

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TESIS

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA BANCA DE CONSUMO DEL BANCO DE
CRÉDITO DEL PERÚ, SUCURSAL PIURA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

IVONNE PAOLA TEMOCHE DE LA CRUZ

ASESOR

MBA. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO

PIURA – PERÚ

2012

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPÍTULO II del Artículo N° 15 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de optar el Grado de Contador Público:

Someto a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA BANCA DE CONSUMO DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SUCURSAL PIURA.

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradezco anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.



MBA. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO
PRESIDENTE



CPC. LUIS FLOREANO BENITES
SECRETARIO



CPC. LETTY ANGELICA HUACCHILLO PARDO
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesité, por bendecirme, guiarme y por estar siempre a mi lado.

A Mi Familia y especialmente a mi novio Gino Trelles, que contribuyeron en cada momento de mi vida a formar en mí una gran persona, por darme energías y motivación para seguir siempre adelante a pesar de los obstáculos que nos pone la vida, pero sobre todo por su incondicional amor hacia mí.

DEDICATORIA

A Dios, por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesité, por bendecirme, guiarme y por estar siempre a mi lado.

A Mi Familia y especialmente a mi novio Gino Trelles Arrunátegui, que contribuyeron en cada momento de mi vida a formar en mí una gran persona, por darme energías y motivación para seguir siempre adelante a pesar de los obstáculos que nos pone la vida, pero sobre todo por su incondicional amor hacia mí.

RESUMEN

Hoy en día la Cartera Atrasada o índice de morosidad es uno de los indicadores financieros más importantes para evaluar la calidad de activos de una entidad financiera, donde su activo principal lo constituyen las colocaciones. Es por ello que esta investigación ha sido orientada a identificar cuáles son los factores que influyen en la morosidad de los clientes de la banca de consumo del banco de crédito del Perú, Sucursal Piura. Considerando que mi investigación es de tipo no experimental – descriptiva correlacional, para el desarrollo de ésta ha sido necesario usar como técnica de investigación, la encuesta, lo cual es aplicada a 175 clientes en mora de diferentes distritos de Piura, teniendo como resultado la identificación de los factores que influyen en la morosidad de Banco de Crédito del Perú. Los resultados de esta investigación me demostraron que existe un gran porcentaje de clientes que no logran tener por el momento un centro de laboral estable, debido a que muchas de las empresas contratan con la modalidad de plazo fijo. Resulta también que la mayoría de los clientes que actualmente están mora, no sólo mantienen deuda con el Banco de Crédito, sino también con otras cuatro o cinco entidades adicionales, lo que significa que se encuentran sobreendeudados, sin saber a qué entidad cancelar o no; asimismo en la inadecuada evaluación de créditos, nos da como resultado que más del 50% son créditos que se encuentran mal evaluados, debido a que los funcionarios no están realizando una buena evaluación.

ABSTRACT

Today performing loans is one of the key financial indicators to assess the quality of assets of a financial institution, where its main active constituent placements. That is why this research has been aimed at identifying the factors that influence the customer defaults on the bank's consumer banking credit of Peru, Piura Branch. Considering that my research is non-experimental descriptive - correlational, for the development of it has been necessary to use as a research technique, which is the survey, which is applied to 175 customers in arrears from different districts of Piura, resulting in identifying the factors that influence delinquency Banco de Credito del Peru. The results of this research showed me that there is a large percentage of customers who fail to have at the time a center of stable employment, because many companies contract with the form of time deposits. It is also that most customers are now overdue, not only keep debt to the Bank of Credit, but also four or five additional entities, which means that they are indebted, not knowing that entity to cancel or not; also in the inadequate credit evaluation, gives results that over 50% are loans that are poorly evaluated, because officials are not doing a good evaluation.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii	
AGRADECIMIENTO.....	iv	
RESUMEN.....	v	
ABSTRACT.....	vi	
ÍNDICE.....	vii	
INTRODUCCIÓN.....	xiii	
CAPITULO I: LINEAMIENTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN		
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2	
1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2	
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3	
1.2. OBJETIVOS.....	3	
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	3	
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3	
1.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	4	
1.3.1. HIPÓTESIS.....	4	
1.3.2. VARIABLES – INDICADORES.....	5	
1.4. METODOLOGÍA.....	7	
1.4.1. TIPO DE DISEÑO.....	7	
1.4.2. POBLACIÓN - MUESTRA.....	7	
1.4.3. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, FUENTES E INFORMANTES.....	8	
CAPITULO II: TEORÍA Y FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD.....		9
2.1. TEORÍA DE LA MOROSIDAD.....	10	
2.1.1. CONCEPTO DE MOROSIDAD.....	10	
2.1.2. INDICADORES DE MOROSIDAD.....	17	
2.1.3. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN CREDITICIA.....	31	
2.1.4. CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE MOROSIDAD.....	53	

2.2. FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD	57
2.2.1. FACTORES MACROECONÓMICOS	57
2.2.2. FACTORES MICROECONÓMICOS	64
2.2.3. FACTORES COYUNTURALES.....	73
2.1.4. FACTORES ESTRUCTURALES.....	76
CAPÍTULO III: DIANÓSTICO DEL PROBLEMA.....	80
3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	81
3.2. PROCESO DE DISEÑO, VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	105
3.2.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES DE LOS.....	107
3.2.2. CARACTERIZACIÓN DE LA INESTABILIDAD LABORAL.....	118
3.2.3. CARACTERIZACIÓN DE LA SALUD PERSONAL.....	119
3.2.4. CARACTERIZACIÓN DE LA VOLUNTAD DE PAGO	121
3.2.5. CARACTERIZACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES.....	122
3.2.6. CARACTERIZACIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES.....	123
3.2.7. CARACTERIZACIÓN DE LA INADECUADA EVALUACIÓN DE LOS.....	124
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	126
4.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.....	127
4.2. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES.....	129
4.2.1. ANÁLISIS DE LA INESTABILIDAD LABORAL.....	129
4.2.2. ANÁLISIS DE LA SALUD PERSONAL.....	133
4.2.3. ANÁLISIS DE LA VOLUNTAD DE PAGO.....	137
4.2.4. ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES	143
4.2.5. ANÁLISIS DEL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES	144
4.2.6. ANÁLISIS DE LA INADECUADA EVALUACIÓN.....	147
4.3. RESULTADOS OBTENIDOS	151
CONCLUSIONES	155
RECOMENDACIONES.....	157
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	159
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01: NIVELES DE MOROSIDAD	13
CUADRO N° 02: EVOLUCIÓN DE LA TASA DE MOROSIDAD DE LAS IMF	20
CUADRO N° 03: CMAC HUANCAYO, TASA DE MOROSIDAD POR TIPO DE CRÉDITO.....	22
CUADRO N° 04: DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA ATRASADA SGÜN LA SITUACIÓN DE LOS CRÉDITOS.....	23
CUADRO N° 05: GASTOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA MOROSA.....	23
CUADRO N° 06: ÍNDICES DE MOROSIDAD EN EL PERÚ.....	26
CUADRO N° 07: CICLO ECONÓMICO Y CRISIS BANCARIAS – EXPERIENCIA LATINOAMERICANA.....	28
CUADRO N° 08: INDICADORES MACROECONÓMICOS.....	60
CUADRO N° 09: INDICADORES MICROECONÓMICOS	70
CUADRO N° 10: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	83
CUADRO N° 11: COMPOSICIÓN ACCIONARIA.....	92
CUADRO N° 12: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES.....	122
CUADRO N° 13: CARACTERIZACIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO.....	123
CUADRO N° 14: CARACTERIZACIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO.....	124
CUADRO N° 15: CLIENTES EN MORA DEL BANCO DE CRÉDITO.....	143
CUADRO N° 16: SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES.....	144
CUADRO N° 17: CLIENTES EN MORA SOBREENDEUDADOS.....	145

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: TASA DE MOROSIDAD DE LA CMAC HUANCAYO.....	21
GRÁFICO N° 02: CMAC HUANCAYO, CARTERA DE ALTO RIESGO COMO PORCENTAJE DE LAS COLOCACIONES TOTALES.....	24
GRÁFICO N° 03: CMAC HUANCAYO, CARTERA PESADA COMO PORCENTAJE DE LAS COLOCACIONES 2011.....	25
GRÁFICO N° 04: EVOLUCIÓN DE LAS COLOCACIONES	97
GRÁFICO N° 05: EVOLUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS.....	98
GRÁFICO N° 06: EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO NETO	99

GRÁFICO N° 07: EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS FINANCIEROS.....	101
GRÁFICO N° 08: EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD OPERATIVA.....	102
GRÁFICO N° 09: EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD NETA.....	103
GRÁFICO N° 10: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN EL SEXO.....	107
GRÁFICO N° 11: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN LA EDAD.....	108
GRÁFICO N° 12: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN SU ESTADO CIVIL.....	109
GRÁFICO N° 13: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN LA CIUDAD DE PROCEDENCIA.....	110
GRÁFICO N° 14: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN SU ACTIVIDAD EMPRESARIAL.....	111
GRÁFICO N° 15: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN SU CATEGORÍA LABORAL.....	112
GRÁFICO N° 16: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN SU INGRESO BRUTO MENSUAL.....	112
GRÁFICO N° 17: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN SU CARGA FAMILIAR.....	113
GRÁFICO N° 18: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN EL TIPO DE PRODUCTO.....	114
GRÁFICO N° 19: CARACTERIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO SOBRE LAS CONDICIONES CREDITICIAS.....	115
GRÁFICO N° 20: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN SU DEUDA TOTAL.....	116
GRÁFICO N° 21: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN SUS CUOTAS VENCIDAS.....	117
GRÁFICO N° 22: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN PERCEPCIÓN PUNTUAL DE REMUNERACIONES.....	118
GRÁFICO N° 23: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN EL PADECIMIENTO DE SALUD DE SUS FAMILIARES CERCANOS.....	119
GRÁFICO N° 24: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN EL TIPO DE PROBLEMA DE SALUD.....	120
GRÁFICO N° 25: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN EL ÍTEM CON QUE SE IDENTIFICAN.....	121
GRÁFICO N° 26: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN EL TIPO DE CONTRATO QUE TIENEN.....	129

GRÁFICO N° 27: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN EL TIEMPO QUE VIENEN LABORANDO.....	130
GRÁFICO N° 28: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN SI TIENEN O NO ALGÚN PADECIMIENTO DE SALUD.....	133
GRÁFICO N° 29: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN LA TEMPORALIDAD DEL PROBLEMA DE SALUD.....	134
GRÁFICO N° 30: CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SEGÚN EL TIPO DE SEGURO QUE TIENEN.....	135
GRÁFICO N° 31: CARACTERIZACIÓN DE LA CAUSA POR LA QUE LOS CLIENTES NO HAN PAGADO SUS OBLIGACIONES FINANCIERAS.....	137
GRÁFICO N° 32: CARACTERIZACIÓN DE LA ALTERNATIVA QUE EL BANCO LE BRINDA A LOS CLIENTES EN MORA.....	139
GRÁFICO N° 33: CARACTERIZACIÓN SI ES O NO UN PROBLEMA LA CUOTA INICIAL PARA LOS CLIENTES.....	140
GRÁFICO N° 34: CARACTERIZACIÓN DE LA CONSIDERACIÓN DE LOS CLIENTES EN MORA SOBRE LA TEA MUY ELEVADA.....	141

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: VARIABLES MACROECONÓMICAS.....	59
TABLA N° 02: VARIABLES MICROECONÓMICAS.....	66
TABLA N° 03: CORRELACIÓN ENTRE INESTABILIDAD LABORAL Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES	132
TABLA N° 04: CORRELACIÓN ENTRE SALUD PERSONAL Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES.....	136
TABLA N° 05: CARACTERIZACIÓN DEL OFRECIMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A LOS CLIENTES EN MORA.....	138
TABLA N° 06: CORRELACIÓN ENTRE LA VOLUNTAD DE PAGO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES	142
TABLA: N° 07: CONDICIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO OTORGADOS A CLIENTES EN MORA.....	147

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01: CRITERIOS PARA EVALUAR LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO DE CLIENTES.....	146
FIGURA N° 02: CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO DE CONSUMO SEGÚN EL LÍMITE DE LÍNEA DE CRÉDITO	149
FIGURA N° 03: CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO SEGÚN EL RANGO DE INGRESOS.....	150