



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y**  
**FINANZAS**

**TESIS**  
**INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN**  
**LA ESTABILIDAD FINANCIERA DE LA ONG ADISA,**  
**HUAMANGA, 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**  
**Bach. CORDERO PALOMINO, SANDRA KARINA**

**LIMA – PERÚ**  
**2019**

**ASESOR**

---

**Dr. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
Presidente

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Secretario

---

**Dra. ANA CONSUELO TINEO MONTESINOS**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la fortaleza de seguir adelante a pesar de tantas dificultades. En segundo lugar, agradezco a mi madre por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, ya que es un pilar muy importante en mi vida y también, es un ejemplo a seguir. En conclusión, este triunfo se lo dedico con mucho amor a mi madre y a mi querida hija.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero agradecer a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia.

Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión, proyecto y por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis.

Gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermoso que es la vida y lo justa que llega a ser.

Gracias por creer en mí y, de nuevo, agradecer a dios por permitirme vivir y disfrutar cada día, ya que no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo. Lo complicado de cumplir esta meta se ha notado menos, les agradezco.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La Influencia de la Morosidad en la Estabilidad Financiera ONG ADISA, 2019”; tuvo por objetivo principal determinar la influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 y que después de haber realizado el análisis correspondiente partió de la problemática ¿Cómo influye la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018?, teniendo como hipótesis: El nivel de morosidad de los clientes influye significativamente en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018. La investigación utilizó el método inductivo, tipo de investigación aplicada, un nivel descriptivo, posee un diseño transversal correlacional, se tomó como muestra al personal que labora en la institución y los clientes morosos que estuvo constituido por 50 personas y parte del acervo documentario correspondiente a los Estados Financieros del año 2018. Se llega a la conclusión general que el nivel de morosidad de los clientes influye significativamente en la estabilidad financiera y que la relación entre las variables morosidad y la estabilidad financiera es directa y que fue comprobado a través del análisis de los indicadores financieros.

**Palabras clave:** morosidad, estabilidad financiera, cartera, indicadores, gestión crediticia.

## ABSTRACT

This research entitled “The Influence of Late Payment in Financial Stability NGO ADISA, 2019”; Its main objective was to determine the influence of customer delinquency on the financial stability of the NGO ADISA, Huamanga, 2018 and that after having carried out the corresponding analysis, it started from the problem. How does customer delinquency influence financial stability? of the NGO ADISA, Huamanga, 2018? having as a hypothesis: The level of delinquency of clients significantly influences the financial stability of the NGO ADISA, Huamanga, 2018. The research used the inductive method, type of applied research, a level Descriptive, it has a correlational cross-sectional design, it was taken as a sample the staff working in the institution and delinquent clients that consisted of 50 people and part of the documentary collection corresponding to the Financial Statements of 2018. It is concluded that the level of delinquency of customers significantly influences financial stability and that The relationship between late payment variables and financial stability is direct and that was verified through the analysis of financial indicators.

**Keywords:** delinquency, financial stability, portfolio, indicators, credit management.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>15</b>
1.1. Planteamiento de problema.....	15
1.2. Formulación del problema. ....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.4. Objetivo de la investigación.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas de las variables. ....	27
2.2.1. Bases teóricas generales.....	27
2.2.2. Bases teóricas de la variable independiente: Morosidad .....	28
2.2.3. Bases teóricas de la variable dependiente: Estabilidad Financiera .....	30
2.3. Definición de términos básicos:.....	32

<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>36</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	36
3.1.1. Hipótesis general: .....	36
3.1.2. Hipótesis específicas: .....	36
3.2. Variables de estudio .....	36
3.2.1. Definición conceptual.....	37
3.2.2. Definición operacional.....	37
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	39
3.3.1. Tipo.....	39
3.3.2. Nivel.....	39
3.4. Diseño de la investigación.....	40
3.5. Población y muestra de estudio.....	41
3.5.1. Población.....	41
3.5.2. Muestra.....	41
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	42
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos: .....	43
3.6.3. Validez del instrumento.....	43
3.6.4. Confiabilidad del instrumento.....	43
3.7. Métodos de análisis de datos .....	45
3.7. Aspectos éticos .....	45
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
4.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	46
4.2. Estadística descriptiva: procesamiento presentación de resultados en tablas y figuras. ....	46
4.3. Análisis de estados financieros 2018 .....	57
4.4. Análisis de ratios financieros. ....	62
4.4.1. Indicadores de calidad de activo.....	62
4.4.2. Indicadores de morosidad .....	64
4.4.3. Indicadores de Rentabilidad .....	65
4.5. Estadística inferencial.....	66
4.5.1 Contrastación de hipótesis.....	66
4.5.2 Coeficiente de correlación de pearson.....	69

4.5.3. Discusiones.....	71
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>75</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>80</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	81
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	82
Anexo 3: Instrumentos .....	83
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	84
Anexo 5: Matriz de Datos.....	97
Anexo 6: Propuesta valor.....	98

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
Tabla 2.	Resumen de Procesamiento de Casos .....	44
Tabla 3.	Estadísticas de Fiabilidad .....	45
Tabla 4.	¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo? .....	46
Tabla 5.	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito?.....	48
Tabla 6.	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera? .....	49
Tabla 7.	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente? .....	50
Tabla 8.	¿Cree usted que, la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico? .....	51
Tabla 9.	¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros? .....	52
Tabla 10.	¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito?.....	53
Tabla 11.	¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito? .....	54
Tabla 12.	¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad? .....	55
Tabla 13.	¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente? .....	56
Tabla 14.	Balance General.....	57
Tabla 15.	Estado de Ganancias y Perdidas .....	60
Tabla 16.	Estadísticas de escala.....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo? .....	47
Figura 2.	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito?.....	48
Figura 3.	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera? .....	49
Figura 4.	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente? .....	50
Figura 5.	¿Cree usted que la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico? .....	51
Figura 6.	¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros? .....	52
Figura 7.	¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito?.....	53
Figura 8.	¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito? .....	54
Figura 9.	¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad? .....	55
Figura 10.	¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente? .....	56

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación titulado, “La Influencia de la Morosidad en la Estabilidad Financiera ONG ADISA, 2019”; siendo su objetivo principal determinar la influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 ha sido estructurado como sigue:

En el Capítulo I: Problema de la investigación, inicia con la aproximación temática en la cual se realiza la descripción del problema motivo del estudio, la formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación de la investigación y la formulación del objetivo general y los objetivos específicos.

En el Capítulo II: Marco Teórico, nos permite describir los antecedentes de la investigación: nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

En el Capítulo III: Métodos y Materiales, comprende algunos conceptos que han de servir de soporte teórico a nuestra investigación, formular nuestra hipótesis general y nuestras hipótesis específicas e identificar las variables de estudio para su posterior operacionalización. Además, de los aspectos metodológicos que se siguió en el proceso de investigación, como el método, tipo, nivel y diseño que se utilizó en la investigación. En este capítulo también, se considera a la población y muestra en la cual se realizará el estudio y finalmente, se explicarán las técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos culminando con los aspectos éticos.

En el capítulo IV: Resultados de la investigación, una vez recogida la información necesaria, en este capítulo se utilizarán las técnicas de procesamiento de datos, para analizarlos y presentarlos a través de tablas y figuras estadísticas los que permitirán demostrar nuestras hipótesis planteadas.

En el capítulo V: Discusión en el cual se presentará el análisis de discusión de resultados.

Finalmente, la investigación termina con las conclusiones y las recomendaciones que deben ser implementadas para el cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento de problema.**

Las finanzas a nivel del mundo contribuyen generalmente al crecimiento de la economía, teniendo en cuenta en este caso el Plazo Largo, y supone que hay mayor beneficio cuando más largo son los financiamientos y que decaen cuando se da un apalancamiento alto. Entonces en la actualidad, se observan que los créditos por parte de sector privado han aumentado generando incluso más deuda a nivel de hogares incrementándose el problema de la morosidad y que a la larga podría generar una inestabilidad a las pequeñas financieras disminuyendo su crecimiento empresarial.

Según el informe de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc):

Hasta el mes de octubre se concluyó que el índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %. Esta cifra supera el ratio de morosidad bancaria que se cerró en el 2017 con 3.04 %, la cual ya registraba su pico más alto desde el 2005.(Bobadilla, 2019).

Con respecto a las causas de la morosidad: “Está relacionada a las elevadas carteras de crédito debido a los retrasos o morosidad que constituye un serio problema para la institución que compromete la viabilidad de largo plazo de la entidad y finalmente del propio sistema.” Esta problemática para a tener consecuencias en la liquidez, y que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que determina, probablemente con la liquidación de la institución (Aguilar,G; Camargo, G y Morales,R., 2004).

En este estudio realizado a la ONG ADISA como empresa Ayacuchana que funciona desde el año 2012, conformada por socios fundadores y personal especializado con gran experiencia y conocimiento en finanzas y ofreciendo asesoramiento técnico personalizado todos sus clientes prestamistas, quienes forman parte de esta ONG, fundado con la finalidad de ser una opción confiable, brindando apoyo económico mediante los préstamos para el desarrollo y

crecimiento de sus negocios en distintos rubros previos ciertas evaluaciones crediticias a la mayoría de microempresarios Ayacuchanos. ADISA como empresa financiera llega a la mayoría de las comunidades lejanas de Ayacucho para otorgar microcréditos formando banquitos en la mayoría de sus distritos y provincias de Ayacucho, sin embargo, la problemática encontrada es la morosidad por parte de los clientes. En el cual las transacciones crediticias, que viene hacer un intercambio de dinero por una promesa de pago futuro, existe la necesidad de la institución la cual brinda un crédito de que tengan información de parte de la central de riesgo para conocer el riesgo del crédito y que al final si ese crédito se convierte en mora podrán causar una inestabilidad financiera en dicha institución y que si esto, no se toma en cuenta puede tener consecuencias delicadas en la liquidez, solvencia y la rentabilidad de esta ONG. Así como lo menciona un diario de nuestro país Gestión:

El índice de morosidad se elevó en agosto en todos los tipos de crédito del sistema, salvo en los vehiculares. Dicho indicador, que mide el porcentaje de la cartera de créditos con atrasos en sus pagos y/o en cobranza judicial, subió el mes pasado a 3.59% desde 3.52% en julio, según datos del Banco Central de Reserva (BCR). Así, la morosidad mantiene la tendencia alcista, pues hace un año se ubicaba en 3.42%. Por sectores, los atrasos crecieron más entre las empresas, pues la mora subió de 3.64% a 3.71% entre julio y agosto. El incremento fue mayor en los préstamos a medianas empresas (de 8% a 8.19%), y en micro y pequeñas empresas (de 7.71% a 7.83%). Algunas medianas empresas han visto afectados sus flujos de ingresos ante la dilación de grandes proyectos de infraestructura pública, indicaron ejecutivos bancarios. Una parte de las micros y pequeñas empresas (MYPE), en tanto, por la orientación de sus negocios, aún no perciben la recuperación de la demanda interna, con lo cual afrontan contratiempos para estar al día en sus pagos, señalaron fuentes del sector micro financiero. A nivel de las Familias agregaron que otras MYPES se desordenaron en sus pagos ante la creciente oferta de créditos que reciben de bancos y micro financieras. Por el lado de las familias, la mora se elevó en los créditos de consumo (3.60% a 3.65% en el periodo de análisis), y en los hipotecarios (de 2.95% a 2.97%), aunque retrocedió en los vehiculares, según el BCR. (Redacción, 2018).

Muy aparte no cuentan con tecnología de créditos de punta, estando algunos de sus analistas quienes otorgan el crédito en desactualizados en cuanto a evaluación crediticia, sin tener en cuentas los riesgos que pueden acarrear a futuro. Además de no realizan el análisis de los indicadores de los estados financieros que ayudarían a conocer la situación en la cual se encuentra, es decir económica y financiera. Con estos hechos queremos resaltar que la problemática de la morosidad en la actualidad, se debe tener en cuenta para la continuidad de una empresa financiera para que pueda tener una estabilidad financiera que permita a la institución cumplir con sus metas por la que fue creada.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general.**

PG ¿Cómo influye la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

PE 1 ¿Cómo influye los indicadores de mora en calidad de cartera en la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga 2018?

PE 2 ¿Cómo influye entre las principales causas endógenas en la gestión de la ONG ADISA, Huamanga 2018?

PE 3 ¿Cómo influye las principales causas exógenas con la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga 2018?

## **1.3. Justificación del estudio.**

Justificación teórica, para el presente estudio se tomó en cuenta las teorías y conocimientos sólidos con fundamentos teóricos, para dar solución a los problemas presentados en el interior de esta institución, dicha teoría ayudó a evaluar la variable morosidad y la variable estabilidad financiera. Esta investigación se desarrolló con la revisión de los documentos fuentes para la obtención de conocimientos útiles para las ciencias administrativas.

Justificación metodológica, la investigación presenta una metodología que aportó instrumentos útiles y confiables que permitieron medir de forma correcta las variables objeto de estudio, para tal efecto se utilizó los métodos deductivo y analítico para de esta manera analizar una investigación descriptiva.

Justificación práctica, la presente investigación se justifica de manera práctica por la contribución de conocimientos adquiridos para determinar la problemática e identificar causas que ayudaron a solucionar la problemática y siendo de mucha utilidad para esta ONG y teniendo en cuenta que esta investigación servirá de base para otros investigadores de esta misma temática.

Justificación Académica, se justifica por la relevancia de este estudio de investigación como política de la Universidad César Vallejo que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Contabilidad para la obtención del título profesional de Contador Público y este tipo de trabajos de investigación permiten alcanzar mayores conocimientos, y confrontar la realidad de este tipo de empresas.

#### **1.4. Objetivo de la investigación.**

##### **1.4.1. Objetivo general.**

OG Determinar la influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

OE 1 Conocer la influencia entre los indicadores de mora en calidad de cartera en la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018

OE 2 Conocer la influencia entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018

OE 3 Conocer la influencia entre las principales causas exógenas con la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación.**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales.**

Calloapaza (2017) , en su tesis titulado “El comportamiento de la morosidad de la Cmac Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014”, (Tesis Pregrado), Universidad Privada de Tacna, Perú. Tuvo como objetivo general: determinar si el comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A., ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014, a fin de conocer los factores internos y externos e implementar estrategias de control y monitoreo. El tipo de investigación es básica, nivel descriptivo correlacional, diseño longitudinal. Llega a las siguientes conclusiones:

- Con lo que respecta la morosidad de las agencias de Tacna tuvo un incremento del saldo de la cartera atrasada en un porcentaje del 255%, en función al año base y las colocaciones han disminuidos en un 1.50%.
- En cuanto a la gestión se traduce en el deterioro a nivel de los ingresos financieros que va a afectar los resultados sobre todo margen neto.
- Estas instituciones cumplen un rol muy importante y la de otorgar crédito a los microempresarios en las zonas rurales, pero sin embargo están sufriendo un deterioro en la calidad de su cartera crediticia que se traduce en la eficiencia y rentabilidad por aparición de nuevas entidades para ese segmento de mercado.

Este estudio ha realizado una revisión de la calidad de la cartera atrasada identificando primero las debilidades de estas instituciones y finalmente mejorando la política de recuperaciones y seguimiento de los créditos de los clientes morosos.

Ramirez,C y Robles, M. (2016), en el trabajo titulado “La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, Años 2014-2015”, (Tesis Pre-Grado) de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas. Escuela Profesional de Contabilidad, Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo principal demostrar

de qué manera la morosidad de la cartera de clientes de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015. La metodología empleada para esta investigación fue de tipo descriptivo a fin de medir el impacto negativo de la rentabilidad en esta caja indicando sus rasgos más peculiares. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Los resultados obtenidos después del análisis realizado a los Estados Financieros por el método porcentual, ratios, y otros, muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo, (ver tabla de N°17-21), los cuales del total de cartera son representados por los créditos MYPES, en un 60% (ver Anexo N° 6).
- Además, después de analizar la morosidad de la empresa en estudio, se resuelve que la agencia tuvo una variación absoluta de 0.036, lo que da un 2406.67% de variación relativa con respecto al año 2014 - 2015 de la cartera atrasada. La principal y más peligrosa causa que conlleva a que un crédito devenga en morosidad es la calidad de la evaluación que se le hace al cliente, ya que se consideran factores como la capacidad y voluntad de pago del deudor.
- Finalmente, la incidencia que ha tenido la morosidad en la rentabilidad ha sido negativa, ya que, por su incremento, provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende, poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia. Laredo, lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio, durante el periodo de evaluación, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos.

Esta investigación puntualiza la importancia de los indicadores financieros para conocer sobre todo la rentabilidad de esta institución, de igual modo, establecer que la morosidad de los clientes afecta a la rentabilidad.

Quillatupa (2017), en su trabajo mono figura titulado “Determinantes de la Morosidad del Banco Agropecuario para el Periodo 2016”, (Trabajo mono figura

Pre-Grado) (Quillatupa, 2017) de la Facultad de Economía y Planificación, de la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú. Tuvo como objetivo principal de determinar la relación que existe entre las variables del proceso crediticio y su impacto sobre la morosidad de la cartera crediticia del Agrobanc. La metodología que se utilizó fue el Modelo Logit, debido a que la variable dependiente es una variable dicotómica y donde solo pueden ocurrir dos eventos, que el cliente sea moroso o que el cliente no sea moroso. Se utilizaron datos de la institución financiera en función a las colocaciones totales. Llegando a las siguientes conclusiones:

- La variable de morosidad tiene relación negativa con las variables de tipo numéricas de acuerdo al número de préstamos históricos y edad del cliente, y una relación positiva con la variable de tasa de interés efectiva y monto del préstamo.
- De acuerdo al análisis de cartera crediticia de esta institución financiera y a través del modelo de regresión logística se ha determinado que todas las variables explicativas a excepción de la variable de monto del préstamo son estadísticamente significativas por lo que influyen en el comportamiento de pago del prestatario.
- De acuerdo al análisis se concluyó que las variables de número de préstamos históricos, tasa de interés, plazo del financiamiento y el nivel en que son aprobados los créditos, tienen la mayor probabilidad de influir en el comportamiento del pago del prestatario y las variables de tipo de crédito, tipo de garantías y situación del predio donde se realiza actividad productiva, son indicadores que presentan la menor probabilidad de influir en el comportamiento de pago.

De acuerdo a este estudio, se tiene en cuenta las variables cuantitativas puesto que dan a conocer el comportamiento del pago, en donde se pueda visualizar los días exactos de atraso de la deuda con el fin de establecer la morosidad.

Rodriguez (2018), en su tesis titulado “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2017 (Tesis Pregrado), de la Universidad Cesar Vallejo,

Chiclayo, Perú. Tuvo como objetivo principal proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Para este estudio de tipo descriptivo su muestra utilizada fueron diez personas aplicándose un cuestionario con el fin de analizar la situación actual de esta entidad, diagnosticar el índice de morosidad y determinar de qué modo las deficiencias de la organización conllevan a incrementar el riesgo crediticio y por ende, puedan incurrir en morosidad, proponiendo estrategias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Según las deficiencias observadas dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio, las estrategias crediticias planteadas si inciden significativamente permitiendo disminuir del índice de morosidad, puesto que el coeficiente del Alfa de Cronbach arrojó un 84%. Es decir, mientras la entidad emplee las estrategias de evaluación crediticia y de cobranza, mayor será la incidencia en la disminución de índice de morosidad.
- Con respecto al índice de morosidad del de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio 2017, es de 5.95% las cuales han sido ocasionadas por las deficiencias de las funciones de los colaboradores, de un deficiente proceso de evaluación crediticia, así también como las deficiencias en el proceso de recuperación de los créditos.
- Analizando la causa y efecto de las deficiencias que origina la morosidad; las estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio son: Brindar capacitaciones, realizar evaluaciones cualitativas para todo crédito a otorgar pidiendo referencias del comportamiento del cliente, realizar llamadas telefónicas desde el primer día de atraso conjuntamente con las cartas de cobranza en buenos términos, y si el cliente hace caso omiso a las llamadas telefónicas y cartas, realizar visitas al domicilio del cliente para analizar si el cliente cuenta con liquidez para cumplir con sus obligación financiera, de esta manera poder renegociar su deuda evitando que el crédito se vuelva incobrable.

Es importante tomar en cuenta en este estudio que las estrategias a nivel de los créditos y sirven para mejorar las evaluaciones a un cliente con el fin de disminuir la morosidad.

Kcomt (2017), en su trabajo titulado “Medición de la Estabilidad Financiera y su Relación con el Ciclo Económico Peruano: Un Análisis para el Periodo 2001-2015”, (tesis Pregrado), Universidad de Piura. Perú. Tuvo como objetivo analizar los choques macroeconómicos que han existido en la economía peruana durante el periodo 2001-2015 y evaluar su influencia sobre el sistema financiero peruano mediante la construcción de indicadores financieros. La metodología utilizada fue el análisis descriptivo de cada uno de las variables. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Después de la construcción de indicadores de Condiciones Financieras (ICF) utilizando la metodología de principales componentes todas las empresas financieras se comprobó la buena capacidad de medición de cada indicador relacionando a cada uno con el indicador de morosidad de cada institución financiera, encontrando un alto y significativo porcentaje de correlación.
- Estos indicadores son una buena herramienta para la medición de la estabilidad financiera pues se relacionó a cada indicador de morosidad en cada institución financiera.

Cabe mencionar que, las variables financieras relacionadas a la insolvencia, el riesgo de crédito, la rentabilidad, el riesgo de liquidez y el riesgo moneda sirven para determinar la estabilidad financiera en una institución.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

Cabezas (2016), en su tesis titulado “Análisis de la Morosidad de la cartera de Crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento1. Quinquenio 2010-2015” (Tesis Pregrado). Escuela Politécnica Nacional. Guayaquil. Ecuador. Tuvo como objetivo analizar la evolución histórica de la cartera vencida, el índice de morosidad y la rentabilidad en dichas cooperativas.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- La cartera es compuesta por la concentración de crédito de consumo y microcrédito, muchos de estos son montos significativos.
- Además, se ratifica que el nicho de mercado de monos cuantía se utiliza para el financiamiento de actividades de inversión y otros utilizan como capital de trabajo para el pago de las actividades operativas de sus negocios.
- En su gran mayoría la cartera de crédito está concentrada en los segmentos de consumo y microcréditos aproximadamente un 92%. Por lo que estos segmentos requieren una gestión efectiva, con un mayor seguimiento con el fin de mantener índices de morosidad que sean aceptables en función al riesgo asumido por las entidades financieras.
- Durante el periodo de estudio la morosidad de la cartera total se ha duplicado de un 2.74% en el inicio del año de estudio 2010 y aumentó a 5.40% al final de estudio.
- Finalmente determinaron que los factores que causan la morosidad en estas financieras son: baja capacidad de pago, sobre endeudamiento, distinto destino del crédito, baja de ingresos, líneas de crédito de muy fácil acceso, mala aplicación de la metodología crediticia, gestión de cobranza poco efectiva, falta de educación financiera o cultura de pago, altas metas de colocación de los asesores de crédito, falta de fidelización de los socios, tasa de interés elevada de los microcréditos, falta de voluntad de pago del socio, baja profesionalización de los asesores de crédito, maduración de cartera incobrable entre otros.

Se puede explicar que este crecimiento que va en aumento y según el análisis realizado en este estudio la capacidad de pago de los prestatarios se fundamenta de acuerdo a su ingreso mensual que deteriora cuando hay factores económicos que influyen negativamente en el cumplimiento de pago. Otros están relaciones a la falta de empleo, el costo de vida que va en aumento. La causa de la morosidad es parecida en las instituciones crediticias.

Aguilar (2017) , en su tesis titulado “Alto índice de morosidad de la empresa Vital plan S.A” (Tesis Pregrado), Universidad de Guayaquil. Ecuador. Tuvo como objetivo analizar los factores que han inducido al incremento del índice de

morosidad de la Empresa Vital plan S.A, sistematizando los fundamentos teóricos y metodológicos que sirvan de sustento al análisis de los factores que han generado a que el índice de morosidad aumente en esta empresa determinado el estado actual de las cobranzas con propuestas que mejoren el índice de morosidad en esta empresa. Este estudio utilizó el método hipotético deductivo utilizando las técnicas de la observación, la entrevista y la encuesta para la recolección de la información. Llegando a las siguientes conclusiones:

- El cliente no está informado sobre las características del producto que se ofrece y los costos y gastos que se le genera por cobranzas en caso de no cancelar oportunamente los servicios, es por esta razón que en mucho de los casos han optado por la desafiliación y la adquisición de seguro médico de la competencia.
- Debido a la ineficiencia en los actuales procesos de cobranzas que tiene esta empresa, el estado actual de la compañía no es el adecuado para asentar un crecimiento económico de manera nacional.

En este estudio la implementación de los procedimientos para el cumplimiento de los lineamientos contribuirá a mejorar la calidad del trabajo que realiza el personal en el interior del área de cobranzas y de ventas.

Parrales (2013), en su tesis titulado “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” (Tesis Posgrado), de la Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil. Ecuador. Tuvo como objetivo identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos se atrasan en el pago del crédito y mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal. Su estudio fue descriptivo correlacional. Llegando a las siguientes conclusiones:

Las principales debilidades que se presenta en esta institución en el departamento de cobranzas son:

- No cuenta con suficiente personal de cobranzas para realizar una efectiva gestión de cobranzas
- Falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas.

- El proceso de cobranzas tiene debilidades referentes a la falta de actualización de la base de datos personales de los clientes.
- Falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas
- Falta de mecanismo de ayuda a los clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

En esta investigación las debilidades mostradas después de haber sido analizadas, se dan en casi en la mayoría de las entidades micro financieras que podría generalizarse esta problemática vista en sus análisis respectivos.

Anti (2017), en su tesis titulado “Influencia de las Políticas Macro prudenciales en la Estabilidad del Sistema Financiero Boliviano, periodo: 1995-2016” (Tesis Pregrado) de la Universidad Mayor de San Andrés - Facultad de Ciencias Económicas y Financieras. La Paz. Bolivia. Tuvo como objetivo estudiar la influencia de las políticas macro prudenciales en el sistema financiero y el ambiente macroeconómico de Bolivia. La metodología empleada fue el método hipotético-deductivo, el cual es el procedimiento que sigue el investigador para la práctica científica. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Para conseguir la estabilidad financiera se debe aplicar medidas de preservación de la estabilidad financiera, coordinación de acciones interinstitucionales, emisión de recomendaciones orientadas a identificar, controlar y mitigar situaciones de riesgo sistémico todo con el fin de fortalecer la estructura institucional del sistema financiero boliviano.
- Las medidas macro prudenciales establecidas e implementadas estuvieron orientadas a mejorar la capacidad del sistema financiero para afrontar períodos de estrés financiero y económico, reducir los riesgos asociados a las transacciones financieras que implican la otorgación de créditos en moneda extranjera a prestatarios que generan ingresos en moneda nacional, inducir a que los hogares y las propias entidades financieras internalicen los riesgos asociados al excesivo crecimiento del crédito de consumo, regular la liquidez de la economía, controlar la inflación así como a incentivar el uso de la moneda nacional en las transacciones financieras

Villalba (2017), en su trabajo mono figura titulada “Estabilidad Financiera y sus efectos en el Crecimiento Económico en Colombia para el Periodo 2000 - 2016”, de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia. Tuvo como objetivo realizar un análisis a la estabilidad financiera en función a la construcción de indicadores de solides financiera planteados por el Fondo Monetario Internacional y con revisión de las políticas macro prudenciales que se han venido implementando en este país. Llegando a las siguientes conclusiones que el sistema colombiano es relativamente fuerte y poseen un respaldo patrimonial adecuado al nivel de la cartera otorgada, las medidas realizadas por parte de los entes reguladores han permitido adoptar posturas y controles más adecuados al otorgamiento de créditos.

Además, este estudio permite afirmar que el sistema financiero ayuda a los otros sectores a desarrolla sus actividades mediante la liquidez que es dependiente de la demanda de los servicios financieros y que al final, el sistema financiero es generador y dependiente de las condiciones de crecimiento de la economía.

## **2.2. Bases teóricas de las variables.**

### **2.2.1. Bases teóricas generales.**

La dinámica del sector micro financiero en nuestro país está desarrollada y atiende a poblaciones menos desatendidas, de acuerdo a este estudio señala:

De acuerdo con los últimos datos disponibles (SBS, 2013-2014; COPEME, 2014) en el sector operan una Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC), Cajas Rurales de Ahorro (CRAC), Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), sociedades financieras, bancos comerciales, Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME) y ONG. (Marban, 2016, pág. 118)

Por lo que las ONGs, se han convertido en la actualidad instituciones formalmente reguladas, de esta manera no estarían cumpliendo la función principal que tiene la ONG como la función social. Por tanto, las empresas de desarrollo de pequeña y microempresa (EDPYMES) han surgido a partir de la formalización de las ONGs crediticias con el objetivo de atender las necesidades de crédito de del

segmento PYMES y siendo sus fuentes de financiamiento en general las cooperaciones internacionales.

### **2.2.2. Bases teóricas de la variable independiente: Morosidad**

(Marzo, C.;Wicijo, C. y Rodriguez,L.), en su publicación sobre la prevención y cura de la morosidad hace referencia sobre “el término moroso que en mucho de los casos es confuso, pues es utilizado para referirse a conceptos diferentes. Moroso –fonéticamente hablando- es un vocablo de la lengua castellana que, por su eufonía, sonoridad y estética, (por la presencia de 3 vocales fuertes) provoca una impresión agradable en el oyente, por más que su significado no siempre sea tan bonito” (p.6). El incumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente, se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Por lo que el cliente que se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.

(Candelario, I. y De la Vega, Bárbara, 2013), en los estudios que realizan sobre la interpretación práctica de la legislación sobre morosidad define “a la morosidad y, más en concreto, la mora como un retraso en el cumplimiento de una obligación o deber; es un tema clásico ( periculum in mora) dentro del régimen general de las obligaciones civiles”(p.17) y en nuestro país esta normado en el Código Civil, en el art 1321 sobre la indemnización de daños por incumplimiento de obligaciones., debido al retraso por incumplimiento de aquella obligación jurídicamente llamado mora, siendo una consecuencia inmediata el devengo de interés moratorios y que al final, la persona o institución morosa le corresponde el pago de deuda más los intereses moratorios de acuerdo a la fechas de retraso que han sido acumulados.

Con respecto al análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras en su libro este autor sugiere:

Que existen importantes diferencias en el comportamiento de la morosidad de las IMF (Instituciones Micro Financieras), como resultado en sus políticas de gestión, su tecnología crediticia y la dinámica de sus plazas, y que se ve reflejado

en diferencias en el impacto de las variables que afectan la morosidad de estas instituciones. Además señala, que las altas tasas de morosidad que presentan algunas instituciones, son un reflejo de una mayor ineficiencia en su gestión y que en muchos de los casos se mantienen en el largo plazo (Aguilar, G. y Cárdenas, G., 2004, pág. 6).

Las instituciones financieras en general presentan riesgos tales como: riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo operacional y riesgo de crédito. Así como señala en la Resolución SBS N° 3780-2011,

(Superintendencia, 2014), en el – Reglamento de Gestión de Riesgo Crédito, estipuladas en el Reglamento *para la Evaluación y Clasificación del Deudor*. Señala en el art. 1, numeral e) al riesgo de crédito, como “la *posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales*” (p.2).

También en esta Resolución, señala que existen riesgos de liquidez, riesgo de mercado, riesgo operacional y riesgo de crédito

En cuanto a los indicadores de calidad de cartera esta institución el Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES) señala:

Los indicadores de calidad de cartera son los siguientes:

- La cartera atrasada o morosa, que define como una ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.
- La cartera de alto riesgo es un indicador de la calidad de cartera más severo, puesto que incluye en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas. No obstante, el denominador es el mismo en el caso de ambos indicadores: las colocaciones totales.
- La cartera pesada, que se define como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora (Aguilar,G.; Camargo,G. y Morales,R., 2006).

De acuerdo a este autor, se menciona que el indicador más usado para analizar la calidad de la cartera es el indicador de la cartera atrasada, llamada tasa de morosidad y la información se obtiene fácilmente de la contabilidad de las instituciones financieras.

Causas de la Morosidad: este autor en la su publicación: Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú, señala que una posible causa del incremento en la morosidad en estas instituciones financieras es el posible incentivo que tienen los gestores de asumir políticas de crédito más arriesgadas y que cuando hay problemas de solvencia estas buscan segmentos más rentables, pero tienen que asumir riesgos mayores (Aguilar G. , 2004).

Además, refiere que las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas sobre el comportamiento de pagos de los clientes relacionada en la capacidad de pagos y menciona ejemplos como un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos motivos que reducen la capacidad de pago de las empresas o familias (Aguilar G. , 2004).

En este libro un aspecto importante sobre el número de créditos relacionados a los sistemas de evaluación crediticia y señala a los autores Murrugarra y Ebentreich (1999) que hacen referencia (Aguilar G. , 2004), el número de créditos que un empleado promedio debe atender y las financieras con mayores créditos por persona presenten sistemas de evaluación crediticia más deficientes que genera mayores niveles de morosidad.

### **2.2.3. Bases teóricas de la variable dependiente: Estabilidad Financiera**

Ortiz,(2014), señala que el “diccionario de la Real Academia Española define a la estabilidad financiera como estable, en su acepción económica, como que se mantiene sin peligro de cambiar, caer o desaparecer. Además, implica un estado de consistencia y poca o ninguna variabilidad”.

Este autor vincula esta definición al ámbito financiero y se relaciona a una gestión del dinero que conlleve perdurabilidad y equilibrio en el flujo económico personal y empresarial. Y una de sus características principales es la de tener

objetivos y que se relacionan con la toma de decisiones y que al final sirven para evaluar el desempeño de la gestión económica.

A nivel de las finanzas existe estabilidad financiera cuando el activo circulante es superior al pasivo circulante. Por tanto, el neto patrimonial permitirá a la empresa a cubrir sus gastos fijos y parte de sus gastos operacionales; de ello, se deduce que una empresa estaría en situación de equilibrio financiero y que al final, va a propiciar la generación de márgenes de beneficio.

Rodríguez (2003), en el XIII Congreso AECA, donde se ha expuesto sobre los Indicadores de Estabilidad Financiera: una aplicación a las Cajas de Ahorros de Castilla y León, señala que las autoridades supervisoras de algunos países utilizan determinadas áreas del método CAMEL (capital, calidad de activos, gestión, rentabilidad y liquidez) para valorar la situación de las entidades financieras a través del empleo de una serie de ratios.

Banco (2017), en este informe de Estabilidad Financiera se analizan los principales indicadores financieros internacionales de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (Capard) y algunos países de América del Sur y México (SAM) 1. Con el fin de evaluar la situación de los establecimientos de crédito (EC) de la región 2, se tienen en cuenta el comportamiento de la cartera, la gestión del riesgo, la rentabilidad y la eficiencia entre junio de 2016 y el mismo mes de 2017

Con respecto, a la medición financiera este autor señala que para a evaluar la estabilidad del sistema financiero la herramienta que se utiliza en función al eventual riesgo sistémico, es la construcción de indicadores de coyuntura, como un conjunto de índices que permiten evaluar el comportamiento de la economía en lapso de tiempo.

Además que para analizar la estabilidad financiera toma en cuenta el método de evaluación CAMEL (Capital, Asset, Management, Earning y Liquidity), consiste en medir y analizar cinco parámetros fundamentales: Capital, Activos, Manejo gerencial, Estado de utilidades y Liquidez y es utilizada principalmente en el sector financiero para hacer mediciones de riesgo corporativo, además otros índices tomando en cuenta: administración, recursos humanos, procesos, controles

y auditoría; sistema de tecnología informática; y planificación estratégica y presupuestos.(Kcomt, 2017).

### **2.3. Definición de términos básicos:**

**Estabilidad Financiera.** Cuando el activo circulante es superior al pasivo circulante. Es decir, el neto patrimonial de la empresa permite cubrir sus gastos fijos y parte de sus gastos operacionales. En este caso, la empresa estaría en situación de equilibrio financiero, propiciando la generación de márgenes de beneficio. (Acerca de nosotros:Cuentafacto , 2018)

**Inestabilidad financiera.** Cuando la empresa prevé que no va a poder hacer frente a sus pagos a corto plazo. Si no se revierte esta situación y la inestabilidad se mantiene en el tiempo, esta puede llevar al cierre de la empresa.

**Máxima estabilidad financiera.** Cuando la empresa es capaz de autofinanciarse por completo, cubriendo todos sus activos e inversiones con su patrimonio neto.

**Sistema Financiero.** Se conoce como un conjunto de instituciones y mercados en la cual su función más importante es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos opciones. La primera, los intermediarios financieros, como un banco que usan los depósitos de unos para financiar los préstamos de otros y están sujetos a un conjunto de regulaciones (Parodi, 2013).

**Créditos.** Comprende los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos comprendiendo, inclusive, las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de créditos o deudas existentes (Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero – Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2012).

**Cartera Atrasada.** Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial.

**Cartera de Alto Riesgo.** Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

**Cartera Pesada.** Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.

**Créditos según Situación:**

1. **Créditos Vigentes.** Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de créditos vencidos.
2. **Créditos Refinanciados.** Créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
3. **Créditos Reestructurados.** Créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.
4. **Créditos Vencidos.** Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro.
5. **Créditos en Cobranza Judicial.** Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

**Estados Financieros.** Son cuadros sinópticos, numéricos integrados con los datos extractados de los libros y registros contables y que son aclarados con anotaciones

adicionales. Que muestran una situación a una fecha determinada y el resultado en la gestión durante un determinado período de un ente económico. (Ferrer, 2012)

Un balance es un estado contable de una empresa financiera o no financiera que muestra el total de activos, pasivos y capital. En otras palabras, consiste en una lista de pasivos o fuente de fondos (de dónde obtiene el dinero) y activos o usos de los fondos de una entidad (en que usa el dinero obtenido); por ejemplo, para un banco el depósito de un ahorrista es un pasivo, pues no es dinero del banco (es como si el depositante prestara dinero al banco); el banco invierte el dinero (en la acepción más simple, lo presta) y obtiene un interés que tiene dos fines: retribuir al ahorrista y obtener una ganancia; para que lo anterior sea posible, la tasa de interés que el banco le paga al ahorrista (pasiva) debe ser menor que la tasa que cobra a al inversionista (activa).

**Capital.** Es una abstracción contable: son los bienes y derechos (elementos patrimoniales del activo) menos las deudas y obligaciones (pasivo), de todo lo cual es titular el capitalista. Así se dice que, se capitaliza una empresa o se amplía capital cuando aumenta su activo o disminuye su pasivo o se incorporan nuevas aportaciones de socios o se reduce el caldo endeudamiento con terceros. Cuando el pasivo es superior al activo se dice la unidad económica está en situación de capital negativo. Según el libro de economía de Michael Parkin se da a entender que el capital son las herramientas, los instrumentos, la maquinaria, los edificios y demás construcciones que utiliza la empresa para producir bienes y servicios.

**Certificado de depósito:** Conocido o identificado también como CD o CeDe, es un documento financiero que acredita la propiedad de mercancías o bienes depositados en el almacén que lo emite.

También, se define como un título financiero emitido por una entidad financiera que ofrece una rentabilidad fija en el periodo de tiempo determinado.

**Conciliación bancaria:** Según Patón, Alfonso (1994), menciona que “la palabra conciliar se refiere compaginar dos o más aspectos, en este proceso se trata de igualar a través de cálculos aritméticos tanto las transacciones como los saldos que se encuentran en el estado de cuenta bancario como en los libros contables de la empresa”.

Según Brito, José A (1998), define “conciliación bancaria como un proceso mediante el cual se identifican las diferencias que se encuentran al confrontar el estado de cuenta bancario con cada uno de los registros financieros, administrativos y contables de las transacciones que se reflejan en los libros de la empresa ya sea impresos o electrónicos”.

**Contrato de préstamo:** Francisco-Manuel Mariño Pardo manifiesta que “Por el contrato de préstamo, una de las partes entrega a la otra, o alguna cosa no fungible para que use de ella por cierto tiempo y se la devuelva, en cuyo caso se llama comodato, o dinero u otra cosa fungible, con condición de devolver otro tanto de la misma especie y calidad, en cuyo caso conserva simplemente el nombre de préstamo”.

**Garantías financieras:** Daniel Mavila H. define “las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso. La garantía es un colateral, no es la base sobre la cual se fundamenta el crédito.

**Garantías Personales:** Son aquellas donde no se tiene en cuenta bienes específicamente determinados; lo que tiene importancia es la persona del obligado como fiador o como codeudor solidario. Se trata de garantías subjetivas, siendo por el contrario las garantías reales basadas en activos tangibles e intangibles. Las garantías personales representan la obligación que contrae una persona natural o jurídica de respaldar el pago de una obligación crediticia. Se formalizan mediante la suscripción de instrumentos establecidos por ley, entre otros se tienen: la carta fianza y la póliza de caución (La carta fianza y la póliza de caución son utilizadas como garantías en las Contrataciones y Adquisiciones del Estado; dichos títulos deberán ser incondicionales).

**Garantía Real:** Es aquella que se constituye cuando el deudor, o una tercera persona, compromete un elemento determinado de su patrimonio para garantizar el cumplimiento de la obligación contraída. Entre otros patrimonios se tienen: hipoteca y anticresis.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general:**

H<sub>0</sub>: El nivel de morosidad de los clientes influye significativamente en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

H<sub>1</sub>: El nivel de morosidad de los clientes no influye significativamente en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas:**

1) **H<sub>0</sub>**: Existe influencia significativa entre los indicadores de mora en calidad de cartera y la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**H<sub>1</sub>**: No existe influencia significativa entre los indicadores de mora en calidad de cartera y la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

2) **H<sub>0</sub>**: Existe influencia significativa entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**H<sub>1</sub>**: No existe influencia significativa entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

3) **H<sub>0</sub>**: Existe influencia significativa entre las principales causas exógenas y la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**H<sub>1</sub>**: No existe influencia significativa entre las principales causas exógenas y la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

#### **3.2. Variables de estudio**

Variable Independiente = Morosidad

Variable Dependiente = Estabilidad Financiera

### **3.2.1. Definición conceptual**

Variable Independiente = Morosidad

Imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

Variable Dependiente = Estabilidad Financiera:

Cuando el activo circulante es superior al pasivo circulante. Es decir, el neto patrimonial de la empresa permite cubrir sus gastos fijos y parte de sus gastos operacionales. En este caso, la empresa estaría en situación de equilibrio financiero, propiciando la generación de márgenes de beneficio. (Acerca de nosotros: Cuentafacto, 2018).

### **3.2.2. Definición operacional**

Variable Independiente= Morosidad

La variable será evaluada por información documental, análisis por porcentajes y ratios y encuesta a los trabajadores de la ONG y a los clientes morosos.

Variable Dependiente = Estabilidad Financiera

La variable será evaluada a información documental, análisis, análisis por porcentajes y ratios y encuesta a los trabajadores de la ONG y una encuesta al gerente general.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA VALORATIVA	TÉCNICAS INSTRUMENTOS <sup>E</sup>
MOROSIDAD	Imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento	La variable será evaluada por información documental, análisis por porcentajes y ratios y encuesta a los trabajadores de la ONG y a los clientes morosos	X1 = indicadores de mora en calidad de cartera  X2 = Principales causas endógenas  X3 = Principales causas exógenas	Mora de crédito vencida Mora de crédito refinanciada Mora de crédito de alto riesgo Inadecuada evaluación Políticas crediticias Comportamiento de los clientes Riesgo crediticio	Encuesta y Medición con indicadores  <b>X1: Indicadores de mora en calidad de cartera.</b>  Preguntas del 1 al 4.  <b>X2: Principales causas endógenas.</b>	Nunca =1 Pocas veces = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:  -Observación -Encuesta -Documental  INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS  -Guía de observación -Cuestionario -Ficha bibliográfica.
ESTABILIDAD FINANCIERA	Cuando el activo circulante es superior al pasivo circulante. Es decir, el neto patrimonial de la empresa permite cubrir sus gastos fijos y parte de sus gastos operacionales. En este caso, la empresa estaría en situación de equilibrio financiero, propiciando la generación de márgenes de beneficio. (Acerca de nosotros: Cuentafacto, 2018)	La variable será evaluada a información documental, análisis por porcentajes y ratios y encuesta a los trabajadores de la ONG y una encuesta al gerente general	Y1= Rentabilidad  Y2= Gestión	Indicadores Tecnología de crédito. Reporte mensual	Preguntas del 5 al 8.  <b>X3: Principales causas exógenas.</b>  Preguntas del 9 y 10.		TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS  Procedimientos Estadísticos y el software SPSS

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación.**

#### **3.3.1. Tipo**

Esta investigación fue de tipo aplicada no experimental. Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado, si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico.

El tipo de investigación aplicada tiene como fin principal resolver un problema en un tiempo corto. Dirigida a la aplicación inmediata mediante acciones concretas para enfrentar el problema. Por tanto, se dirige a la acción inminente y no al desarrollo de la teoría y sus resultados, mediante actividades precisas para enfrentar el problema (Chavez. 2007).

Sin embargo, en una investigación empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas y es no experimental porque el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos.

#### **3.3.2. Nivel**

El nivel es descriptivo correlacional, porque busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Por su parte, según Hernandez y Col (2006) plantea que la investigación descriptiva correlacional puede definirse como:

Aquel tipo de investigación que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea

sometido a análisis. Mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del objetivo de estudio. Desde el punto de vista científico describir es medir. En éste, se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas, independientemente para así describir lo que se investiga.

Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir, pues en la presente investigación se trató de describir a la variable morosidad y como este índice influye en la estabilidad financiera de esta ONG.

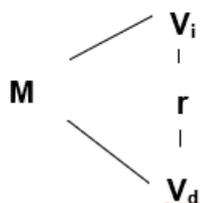
### 3.4. Diseño de la investigación.

En relación al diseño de la investigación fue no experimental - correlacional y transversal.

Será no experimental porque no se manipularán ninguna de las variables utilizadas en las futuras investigación. Significa que las variables morosidad siempre tendrá relación con la variable estabilidad financiera, porque ésta depende de la otra para que la entidad tenga rentabilidad.

Como Hernández Fernández y Baptista (2014) indican que lo correlacional tiene como propósito averiguar la sociedad o nivel relación de las variables de estudio.

Además, será transversal porque los datos que se recojan se harán en un solo momento en la institución o empresa que se plantea como población de estudio el que podemos definir como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características (variables).



Dónde:

M = Muestra.

$V_i$  = Variable independiente: Morosidad

$V_d$  = Variable dependiente: Estabilidad Financiera

r = Relación de las variables de estudio.

### **3.5. Población y muestra de estudio.**

#### **3.5.1. Población.**

La población es considerada como un todo, un conjunto universal con elementos de la misma clase. Según Tamayo “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población de estudio está representada por los 10 trabajadores que laboran en forma permanente durante el periodo de estudio 2018 y los 330 clientes morosos de la ONG ADISA. Además, se tendrá en cuenta para el análisis de los indicadores los estados financieros del año 2018.

#### **3.5.2. Muestra**

Según Tamayo “la muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y, por tal refleja las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra”.

La muestra en estudio está conformada por 10 administrativos y 40 clientes morosos, además del acervo documentario como son los Estados Financieros del año 2018.

El tipo de muestreo utilizado para la obtención de elementos de la muestra, fue el muestreo no probabilístico, ya que se realizó por conveniencia tomando al total de trabajadores administrativos y a los clientes morosos.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

**Tabla 1.**

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Definición</b>
Observación y toma de información	La observación ha servido para identificar información importante para la toma de decisión.	"El estudio del acto de enseñanza utiliza como principal instrumento de investigación, sistemas o planos de observación de acontecimientos o comportamientos". Como toda ciencia la enseñanza y el entrenamiento necesitan de grabaciones objetivas. La observación constituye un método de toma de datos destinados a representar lo más fielmente posible lo que ocurre, la realidad. Piéron (1986).
Encuesta	Es un instrumento que me ha permitido recoger el pensar, la apreciación de cada encuestado.	Según Vidal Díaz de Rada (2001) la encuesta es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador hace preguntas a las personas sobre datos que desea conseguir subsiguientemente, "reúne datos agregados" (Mayntz et.al., 197; 133).
Análisis de datos	La información obtenida en la observación y en la encuesta me permite realizar afirmaciones que dan sustento a mi investigación.	"Técnicas para analizar un cuerpo de datos que significa hallar respuesta a estas tres cuestiones: a) ¿cuáles son las relaciones que pueden descubrirse entre las variables de los cuadros?, ¿qué confianza se puede tener en estas relaciones?, y c) ¿con qué seguridad puede proyectarse la muestra sobre el conjunto de la población de la que ha sido sacada, o sobre otras poblaciones?... La finalidad del análisis (Ander-Egg, 1990) radica, pues en resumir y comparar los datos materializando los resultados de la investigación para ofrecer respuestas o explicar los problemas planteados". (Caplow; 1977. En Balcells i Junyent, Josep; 1994: 141-142)

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos:

Se usará como instrumento el cuestionario y contendrá de 20 preguntas, las mismas que serán hechas en situación de los indicadores de cada variable .al cuestionario se le buscará dar la validez y confiabilidad. Arias, F. (2006), indica los instrumentos de averiguación "son los medios materiales que se usan para juntar y almacenar la información" (p. 25).

### 3.6.3. Validez del instrumento.

Según (Hurtado, 2012). La validez certifica la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y apropiada, la característica para esta medición ha sido diseñada. Es decir, que mida la característica (o evento) para el cual fue diseñado y no otra equivalente. La validez al cuestionario está certificada por especialistas conformado por tres profesionales del área específica, los mismos que se menciona a continuación:

EXPERTO	RESULTADO
1. Dr. COSTILLA CASTILLO, PEDRO	Hay Suficiencia
2. Mg TECSIHUA QUISPE, JOSE LUIS	Hay Suficiencia
3. CPCC. COSTILLA RUIZ, YANINA CRYSTAL	Hay Suficiencia

Valderrama (2014), Indica que “el juicio de especialistas es el conjunto de valoraciones que brindan los profesionales con experiencia sobre el tema, realizados por el asesor de tesis o especialista en la investigación, con el objetivo que las correlaciones de preguntas tengan sentido lógico y sean comprensibles” (p.199).

### 3.6.4. Confiabilidad del instrumento.

Se realizó la encuesta a 50 personas entre administrativos y clientes y morosos de la ONG ADISA, que viene funcionando en la provincia de Huamanga.

Una vez formulada nuestros instrumentos de validación y tener consistencia en cada uno de nuestros variables, se ha empleado el software estadístico SPSS, para el procesamiento del total de la información y ver la confiabilidad del instrumento de validación utilizado en la muestra significativa motivo de estudio.

Para el procesamiento de la información, se consideraron al 100% de la muestra tomada, no habiendo ninguna información excluida tal como se nota en el siguiente cuadro.

**Tabla 2.**  
*Resumen de Procesamiento de Casos*

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que se pretende medir y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

La fiabilidad del instrumento utilizado, según el Alfa de Cronbach alcanzó el 0,891 haciendo de nuestro instrumento bueno, este proceso de fiabilidad se realizó descartando las preguntas que no tienen una correlación directa con las preguntas que me permitan demostrar la hipótesis planteada, quedando con 10 de las 20 preguntas formuladas inicialmente, tal como se percibe en el siguiente cuadro.

**Tabla 3.**  
*Estadísticas de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,891	,875	10

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizó la técnica de la observación directa, el cuestionario y además de tomar el acervo documentario para realizar el análisis a los estados financieros del periodo 2018. Después se realizó un análisis descriptivo de la entrevista aplicada utilizando la estadística descriptiva los que nos permitieron establecer la relación entre las variables objeto de estudio y el cual se obtuvo mediante la clasificación de la información y tabulación. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación. A si mismo, se aplicó la estadística inferencial para la contrastación de la hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la realización de esta investigación se mantuvo la confidencialidad de la información proporcionada por la institución y de las personas que brindaron su apoyo, para las referencias bibliográficas se utilizaron el sistema APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la tesis titulada “Influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018”, se realizó la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, con la finalidad de responder el siguiente problema general: ¿Cómo influye la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018?, también, para alcanzar el objetivo general planteado que es de “Determinar la influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018”

### 4.2. Estadística descriptiva: procesamiento presentación de resultados en tablas y figuras.

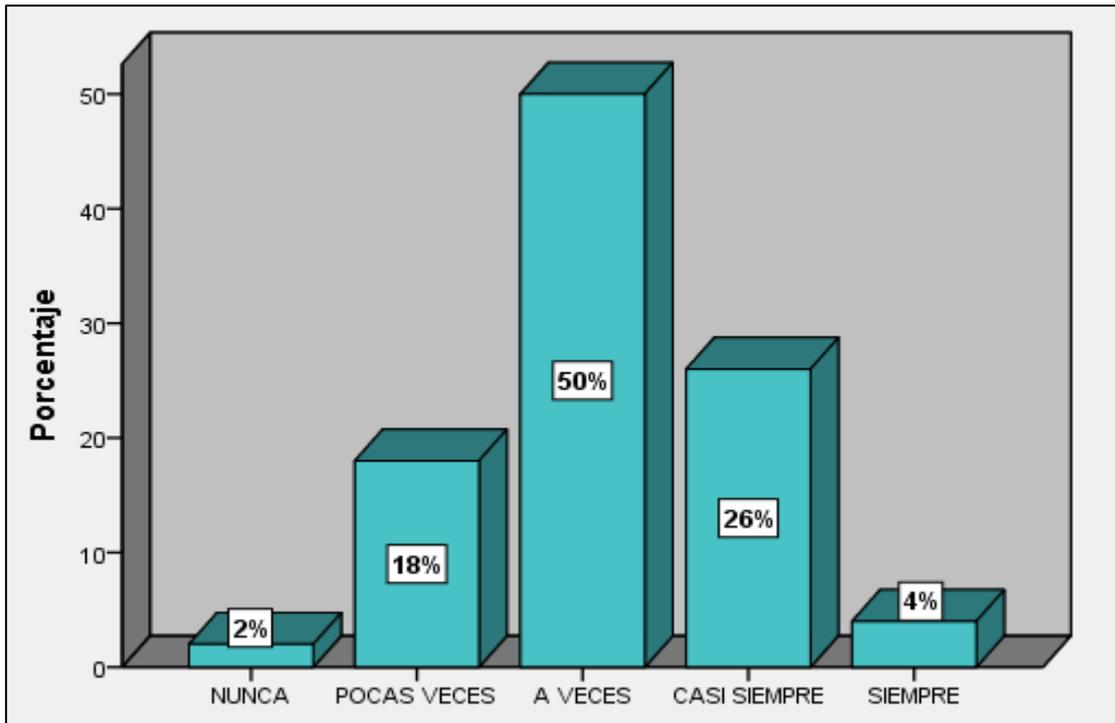
Se utilizó para su análisis el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS), para la presentación de frecuencias y diagramas de barras, los que a continuación analizamos cada uno de ellos.

**Tabla 4.**

*¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
POCAS VECES	9	18,0	18,0	20,0
A VECES	25	50,0	50,0	70,0
CASI SIEMPRE	13	26,0	26,0	96,0
SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaboración propia.



**Figura 1.** ¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo?

Elaboración propia.

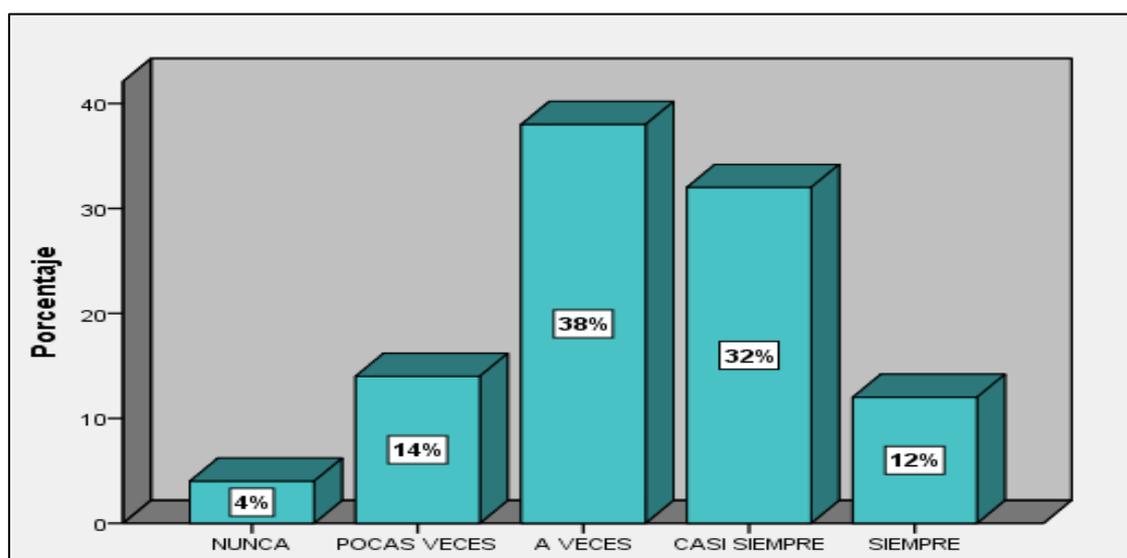
El figura N° 1 nos muestra que el 2% y el 18% de trabajadores encuestados piensan que nunca y pocas veces respectivamente se da que, la morosidad es por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo, el 50% de trabajadores piensa que a veces la morosidad es por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo y mientras que el 26% y el 4% de trabajadores piensan que casi siempre y siempre respectivamente la morosidad es por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo. Esto implica que la mayoría de los trabajadores encuestados están de acuerdo que la morosidad es por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo.

**Tabla 5.**

*¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
POCAS VECES	7	14,0	14,0	18,0
Válido A VECES	19	38,0	38,0	56,0
CASI SIEMPRE	16	32,0	32,0	88,0
SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaboración propia



**Figura 2.** *¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito?*

Elaboración propia.

La figura N° 2 nos muestra que el 4% y el 14% de trabajadores encuestados nunca y pocas veces respectivamente creen que la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito, el 38% de trabajadores piensan que a veces la morosidad es causada por la falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito y mientras que el 32% y el 12% de trabajadores opinan que casi siempre y siempre respectivamente la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas. Esto implica que la mayoría de los trabajadores

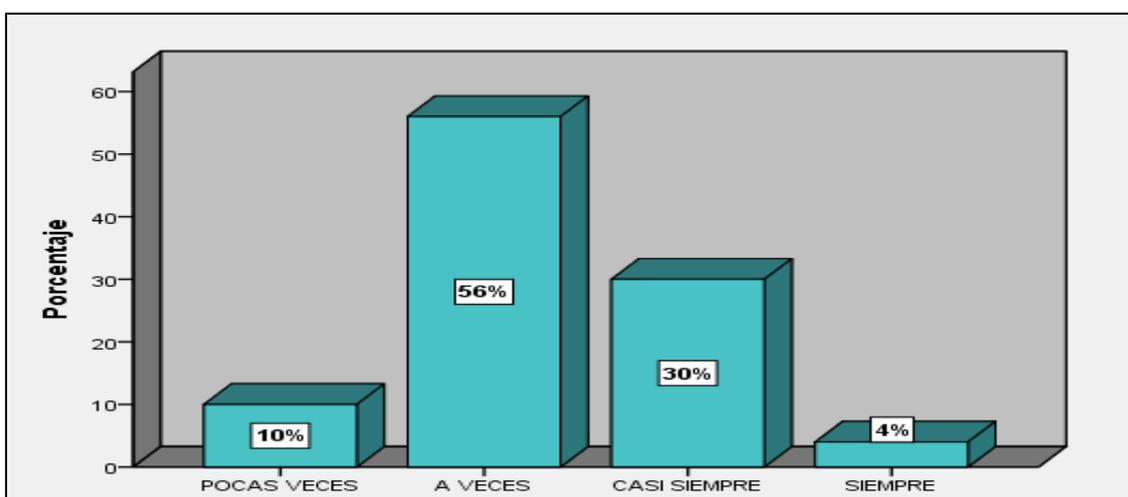
encuestados están de acuerdo que la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito que, a largo plazo, perjudican al cliente.

**Tabla 6.**

*¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
POCAS VECES	5	10,0	10,0	10,0
A VECES	28	56,0	56,0	66,0
Válido CASI SIEMPRE	15	30,0	30,0	96,0
SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaboración propia



**Figura 3.** *¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera?*

Elaboración propia.

La figura N° 3 nos muestra que el 10% de trabajadores creen que pocas veces la morosidad se da por la falta de una política crediticia que la entidad financiera debe implementar, el 56% de los trabajadores, es decir la mayoría, piensan que a veces la morosidad se da por la falta de una política crediticia que la entidad financiera debe implementar y mientras que el 30% y el 4% opinan que casi siempre y siempre respectivamente la causa de la morosidad es la falta de una política crediticia. En síntesis, la mayoría de los trabajadores encuestados cree que

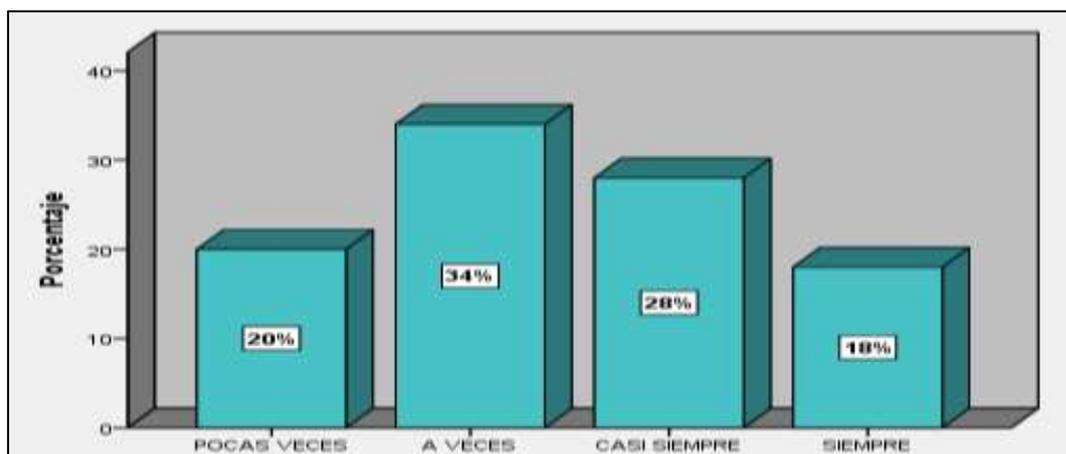
a veces la causa de la morosidad se debe a que hay falta de una política crediticia que debería implementar la entidad financiera.

**Tabla 7.**

*¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
POCAS				
VECES	10	20,0	20,0	20,0
A VECES	17	34,0	34,0	54,0
Válido CASI	14	28,0	28,0	82,0
SIEMPRE	9	18,0	18,0	100,0
SIEMPRE	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaboración propia.



**Figura 4.** *¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente?*

Elaboración propia.

La figura N° 4 nos muestra que el 20% de trabajadores creen que pocas veces la morosidad es causada por la falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente, el 34% piensa que a veces ocurre esto y mientras que el 28% y el 18% respondieron que casi siempre y siempre respectivamente, la causa de que los clientes presenten una morosidad es por la falta de conocimiento y estrategias del promotor en la evaluación y selección al

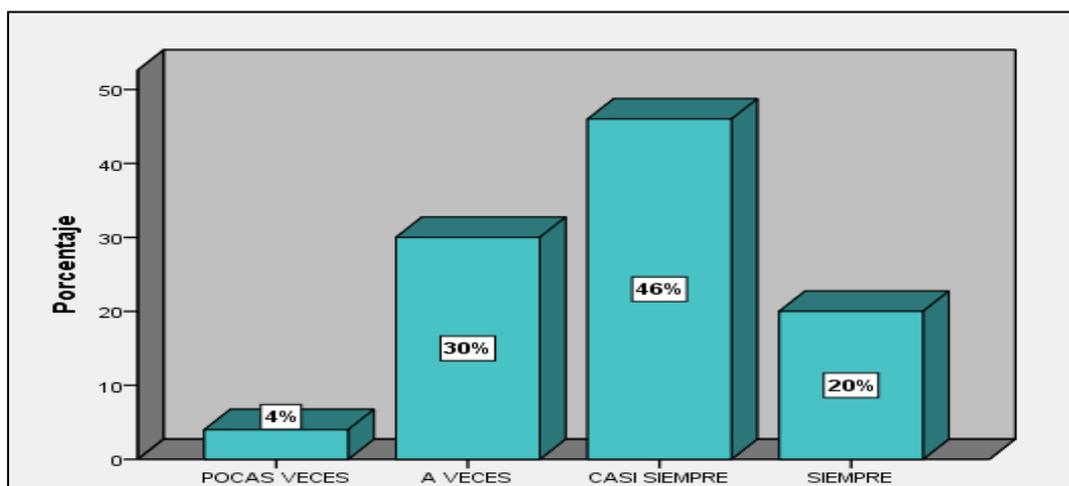
cliente. Esto implicaría que la mayoría de trabajadores encuestados creen que la morosidad se debe a la falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente.

**Tabla 8.**

*¿Cree usted que, la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
POCAS VECES	2	4,0	4,0	4,0
A VECES	15	30,0	30,0	34,0
Válido CASI SIEMPRE	23	46,0	46,0	80,0
SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaboración propia.



**Figura 5.** *¿Cree usted que la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico?*

Elaboración propia.

La figura N° 5 nos muestra que el 4% de trabajadores opinan que pocas veces las empresas financieras deben implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico, el 30% mencionan que a veces la empresa debería implementar y mejorar las estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico y mientras que el 46% y el 20% de los encuestados creen que casi siempre y siempre respectivamente las empresas deben implementas y mejorar las estrategias en las políticas de crédito

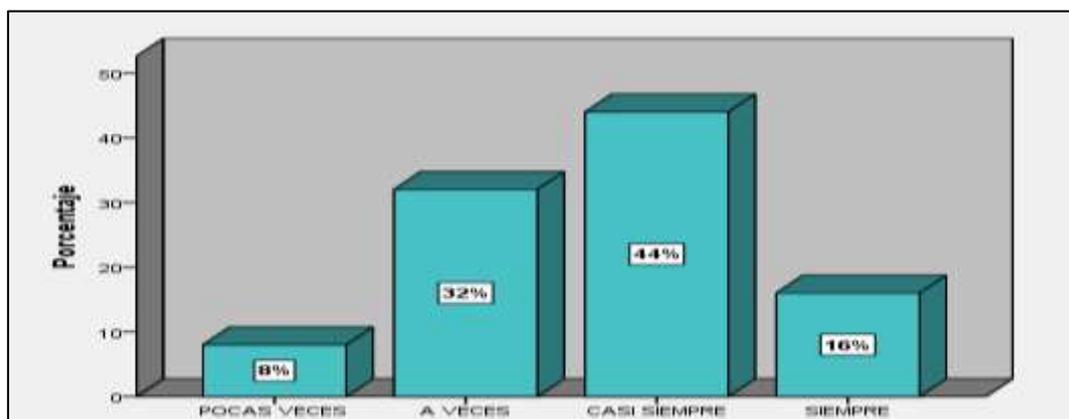
para tener un mejor resultado estadístico. Según los resultados, la mayoría de trabajadores encuestados creen que las empresas deberían implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico.

**Tabla 9.**

*¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POCAS VECES	4	8,0	8,0
	A VECES	16	32,0	40,0
	CASI SIEMPRE	22	44,0	84,0
	SIEMPRE	8	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Elaboración propia.



**Figura 6.** *¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros?*

Elaboración propia.

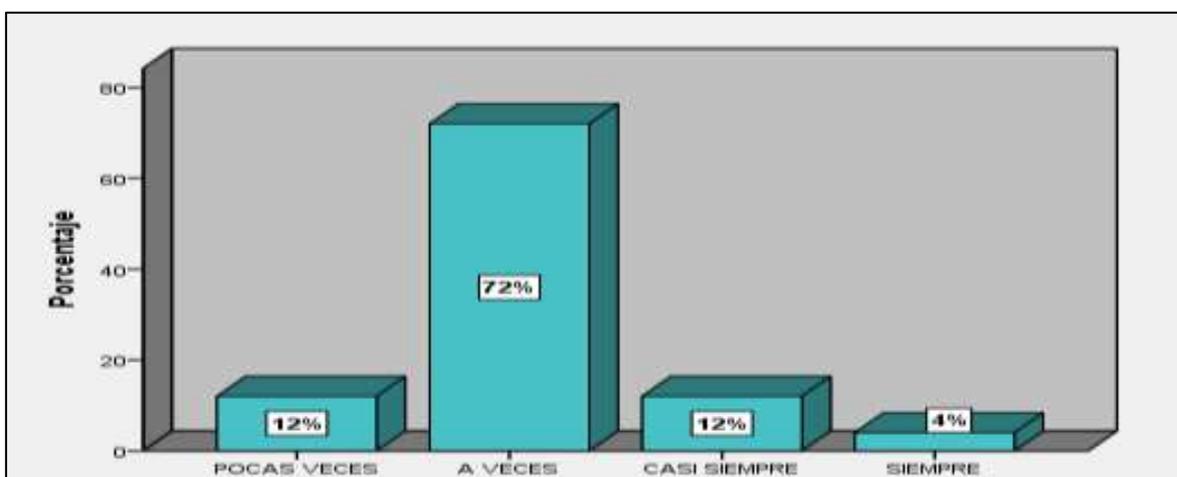
La figura N° 6 nos muestra que el 8% afirma que pocas veces la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros, el 32% opina que a veces la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros y mientras que el 44% y 16% menciona que casi siempre y siempre respectivamente la empresa evalúa periódicamente sus estados financieros para satisfacer al cliente. Esto implica que la mayoría de los trabajadores cree que la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros.

**Tabla 10.**

*¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
POCAS VECES	6	12,0	12,0	12,0
A VECES	36	72,0	72,0	84,0
Válido CASI SIEMPRE	6	12,0	12,0	96,0
SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaboración propia.



**Figura 7.** *¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito?*

Elaboración propia.

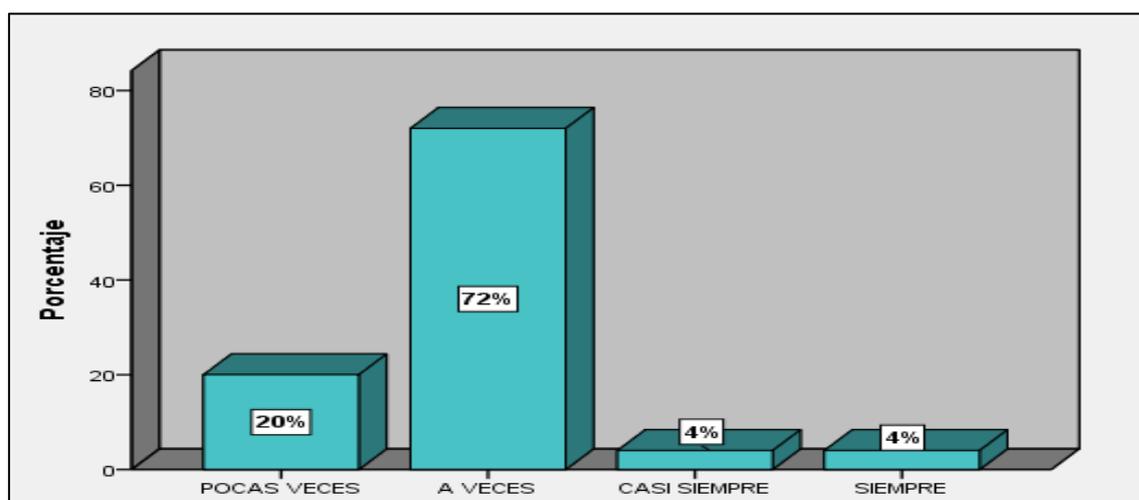
La figura N° 7 nos muestra que el 12% menciona que pocas veces la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito, el 72% de los trabajadores sostiene que a veces la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito, mientras que el 12% y el 4% afirma que casi siempre y siempre respectivamente la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito. Entonces, se deduce que la mayoría de trabajadores afirma que a veces la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito.

**Tabla 11.**

*¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
POCAS VECES	10	20,0	20,0	20,0
A VECES	36	72,0	72,0	92,0
Válido CASI SIEMPRE	2	4,0	4,0	96,0
SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaboración propia.



**Figura 8.** *¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito?*

Elaboración propia.

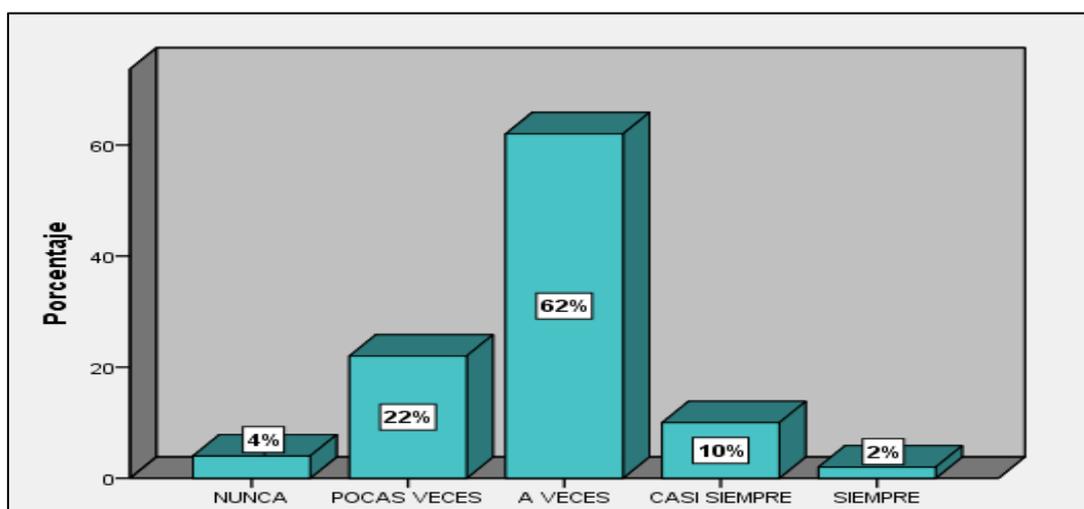
La figura N° 8 nos muestra que el 20% creen que pocas veces la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito, el 72% de los trabajadores encuestados sostienen que a veces la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito, mientras que el 4%, para ambas ideas, afirman que casi siempre y siempre la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito. Esto implica que la gran mayoría de trabajadores encuestados afirman que a veces la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito.

**Tabla 12.**

*¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
POCAS VECES	11	22,0	22,0	26,0
A VECES	31	62,0	62,0	88,0
CASI SIEMPRE	5	10,0	10,0	98,0
SIEMPRE	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaboración propia.



**Figura 9:** *¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad?*

Elaboración propia.

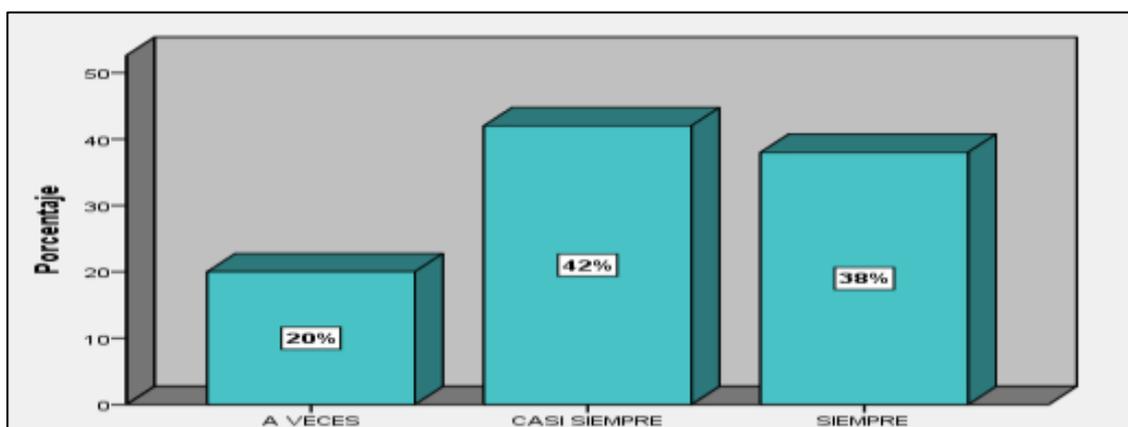
La figura N° 9 nos muestra que el 4% y el 22% creen que nunca y pocas veces respectivamente la falta de información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad, el 62% de los trabajadores encuestados afirman que a veces la falta de información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad y mientras que el 10% y el 2% de los encuestados piensan que casi siempre y siempre respectivamente la falta de información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad. Esto implica que la mayoría de trabajadores encuestados opinaron que a veces la carencia de información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad.

**Tabla 13.**

*¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	21	42,0	62,0
	SIEMPRE	19	38,0	100,0
	Total	50	100,0	

Elaboración propia.



**Figura 10:** *¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente?*

Elaboración propia.

La figura N° 10 nos muestra que el 20% a veces se comprometerían a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente, el 42% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre se comprometerían a cancelar su deuda siempre y cuando le brindan facilidades de pago oportunamente y mientras que el 38% de encuestados opinan que siempre, si son parte de la cartera de clientes morosos, se comprometerían a pagar y cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente. Se deduce que la mayoría de trabajadores encuestados está de acuerdo con que, si pertenecen a la cartera de clientes morosos, se comprometerían a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente.

### 4.3. Análisis de estados financieros 2018

Mediante el análisis del acervo documentario se realizó el análisis a los estados financieros.

**Tabla 14.**  
*Balance General*

<b>ONG Alianza para el Desarrollo Social Ayacucho Integra</b>						
	<b>BALANCE GENERAL</b>					
	<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>					
	<b>EXPRESADO EN NUEVOS SOLES</b>					
		NOTAS	CANTIDADES	%	%	
					POR CUENTAS	
<b>ACTIVO</b>						
<b>DISPONIBLE</b>			<b>8,150.00</b>		<b>1.55</b>	
	Caja		8,150.00	1.55		
	Bancos y Otras Empresas del Sistema Financiero					
	Otras Disponibles					
	Rendimiento devengado del Disponible					
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>			<b>478,702.03</b>		<b>91.02</b>	
	Créditos Vigentes		464,252.03	88.27		
	Créditos Reestructurados					
	Créditos Refinanciados					
	Créditos Vencidos		45,426.00	8.64		
	Créditos de Cobranza Judicial					
	Rendimiento devengado de Créditos Vigentes		13,450.00	2.56		
	-Provisiones para Créditos		-44,426.00	-8.45		
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			-			
	Otras Cuentas por cobrar					
<b>INVERSIONES PERMANENTES</b>			-			
	Inv por Partic Patrimonial en pers Jurid del País					
	Otras Inversiones permanentes					
<b>INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO</b>			<b>84,501.00</b>	<b>16.07</b>	<b>7.43</b>	
	-Depreciación Acumulada		-45,420.00	-8.64		
<b>IMPUESTOS A LA RENTA Y PARTIC. DIFERIDAS</b>			-			
	Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidas					
<b>OTROS ACTIVOS</b>			-			
	- Amortización Acumulada por Gastos amortizables					
<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b>525,933.03</b>	<b>100%</b>	<b>100.00</b>	
	<b>CONTINGENTES DEUDORAS</b>					

<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>			<b>523,000.00</b>		
<b>CONTRACUENTA DE CTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>					
			Monto	Eq a M.E.	
			Histórico		
<b>PASIVO</b>					
<b>OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS</b>			<b>345,283.00</b>		<b>65.65</b>
	Obligaciones de Cuentas de Ahorro		49,432.00	9.40	
	Obligaciones a cuentas a Plazos		260,425.00	49.52	
	Gastos por Pagar de obligaciones con los Asociados		35,426.00	6.74	
	Otras Obligaciones				
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>					
	Otras Cuentas por Pagar				
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO</b>			-		
	Adeudos y oblig. Con Empr. e Inst. Finan. del País				
<b>PROVISIONES</b>					
	Provisiones para Créditos Contingentes				
	Provisiones para Otras Contingencias				
	Provisiones Asociativas				
<b>OTROS PASIVOS</b>			-		
	Otros Pasivos				
<b>TOTAL PASIVO</b>			<b>345,283.00</b>	<b>65.65</b>	<b>100.00</b>
<b>PATRIMONIO</b>					34.35
	Capital Social		145,420.00	27.65	
	Capital Adicional				
	Reservas				
	Ajuste del Patrimonio				
	Resultados Acumulados		17,058.03	3.24	
	Resultado neto del ejercicio		18,172.00	3.46	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b>180,650.03</b>	<b>34.35</b>	<b>200.00</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>			<b>525,933.03</b>	<b>100%</b>	
CONTINGENTES DEUDORAS					
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>			<b>523,000.00</b>		
<b>CONTRACUENTA DE CTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>					

Fuente: Información obtenida del sistema Besterp.  
Elaborado por la autora.

NOTA: La ONG ADISA cuenta con sus propios recursos, presupuesto, personal y recursos tecnológicos.

Para la elaboración de los estados financieros se toma en cuenta la estructura económica y financiera, consolidándose en una sola para la parte tributaria.

### **Análisis:**

Según tabla N° 14, nos muestra que:

- A nivel del activo disponible, en la cuenta caja, culmina al 31 de diciembre del 2018 con un monto de 8,150 soles que representa el 1.55 % total de sus activos.
- En cuanto a la cartera de crédito o llamada también las colocaciones que realizó esta ONG ADISA culminó con un monto de 478,702.03 que representa el 91.02 % del total de su activo, un porcentaje alto que está relacionado al rubro de la ONG ADISA, pues esta la que otorga los créditos a los diferentes usuarios.

Esta cartera de crédito se divide en:

- Cartera de créditos vigentes por un monto equivalente a 464,252.03 soles que constituye un 88.27 % del total de cartera de clientes.
- Cartera de crédito vencidos por un monto equivalente a 45,426.00 soles que representa 8.64 % del total de carteras de clientes.
- Rendimiento de crédito devengado de créditos vigentes por un monto equivalente a 13,450 soles que representa el 2.56% del total de cartera de cliente.
- La provisión de cartera vencida que es el monto total de 44,426.00 soles que cubriría los créditos en mora y representa el 8.45% del total del capital.
- El total de maquinaria y equipo es equivalente a un monto de 84,501.00 soles, que representa el 16.07% del total de activos de la institución.

A su vez el pasivo se divide en obligaciones con los asociados que representan un 65% del total pasivo y patrimonio; y que a su vez se sub divide:

- Obligaciones de cuenta de ahorro que suman un total de 49,432.00, el cual representa el 9.40% el total del pasivo y patrimonio.

- Obligaciones por cuentas a Plazo equivalente a un monto total 260,425.00, el cual representa el 49.52% de total de pasivo y patrimonio
- Gastos por pagar de obligaciones con los asociados, equivalente a un monto total de 35,426.00 soles, que representa el 6.54% del total de pasivo y patrimonio.

En el rubro de patrimonio:

- Se tiene un capital social equivalente a un monto de 145,420.00 soles equivalente al 27.65% del total de pasivo y patrimonio.
- En cuanto a los resultados acumulados que son equivalentes a un monto de 17,058.03 soles equivalente al 3.24 % del total del pasivo y patrimonio.
- El resultado neto del ejercicio 2018 fue de 18,172 .00 soles equivalente al 3.46 % del total del pasivo y patrimonio.

**Tabla 15.**  
*Estado de Ganancias y Perdidas*

<b>ONG Alianza para el Desarrollo Social Ayacucho Integra</b>				
<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS</b>				
<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>				
<b>EXPRESADO EN NUEVOS SOLES</b>				
			2018	%
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>			<b>198,420.00</b>	<b>100%</b>
	Intereses por disponibles			
	Interés y Comisiones por Cartera de Créditos		198,420.00	
	Interés y Comisiones por fondos Interbancarios			
	Otras Comisiones			
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>			<b>-0,425.00</b>	<b>-15.33</b>
	Intereses y Comisiones por obligaciones con los Asociados		30,425.00	
	Interese por Adeu y Oblig con emp e inst Financ país			
	Comisiones y Otros Cargos por Obligación Finan			
	Diferencia de cambio de Operaciones varias			
	Otros Gastos financieros			
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>			<b>167,995.00</b>	<b>84.67</b>
	Provisiones para Incob de crédito del Ejercicio		16,425.00	
	Int. Por Adeudos y Oblig. Con Emp e Inst Financieras del F			

	Provisiones para Incob de crédito de Ejercicio Anteriores		
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>		<b>151,570.00</b>	<b>76.39</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>		<b>15,902.00</b>	<b>8.01</b>
	Ingresos por Operaciones Contingentes	9,450.00	4.76
	Ingresos Varios	6,452.00	3.25
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>			
	Gastos por Operaciones Contingentes		
	Gastos Diversos		
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>		<b>167,472.00</b>	<b>84.40</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>		<b>-36,850.00</b>	<b>-68.97</b>
	Gastos de Personal	-8,425.00	-39.52
	Gastos de Directivos		
	Gastos de Servicios Recibidos de terceros	-8,425.00	-29.45
	Impuestos y Contribuciones		
	Gastos de Actividades Asociativas		
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>		<b>30,622.00</b>	<b>15.43</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION</b>		<b>-2,450.00</b>	<b>-6.27</b>
	Provisiones para incobrab de cuentas por cobrar		
	Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y equipo	-2,450.00	-6.27
	Amortización de Gastos		
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>		<b>18,172.00</b>	<b>9.16</b>
<b>OTROS INGRESOS Y EGRESOS</b>		<b>-</b>	
	Ingresos Extraordinarios		
	Ingresos de Ejercicios Anteriores		
	Gastos Extraordinarios		
	Gastos de Ejercicios Anteriores		
<b>RESULT. DEL EJERC. ANTES DE PARTICIPACIÓN</b>		<b>18,172.00</b>	<b>9.16</b>
<b>DISTRIBUCIÓN LEGAL DE RENTA NETA</b>			
<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>			
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>		<b>18,172.00</b>	<b>9.16</b>

Fuente: Información obtenida del sistema Besterp.  
Elaborado por la autora

### Análisis:

Según tabla N° 15, nos muestra que:

- Al 31 de diciembre del 2018 se tuvo un ingreso por intereses de 198,420.00 soles, de los cuales los gastos financieros representaron 15.33% del total de los ingresos por intereses. El rubro de ingresos por servicios financieros fueron equivalentes a 15,902.00 soles que representaron el 8.01% de los ingresos financieros.

- En cuanto a los gastos de administración que suman los gastos de personal y gastos de servicios recibidos de terceros equivalen a un monto total de 136,850.00 soles y que representan 68.40% del total de los ingresos financieros.
- Las provisiones, depreciación y amortización fueron equivalentes a 12,450 soles que representan 6.27% del total de los ingresos por intereses.
- El resultado neto del ejercicio equivale a una utilidad de 18,172.00 soles que equivale al 9.16% de los ingresos por intereses.

#### 4.4. Análisis de ratios financieros.

##### 4.4.1. Indicadores de calidad de activo

##### 1. Cartera atrasada en moneda nacional

Cartera atrasada en	<u>cartera atrasada M.N</u>
Moneda nacional	créditos directos M.N

Cartera atrasada en	<u>45,426.00</u>
Moneda nacional	464,252.03

Cartera atrasada en Moneda nacional = 9.78%

**Interpretación:** El porcentaje de la cartera atrasada representa un 10% lo cual no es muy significativo, pero considerando que es una institución que tiene pocos años en el mercado financiero.

##### 2. Cartera atrasada provisionada:

Cartera atrasada	<u>Provisiones</u>
Provisionada	Cartera atrasada

Cartera atrasada	<u>45,426.00</u>
Provisionada	44,426.00

Cartera atrasada Provisionada = 1.02

**Interpretación:** El índice de la cartera atrasada provisionada es relativamente alto pues por cada sol que se encuentra en atraso, 1.02 se encuentra provisionado debido a que la institución realiza transferencia directa de riesgos.

### 3. Gastos de ingresos financieros

Gastos/ingresos	<u>Gastos</u>
Financieros	Ingresos financieros

<u>Gastos/ingresos</u>	<u>30,425.00</u>
Financieros	198,420.00

Gastos /ingresos Financieros = 0.15%

**Interpretación:** Este índice da a conocer que la ONG ADISA no ha incurrido en muchos gastos financieros, debido a que estos representan un 0.15% de los ingresos financieros lo cual es positivo para esta institución.

### 4. Gastos administrativos /ingresos financiero

Gastos administrativos/	<u>Gastos administrativos</u>
Ingresos financieros	Ingresos financieros

Gastos administrativos/	<u>136,850.00</u>
Ingresos financieros	198,420.00

Gastos administrativos/Ingresos financieros = 0.68

**Interpretación:** Este indicador señala que no está realizando una buena distribución de los gastos administrativos ya que de cada sol 0.68 céntimos se ha destinado a gastos administrativos, que al final va a contrarrestar la buena distribución de gastos financieros.

### 5. Resultados /Ingresos financieros

Resultados /	<u>Resultados</u>
Ingresos financieros	Ingresos financieros

Resultados /	<u>18,172.00</u>
Ingresos financieros	198,420.00

Resultados /Ingresos financieros = 0.91%

**Interpretación:** Este indicador nos da a conocer que esta institución tuvo una ganancia en este periodo que ayudará a tener mayor estabilidad financiera.

## 6. Rendimiento sobre activos de rentabilidad directa.

Rendimiento sobre activos de rentabilidad directa. =  $\frac{\text{Activo rentable}}{\text{Activo total}}$

Rendimiento sobre activos De rentabilidad directa =  $\frac{464,252.03}{525,933.03}$

Rendimiento sobre activos de rentabilidad directa = 0.88 %

**Interpretación:** Este indicador muestra que se tiene una buena distribución de los activos, debido a que el 88% de los activos son rentables, lo cuales estos vienen siendo utilizados de la mejor manera y que al final ayudaran a mejorar la situación de estabilidad de esta institución.

### 4.4.2. Indicadores de morosidad

#### 1. Índice de cartera atrasada

=  $\frac{\text{Cartera vencida} + \text{cobranza judicial}}{\text{Colocaciones totales}}$

=  $\frac{45,426.00 + 0}{509,678.00}$

= 8.91%

**Interpretación:** Esta ONG, en el periodo 2018 presenta un índice de cartera atrasada muy significativa que representa el 8.91% de todo el total de los clientes, pues esta ha aumentado y de cada 100 clientes hay cerca de 9 clientes que están en atraso.

#### 2. Índice de cartera de alto riesgo

=  $\frac{\text{Cartera reestructurada y refinanciada} + \text{Vencida} + \text{cobranza judicial}}{\text{Colocaciones totales}}$

=  $\frac{45,426.00 + 0 + 0}{509,678.00}$

= **8.91**

**Interpretación:** Esta ONG, en el periodo 2018 presenta un índice de cartera de alto riesgo, igual al indicador anterior al índice de cartera atrasada que representa el

8.91% de todo el total de la cartera de los clientes, es decir que de casi 9 de cada 100 créditos otorgados se consideran clientes morosos, por tanto, representan un alto riesgo de incobrabilidad.

#### **4.4.3. Indicadores de Rentabilidad**

##### **1. ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio o Rentabilidad sobre el capital):**

$$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$= \frac{18,172.00}{180,650.03}$$

$$= 0.10$$

**Interpretación:** Este indicador nos da conocer que por cada solo que se colocó hay un retorno económico del 10%, lo cual es indica que relativamente bueno para los socios de esta institución para la evaluación de sus resultados.

##### **2. ROA (Rentabilidad sobre los Activos Totales):**

$$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

$$= \frac{18,172.00}{525,933.03}$$

$$= 3.46$$

**Interpretación:** Este indicador demuestra que la utilidad neta, con respecto al activo total, correspondió a 3.46 % de los activos fue financiado con la utilidad de la utilidad, por lo que es relativamente rentable en términos económicos.

##### **3. Rentabilidad Neta:**

$$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

$$= \frac{18,172.00}{198,420.00}$$

$$= 9.16\%$$

**Interpretación:** Este indicador significa que la utilidad neta correspondió a un 9.16% de las ventas netas y equivalente a decir que de cada sol de ingreso generó 0.09 céntimos de utilidad neta.

#### **4. Rentabilidad Bruta:**

$$= \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

$$= \frac{167,995.00}{198,420.00}$$

$$= 84.67\%$$

**Interpretación:** Esta ratio no da a conocer que el porcentaje de la utilidad bruta es 84.67% con relación a las ventas.

#### **4.5. Estadística inferencial**

Considerando que las variables de la investigación son cualitativas, además los datos obtenidos de la muestra usando el instrumento cuyos ítems tuvieron como respuesta categorías u opciones de respuesta ordinales, en consecuencia, la escala de medición a usar fue ordinal; por lo que se creyó apropiado utilizar el estadístico de experimento Rho de Spearman, el mismo que se usó para probar la validez de las hipótesis planteadas en la investigación.

##### **4.5.1 Contrastación de hipótesis**

Dentro de la inferencia estadística, un contraste de hipótesis (también denominado test de hipótesis o prueba de significación) es un procedimiento para juzgar si una propiedad que se supone en una población estadística, es compatible con lo observado en una muestra de estudio de dicha población.

Mediante esta teoría, se aborda el problema estadístico considerando una hipótesis determinada o nula  $H_0$  y una hipótesis alternativa  $H_1$ , y se intenta dirimir cuál de las dos es la hipótesis verdadera, tras aplicar el problema estadístico a un cierto número de experimentos. Está fuertemente asociada al concepto estadístico de potencia y a los conceptos de errores de tipo I y II, que definen respectivamente,

la posibilidad de tomar un suceso falso como verdadero, o uno verdadero como falso.

Viendo el resultado final del trabajo se puede detallar de la siguiente manera:

**a. Planteamiento de la hipótesis**

**Hipótesis General:**

**$H_0$ :** El nivel de morosidad de los clientes influye significativamente en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**$H_1$ :** El nivel de morosidad de los clientes no influye significativamente en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**Hipótesis Específica:**

**Hipótesis específica 1:**

**$H_0$ :** Existe influencia significativa entre los indicadores de mora en calidad de cartera y la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**$H_1$ :** No existe influencia significativa entre los indicadores de mora en calidad de cartera y la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**Hipótesis específica 2:**

**$H_0$ :** Existe influencia significativa entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**$H_1$ :** No existe influencia significativa entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**Hipótesis específica 3:**

**$H_0$ :** Existe influencia significativa entre las principales causas exógenas y la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**$H_1$ :** Existe influencia significativa entre las principales causas exógenas y la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.

**Nivel de confianza ( $1-\alpha$ ):**

El nivel de confianza es:  $1-\alpha = 95\% = 0,95$

**Nivel de significación: ( $\alpha$ )**

El nivel de significación es:  $\alpha = 5\% = 0,05$  (margen de error)

**Tabla 16.**  
*Estadísticas de escala*

<b>Estadísticas de escala</b>			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
33,70	13,806	3,716	10

Dónde:

$x$  = Media de la muestra tomada = 33,70

$\sigma$  = desviación estándar de la muestra = 3,716

$n$  = muestra = 50

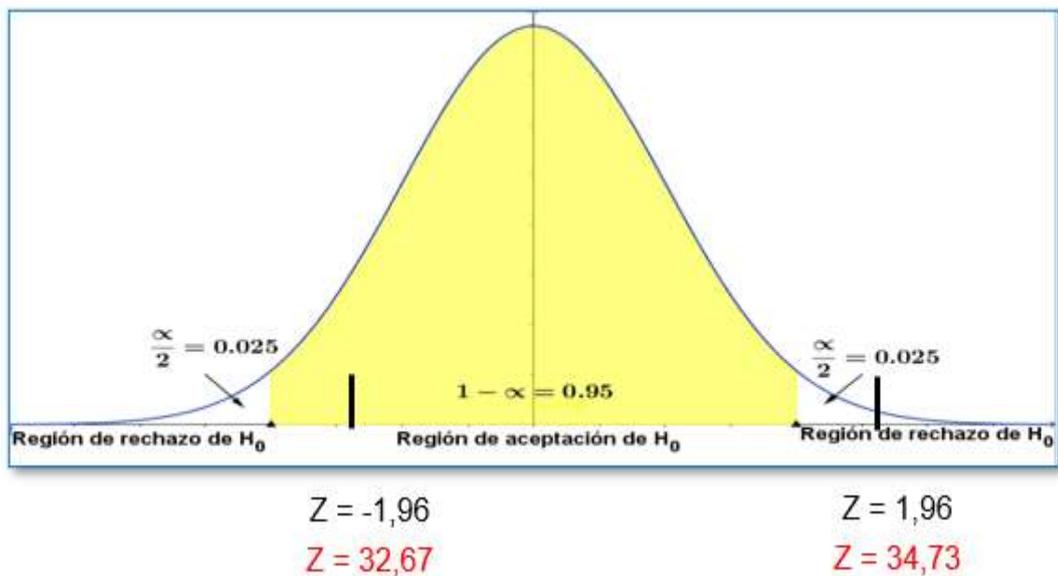
Hallamos el error:

$$e = \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}} \cdot \delta}{\sqrt{n}} = \frac{(1,96)(3,716)}{\sqrt{50}} = \frac{7,283}{7,07} = 1,03$$

Hallando el intervalo de confianza:

$$\mu = [x - e ; x + e] = [33,70 - 1,03 ; 33,70 + 1,03 ]$$

$$\mu = [32,67 ; 34,73]$$



**b. Correlación:**

“El coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas”.

La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1. Cuando la correlación se aproxima a +1 decimos que existe alta, eficiente o fuerte correlación y cuando el nivel de significancia es menor a 0.05 decimos que existe relación entre las variables.

#### 4.5.2 Coeficiente de correlación de Pearson.

Al igual que Spearman utiliza los mismos índices de correlación, el índice numérico más común usado para medir una correlación es el “coeficiente de Pearson”. El coeficiente de Pearson (también llamado coeficiente de correlación del producto-momento), se representa con el símbolo 'r' y proporciona una medida numérica de la correlación entre dos variables.

Según Hernández (2014) señala que el coeficiente rho de Spearman es una medida de semejanza para variables en un nivel No paramétrico de medición ordinal, de tal modo que las personas, asuntos o dispositivos de análisis de la muestra, pueden organizarse por rangos (jerarquías). Este factor es usado para relacionar estadísticamente datos ordinales. Además, sus coeficientes varían de – 1.0 a + 1.0, contemplando el 0 como omisión de correlación.

-1	Correlación negativa perfecta
-0,70 a – 99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a – 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a – 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

\*\* Si  $r > 0$  Hay correlación positiva: las dos variables se correlacionan en sentido directo. A valores altos de una le corresponden valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos. Cuánto más próximo a +1 esté el coeficiente de correlación, más fuerte será esta covariación. Si  $r = 1$  hablaremos de correlación.

## Correlación entre Elementos

	¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo?	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito?	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera?	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente?	¿Cree usted que, la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico?	¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros?	¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito?	¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito?	¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad?	¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente?
¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo?	1,000	,666	,522	,611	,543	,675	,297	,637	,364	,292
¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito?	,666	1,000	,227	,558	,533	,565	,243	,467	,228	,088
¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera?	,522	,227	1,000	,537	,429	,456	,351	,434	,508	,431
¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente?	,611	,558	,537	1,000	,799	,623	,293	,514	,386	,474
¿Cree usted que, la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico?	,543	,533	,429	,799	1,000	,657	,209	,444	,502	,403
¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros?	,675	,565	,456	,623	,657	1,000	,137	,390	,444	,217
¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito?	,297	,243	,351	,293	,209	,137	1,000	,722	,171	,479
¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito?	,637	,467	,434	,514	,444	,390	,722	1,000	,371	,522
¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad?	,364	,228	,508	,386	,502	,444	,171	,371	1,000	,501
¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente?	,292	,088	,431	,474	,403	,217	,479	,522	,501	1,000

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

### 4.5.3. Discusiones.

Como notamos el cuadro de correlación de Rho Spearman las variables tienen una relación positiva y en algunos casos la correlación es alta al igual que el nivel de significancia por lo tanto se acepta la  $H_0$  que el nivel de morosidad de los clientes influye significativamente en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018. En cuanto a los estudios que fueron expuestas en el XIII Congreso AECA, donde se expuso sobre los Indicadores de Estabilidad Financiera: una aplicación a las Cajas de Ahorros de Castilla y León, señala que las autoridades supervisoras de algunos países utilizan determinadas áreas del método CAMEL (capital, calidad de activos, gestión, rentabilidad y liquidez) para valorar la situación de las entidades financieras a través del empleo de una serie de ratios. (Rodríguez, 2003). Estos resultados se reflejan en el análisis de los estados financieros en el cual nueve de cada cien créditos otorgados se consideran clientes morosos. De esta manera demostramos el objetivo general de nuestra investigación que es determinar la influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018; por lo tanto, también validamos nuestro problema general de nuestro trabajo de investigación que se presenta a través de la interrogante ¿Cómo influye la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018?

En la tabla de Correlación de Rho Spearman observamos que la correlación de la pregunta N° 01 con las demás preguntas están dentro del intervalo de 0 a 1, afirmando que  $0 < r < 1$  por lo que la correlación es buena y positiva entre ellos, es más, si observamos el figura N° 01 notamos que un porcentaje considerable de las personas encuestadas están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, de que la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo. En cuanto a los estudios de indicadores de la calidad de la cartera señala que el indicador más usado es de la cartera atrasada. (Aguilar, G. y Cárdenas, G., 2004, pág. 6). Estos resultados son parcialmente similares a lo realizado por (Ramírez, C y Robles, M., 2016), en tanto sus estudios analizaron la morosidad y los estados financieros la cual determinó que efectivamente la morosidad incide en forma negativa en la rentabilidad. Dicha pregunta nos lleva a demostrar el primer objetivo específico que es conocer la relación entre los

indicadores de mora en calidad de cartera en la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 y de esta manera, validamos el primer problema específico planteado en nuestra investigación de ¿Cómo se relaciona los indicadores de mora en calidad de cartera en la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018?

En la tabla de Correlación de Rho Spearman observamos que la correlación de la pregunta N° 03, 04 y 05, con las demás preguntas están dentro del intervalo de 0 a 1, afirmando que  $0 < r < 1$  por lo que la correlación es buena, fuerte en algunos casos y positiva entre ellos, es más, si observamos el figura N° 03, 04 y 5, notamos que la mayoría de las personas encuestadas están convencidos que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del promotor en la evaluación y selección al cliente y que la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico, esto implica que existe la necesidad de que la entidad financiera debe implementar políticas crediticias a favor del cliente y de la empresa, Dicho estudio realizado para describir el comportamiento de la morosidad a nivel de las instituciones microfinancieras tienen como resultado una ineficiencia en su gestión y que en muchos casos se mantienen a largo plazo. resultados. (Aguilar, G. y Cárdenas, G., 2004, pág. 6), (Cabezas, 2016); estos resultados son similares a lo realizado por (Rodríguez, 2018), en tanto que sus estudios pudo comprobar que el índice de morosidad fue ocasionada por una deficiente proceso de evaluación crediticia y otros factores que causan la morosidad. Dicha pregunta nos lleva a demostrar el segundo objetivo específico que es de Conocer la relación entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 y de esta manera validamos el segundo problema específico planteado en nuestra investigación de ¿Cómo se relación entre las principales causas endógenas en la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018?

En la tabla de Correlación de Rho Spearman observamos que la correlación de la pregunta N° 09 y 10, con las demás preguntas están dentro del intervalo de 0 a 1, afirmando que  $0 < r < 1$  por lo que la correlación es buena, fuerte en algunos casos y positiva entre ellos, es más, si observamos el figura N° 09 y 10, notamos que la mayoría de las personas encuestadas están conscientes de que la falta

información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad y que si son parte de la cartera de clientes morosos se comprometerían a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente, resultados que la entidad financiera debe tomar en cuenta para no contar dentro de su cartera con clientes morosos. Del estudio realizado sobre las causas de la morosidad destaca que las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas sobre el comportamiento de pagos de los clientes relacionado en la capacidad de pagos, como el aumento de los salarios, tipos de interés activos (Aguilar G. , 2004, pág. 23) Además, señala que una posible causa del incremento en la morosidad en estas instituciones financieras es el posible incentivo que tienen los gestores de asumir políticas de crédito más arriesgadas y que cuando hay problemas de solvencia estas buscan segmentos más rentables pero tienen que asumir riesgos mayores. (Aguilar G. , 2004, pág. 25). Estos resultados son parcialmente similares a los estudios realizados por (Quillatupa, 2017), en tanto sus estudios se relacionaron entre un proceso crediticio y su impacto en la morosidad de la cartera crediticia y dichas preguntas nos lleva a demostrar el tercer objetivo específico que es de conocer la relación entre las principales causas exógenas con la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 y de esta manera validamos el tercer problema específico planteado en nuestra investigación de ¿Cómo se relaciona las principales causas exógenas con la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018?.

Con lo que respecta al análisis de los estados financieros, como un proceso en él se procede a realizar la evaluación de la situación económica, financiera, presente, pasado. Estableciéndose todo el resultado de las operaciones de una institución con el fin de establecer estimaciones, predicciones sobre los resultados futuros. Del estudio realizado en el cual se aprecia en este informe de Estabilidad Financiera se analizan los principales indicadores financieros internacionales de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (Capard) y algunos países de América del Sur y México (SAM) 1. Con el fin de evaluar la situación de los establecimientos de crédito (EC) de la región 2, se tienen en cuenta el comportamiento de la cartera, la gestión del riesgo, la rentabilidad y la eficiencia (Banco, 2017). Estos resultados son parcialmente similares a los estudios realizados por (kcomt, 2017), en tanto sus estudios demostraron - Después de la construcción de indicadores de Condiciones Financieras (ICF) utilizando la

metodología de principales componentes todas las empresas financieras se comprobó la buena capacidad de medición de cada indicador relacionando a cada uno con el indicador de morosidad de cada institución financiera, encontrando un alto y significativo porcentaje de correlación.

## **V. CONCLUSIONES**

- 1) En esta tesis se conocieron la relación entre los indicadores de mora en calidad de cartera en la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018, y mediante el análisis respectivo percibimos que un alto porcentaje de personas encuestadas son conscientes de que existe una relación directa entre los indicadores de mora en calidad de cartera y analizando la cartera atrasada es uno de los más importantes que repercute en forma negativa en la rentabilidad de esta institución.
- 2) En este estudio se conocieron la relación entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 y en la que se ha comprobado que la mayoría de las personas encuestas están convencidos existe relación entre las principales causas endógenas en este caso por una inadecuada evaluación crediticia y escasas políticas de crédito que influyen en la gestión de la ONG ADISA.
- 3) En esta tesis se conocieron la relación entre las principales causas exógenas y la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018, evidenciado también que un alto porcentaje de las personas encuestadas son conscientes de que existe relación entre las principales causas exógenas haciendo referencia al comportamiento de los clientes y el riesgo crediticio que afectan la liquidez de la ONG ADISA.
- 4) En esta tesis se determinaron la influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018, se llega a la conclusión general que el nivel de morosidad de los clientes influye significativamente en la estabilidad financiera y que la relación entre las variables morosidad y la estabilidad financiera es directa y que fue comprobado a través del análisis de los indicadores financieros.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1) A la entidad, implementar requisitos rigurosos que le permitan garantizar la recuperación del crédito en el tiempo establecido, para no perjudicar a la entidad financiera.
- 2) Es importante que la entidad financiera implemente una política crediticia con estrategias orientadas al fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores y promotores de crédito de la entidad financiera, para realizar una adecuada evaluación, selección y acompañamiento de los clientes.
- 3) Se recomienda también implementar módulos de información al cliente donde se brinde una información clara y precisa, con personal capacitado para este fin, esto va permitir al cliente realizar una evaluación de su capacidad de pago y de los requisitos a presentar para acceder a un crédito y no caer en mora.
- 4) Es importante socializar, conocer y establecer como las políticas crediticias implementadas por la entidad favorecen la estabilidad financiera, que el personal que labora tome conciencia que la morosidad de los clientes influye directamente en la rentabilidad de la entidad y el cumplimiento de las metas propuestas en el tiempo influirá en la estabilidad financiera de la ONG ADISA.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Acerca de nosotros:Cuentafacto* . (26 de Noviembre de 2018). Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de sitio de: cuentafacto: <http://www.cuentafacto.es/tu-interes/que-estabilidad-financiera-por-que-preocupa/>
- Aguilar, G. (2004). *Análisis de la Morosidad de las instituciones microfinancieras(IMF) en el Perú*. Lima, Perú: Institutos de Estudios Peruanos.
- Aguilar, G. y Cárdenas, G. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú (Documento de Trabajo 133, Serie Economía, 38)*. Lima: IEP Ediciones, 2004.
- Aguilar, L. (2017). *Alto Índice de morosidad de la empresa Vitalplan SA*. Tesis Pregrado previa a la obtención del Título de Ingeniera en tributación y Finanzas., Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil.
- Aguilar,G.; Camargo,G. y Morales,R. (20 de Diciembre de 2006). *A cerca de nosotros:cies.org.pe*. Recuperado el 16 de marzo de 2019, de sitio web de Cies.org.pe:  
[http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10\\_aguilarr.pdf](http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilarr.pdf)
- Aguilar,G; Camargo, G y Morales,R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano. Informe final de investigación*. CIES. Lima Perú: Instituto de Estudios Peruanos.
- Anti, O. (2017). *Influencia de las políticas macroprudenciales en la estabilidad del sistema financiero boliviano*. Universidad Mayor San Andres, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, La Paz.
- Banco, d. I. (15 de setiembre de 2017). *Acerca de nosotros: banrep.gov.co*. Recuperado el 02 de 05 de 2019, de sitio web de banrep.gov.co:  
<http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/informe-especial-de-indicadores-internacionales-sep-2017.pdf>
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Gestión*.

- Cabezas, C. (2016). *Análisis de la Morosidad de la cartera de Crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010-2015*. Escuela Politécnica Nacional, Facultad de Ciencias Administrativas, Quito.
- Calloapaza, C. (2017). *El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de gestión crediticia, en las agencias de Tacna. Periodo 2010-2014*. Universidad de Tacna, Escuela de Posgrado, Tacna.
- Candelario, I. y De la Vega, Bárbara. (2013). *Estudios e interpretación práctica de la legislación sobre morosidad*. Valencia, España: Editorial Tirant Lo Blanch.
- Ferrer, A. (2012). *Estados Financieros: Análisis e interpretación por sectores económicos*. (Primera ed.). Lima: Editores Pacífico SAC.
- Kcomt, A. (22 de 10 de 2017). *Acerca de nosotros: pirhua.udep.edu.pe*. Recuperado el 1 de febrero de 2019, de sitio web de pirhua.udep.edu.pe: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2912/ECO\\_062.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2912/ECO_062.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- kcomt, A. (2017). *Medición de la Estabilidad financiera y su relación con su ciclo económico peruano: Un análisis para el periodo 2001-2015*. Universidad de Piura, Departamento académico de Economía, Piura.
- Marban, R. (Marzo de 2016). Las ONGs microfinanciera: ¿siguen manteniendo su misión social? *Revesco*(123), 118.
- Marzo, C.; Wicijo, C. y Rodriguez, L. (s.f.). *Acerca de nosotros: bsm.upf.edu*. Recuperado el 15 de enero de 2019, de sitio web de bsm.upf.edu: [https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07\\_03\\_prevencion\\_morosidad.pdf](https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevencion_morosidad.pdf)
- Ortiz, J. (6 de Junio de 2014). *Acerca de nosotros: Finanzas y Proyectos*. Recuperado el 10 de Febrero de 2019, de sitio web de Finanzas y Proyectos: <https://finanzasyproyectos.net/estabilidad-financiera-mito-o-realidad/>
- Parodi, C. (23 de Marzo de 2013). ¿Qué es un sistema financiero? *Diario Gestión*.
- Parrales, C. (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*. Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Unidad de Maestría en Administración de Empresas, Guayaquil.

- Quillatupa, H. (2017). *Determinates de la Morosidad del Banco Agropecuario para el Periodo 2016*. Tesis Pregrado, Universidad Nacional Agraria La Molina, Facultad de Economía y Planificación, Lima.
- Ramirez, C y Robles, M. (2016). *La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo años 2014-2015*. Trujillo.
- Redacción, G. (29 de setiembre de 2018). Morosidad se incrementa en todo tipo de créditos excepto en los vehiculares. *Diario Gestión*.
- Rodriguez, M. (2018). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio-2017*. Tesis Pre grado, Universidad Cesar Vallejo, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, Chiclayo.
- Rodríguez, R. (05 de 06 de 2003). Aeca. Recuperado el 12 de 04 de 2019, de sitio web de Aeca: <http://www.aeca1.org/xiiicongresoaecca/cd/209a.pdf>
- SUPERINTENDENCIA, B. Y. (31 de Diciembre de 2017). *Acerca de nosotros: sbs.gob.pe*. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de Web de sbs.gob.pe: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Superintendencia, d. B. (26 de Setiembre de 2014). *Acerca de nosotros: Sbs.gob.pe*. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de sitio web de Sbs.gob.pe: [www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf\\_csf/20140926\\_Res\\_3780-2011.doc](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/20140926_Res_3780-2011.doc)
- Villalba, G. (2017). *Estabilidad Financiera y sus efectos en el crecimiento Económico en Colombia para el Periodo 2000-2016*. Monografía para Obtención de Título de Economista, Universidad La Salle, Departamento de Economía, Bogotá, D.C.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### TÍTULO: “INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA ESTABILIDAD FINANCIERA DE LA ONG ADISA, HUAMANGA, 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
<p>General: ¿Cómo influye la morosidad de los clientes en la estabilidad de la ONG ADISA, Huamanga 2018?</p>	<p>General: Determinar la influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.</p>	<p>General: <b>H<sub>0</sub>:</b> El nivel de morosidad de los clientes influye significativamente en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018. <b>H<sub>1</sub>:</b> El nivel de morosidad de los clientes no influye significativamente en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga, 2018.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> X= Morosidad DIMENSIONES X1= indicadores de mora en calidad de cartera X2= Principales causas endógenas X3=Principales causas exógenas</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Y=Estabilidad Financiera DIMENSIONES Y1= Rentabilidad Y2= Gestión Y3= Liqueidez</p>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> TIPO DE LA INVESTIGACIÓN: Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental – Correlacional, Transversal</p> <p style="text-align: center;"> <math display="block">M \begin{matrix} / &amp; r \\ \backslash &amp; V_2 \end{matrix} V_1</math> </p> <p>Dónde: M: Trabajadores y clientes morosos de la ONG ADISA. V<sub>1</sub>: Morosidad V<sub>2</sub>: Estabilidad Financiera</p>	<p><b>Población:</b> La población estará compuesta por todos los Trabajadores (10) y 330 clientes morosos de la ONG ADISA y como documentos los Estados Financieros.</p> <p><b>Muestra:</b> El tipo de muestreo fue el muestreo no probabilístico por conveniencia y compuesta por 10 trabajadores administrativos que es el total y 40 clientes morosos de la ONG ADISA.</p>	<p><b>Técnicas de Recolección de Datos:</b> -Observación -Encuesta -Documental</p> <p><b>Instrumentos de Recolección de Datos:</b> -Guía de observación -Cuestionario -Ficha bibliográfica.</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Procedimientos Estadísticos y el software SPSS</p> <p><b>Validez,</b> se validó por juicio de 03 expertos.</p> <p><b>Confiabilidad.</b> Se validó al 100% de la muestra y la fiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach es 0.891 determinando que el instrumento es bueno.</p>
<p>Específicos 1.- ¿Cómo influye los indicadores de mora en calidad de cartera en la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga 2018? 2.- ¿Cómo influye entre las principales causas endógenas en la gestión de la ONG ADISA, Huamanga 2018? 3. ¿Cómo influye las principales causas exógenas con la liquidez de la ONG ADISA, ¿Huamanga 2018?</p>	<p>Específicos 1.- Conocer la influencia entre los indicadores de mora en calidad de cartera en la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 2.- Conocer la influencia entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 3.- Conocer la influencia entre las principales causas exógenas con la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018</p>	<p>Específicos <b>Variable específica 1:</b> <b>H<sub>0</sub>:</b> Existe influencia significativa entre los indicadores de mora en calidad de cartera y la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 <b>H<sub>1</sub>:</b> No existe influencia significativa entre los indicadores de mora en calidad de cartera y la rentabilidad de la ONG ADISA, Huamanga, 2018</p> <p><b>Variable específica 2:</b> <b>H<sub>0</sub>:</b> Existe influencia significativa entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018 <b>H<sub>1</sub>:</b> No existe influencia significativa entre las principales causas endógenas y la gestión de la ONG ADISA, Huamanga, 2018</p> <p><b>Variable específica 3:</b> <b>H<sub>0</sub>:</b> Existe influencia significativa entre las principales causas exógenas y la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018. <b>H<sub>1</sub>:</b> No existe influencia significativa entre las principales causas exógenas y la liquidez de la ONG ADISA, Huamanga, 2018</p>				

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA VALORATIVA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
MOROSIDAD	Imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento	La variable será evaluada por información documental, análisis por porcentajes y ratios y encuesta a los trabajadores de la ONG y a los clientes morosos	X1 = indicadores de mora en calidad de cartera	Mora de crédito vencida	Encuesta y Medición con indicadores.	Nunca = 1 Pocas veces = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:  -Observación -Encuesta -Documental  INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS  -Guía de observación -Cuestionario -Ficha bibliográfica.	
				Mora de crédito refinanciada				
				Mora de crédito de alto riesgo				
			X2 = Principales causas endógenas	Inadecuada evaluación				X1: del 1 al 4.
				Políticas crediticias				
			X3 = Principales causas exógenas	Comportamiento de los clientes				X2: del 5 al 8.
Riesgo crediticio								
ESTABILIDAD FINANCIERA	Cuando el activo circulante es superior al pasivo circulante. Es decir, el neto patrimonial de la empresa permite cubrir sus gastos fijos y parte de sus gastos operacionales. En este caso, la empresa estaría en situación de equilibrio financiero, propiciando la generación de márgenes de beneficio. (Acerca de nosotros:Cuentafacto , 2018)	La variable será evaluada a información documental, análisis , análisis por porcentajes y ratios y encuesta a los trabajadores de la ONG y una encuesta al gerente general	Y1= Rentabilidad	Indicadores	X3: del 9 y 10.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS  Procedimientos Estadísticos y el software SPSS		
			Y2= Gestión	Tecnología de crédito.				
				Reporte mensual				

### Anexo 3: Instrumentos



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: **INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA ESTABILIDAD FINANCIERA DE LA ONG ADISA,**

**HUAMANGA, 2018”**

Autora: **SANDRA KARINA CORDERO PALOMINO**

Lea detenidamente y marque con un aspa (X) la respuesta que corresponda, es anónimo y estas son las alternativas propuestas.

Nunca	Pocas veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Variable Dependiente	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		X1: Indicadores de mora en calidad de cartera.					
1	Gestión	¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo?					
2	Gestión	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento de los analistas o promotores de crédito?					
3	Gestión	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera?					
4	Rentabilidad	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente?					
		<b>X2: Principales causas endógenas.</b>					
5	Rentabilidad	¿Cree usted que, la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico?					
6	Rentabilidad	¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros?					
7	Gestión	¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o analistas de crédito?					
8	Gestión	¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito?					
		<b>X3: Principales causas exógenas.</b>					
9	Gestión	¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad?					
10	Rentabilidad	¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente?					

## **Anexo 4: Validación de Instrumentos**

	<b>EXPEDIENTE PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICION</b>		Fecha de Actualización:	
			Página:	Página
Elaborado: Dra. Grisi Bernardo Santiago	Revisado: Carmela Del Pilar Alay Paz		Aprobado: Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica	
Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica	Licenciamiento		Resolución N° 0005	

## UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

# EXPEDIENTE PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS

Usuario de Windows

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): Pedro Gostila Castillo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2019-I, aula 003, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Público

El título o nombre del proyecto de investigación es: Influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga 2018° y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadoras.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

SANDRA KARINA CORDERO PALOMINO

D.N.I.:46457497

**ANEXO N° 03**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para usted, la falta de pago oportuno de los préstamos o de un crédito genera morosidad?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que, la morosidad afecta la economía de una entidad financiera?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que, la morosidad de un cliente se convierta en un crédito de alto riesgo para la entidad financiera?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que, el crédito de alto riesgo afecta la economía y la estabilidad financiera de la entidad?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que, el mayor porcentaje de morosidad pondría en riesgo la estabilidad de la empresa?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento del analistas o promotores de crédito?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que, existe la necesidad de fortalecer las capacidades de los analistas o Promotores de crédito?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico?	✓		✓		✓		
12	¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros?	✓		✓		✓		
13	¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o Analistas de crédito?	✓		✓		✓		
14	¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito?	✓		✓		✓		
15	¿Cree usted que, si una persona tiene deudas en más de una entidad, debería calificar como cliente?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que, la cobranza por vía judicial sea la estrategia eficaz de cobro para los clientes morosos?	✓		✓		✓		
17	¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted que, la entidad evalúa su liquidez mediante indicadores formulados de sus estados financieros?	✓		✓		✓		
19	¿Cree usted que, una política de incentivos o reconocimientos a los clientes que pagan puntualmente sus créditos haría que disminuya la morosidad?	✓		✓		✓		
20	¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C.: Costilla, Castilla, Pedro.

DNI: 09925834 .

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION





	<b>EXPEDIENTE PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>	Fecha de Actualización:	
		Página:	Página
Elaborado: Dra. Grisi Bernardo Santiago	Revisado: Carmela Del Pilar Alay Paz	Aprobado: Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica	
Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica	Licenciamiento	Resolución N° 0005	

## **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

# **EXPEDIENTE PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS**

Usuario de Window  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): Torres Soldevilla Yuli

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2019-I, aula 003, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Público

El título o nombre del proyecto de investigación es: Influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadoras.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma

SANDRA KARINA CORDERO PALOMINO

D.N.I.:46457497

**ANEXO N° 03  
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

N°	Dimensiones / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Para usted, la falta de pago oportuno de los préstamos o de un crédito genera morosidad?	/		/		/		
2	¿Cree usted que, la morosidad afecta la economía de una entidad financiera?	/		/		/		
3	¿Cree usted que, la morosidad de un cliente se convierta en un crédito de alto riesgo para la entidad financiera?	/		/		/		
4	¿Cree usted que, el crédito de alto riesgo afecta la economía y la estabilidad financiera de la entidad?	/		/		/		
5	¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo?	/		/		/		
6	¿Cree usted que, el mayor porcentaje de morosidad pondría en riesgo la estabilidad de la empresa?	/		/		/		
7	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento del analistas o promotores de crédito?	/		/		/		
8	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera?	/		/		/		
9	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente?	/		/		/		
10	¿Cree usted que, existe la necesidad de fortalecer las capacidades de los analistas o Promotores de crédito?	/		/		/		
11	¿Cree usted que la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico?	/		/		/		
12	¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros?	/		/		/		
13	¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o Analistas de crédito?	/		/		/		
14	¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito?	/		/		/		
15	¿Cree usted que, si una persona tiene deudas en más de una entidad, debería calificar como cliente?	/		/		/		
16	¿Cree usted que, la cobranza por vía judicial sea la estrategia eficaz de cobro para los clientes morosos?	/		/		/		
17	¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad?	/		/		/		
18	¿Cree usted que, la entidad evalúa su liquidez mediante indicadores formulados de sus estados financieros?	/		/		/		
19	¿Cree usted que, una política de incentivos o reconocimientos a los clientes que pagan puntualmente sus créditos haría que disminuya la morosidad?	/		/		/		
20	¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C: Torres Soldevilla Yuli

DNI: 28304283

Especialidad del validador: Auditoría en Control y Gestión

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Y. Juan', written over a diagonal line that extends from the bottom left towards the top right.

	<b>EXPEDIENTE PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICION</b>	Fecha de Actualización:	----
		Página:	Página
Elaborado: Dra. Grisi Bernardo Santiago	Revisado: Carmela Del Pilar Alay Paz	Aprobado: Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica	
Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica	Licenciamiento	Resolución N° 0005	

**UNIVERSIDAD PRIVADA  
TELESUP**

**EXPEDIENTE PARA  
VALIDAR  
INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DEL  
JUICIO DE EXPERTOS**

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): .....TEC SIHUA..... @USPE..... JOSE LUIS.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2019-I, aula 003, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Público

El título o nombre del proyecto de investigación es: "Influencia de la morosidad de los clientes en la estabilidad financiera de la ONG ADISA, Huamanga 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadoras.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

SANDRA KARINA CORDERO PALOMINO

D.N.I:46457497

**ANEXO N° 03  
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para usted, la falta de pago oportuno de los préstamos o de un crédito genera morosidad?	/		/		/		
2	¿Cree usted que, la morosidad afecta la economía de una entidad financiera?	/		/		/		
3	¿Cree usted que, la morosidad de un cliente se convierta en un crédito de alto riesgo para la entidad financiera?	/		/		/		
4	¿Cree usted que, el crédito de alto riesgo afecta la economía y la estabilidad financiera de la entidad?	/		/		/		
5	¿Cree usted que, la morosidad sea por los requisitos no muy exigentes que la entidad solicita para la garantía del préstamo?	/		/		/		
6	¿Cree usted que, el mayor porcentaje de morosidad pondría en riesgo la estabilidad de la empresa?	/		/		/		
7	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de seguimiento del analistas o promotores de crédito?	/		/		/		
8	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de una política crediticia que debe implementar la entidad financiera?	/		/		/		
9	¿Cree usted que, la morosidad es por falta de conocimiento y estrategias del Promotor en la evaluación y selección al cliente?	/		/		/		
10	¿Cree usted que, existe la necesidad de fortalecer las capacidades de los analistas o Promotores de crédito?	/		/		/		
11	¿Cree usted que la empresa debería implementar y mejorar estrategias en las políticas de crédito para tener un mejor resultado estadístico?	/		/		/		
12	¿Según usted, la entidad evalúa periódicamente sus estados financieros?	/		/		/		
13	¿Según usted, la entidad realiza cursos de capacitación a los promotores o Analistas de crédito?	/		/		/		
14	¿Según usted, la entidad realiza charlas de orientación a los clientes que solicitan un crédito?	/		/		/		
15	¿Cree usted que, si una persona tiene deudas en más de una entidad, debería calificar como cliente?	/		/		/		
16	¿Cree usted que, la cobranza por vía judicial sea la estrategia eficaz de cobro para los clientes morosos?	/		/		/		
17	¿Cree usted que, la falta información adecuada y pertinente a los clientes les permite caer en morosidad?	/		/		/		
18	¿Cree usted que, la entidad evalúa su liquidez mediante indicadores formulados de sus estados financieros?	/		/		/		
19	¿Cree usted que, una política de incentivos o reconocimientos a los clientes que pagan puntualmente sus créditos haría que disminuya la morosidad?	/		/		/		
20	¿Si usted, es parte de la cartera de clientes morosos se comprometería a cancelar su deuda si le brindan facilidades de pago oportunamente?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C.: Escobedo Anispa Jose Luis.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C.: Bioselmo Acevedo Toral

DNI: 43525384

Especialidad del validador: Abogado en Gestión Pública



## Anexo 5: Matriz de Datos.

Encuestados	DIMENSIONES																			
	VARIABLES INDEPENDIENTES Y VARIABLES DEPENDIENTES																			
	Indicadores de mora en calidad de cartera						Principales causas endógenas							Principales causas exógenas						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	3	3
2	5	2	4	3	4	5	3	2	4	5	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4
3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5
4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5
5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
6	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
7	3	3	3	4	3	4	3	4	2	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5
8	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	5
9	5	4	4	5	2	5	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4
10	4	3	4	4	2	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	5	3	2	2	5
11	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	2	3	2	3	5	2	4	3	3
12	3	3	3	4	3	4	1	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3
13	4	4	3	5	2	5	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4
14	4	5	3	4	2	5	2	3	2	3	3	4	2	2	3	5	3	3	3	4
15	4	4	3	3	2	5	1	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	5
16	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	5	2	4	3	5
17	3	4	3	5	4	5	2	4	2	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4
18	5	5	3	4	3	4	2	4	2	4	5	4	3	5	3	5	2	5	3	4
19	4	3	4	3	2	5	4	3	2	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	5
20	4	4	5	5	3	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5
21	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5
22	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	5
23	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
24	5	5	3	4	2	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5
25	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5
26	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5
27	3	4	3	4	4	5	3	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5
28	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3
29	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	2	5	2	5	3	4
30	3	4	4	2	1	2	4	3	5	5	5	3	3	3	2	2	3	3	2	5
31	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	1	3	1	3	4	5
32	2	3	3	3	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	2	1	3	3	5
33	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4
34	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3
35	3	4	3	4	3	5	5	2	3	3	4	5	3	3	2	3	2	3	2	4
36	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3
37	4	3	3	4	2	4	4	3	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4
38	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	4	3	3	3	4	2	5	3	4
39	3	4	2	4	3	5	4	2	5	3	3	5	4	3	2	4	3	5	3	4
40	3	4	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	2	4	3	5	3	3
41	5	3	2	3	3	5	4	3	5	5	4	4	4	2	2	4	3	5	3	4
42	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	2	3	3	4	3	5	2	3
43	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	3	3	2	3	4	5	3	4
44	2	5	5	4	3	5	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	2	5	3	4
45	3	5	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	5	3	4
46	2	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	5	4	3
47	4	3	2	2	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	2	4	3	5	3	4
48	3	4	2	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	2	2	4	3	5	4	5
49	2	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	5	2	3
50	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	5	4	4

## Anexo 6: Propuesta valor.

### Balance general:

FORMATO 01				
 <b>ONG ALIANZA PARA EL DESARROLLO SOCIAL AYACUCHO INTEGRAL</b> <b>BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b> <b>EXPRESADO EN NUEVOS SOLES</b>				
	Monto Historico	Monto Ajustado	Total Historico	Total Ajustado
<b>ACTIVO</b>				
<b>DISPONIBLE</b>	<b>8,150.00</b>	<b>8,150.00</b>	<b>8,150.00</b>	<b>8,150.00</b>
Caja	8,150.00	8,150.00	8,150.00	8,150.00
Bancos y Otras Empresas del Sistema Financiero	-	-	-	-
Otras Disponibles	-	-	-	-
Rendimiento devengado del Disponible	-	-	-	-
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>478,702.03</b>	<b>478,702.03</b>	<b>478,702.03</b>	<b>478,702.03</b>
Creditos Vigentes	464,252.03	464,252.03	464,252.03	464,252.03
Creditos Reestructurados	-	-	-	-
Creditos Refinanciados	-	-	-	-
Creditos Vencidos	45,426.00	45,426.00	45,426.00	45,426.00
Creditos de Cobranza Judicial	-	-	-	-
Rendimiento devengado de Creditos Vigentes	13,450.00	13,450.00	13,450.00	13,450.00
-Provisiones para Creditos	-44,426.00	-44,426.00	-44,426.00	-44,426.00
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Otras Cuentas por cobrar	-	-	-	-
<b>INVERSIONES PERMANENTES</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Inv por Partic Patrimonial en pers Jurid del Pais	-	-	-	-
Otras Inversiones permanentes	-	-	-	-
<b>INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>84,501.00</b>	<b>84,501.00</b>	<b>84,501.00</b>	<b>84,501.00</b>
-Depreciacion Acumulada	-45,420.00	-45,420.00	-45,420.00	-45,420.00
<b>IMPUESTOS A LA RENTA Y PARTIC. DIFER</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidas	-	-	-	-
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
- Amortizacion Acumulada por Gastos amortizables	-	-	-	-
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>525,933.03</b>	<b>525,933.03</b>	<b>525,933.03</b>	<b>525,933.03</b>
<b>CONTINGENTES DEUDORAS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>523,000.00</b>	<b>523,000.00</b>	<b>523,000.00</b>	<b>523,000.00</b>
<b>CONTRACUENTA DE CTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>PASIVO</b>				
<b>OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS</b>	<b>345,283.00</b>	<b>345,283.00</b>	<b>345,283.00</b>	<b>345,283.00</b>
Obligaciones de Cuentas de Ahorro	49,432.00	49,432.00	49,432.00	49,432.00
Obligaciones a cuentas a Plazos	260,425.00	260,425.00	260,425.00	260,425.00
Gastos por Pagar de obligaciones con los Asociados	35,426.00	35,426.00	35,426.00	35,426.00
Otras Obligaciones	-	-	-	-
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Otras Cuentas por Pagar	-	-	-	-
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Adeudos y oblig. Con Empr. e Inst. Finan. del Pais	-	-	-	-
<b>PROVISIONES</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Provisiones para Creditos Contingentes	-	-	-	-
Provisiones para Otras Contingencias	-	-	-	-
Provisiones Asociativas	-	-	-	-
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Otros Pasivos	-	-	-	-
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>345,283.00</b>	<b>345,283.00</b>	<b>345,283.00</b>	<b>345,283.00</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Capital Social	145,420.00	145,420.00	145,420.00	145,420.00
Capital Adicional	-	-	-	-
Reservas	-	-	-	-
Ajuste del Patrimonio	-	-	-	-
Resultados Acumulados	17,058.03	17,058.03	17,058.03	17,058.03
Resultado neto del ejercicio	18,172.00	18,172.00	18,172.00	18,172.00
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>180,650.03</b>	<b>180,650.03</b>	<b>180,650.03</b>	<b>180,650.03</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>525,933.03</b>	<b>525,933.03</b>	<b>525,933.03</b>	<b>525,933.03</b>
<b>CONTINGENTES DEUDORAS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>523,000.00</b>	<b>523,000.00</b>	<b>523,000.00</b>	<b>523,000.00</b>
<b>CONTRACUENTA DE CTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## Estados de perdida y ganancia:

		ONG ALIANZA PARA EL DESARROLLO SOCIAL AYACUCHO INTEGRA			
		ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS AL 31 DE DICIEMBRE 2018			
		EXPRESADO EN NUEVOS SOLES			
		Monto	Monto	Total	Total
		Historico	Ajustado	Historico	Ajustado
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>		<b>198,420.00</b>	<b>198,420.00</b>	<b>198,420.00</b>	<b>198,420.00</b>
Intereses por disponibles			-	-	-
Interes y Comisiones por Cartera de Creditos		198,420.00	198,420.00	198,420.00	198,420.00
Interes y Comisiones por fondos Interbancarios			-	-	-
Otras Comisiones			-	-	-
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		<b>30,425.00</b>	<b>30,425.00</b>	<b>30,425.00</b>	<b>30,425.00</b>
Intereses y Comisiones por obligaciones con los A		30,425.00	30,425.00	30,425.00	30,425.00
Interese por Adeu y Oblig con emp e inst Financ pais			-	-	-
Comisiones y Otros Cargos por Obligacion Finan			-	-	-
Diferencia de cambio de Operaciones varias			-	-	-
Otros Gastos financieros			-	-	-
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>		<b>167,995.00</b>	<b>167,995.00</b>	<b>167,995.00</b>	<b>167,995.00</b>
Provisiones para Incob de credito del Ejercicio		16,425.00	16,425.00	16,425.00	16,425.00
Int. Por Adeudos y Oblig. Con Emp e Inst Financieras del F					
Provisiones para Incob de credito de Ejercicio Anteriores			-	-	-
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>		<b>151,570.00</b>	<b>151,570.00</b>	<b>151,570.00</b>	<b>151,570.00</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>		<b>15,902.00</b>	<b>15,902.00</b>	<b>15,902.00</b>	<b>15,902.00</b>
Ingresos por Operaciones Contingentes		9,450.00	9,450.00	9,450.00	9,450.00
Ingresos Varios		6,452.00	6,452.00	6,452.00	6,452.00
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Gastos por Operaciones Contingentes					
Gastos Diversos			-	-	-
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>		<b>167,472.00</b>	<b>167,472.00</b>	<b>167,472.00</b>	<b>167,472.00</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>		<b>136,850.00</b>	<b>136,850.00</b>	<b>136,850.00</b>	<b>136,850.00</b>
Gastos de Personal		78,425.00	78,425.00	78,425.00	78,425.00
Gastos de Directivos			-	-	-
Gastos de Servicios Recibidos de terceros		58,425.00	58,425.00	58,425.00	58,425.00
Impuestos y Contribuciones			-	-	-
Gastos de Actividades Asociativas			-	-	-
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>		<b>30,622.00</b>	<b>30,622.00</b>	<b>30,622.00</b>	<b>30,622.00</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION</b>		<b>12,450.00</b>	<b>12,450.00</b>	<b>12,450.00</b>	<b>12,450.00</b>
Provisiones para incobrab de cuentas por cobrar			-	-	-
Depreciacion de Inmuebles, Mobiliario y eq		12,450.00	12,450.00	12,450.00	12,450.00
Amortizacion de Gastos			-	-	-
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>		<b>18,172.00</b>	<b>18,172.00</b>	<b>18,172.00</b>	<b>18,172.00</b>
<b>OTROS INGRESOS Y EGRESOS</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ingresos Extraordinarios			-	-	-
Ingresos de Ejercicios Anteriores			-	-	-
Gastos Extraordinarios			-	-	-
Gastos de Ejercicios Anteriores			-	-	-
<b>RESULT. DEL EJERC. ANTES DE PARTICIPACION</b>		<b>18,172.00</b>	<b>18,172.00</b>	<b>18,172.00</b>	<b>18,172.00</b>
<b>DISTRIBUCION LEGAL DE RENTA NETA</b>			-	-	-
<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>			-	-	-
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>		<b>18,172.00</b>	<b>18,172.00</b>	<b>18,172.00</b>	<b>18,172.00</b>

**Cuadro de morosidad 2018:**

**CARTERA VIGENTE Y MORA VENCIDA POR AGENCIA**

Agencia	Cartera Total		Cartera Vencida < 30 días			Mora Vencida >01 día (Incluida Judicial)			Mora Contable
	N°	Monto	N°	Monto	%	N°	Monto	%	> 30 días
AYACUCHO	215	509,678.00	14	45,426.00	8.91	0	0	0	0
Total									

FUENTE: Reporte.

**SALDOS DE CARTERA VIGENTE Y MORA VENCIDA(RANGOS) X ANALISTA AL 30/12/2018**

Analista	Saldo Vigente		Saldo Judicial		Saldo Total		Cart. Venc. 1-7 días			Cart. Venc. 8-15 días		
	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	%Mora	N°	Monto	%Mora
	201	464,252.03	0	0	0	0	10.00	23,451.00	4.6	4	21,975	4.31

FUENTE: Reporte.

Cart. Venc. 16-30 días			Cart. Venc. < = 30 días			Cart. Venc.> 30 días		Saldo Judicial		Total cartera vencida		
N°	Monto	%Mora	N°	Monto	%Mora	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	%Mora
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45,426	4.31

FUENTE: Reporte.

CARTERA MOROSA

Analista	SALDOS VENCIDOS AL 31/12/2018				SALDOS JUDICIAL AL 31/12/2018				SALDOS TOTAL VENCIDOS AL 31/12/2018			
	N°	S/	NUEVO	RECURR	N°	S/	NUEVO	RECURR	N°	S/	NUEVO	RECURR
	14	45,426.00	0	0	0	0	0	0	14	45,426	0	0

Analista	CARTERA VENCIDA				CARTERA JUDICIAL				CARTERA TOTAL VENCIDOS			
	N°	S/	NUEVO	RECURR	N°	S/	NUEVO	RECURR	N°	S/	NUEVO	RECURR

Analista	VARIACIÓN VENCIDA		VARIACIÓN JUDICIAL		VARIACIÓN TOTAL		% MORA
	N°	S/	N°	S/	N°	S/	
	14	45,426.00	0	0	0	0	8.91