el cuadro anterior se aprecia que en la Agencia Paita se ha reprogramado 98 clientes con un saldo capital de S/ 280,166, teniendo en cuenta que esos montos relacionan la suma de clientes independiente como dependientes, siendo la investigación focalizada netamente para clientes independientes y por ello se han obtenido los siguientes datos:

Nº 49 Clientes independientes reprogramados

S/148,774.10 Saldo capital reprogramado

No obstante, hubo clientes independientes que no aceptaron la reprogramación y seguir cancelando con atrasos hasta mejorar su economía debido a que la institución le había subido el saldo capital después de la “reprogramación”, siendo los datos finales:

Nº 43 Clientes independientes reprogramados

S/129,307.60 Saldo capital final reprogramado

Aplicación de la fórmula:  $41,115.16 / 129,307.60 = 31.80\%$

		CARTERA REPROGRAMADA				OLA TOTAL		PARTICIPACION DE REP EN OLA	
		RESOLUCION Datos							
		Ola 01-30		Ola 31-60					
ZONA	AGENCIA	CUENTAS	SALDO	CUENTAS	SALDO	Ola 01-30	Ola 31-60	Ola 01-30	Ola 31-60
CASTILLA	AG CASTILLA	33	180,764	21	46,000	709,627	97,588	25.5%	47.1%
	AG CASTILLA MA	63	237,463	40	73,624	724,899	182,479	32.8%	40.3%
	AG CATACAOS	220	491,522	80	134,658	1,063,293	173,207	46.2%	77.7%
	AG LA UNION	77	224,441	25	68,775	942,182	179,098	23.8%	38.4%
	AG SECHURA	59	238,061	19	42,874	1,027,630	118,009	23.2%	36.3%
<b>Total CASTILLA</b>		<b>452</b>	<b>1,372,250</b>	<b>185</b>	<b>365,932</b>	<b>4,467,631</b>	<b>750,382</b>	<b>30.7%</b>	<b>48.8%</b>
CHULUCANAS	AG CANCHAQUE	5	17,301	4	10,733	65,072	26,550	26.6%	40.4%
	AG CHULUCANAS	45	182,796	17	91,992	703,196	174,663	25.7%	26.3%
	AG CHULUCANAS MA	53	174,784	30	63,270	762,591	153,965	22.9%	41.1%
	AG HUANCABAMBA	7	16,905	4	12,658	270,488	29,212	6.2%	43.3%
	AG MORROPON	25	59,601	7	68,025	357,153	91,996	16.7%	73.9%
	BN LA MATANZA	3	11,267	3	10,943	95,100	19,272	11.8%	56.8%
<b>Total CHULUCANAS</b>		<b>138</b>	<b>462,653</b>	<b>65</b>	<b>257,621</b>	<b>2,253,601</b>	<b>495,658</b>	<b>20.5%</b>	<b>52.0%</b>
PIURA	AG PAITA	18	39,702	10	28,551	694,132	146,798	5.7%	7.9%
	AG PIURA CENTRO	58	301,535	24	61,618	1,104,243	363,246	27.3%	17.0%
	AG PIURA GRAU	29	189,385	15	58,913	563,887	157,577	33.6%	37.4%
	AG PIURA MA	84	484,042	30	102,391	2,395,596	444,883	20.2%	23.0%
	BN PUEBLO NUEVO	8	21,460	4	11,945	205,391	69,669	10.4%	17.1%
<b>Total PIURA</b>		<b>197</b>	<b>1,036,124</b>	<b>83</b>	<b>263,418</b>	<b>4,963,248</b>	<b>1,182,173</b>	<b>20.9%</b>	<b>22.3%</b>
<b>REGION</b>		<b>787</b>	<b>2,871,028</b>	<b>333</b>	<b>886,970</b>	<b>11,684,479</b>	<b>2,428,213</b>	<b>24.6%</b>	<b>36.5%</b>

Anexo 4: Cuestionario de Situación económica de los clientes.

N°	Preguntas Situación económica	2017					
		SI		No		Total	
		FI	%	FI	%	FI	%
1	¿Ha sido difícil para Ud. Cumplir con sus obligaciones financieras con Mi banco?						
2	¿Producto del fenómeno del niño, usted se encuentra con una calificación baja para adquirir nuevos préstamos?						
3	¿Sus ventas disminuyeron durante el fenómeno del niño?						
4	¿Ha perdido clientes en los últimos 6 meses?						
5	¿Cree que remontar su situación económica le llevara tiempo?						
6	¿Su economía ha sido afectada producto del fenómeno del niño?						
7	¿Ha tenido que realizar otras actividades ajenas a su negocio para poder cumplir con sus finanzas?						
<b>Total</b>							
<b>%</b>							
<b>Situación económica</b>		<b>Malo</b>		<b>Bueno</b>			

Nota: Respuesta de los clientes de la empresa Mí banco Agencia Paita – 2017



Anexo 05: Cuestionario de Perdida Material de los clientes.

N°	Preguntas	2017					
		SI		No		Total	
		FI	%	FI	%	FI	%
1	¿Cree que los clientes no comprarían sus productos después del fenómeno acontecido?						
2	¿Cree que los más afectados fueron las familias que se encontraban cerca de los ríos?						
3	¿En la zona donde reside fue altamente afectada perjudicando el acceso vial y peatonal?						
4	¿Estaría dispuesto a remontar su negocio con el fin de brindar apoyo a las personas que perdieron todo?						
<b>Total</b>							
<b>%</b>							
<b>Perdida material</b>		<b>Malo</b>		<b>Bueno</b>			

Nota: Respuesta de los clientes de la empresa Mí banco Agencia Paíta – 2017

Anexo 06: Cuestionario de Negocio de los clientes.

N°	Preguntas Negocios	2017					
		SI		No		Total	
		FI	%	FI	%	FI	%
1	¿Sus proveedores después de lo sucedido aumentaron los precios de los productos?						
2	¿Ha perdido contactos con proveedores debido al fenómeno del niño?						
3	¿Su negocio está punto de cerrar por las bajas ventas que tiene?						
4	¿Ha tenido que elevar sus precios de sus productos para cubrir sus créditos?						
5	¿Cree que los clientes no comprarían sus productos después del fenómeno acontecido?						
<b>Total</b>							
<b>%</b>							
<b>Negocios</b>		<b>Malo</b>		<b>Bueno</b>			

Nota: Respuesta de los clientes de la empresa Mí banco Agencia Paita – 2017

Anexos 07: Cuestionario referente a las Pobladores de Piura

N°	Preguntas Personas	2017				Total	
		SI		No		FI	%
		FI	%	FI	%		
1	¿El estado peruano o regional ha mandado apoyo a las personas para poder mejorar la situación actual en la que se encuentra?						
2	¿Los pobladores a raíz del fenómeno del niño, han perdido sus trabajos con las empresas?						
3	¿Actualmente los pobladores de Paita han superado lo acontecido por el fenómeno del niño?						
4	¿Ud. estaría dispuesto a apoyar a los pobladores que han perdido todo lo que han tenido?						
<b>Total</b>							
<b>%</b>							
<b>Personas</b>				<b>Malo</b>		<b>Bueno</b>	

Nota: Respuesta de los clientes de la empresa Mí banco Agencia Paita – 2017

Anexo 08: Mora de los clientes

<b>Mora de la empresa en los 6 primeros meses del Fenómeno del Niño</b>									
<b>Paíta</b>	<b>Micro Empresa</b>			<b>Pequeña empresa</b>			<b>Mediana Empresa</b>		
	<b>Cartera Activa</b>	<b>Cartera Vencida</b>	<b>Mora</b>	<b>Cartera Activa</b>	<b>Cartera Vencida</b>	<b>Mora</b>	<b>Cartera Activa</b>	<b>Cartera Vencida</b>	<b>Mora</b>
<b>Enero</b>									
<b>Febrero</b>									
<b>Marzo</b>									
<b>Abril</b>									
<b>Mayo</b>									
<b>Junio</b>									
<b>Total</b>									

*Nota: Análisis de los reportes otorgados por la empresa Mi banco Agencia Paíta periodo 2017*

Anexo 09: Reprogramación de la cartera de Vencida de los clientes.

Cartera Vencida Reprogramado									
Paita	Micro Empresa			Pequeña empresa			Mediana Empresa		
	Cartera Vencida	Reprogramado	Reprogramado	Cartera Vencida	Reprogramado	Reprogramado	Cartera Vencida	Reprogramado	Reprogramado
Enero									
Febrero									
Marzo									
Abril									
Mayo									
Junio									
<b>Total</b>									

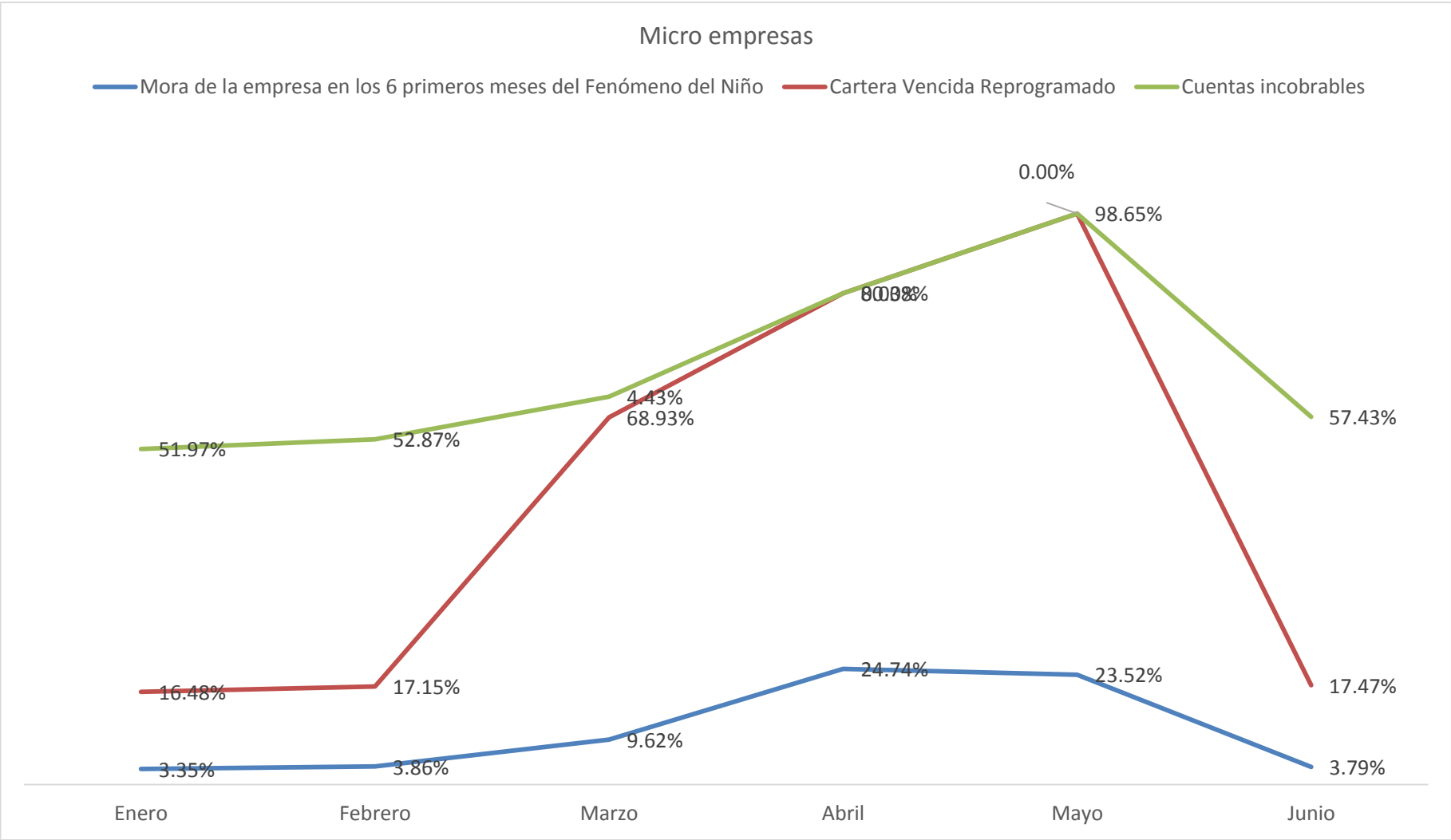
*Nota: Análisis de los reportes otorgados por la empresa Mi banco Agencia Paita periodo 2017*

Anexo 10: Cuentas Incobrables.

<b>Cuentas incobrables</b>									
	<b>Micro Empresa</b>			<b>Pequeña empresa</b>			<b>Mediana Empresa</b>		
<b>Paita</b>	<b>Cuentas Incobrables</b>	<b>Cobranza Judicial</b>	<b>Cobranza Judicial</b>	<b>Cuentas Incobrables</b>	<b>Cobranza Judicial</b>	<b>Cobranza Judicial</b>	<b>Cuentas Incobrables</b>	<b>Cobranza Judicial</b>	<b>Cobranza Judicial</b>
<b>Enero</b>									
<b>Febrero</b>									
<b>Marzo</b>									
<b>Abril</b>									
<b>Mayo</b>									
<b>Junio</b>									
<b>Total</b>									

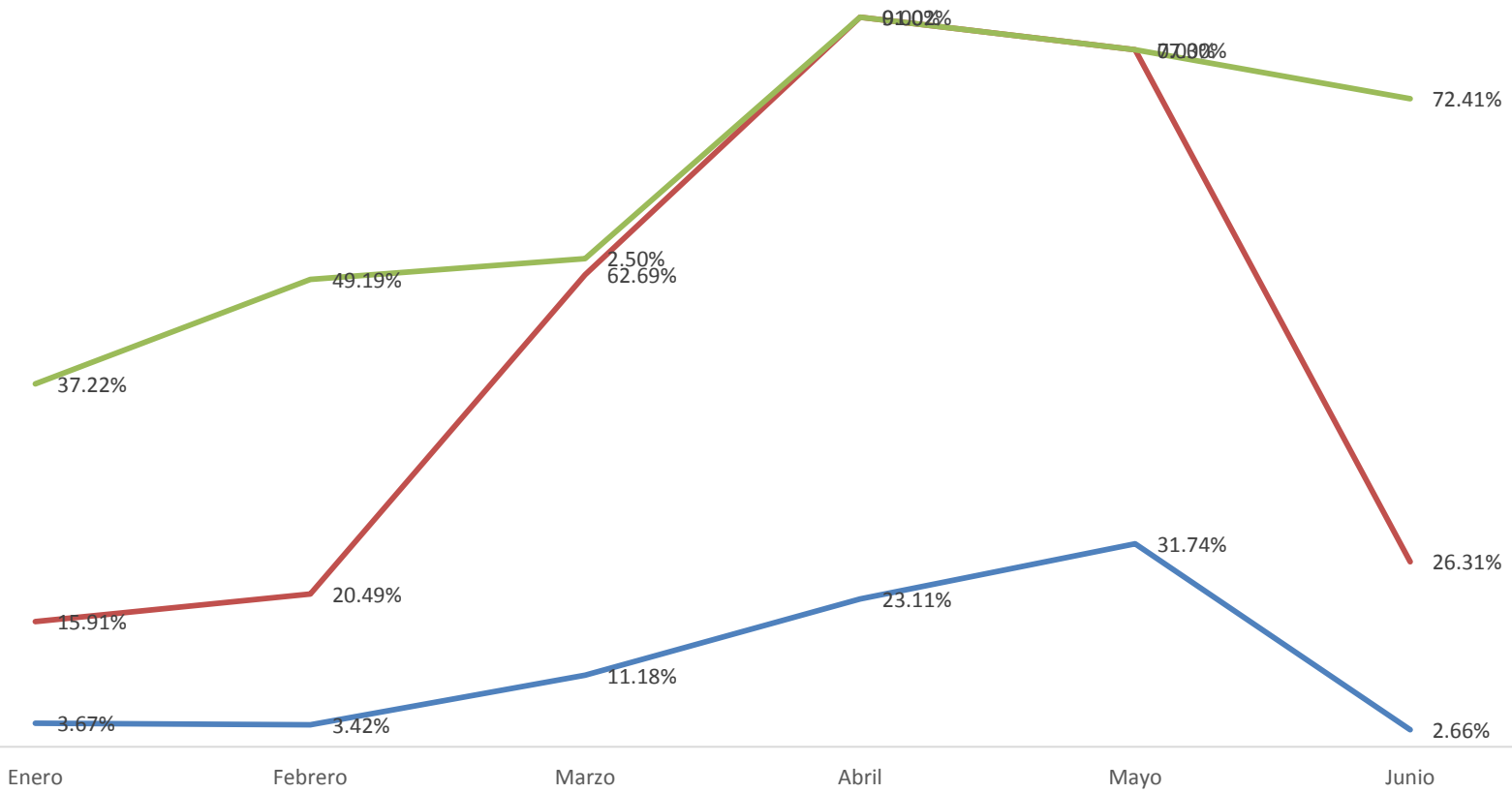
*Nota: Análisis de los reportes otorgados por la empresa Mi banco Agencia Paita periodo 2017*

Anexo 11: Gráficos de tendencias de morosidad



### Pequeña Empresa

— Mora de la empresa en los 6 primeros meses del Fenómeno del Niño    — Cartera Vencida Reprogramado    — Cuentas incobrables





### Mediana Empresa

Mora de la empresa en los 6 primeros meses del Fenómeno del Niño      Cartera Vencida Reprogramado      Cuentas incobrables

