

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**“SOBRE ENDEUDAMIENTO Y MOROSIDAD EN LOS BANCOS
COMUNALES DEL MOVIMIENTO MANUELA RAMOS DEL DISTRITO DE
MANANTAY, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE
UCAYALI 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

CARILDA ROBERTA AGUEDO TOLENTINO

JACKY MITZI PINEDO NOA

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS



“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Siendo las 5.30 PM del día lunes 16 de diciembre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en el artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos, se reunió el jurado integrado por **Mg. Moisés Romero Tovar** (Presidente) **Mg. Olmedo Pizango Isuiza** (Miembro) y **Mg. Tony Hilton Saavedra Murga** (Miembro).

Se realizó la sustentación de la Tesis Titulada: **“SOBRE ENDEUDAMIENTO Y MOROSIDAD EN LOS BANCOS COMUNALES MANUELA RAMOS DEL DISTRITO DE MANANTAY, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, REGION UCAYALI 2017”**, por (las), (los) Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **Carilda Roberta Aguedo Tolentino**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 7.25 PM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los Miembro del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Mg. Moisés Romero Tovar
Presidente


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro


.....
Mg. Tony Hilton Saavedra Murga
Miembro




.....
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS



“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Siendo las 5:30 PM del día lunes 16 de diciembre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en el artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos, se reunió el jurado integrado por **Mg. Moises Romero Tovar** (Presidente) **Mg. Olmedo Pizango Isuiza** (Miembro) y **Mg. Tony Hilton Saavedra Murga** (Miembro).

Se realizó la sustentación de la Tesis Titulada: **“SOBRE ENDEUDAMIENTO Y MOROSIDAD EN LOS BANCOS COMUNALES MANUELA RAMOS DEL DISTRITO DE MANANTAY, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, REGION UCAYALI 2017”**, por (las), (los) Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **Jacky Mitzi Pinedo Noa**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 7:25 PM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los Miembro del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Moises Romero Tovar
Presidente

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Mg. Tony Hilton Saavedra Murga
Miembro



Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Economista, Especialista en Negocios Internacionales.

Mg. Moisés Romero Tovar



Presidente

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Dr. Tony Hilton Saavedra Murga



Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando



Asesor

Bach. Carilda Roberta Aguedo Tolentino



Tesisista

Bach. Jacky Mitzi Pinedo Noa



Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELLECTUAL

Constancia

N° 346

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

SOBRE ENDEUDAMIENTO Y MOROSIDAD EN LOS BANCOS COMUNALES DEL MOVIMIENTO MANUELA RAMOS DEL DISTRITO DE MANANTAY, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, REGIÓN UCAYALI 2017

Cuyo autor (es) : **AGUEDO TOLENTINO, Carilda Roberta**
PINEDO NOA, Jacky Mitzi

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela profesional : **ECONOMIA**

Asesor (a) : **Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 09 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 26/09/2019

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELLECTUAL
DRA. DIMA PARI QUISPE
Direc. Gral. Prod. Intel

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Carilda Roberta Aguedo Tolentino
Autor de la TESIS titulada:
“ Sobreendeudamiento y Morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del Distrito de Manantay, Provincia de Coronel Porcillo, Departamento de Ucayali 2017”

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas Y Contables
Carrera Profesional de: Economía y Negocios Internacionales

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 09 / 2021

Email: Carilda_aguedo@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 961541144

DNI: 45716218

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Jacky Mitzi Pinedo Noa

Autor de la TESIS titulada:

< Sobreendeudamiento y Morosidad en los Bancos Comunes del Movimiento Manayeb Ramos del Distrito de Manantay Provincia de Coronel Portillo, Departamento del Ucayali 2017 >

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Economía y Negocios Internacionales

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 09 / 2021

Email: mitzipinedonoa@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 920708329

DNI: 46131194

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en este largo camino de preparación.

A mis padres, por apoyarme en todo momento.

Carilda Roberta.

.

A mi familia, por ser la motivación más grande de mi vida y brindarme su amor y apoyo incondicional.

Jacky Mitzi.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos acogido en sus aulas durante nuestra carrera universitaria.

A los docentes de la Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales, por compartir sus experiencias y conocimientos.

A nuestro asesor, Dr. Limber Pinchi Fasanando, por motivarnos hasta la culminación de la tesis.

A todas las personas que han contribuido que esta investigación culmine con éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTOS.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	7
1.4.1. Hipótesis General.....	7
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	8
1.5. VARIABLES.....	9
1.5.1. Variable Independiente.....	9
1.5.2. Variable Dependiente.....	9
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	10
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	13

2.1. ANTECEDENTES.....	13
2.2. BASES TEÓRICAS.....	18
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	39
3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.1.1. Método de Investigación.....	39
3.1.2. Diseño de Investigación.....	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
3.2.1. Población.....	40
3.2.2. Muestra.....	40
3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS...	41
3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos.....	41
3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.6. TRATAMIENTO DE DATOS.....	42
3.7. PRESENTACIÓN DE DATOS.....	42
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44
4.1. RESULTADOS.....	44
4.2. DISCUSIÓN.....	63
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1. CONCLUSIONES.....	65
5.2. RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXO.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Dimensiones, variables e indicadores.....	10
Tabla 2. Porcentaje de sobreendeudamiento y morosidad del Movimiento Manuela Ramos de los años 2012 – 2016 (Ucayali).....	44
Tabla 3. Variable sobreendeudamiento.....	45
Tabla 4. Dimensión educación financiera.....	46
Tabla 5. Dimensión evaluación.....	47
Tabla 6. Dimensión precariedad nacional.....	48
Tabla 7. Dimensión inestabilidad familiar.....	49
Tabla 8. Variable morosidad.....	50
Tabla 9. Dimensión calidad del cliente.....	51
Tabla 10. Dimensión control.....	52
Tabla 11. Dimensión características sociales.....	53
Tabla 12. Dimensión características económicas.....	54
Tabla 13. Correlación entre sobreendeudamiento y morosidad.....	55
Tabla 14. Correlación entre sobreendeudamiento y calidad del cliente.....	56
Tabla 15. Correlación entre sobreendeudamiento y control.....	57
Tabla 16. Correlación entre sobreendeudamiento y características sociales.....	58
Tabla 17. Correlación entre sobreendeudamiento y características económicas.....	59
Tabla 18. Correlación entre morosidad y evaluación financiera.....	60

Tabla 19.	Correlación entre morosidad y evaluación.....	61
Tabla 20.	Correlación entre morosidad y precariedad nacional.....	62
Tabla 21.	Correlación entre morosidad e inestabilidad familiar.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Variable sobreendeudamiento.....	45
Figura 2. Dimensión educación financiera.....	46
Figura 3. Dimensión evaluación.....	47
Figura 4. Dimensión precariedad nacional.....	48
Figura 5. Dimensión inestabilidad familiar.....	49
Figura 6. Variable morosidad.....	50
Figura 7. Dimensión calidad del cliente.....	51
Figura 8. Dimensión control.....	52
Figura 9. Dimensión características sociales.....	53
Figura 10. Dimensión características económicas.....	54

RESUMEN

El presente estudio, tuvo como objetivo establecer la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, la muestra estuvo conformada por 94 mujeres prestatarias, se les aplicó un cuestionario cerrado, los resultados se procesaron en el programa Excel, para el análisis de datos se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados indican, la existencia de una relación significativa entre el sobreendeudamiento y la morosidad.

Palabras clave: Sobreendeudamiento, educación financiera, morosidad, control.

ABSTRACT

The present study was carried out with the purpose of establishing the influence of the over-indebtedness in the delinquency in the Manuela Ramos Community Banks of the Manantay district, 2017, a study that aims to benefit the beneficiaries. The study responds to the type of descriptive correlational research, with correlational transectional design, with the variable over-indebtedness with a simple random of 94 women borrowers and the variable delinquency was applied 01 questionnaire closed to each of the variables of 8 items, with 3 options In response, the results were processed in the Excel program, and the analysis of the data was made through the Spearman correlation coefficient statistical test, with the program (SPSSv24). The correlation test demonstrates the existence of a significant relationship between over-indebtedness and delinquency, in addition, said correlation is qualified as positive, very high and therefore accepts the alternative hypothesis.

Keywords: Over-indebtedness, financial education, delinquency, control.

INTRODUCCIÓN

El endeudamiento se ha convertido en un medio para las empresas, las familias, las personas, con el propósito de financiar una serie de actividades, las personas recurren a estas entidades, para financiar un préstamo personal, un negocio, una vivienda, sin embargo muchas de estas decisiones no tienen siempre un final feliz, porque las personas se comprometen sin contar con los ingresos suficientes para pagar, entonces un mal endeudamiento genera problemas si es mal administrado, en este contexto se realizó la investigación, para lo cual se formuló el problema general, de la siguiente manera: ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017? Investigación que se desarrolló tomando en cuenta la presente estructura:

Capítulo I: El Problema de Investigación, este capítulo aborda la descripción y formulación del problema, plantea los objetivos, las hipótesis, conceptualiza las variables, justifica y describe la importancia, viabilidad y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, en este capítulo se hace mención a los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III: Metodología, en esta parte se describe el tipo, diseño y esquema de la investigación, se menciona la población y muestra, la técnica para elaborar instrumento de recolección, y técnicas de recojo de datos.

Capítulo IV: Resultados y Discusión, en este capítulo se presenta los resultados en tablas de contingencia y en figuras distribuidas por frecuencias; además la discusión de los resultados que responde a la contrastación de los

resultados obtenidos con los resultados citados en los antecedentes del marco teórico.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se presentan las conclusiones obtenidas de la investigación además las recomendaciones contiene la discusión de los resultados,

Finalmente, se señalan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Béjar (2012). Los bancos cumplen una función muy específica en la economía de libre mercado, como es actuar de intermediarios financieros entre ofertantes y demandantes de fondos. Por un lado, tienen la capacidad de estimular y recibir el ahorro de una sociedad, y por otro, distribuirlo entre los agentes económicos que lo necesitan para llevar a cabo sus actividades de consumo e inversión. En este contexto, la mayoría de sus operaciones se encuentran relacionadas con la asignación eficiente de los recursos que captan, función esencial para el funcionamiento de la economía productiva y, por consiguiente, para el propio desarrollo económico de los países. En países que no cuentan con fuentes alternativas de financiamiento, el sector bancario puede determinar y alterar la trayectoria del progreso económico, sobre todo mediante el proceso de intermediación financiera. La asimetría de información existente en las transacciones crediticias entre los que proveen el crédito y los que lo reciben hace, que en general, los mercados de crédito produzcan un resultado ineficiente porque la cantidad de créditos otorgados es menor a la que debería otorgarse para alcanzar el mayor bienestar social según Stiglitz y Weiss (1981). A nivel macro, esta brecha se debe principalmente a debilidades y cuellos de botella en la infraestructura financiera de la región—que incluye el grupo de instituciones, tecnologías,

regulaciones y estándares que permiten la intermediación financiera efectiva—como sistemas de pago eficientes, burós de crédito confiables, registros de colateral unificados y sistemas judiciales que hagan cumplir los contratos legales. A nivel de las transacciones, esto significa que es difícil para los bancos evaluar el riesgo crediticio de las MIPYME, que a menudo son administradas por propietarios únicos que no cuentan con historial crediticio, estados financieros auditados o activos para utilizar como garantías. Y entonces, la brecha se amplía, según Arraiz (2018). Las compañías *fintech* pueden ayudar a los bancos y gobiernos de la región a superar estos cuellos de botella ofreciendo servicios e información esenciales de forma novedosa. Por ejemplo, en lugar de depender de notarios públicos dispersos para el registro de garantías, los gobiernos podrían utilizar *blockchain* para crear registros seguros, centralizados y de fácil acceso sobre derechos de garantía. Del mismo modo, en lugar de depender solo de los burós de crédito, las instituciones financieras podrían aprovechar la riqueza de datos que las *fintech* pueden capturar vía psicometría, pagos digitales, uso de teléfonos móviles o redes sociales para ayudar a evaluar el riesgo crediticio de clientes potenciales. De acuerdo, a Bobadilla (2019), 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. El Perú es un caso bastante particular en América Latina. Según un estudio realizado por IPSOS, en la actualidad alrededor del 41% de adultos de 18 a 70 años del Perú urbano

es cliente de algún banco, caja o financiera. De acuerdo a un estudio realizado por el Banco Mundial en el 2014, solo dos de cada 10 peruanos contaban con una cuenta bancaria. Según un informe de la Asbanc, el tercer trimestre del 2017 el 35.93% de los peruanos formaba parte del sistema financiero. Es decir, ascendimos a casi cuatro de cada 10 peruanos haciendo uso un producto bancario actualmente. Asimismo, según De Silos (2019), la reforma de las cajas rurales continúa en el más absoluto de los ostracismos. Parece que los señores del Banco de España continúan a la suya y no consideran que la regulación de un sector de las entidades financieras que gestiona unos pasivos de clientela de unos 42.272 millones de euros (M€), solo en la más importante del país que es Cajamar, requiera una atención especial manteniéndola en el cajón de los olvidos. ¿Pereza, indolencia?, mejor esperemos que no sea una urgencia debida a un problema de solvencia el que les haga espabilar y acelerar la tan necesaria regulación que coloque a estas entidades a la altura de la regulación del resto de entidades financieras. Por otro lado, en Ucayali según el Banco Central de Reserva del Perú en Ucayali: Síntesis de Actividad Económica diciembre 2017. El crédito se incrementó en 9,5 por ciento interanual en diciembre. En la banca múltiple, que canaliza el 68,8 por ciento del total, el crédito creció en 6,8 por ciento interanual; y en las instituciones no bancarias aumentó en 13,0 por ciento. Al finalizar el mes, el crédito registró un saldo de S/ 1 535 millones, de los cuales, el 93,1 por ciento, es decir, S/ 1 429 millones, se encuentra colocado en moneda nacional (Anexo 2).

El ratio crédito/depósitos pasó de 2,10 en diciembre de 2015 a 2,24 en diciembre de 2016, es decir, creció 0,14 puntos porcentuales; además,

una ratio mayor que la unidad indica que Ucayali es un demandante neto de crédito.

Según tipo de crédito, destaca el crecimiento interanual de los créditos otorgados al segmento personas, en particular del tipo de consumo (17,9 por ciento) (Anexo 3).

Por tipo de moneda, el crédito en moneda nacional aumentó en 11,7 por ciento; mientras que, en moneda extranjera cayó en 13,8 por ciento; con ello, la participación relativa del crédito en moneda nacional (93,1 por ciento del total) se incrementó en 1,8 puntos porcentuales, en deterioro de la participación del crédito en moneda extranjera (6,9 por ciento), lo que estaría en línea con la preferencia de las familias y empresas por el crédito en moneda nacional (Anexo 4).

La mayor participación relativa en los créditos, la tiene el Banco de Crédito (24,4 por ciento), Continental (19,9 por ciento), Scotiabank (9,0 por ciento), Interbank (6,1 por ciento) y Mi Banco (5,8 por ciento), que en conjunto intermediaron el 65,2 por ciento del total.

La tasa de morosidad en diciembre de 2016 fue de 7,4 por ciento, mayor en 0,6 puntos porcentuales a la obtenida en similar mes del año 2015. La tasa de morosidad en las cajas municipales (5,8 por ciento) creció en 0,5 puntos porcentuales; mientras que, en la banca múltiple (7,7 por ciento) cayó en 0,3 puntos porcentuales interanual (Anexo 5).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en la calidad del cliente en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?
- ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en el control en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?
- ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en las características sociales en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?
- ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en las características económicas en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?
- ¿Cuál es la influencia de la morosidad en la educación financiera en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?

- ¿Cuál es la influencia de la morosidad en la evaluación en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?
- ¿Cuál es la influencia de la morosidad en la Precariedad laboral en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?
- ¿Cuál es la influencia de la morosidad en la Inestabilidad familiar en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Establecer cómo es la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer cómo es la influencia del sobreendeudamiento en la calidad del cliente en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.
- Establecer cómo es la influencia del sobreendeudamiento en el control en los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.

- Establecer como es la influencia del sobreendeudamiento en las características sociales en los Bancos comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.
- Establecer como es la influencia del sobreendeudamiento en las características económicas en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.
- Establecer cómo es la influencia de la morosidad en la educación financiera en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.
- Establecer cómo es la influencia de la morosidad en la evaluación en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.
- Establecer cómo es la influencia de la morosidad en la precariedad laboral en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.
- Establecer cómo es la influencia de la morosidad en la inestabilidad laboral en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La influencia del sobreendeudamiento en la calidad del cliente en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.
- La influencia del sobreendeudamiento en el control en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.
- La influencia del sobreendeudamiento en las características sociales en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.
- La influencia del sobreendeudamiento en las características económicas en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.
- La influencia de la morosidad en la educación financiera en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.
- La influencia de la morosidad en la evaluación en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.
- La influencia de la morosidad en la precariedad laboral en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.
- La influencia de la morosidad en la inestabilidad laboral en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Sobreendeudamiento.

1.5.2. Variable Dependiente

- Morosidad.

Definición Conceptual de las Variables

Según la ASBA (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas) sobreendeudamiento es el estado financiero caracterizado por la insuficiencia de ingresos del individuo para cumplir con los pagos de las diferentes deudas contraídas. El sobreendeudamiento puede ser:

Activo: El individuo contrae deudas por mayor valor del que efectivamente puede pagar.

Pasivo: La imposibilidad de cumplir con los compromisos crediticios se origina en situaciones imprevistas, como por ejemplo pérdida inesperada del trabajo.

Según <http://wiki-finanzas.com> la define la morosidad (o delinquency, late or overdue payment en inglés) como la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y

con “mora” se refiere a la falta de pago, pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado.

La morosidad económica es cuando se incurre en un impago de deuda estipulada en un contrato formal.

Definición Operacional de las variables

Sobreendeudamiento es la información que se recabó de las prestatarias, a través de un cuestionario compuesto por 8 preguntas, distribuidas a través de sus dimensiones. Y de la misma forma se recabó la información referida a la morosidad, que contó también por 8 preguntas. La escala de medición fue la ordinal.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Dimensiones, variables e indicadores.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
V.I. Sobreendeudamiento	Educación financiera	- Nivel educativo (cuestionario) - Capacitación
	Evaluación	- Fichas de evaluación - Informe de evaluación
	Precariedad laboral	- Empleo estable - Remuneración
	Inestabilidad familiar	- Estado civil - Cónyuge
V.D. Morosidad	Calidad del cliente	- Cumplimiento (Cuestionario) - Nivel de endeudamiento (cuestionario)
	Control	- Seguimiento (ficha) - Tarjeta de control - Control financiero
	Características sociales	- Vivienda - Educación
	Características económicas	- Ingreso personal - Ingreso familiar

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En cuanto a la relevancia social: La investigación entregará un aporte a la Institución con la finalidad de no perjudicar el nivel de créditos en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, perjudicando directamente a la población necesitada de microcréditos, que permiten a los emprendedores ejecutar sus ideas de negocio.

Desde el enfoque práctico: Los resultados de la investigación servirán a los bancos comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, como fuente de información para contribuir a la solución de la problemática del sobreendeudamiento y la morosidad, asimismo optimizar el servicio de la micro finanza, mediante el conocimiento obtenido. También, hará posible mejorar el conocimiento en el tema del buen uso del crédito.

En cuanto al enfoque teórico: La investigación proporcionará una serie de antecedentes para otros trabajos de investigación, que determinan el sobreendeudamiento y la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, El cliente tendrá información de primera mano validado, que le dará la seguridad para prevenir el alto grado de sobreendeudamiento y morosidad.

En cuanto al enfoque metodológico: El estudio ofrece a la comunidad investigadora una serie de procedimientos y técnicas, para

realizar estudios de esta naturaleza. Asimismo, entrega dos instrumentos para evaluar las variables de estudio.

Entonces, se debe establecer la relación teórica con los hechos a través de un proceso de investigación descriptivo. De allí radica la importancia de analizar la relación que existe entre sobreendeudamiento y morosidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A Nivel Internacional

El trabajo realizado por Chacón, P. (2015) en su tesis titulada Instrumentación de créditos de la banca comunal para mejorar el control interno en las entidades de micro finanzas de la ciudad de El Alto, propone a la banca comunal como una alternativa relativamente nueva en el medio boliviano, que se acomoda al financiamiento de actividades productivas en el área rural, y pensada con preferencia para las mujeres. El problema fue definido en los siguientes términos: ¿Cómo se debe adecuar la instrumentación de créditos en banca comunal para las entidades de microfinanzas que operan en la ciudad de El Alto, que permita un mejor control interno de estas operaciones? El objetivo general es: “Proponer una instrumentación del crédito en banca comunal para las entidades de microfinanzas que operan en la ciudad de El Alto que permita un mejor control interno de estas operaciones”. En la metodología se aplicó el estudio de tipo “descriptivo-explicativo” y el método empleado es el deductivo porque a partir de un muestreo representativo de oficiales de negocios de entidades de microfinanzas, se pretende generalizar los resultados de la investigación para toda la población de estudio. La población de estudio fueron los oficiales de negocios de las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) y los ejecutivos de control interno de estas

entidades, empleándose como técnicas de recolección de datos, la encuesta y la entrevista: Los principales resultados de la investigación fueron los siguientes: La instrumentación difiere de una entidad de microfinanzas a otra. También se determinó que en estas entidades la instrumentación empleada para créditos a través de bancos comunales, es adaptada de otras operaciones de microcrédito. La mayoría de estas entidades depositan la confianza de la otorgación del crédito en bancos comunales en el criterio y experiencia de los Oficiales de Negocios. A cambio de ello, tienen información incompleta, no verificada y escaso seguimiento del uso del crédito. Los instrumentos empleados por estas entidades no cubren todas las necesidades de información que se requiere para realizar un control interno acorde a las expectativas de los ejecutivos.

El trabajo realizado por Maldonado (2007) titulado evaluación de la aplicación de la metodología de banca comunal en Ecuador, proyecto – WOCCU plantea que el campo de las microfinanzas se está desarrollando con rapidez en muchas direcciones a la vez. Entre éstas, hay fuertes tendencias hacia niveles cada vez mayores de comercialización, un aumento del nivel de la clientela objetivo en la dirección de microempresas más grandes y aún pequeñas empresas, y un acrecentamiento de niveles de supervisión formal por parte de las superintendencias bancarias. Uno de los agentes principales en este esfuerzo para llevar servicios de microfinanzas a los muy pobres han sido las instituciones microfinancieras que proporcionan servicios de banca comunal. En realidad, una misión básica del movimiento de banca comunal ha sido utilizar las microfinanzas como herramienta para ayudar a aliviar la pobreza y han dado origen a la

aparición de nuevos e importantes intermediarios financieros para microfinanzas y la actividad de las cooperativas de crédito ha crecido en tamaño e importancia como un proveedor de servicios financieros a familias y microempresas, pero todavía persiste un sentimiento general, de que grandes segmentos del sector todavía son incapaces de acceder a otros servicios financieros que necesitan para crecer y prosperar, como lo indicó un estudio reciente del potencial de una institución financiera de segundo piso para microfinanzas en Ecuador: No ha habido ningún estudio sistemático y comprensivo de la demanda de servicios de microfinanzas en Ecuador a nivel nacional; existen pocos datos sólidos relacionados con la estructura de la demanda por región y por tamaño del crédito, monto de ahorros potenciales, demanda de productos no crediticios tales como microseguros y servicios de desarrollo empresarial. Parece haber una escasez de información respecto al nivel y las características de la demanda para microfinanzas por nivel de pobreza, región geográfica, sector económico, características de los hogares, etc. El estudio GEMINI cubrió un amplio espectro de temas relacionados con el sector de microempresas, incluyendo las características de línea de base de microempresarios, el ambiente de política macroeconómica para el desarrollo microempresarial, servicios financieros y de apoyo no-financiero disponibles para la microempresa y las oportunidades de mercadeo locales e internacionales y las restricciones para los productos de la microempresa.

Dougherty, De Sousa y Valenzuela (2003). Falta de información respecto al alcance del crédito alternativo tal como el de prestamistas informales, proveedores de crédito al consumidor y leasing de equipos. Un

estudio integral, proveería una base más sólida para planear e implementar futuras intervenciones de donantes. La falta de la información confiable sobre el tamaño, el alcance, las características y la distribución de la Banca Comunal en el Ecuador, plantea una importante restricción a los esfuerzos de planificación estratégicos de las IMFs y de los donantes, que buscan estimular el desarrollo de las microempresas y reducir la pobreza. Por lo indicado, el presente trabajo de investigación se realizó en forma coherente con la metodología de Banca Comunal aplicada por WOCCU – PROYECTO CREER en Ecuador, por considerar que la misma, mantiene un equilibrio entre Rentabilidad Social y Rentabilidad Financiera, ya que, cuando las cooperativas entienden que no hay divorcio entre visión empresarial y visión social, la inversión social de implementar productos de microfinanzas para los más pobres se convierte en un muy buen negocio financiero.

2.1.2. A Nivel Nacional

Soto y Rodrigo (2013), en su tesis titulada Empoderamiento de la mujer rural en microcréditos, caso: Credimujer del Movimiento Manuela Ramos en el distrito de Chucuito – 2001 el autor analiza y explica el Empoderamiento de la Mujer del sector rural a partir de su acceso al microcrédito del proyecto CREDIMUJER del Movimiento Manuela Ramos. El estudio, en lo esencial tiene un carácter cualitativo y cuantitativo, utiliza los métodos analítico y explicativo, los cuales a través de cuestionarios y entrevistas posibilitan llegar a la esencia de los análisis realizados. La unidad empírica de investigación, es el distrito de Chucuito, donde el

proyecto CREDIMUJER está conformado por 6 bancos comunales integrados por 99 socias. De este universo poblacional seleccionamos 3 bancos comunales pertenecientes a la zona rural integrados por 50 socias. La unidad de análisis de la presente investigación está constituida por las asociaciones Banco Comunales del Proyecto CREDIMUJER del Movimiento Manuela Ramos, en tanto que la unidad de observación está centrada en las mujeres usuarias del microcrédito de los Bancos Comunales que desarrollan actividades económicas. En concordancia a ello, el estudio plantea la siguiente proposición central: Para las mujeres rurales que acceden al microcrédito, es una tendencia general la necesidad de obtener autonomía económica en el seno familiar, se configura como la motivación principal en la toma de decisiones y división del trabajo dentro de la familia. La recuperación o reafirmación de la autoestima y la obtención de ingresos económicos se configuran en las bases fundamentales, no solo para contribuir al bienestar familiar sino al empoderamiento de la mujer.

Arrascue y Villegas (2014), en su tesis titulada propuesta de un modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales el autor plantea que gran cantidad de personas en el Perú no tiene la oportunidad de mejorar su calidad de vida, incluso hay personas que viven con altos índices de pobreza de hasta un 54%. La inclusión financiera a través de algunas herramientas, brinda la oportunidad de tener una vida digna. Por esta razón, proponer un modelo de Banca Comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de las comunidades rurales fue el principal objetivo de esta investigación. El análisis documental de los modelos más éxitos de Banca comunal (Crecer y Pro-mujer en

Bolivia, Finca en Nicaragua y Compartamos en México) junto con la prueba piloto de línea de base aplicada a uno de los distritos más pobres del país llamado Cujillo, permitieron elaborar un modelo sustentado en las mejores prácticas de Banca comunal. El modelo está desarrollado en tres etapas; la primera enfocada al empoderamiento y educación financiera, la segunda propone la conformación y consolidación de los Bancos Comunales en sí, y la última dirigida al seguimiento y asesoramiento de los pequeños negocios; cabe mencionar que, para la consolidación de los bancos comunales, los socios deben cumplir con el perfil propuesto dentro del modelo. Por otro lado, la prueba piloto de línea de base del distrito de Cujillo permitió documentar el daño que causa el asistencialismo a las personas, cortándoles toda iniciativa de superación; además muestra claramente que no todas las comunidades rurales están en condiciones para ejecutar el modelo de Banca comunal en el corto plazo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Sobreendeudamiento

Según Marzo, Wicijowski y Rodríguez (2008) el incremento de la deuda de los hogares tiene sus causas en el incremento del coste de la vivienda, la reducción de los tipos de interés, y la mayor confianza de los consumidores en su estabilidad laboral. No se puede hablar de un sobreendeudamiento generalizado de las familias españolas, pero sí de un incremento de las situaciones de “vulnerabilidad ante determinadas perturbaciones adversas”. El mantenimiento de un ritmo elevado de

creación de nuevos puestos de trabajo ha sido un elemento fundamental en el sostenimiento de la renta de los hogares, y ha conformado la adopción de decisiones financieras de largo alcance, cual es la de adquirir una vivienda con un plan de financiación a 30-40 años. Pero ahora las circunstancias han cambiado algo (menor ritmo de creación de empleo) = esto puede llevar a truncar los compromisos de pago de un número considerable de familias.

En efecto, el elevado endeudamiento de las familias, el incremento de tipos de interés, el elevado coste de la vivienda, la precariedad laboral e inestabilidad familiar (signos de este tiempo) son los principales factores que conjuntados colocan a los hogares ante un alto riesgo de bancarrota. Aún el incremento crediticio del consumo doméstico se considera un factor de desarrollo, debe estar en todo caso, amortiguado por una red de seguridad que suavice y prevenga las dificultades de pago a las que irremediamente se ve abocado un cierto porcentaje de las familias. El prototipo de consumidor bajo riesgo de sobreendeudamiento es aquél que debe responder de sus créditos al consumo con cargo a sus ingresos salariales previsibles y a un moderado patrimonio constituido básicamente por su vivienda.

Son dos las causas inmediatas del sobreendeudamiento de los consumidores: la asunción excesiva de deudas (sobreendeudamiento activo) y la incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas (sobreendeudamiento pasivo). El sobreendeudamiento activo responde a una adicción al consumo. Ósea se encuentran en la actitud. El sobreendeudamiento pasivo se debe a determinadas

contingencia sobrevenidas capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar gastos, impidiendo hacer frente a la deuda (despido laboral, accidentes, enfermedad, separación o divorcio).

2.2.1.1. Hipótesis real de sobreendeudamiento pasivo

Una familia que con el sosiego de su situación actual y el brillante futuro que les anuncia sus juventud y su doble salario acuden al crédito hipotecario para comprar su primera vivienda y a la compraventa financiada de un turismo, sin embargo, posteriormente, con la llegada del primer, segundo hijo, la mujer decide abandonar su empleo para dedicarse enteramente a la familia; la incapacidad total de pagos se producirá cuando el marido sea despedido de su puesto de trabajo; más frecuente será incluso que el matrimonio se separe, quedándose la mujer y los hijos en una situación económica de subsistencia y el marido debiendo hacer frente a la pensión compensatoria a favor de la mujer, a la de alimentos para los hijos, a la hipoteca de la vivienda y a las cuotas del vehículo y al alquiler y gastos de su propia vivienda.

Existen también situaciones intermedias entre el sobreendeudamiento activo y pasivo, en los que la incapacidad de pagos se debe al exceso de consumo al contado. Este tipo de consumo irreflexivo, en gran parte impulsivo, se encuentra promocionado por la agresividad de la publicidad, la inmediata disposición de dinero a través de tarjetas o crédito inmediatos.

También existen supuestos en los que la situación de sobreendeudamiento ni siquiera presupone la existencia de uno a varios

préstamos, sino el impago y acumulación de deudas al contado, impago de alquileres, facturas de agua, gas, luz, teléfono, impuestos.

Al margen de todo ello, no debe menospreciarse el grado de responsabilidad que también corresponda a la entidad de crédito y al acreedor al consumo, e incluso a todo el sector en general, por la concesión previsible e incluso deliberada de créditos de alto riesgo. Los EFC (Establecimientos Financiero de Crédito), que desde hace unos años se anuncian constantemente por televisión, ofrecen micro créditos de hasta 3.000 euros que se ingresan en 24 horas, sin más garantía que la presentación del DNI, la última nómina y la grabación magnética de la conversación telefónica. Ahora bien, aplican una TAE muy superior al 20% anual, justificando que sus intereses no son usuarios porque remuneran el alto riesgo asumido.

2.2.1.2. Concepto de sobreendeudamiento

Encierra una gran dificultad determinar cuándo un consumidor se halla sobreendeudado. El endeudamiento es un concepto relativamente impreciso.

Un consumidor endeudado es aquél que debe reservar parte de su presupuesto al pago de deudas que le fueron aplazados; pero ¿dónde situar el límite entre el endeudamiento y el sobreendeudamiento?, ¿está sobre endeudado el consumidor que no llega a fin de mes?, ¿está sobre endeudado el consumidor que, para hacer frente a sus compromisos, reduce sus gastos por debajo del salario mínimo interprofesional, por debajo del umbral de la pobreza?, ¿está sobre endeudado el consumidor

que se ve obligado a vender su vivienda para desprenderse de la hipoteca o, en general, a vender parte de su patrimonio para hacer frente a los pagos?

El paso del endeudamiento al sobreendeudamiento puede determinarse recurriendo a dos enfoques muy diferentes: ya se haga referencia a un endeudamiento cuantitativamente importante (definición objetiva) o a las dificultades financieras (definición subjetiva). La definición subjetiva permite circunscribir mejor el carácter global de las situaciones de sobreendeudamiento, que se define como la resistencia de hacer frente a las obligaciones financieras. Por una parte, las deudas son múltiples: crédito al consumo, alquileres, facturas, impuestos, crédito hipotecario. Por otra parte, el hecho de que una familia se vea obligada a reducir, debido al reembolso de deudas, algunos de sus gastos en bienes de consumo denominados estratégicos equivale casi a un sobreendeudamiento en forma de sub consumo.

Parece recomendable un concepto de sobreendeudamiento flexible, adaptable a la casuística, y sobre todo que ponga en relación el patrimonio y los ingresos del deudor con la posibilidad real de hacer frente a sus compromisos. Tratándose de consumidores que generalmente ofrecen como principal garantía de cumplimiento no tanto su patrimonio presente, como más bien la expectativa de sus ingresos futuros; las medidas para remediar el sobreendeudamiento deber estar orientadas a permitir la recomposición de la economía familiar con cargo principalmente a sus ingresos futuros.

Con independencia del estado de su patrimonio, la planificación de la deuda deberá tomar como referencia del pago la previsión de ingresos futuros. Por lo tanto, el endeudado es aquel consumidor que no es capaz de hacer frente a sus deudas según un plan de ingreso racional.

Muchas veces el consumidor no cuenta con una cultura de pago que le permitan rehacer su vida hacia el futuro desde un punto de vista económico. Por eso es muy importante, considerar algunas recomendaciones con el fin evitar que en determinados casos extremos de sobreendeudamiento el consumidor tenga la posibilidad de buscar soluciones para corregir tal situación. Aún no se ha desarrollado en España una política coherente y unitaria orientada a evitar el sobreendeudamiento de los consumidores.

Debe trasladarse a las entidades de crédito parte de la responsabilidad de la situación de sobreendeudamiento del consumidor, obligándoles a comprometerse en las medidas que se estimen adecuadas para la superación de la crisis de la economía doméstica del deudor. Siendo la morosidad y la insolvencia el riesgo típico de la actividad crediticia, incumbe principalmente a los profesionales del crédito el prevenirse frente a estas situaciones, bien aminorando el riesgo, bien valorando correctamente el riesgo que conlleve la operación e previniendo al consumidor en cuanto al riesgo que asume.

Sería idónea la generalización de seguros individuales por fallecimiento, enfermedad, desempleo que pongan al acreedor a resguardo de la posible insolvencia debido a estos riesgos de la vida, y en general la

suscripción de seguros de cartera por la propia entidad de crédito sobre el volumen de riesgo que no esté dispuesta a asumir.

La dificultad no estriba tanto en definir el concepto de sobreendeudamiento, sino en la imposibilidad de acotar materialmente las medidas apropiadas para prevenir o remediar el endeudamiento excesivo del as familias.

La lucha contra el sobreendeudamiento de los consumidores no es una materia ni una realidad acotable, sino una finalidad política, para cuyo logro se deben conjugar medidas preventivas y curativas insertadas en el ámbito normativo o de actividad que les sea idóneo. Sólo admitiendo esta amplitud del objetivo de limitar el endeudamiento excesivo de los consumidores, se puede lograr que el tema del sobreendeudamiento no se restrinja a la instauración de instrumentos para concursales de favor, sino que alcance una gama más amplia de medidas también en el ámbito del crédito al consumo, la venta a plazos, el empleo de medios electrónicos de pago, la contratación online, los juegos y apuestas, la ejecución forzosa individual, la actividad de intermediarios financieros y cualquier otro sector que se considere oportuno. La lucha frente al sobreendeudamiento de los consumidores debe combinar medidas preventivas y curativas.

2.2.1.3. Señales y perfiles

Las señales de alarma que pueden hacernos detectar a modo práctico la posible insolvencia de una empresa.

El departamento de riesgos de las empresas debe estar especialmente alerta ante ciertas señales de alarma que pueden significar

una crisis latente del deudor o pronostican un problema grave de morosidad.

Las señales más habituales que habrá que detectar son:

- Un rápido aumento de las ratios de impagados, incidencias, saldos vencidos, o haber excedido los límites de riesgos.
- Las peticiones continuas de renovaciones y aplazamientos.
- El deudor ofrece renovar la deuda mediante entrega de pagarés o letras con vencimientos muy tardíos.
- Un deudor tiene problemas con sus clientes.
- Incremento del endeudamiento del cliente y aparición de cargas crediticias patrimoniales.
- El deudor admite abiertamente que tiene un problema, pero asegura que ya tiene la solución.
- La situación y comportamiento de los propietarios y administradores de la empresa deudora.
- Disminuciones en el patrimonio del cliente.
- El cliente se ha embarcado en unos proyectos de expansión.
- El deudor ha realizado inversiones no productivas.
- Un cliente pasa pedidos extraordinarios.
- Un proveedor aumenta súbitamente sus ventas con un cliente y también incrementa su penetración comercial frente a los competidores habituales.
- Solicitudes reiteradas de retrasar el envío de pedidos ya formalizados.

- Continuas devoluciones de mercancía sin motivo y excesivos abonos.
- Anulaciones de pedidos en firme.
- El envío de numerosas notas de cargo.
- El cliente hace campañas excepcionales con promociones atípicas.
- Los síntomas negativos en los estados financieros del deudor.
- El deudor no deposita en el registro las cuentas anuales.
- El deudor cambia varias veces de entidad bancaria.
- Al deudor le han cerrado el crédito bancario.
- El deudor ha dejado de pertenecer a una central de compras.
- Aparición de demandas judiciales.
- Los trabajadores reclaman sus salarios.
- Un intento súbito del deudor por hacerse amigo del acreedor.
- Comportamientos anormales del deudor.
- El cierre y desaparición.

Una vez detectada la señal de alarma, y confirmado el peligro de insolvencia del cliente, el departamento de riesgos debe adoptar las medidas más apropiadas, que pueden ser, entre otras:

- Reducir significativamente el límite de riesgo.
- Seguir vendiéndole únicamente al contado.
- Solicitar al cliente algún tipo de garantía, como puede ser un aval bancario.
- Iniciar un procedimiento de reclamación resolutivo.

También en función de las causas que lleven a la morosidad, podemos encontrarnos frente a diferentes perfiles de deudores. Concretamente les hemos podido subdividir en unos 17 grupos que a continuación se definen:

1. Los clientes mal informados. Han interpretado mal las condiciones de venta y la forma de pago o han recibido la información correcta en el momento de la operación, por parte del vendedor. Este grupo de deudores no ofrece ningún problema de cobro, ya que pagarán una vez el gerente de cobros les haya informado correctamente de las condiciones de pago.
2. Los clientes que han tenido impagados técnicos. Se han producido por un error en la domiciliación bancaria o en las fechas de pago, ya que muchos clientes sólo tienen un par de días de pago a proveedores y sus bancos no atienden los efectos que llegan en vencimientos distintos.
3. Los clientes que han bloqueado el pago. Son los que tienen un litigio comercial o desacuerdo con la factura y han retenido el pago para forzar que en el proveedor les solucione el problema.
4. Los deudores fortuitos. Son los que sufren un problema puntual de tesorería por algún motivo imprevisto, por lo que su situación es transitoria. Estos deudores tienen la voluntad de cumplir con sus obligaciones, por lo que pagan en cuanto superan la crisis de liquidez.
5. Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores. Estos deudores no saben dirigir ni gestionar adecuadamente sus

negocios, porque han perdido las facturas por mala organización.

- 6.** Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante. Suele ser grandes corporaciones con una burocracia ministerial que dificulta obtener el cobro.
- 7.** Los clientes sin planificación. No tenían capacidad para hacer frente a los pagos en el momento de hacer la compra, pero que, por imprudencia, desconocimiento o planes fantasiosos, se han endeudado por encima de sus posibilidades.
- 8.** Los deudores negligentes. A pesar de tener suficiente capacidad para dirigir su negocio y pagar puntualmente, carecen de diligencia y responsabilidad. El responsable de cobros debe insistir y reclamarles el pago.
- 9.** Los clientes solventes, pero que les gusta jugar al Cash Management. Practican la ingeniería financiera y retrasan el pago para ganar unos días de valoración.
- 10.** Los deudores crónicos con muchos pagos, pero tesorería suficiente impagan de forma habitual, ya que carecen de liquidez suficiente para pagar al vencimiento.
- 11.** Los deudores enfadados que han cambiado de proveedor. Estos ex clientes no han pagado por culpa de un litigio comercial o desacuerdo con la empresa suministradora.
- 12.** Los clientes que quieren conseguir un descuento especial. Han bloqueado el pago porque se han enterado de que a la empresa acreedora está facturando los mismos productos a precios más bajos a algún competidor.

13. Los deudores vivales que buscan una disputa para no pagar. Alegan haber recibido productos defectuosos o un mal servicio. Generalmente se basan en falsedades.
14. Los morosos habituales. Tiene un problema crónico de estructura financiera y retrasan el pago según sus necesidades.
15. Los morosos en situación de crisis. Sufren insolvencia definitiva y están en la antesala de la suspensión de pagos o quiebra.
16. Los morosos profesionales. Medran gracias al incumplimiento sistemático de sus obligaciones de pago. No acostumbra a pagar a menos que se le presione por a la vía judicial.
17. Los defraudadores. Han realizado la operación comercial con la intención previa de no pagar nunca el precio pactado.

Pudiendo realizar una clasificación previa buena y suficiente, conseguiremos prevenir y anticipar comportamientos para paliar los efectos de forma satisfactoria.

2.2.2. Morosidad

Citado por Huamán (2016). Define que la Morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad de sus protagonistas y de su contexto investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos Condicionantes, por

lo que hay que estudiar factores: Macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, tropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano. Al propio tiempo la palabra moroso tiene otras acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes (fallidos).

2.2.1.1. Causa de la morosidad

De acuerdo, a Grupo Intercobros (2018), Según un informe publicado por el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, de la Comisión Europea, estas son las principales causas por las cuales se producen los impagados. Una prevalece sobre las demás: la intencionalidad del deudor de no querer pagar. Es una expresión típica de aquellos clientes que acuden a los servicios del Grupo Intercobros para recuperar el dinero de las facturas impagadas: “no me pagan porque no quieren”. Según la Comisión Europea esta afirmación no anda muy lejos de ser verdad en la mayoría de los casos. Y es que, la principal causa de los impagados es precisamente esta, la intencionalidad del deudor de no querer pagar sus facturas. Así lo confirma un reciente informe de la C. E que además pone el ojo en otro asunto de vital importancia, al final éste termina pagando en la mayoría de los casos gracias a servicios como estos, pero con posterioridad a la fecha vencida en el plazo previamente

acordado. Son muchos los morosos que actúan con premeditación ya que el 33% de ellos son morosos intencionales. Un grupo de morosos que algunos países, sobre todo del sur de Europa pueden llegar a ser hasta el 50%. Este informe además señala otras 7 principales causas de los impagos por morosos y donde algunas veces la “víctima” puede permanecer atento ante algún movimiento un tanto extraño que puede conllevar a adivinar que se encuentra delante de un futuro moroso y que para recuperar su dinero tendrá que optar por los servicios de una empresa de recobro de deuda.

2.2.1.2. Mala gestión en los cobros

El caos es uno de los principales problemas de las organizaciones. En ocasiones, no saber gestionar los cobros es otra de las principales causas de los impagos por morosos. Y es que puede ocurrir que dentro de la empresa no exista el personal adecuado o los procedimientos y herramientas adecuadas para controlar el pago de las facturas. Si a eso le unimos que el cliente nunca tiene prisa en pagar, el retraso está servido.

2.2.1.3. Pésima organización

Está comprobado que la desorganización provoca que los deudores demoren el cumplimiento de sus obligaciones. Si la empresa no sabe gestionar las reclamaciones de impagados y el control de los tiempos de pago, nunca pagarán puntualmente. No te lo creerás, pero hay empresas

que, desgraciadamente, como política solo pagan a los acreedores que reclaman sus facturas pendientes.

2.2.1.4. La parte emocional

Otra de las principales causas de los impagos por morosos es aquella que sobrepasa las buenas maneras y las barreras de la educación, y donde el carácter y las malas formas entran en juego. Es comprensible que se actúe de forma aireada frente al deudor recriminándole en un tono elevado de voz que se nos pague la factura. Los impagados pueden poner en jaque el equilibrio tanto laboral y personal de quien sufre dichas deudas. Pero las malas formas no suelen llevar a buenos resultados desde el punto de vista práctico de la eficacia en el recobro.

2.2.1.5. Sin personal especializado

En consonancia con los primeros puntos de este listado, otra de las principales causas de los impagos por morosos es no disponer de un personal idóneo para la gestión de cobros y estas tareas terminando siendo encomendadas al personal de administración que no tiene ni tiempo ni experiencia en el recobro de deudas. Por norma general, la mayoría de las empresas dedica muy poca atención a la recuperación de los impagados.

Sin programas informáticos que ayuden la falta de óptimas herramientas informáticas de gestión de cobros, como puede ser el CRM del Grupo Intercobros es un hándicap para muchas empresas para el objetivo final que es cobrar los impagados. Y es que, es recomendable que un programa de gestión de cobros esté adaptado a las circunstancias y

particularidades de cómo funciona el cobro en cada país y en cada empresa. Cuánto más tiempo pasa menos posibilidades hay de cobrar una deuda. “Si ha podido esperar todo este tiempo sin pagar, aún puede esperar más”, llegan a pensar los morosos y mientras tanto el impagado continúa esperando recuperar el dinero que le pertenece. De hecho, el acreedor puede que se olvide de la existencia de la deuda y deje de gestionar el cobro que es lo que quiere el deudor moroso. Por ello, la existencia de profesionales en el recobro de impagados es vital para que esta desidia por ambas partes no prevalezca.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Sobreendeudamiento**

Según la ASBA (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas) sobreendeudamiento es el estado financiero caracterizado por la insuficiencia de ingresos del individuo para cumplir con los pagos de las diferentes deudas contraídas.

El sobreendeudamiento puede ser: Activo: el individuo contrae deudas por mayor valor del que efectivamente puede pagar. Pasivo: la imposibilidad de cumplir con los compromisos crediticios se origina en situaciones imprevistas, como por ejemplo pérdida inesperada del trabajo.

- **Morosidad**

Según <http://wiki-finanzas.com> la define la morosidad (o delinquency, late or overdue payment en inglés) como la lentitud,

dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la falta de pago, pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado. La morosidad económica es cuando se incurre en un impago de deuda estipulada en un contrato formal.

- **Educación financiera**

Según, Ruiz (2011), manifiesta que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la Educación Financiera, es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que, mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico (OECD, 2005). La educación financiera es más importante en el momento actual que en épocas pasadas, debido al acelerado crecimiento de los mercados financieros y a la existencia de productos financieros más numerosos y más complejos. La educación financiera permite el acceso de las personas a información y herramientas sobre el funcionamiento del complejo mundo de la economía y las finanzas; y su incidencia e

importancia en la vida diaria, otorgando la confianza que da el conocimiento, en la toma de decisiones.

- **Evaluación**

Para Weston y Brigham (1997), la elaboración de información financiera no es un fin en sí mismo, sino que su justificación se encuentra en relevancia de la información facilitada. Por ello, las normas de presentación de información financiera manifiestan que los estados financieros deben incluir toda la información que pueda influir en las decisiones económicas de los usuarios de los estados financieros. A criterio de los autores la evaluación de las solicitudes de créditos presentada por los clientes, es uno de los elementos esenciales, debido a que el riesgo crediticio no es suficiente identificarlo; se requiere anticiparse y prevenirlos. Es muy importante comprobar si los proveedores que recibirán el recurso proveniente del préstamo solicitado, se corresponden con los detallados en la solicitud y si están incluidos en el objeto social del cliente a operar con estos.

- **Calidad del cliente**

De acuerdo a lo señalado por Rey (1999). Comenta que “el análisis de este concepto lo iniciamos con el desglose de los dos elementos que lo integran: calidad y servicio. Entendemos necesario, sin embargo, realizar algunas matizaciones al termino calidad que nos ayudarán en nuestro propósito. Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y

calidad objetiva. La primera es juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o marca sobre otros desde una óptica global. Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro, tomando como base algún estándar preestablecido. Suele relacionarse con conceptos usados para describir la superioridad técnica de un producto. De la dualidad planteada, será la calidad percibida el objeto de nuestro estudio". (p.25)

- **Control**

El control financiero puede entenderse según Teruel (2015), como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde distintas perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto como en el mediano y largo plazo. Dichos análisis requieren de unos procesos de control y ajustes para comprobar y garantizar que se están siguiendo los planes de negocio. De esta forma, será posible modificarlos de la forma correcta en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos.

- **Créditos grupales**

Según, Álvarez (2017) El préstamo, dirigido únicamente a mujeres a través del crédito Súper Mujer, requiere que una persona demuestre

un negocio existente o planes de una actividad productiva.

En caso se solicite en grupo, este deberá tener un mínimo 12 personas, todas con un negocio. Este grupo tiene una ventaja: el conocimiento mutuo. La autoselección del grupo implica que todos en el grupo aprueben la admisión de un nuevo socio y el monto del préstamo. La novedad es esta: "Quienes aprueban o rechazan personas en el grupo es el grupo mismo, no es la financiera".

"El propio grupo autoriza los montos de crédito de cada uno de los miembros porque se conocen mutuamente. Es bien importante que el grupo sea autoseleccionado, porque así las personas que viven en esa comunidad, que se conocen, saben que el negocio de esta persona da para un crédito de estas características.

- **Bancos comunales**

Según Orozco (2007) un banco comunal es una metodología crediticia que consiste en que una organización sin ánimo de lucro otorgue préstamos a un grupo de personas que se encarga del manejo y los recursos entregados.

Los bancos comunales otorgan préstamos a tasas de mercado, principalmente a mujeres emprendedoras con ideas innovadoras, pero sin acceso al crédito porque no pueden cumplir con todos los requisitos que solicitan las instituciones bancarias.

- **Socias (clientas)**

Entendemos por personas socias, las personas físicas y jurídicas que han aportado capital social. Ser accionistas y participar en el

capital social de banca ética significa participar en un proyecto de democracia económica. Banca ética puede contar con miles de personas socias que son las verdaderas propietarias del banco, garantizan su independencia de los grandes grupos económico-financieros y fomentan su desarrollo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

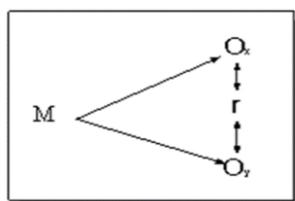
3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de Investigación

Se empleó el tipo de investigación (Descriptivo – Explicativo), con diseño “Descriptivo Correlacional”. Es decir, primero se describieron las variables consideradas (Sobreendeudamiento y morosidad), y posteriormente se efectuaron las correlaciones del caso para determinar cuál es la relación de asociación entre ambas variables.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño empleado fue transeccional correlacional/causal, según Peña (2011), estos diseños buscan describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.



Dónde:

M: Muestra de Estudio (Prestatarios de los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay).

Ox: Variable Sobreendeudamiento.

Oy: Variable Morosidad.

r : Relación entre variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población estuvo compuesta por 125 prestatarias de los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay.

3.2.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 94 personas, el mismo que se calculó a través de la técnica de Muestreo Proporcional, haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5^2 * 125)}{0.05^2 * (125 - 1) + (1.96^2 * 0.5^2)}$$

Dónde:

N: 125 prestatarios.

n: Muestra necesaria.

P: Probabilidad de ocurrencia (50%).

Q: Probabilidad de que no ocurra (50%).

Z: 1,96

d: 0,05

Reemplazando

$$n = \frac{3.8416 * 31.25}{0.31 + 0.9604} = \frac{120.05}{1.2704} = 94$$

Resultado: 94 personas.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La encuesta: que se aplicó a la muestra de los trabajadores y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue estructurado teniendo en cuenta las variables e indicadores en estudio.

La observación: que nos permitió observar las variables en estudio y su comportamiento, así como el desempeño que muestran los trabajadores considerados en la muestra.

Informantes: Directivos, funcionarios, trabajadores y prestatarios de los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos

Se hizo uso de la técnica de la encuesta, y el cuestionario ha sido diseñado a través de la escala de Likert, y así se obtuvo la opinión de los prestatarios. Asimismo, se recorrió a fuentes primarias y secundarias existentes.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se procesaron los datos en el programa Excel, por variable, resultados que a su vez se procesaron en el programa SPSS, V24, de donde se obtuvo los resultados de la prueba de hipótesis.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Se utilizó la estadística descriptiva en sus siguientes técnicas:

- Ordenamiento y clasificación.
- Gráficas estadísticas.
- Procesamiento computarizado con Excel.
- Procesamiento computarizado con SPSS.

3.7. PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos se presentan en tablas de contingencia y figuras de distribución de frecuencias. Y, la relación entre las variables, producto de la aplicación de la escala de correlación de Rho Spearman.

Escala de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nivel de significancia

- Si $P \leq 0.05$ la relación se considera significativa.
- Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Presentamos los resultados de la investigación, en primer lugar, tablas y figuras que muestran el nivel del objetivo general y los objetivos específicos.

Simultáneamente, presentamos tablas de relación entre variables y tablas de la relación de las dimensiones de la variable sobreendeudamiento con la variable morosidad. Resultados que muestran la prueba de la hipótesis general y las hipótesis específicas y por último presentamos la discusión de resultados.

Tabla 2. Porcentaje de sobreendeudamiento y morosidad del Movimiento Manuela Ramos de los años 2012 – 2016 (Ucayali). Datos recabados por SFDATA.

Variables	Sobreendeudamiento (%)	Morosidad (%)
Año		
2012	3.42	3.65
2013	3.47	3.98
2014	4.54	4.08
2015	5.03	4.25
2016	5.62	4.50

4.1.1. Descripción y análisis de resultados: Variable sobreendeudamiento y sus dimensiones

Tabla 3. Variable sobreendeudamiento.

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[8 - 13]	64	68.1
REGULAR	[14 - 19]	30	31.9
BUENO	[20 - 24]	0	0.0
TOTAL		94	100.0

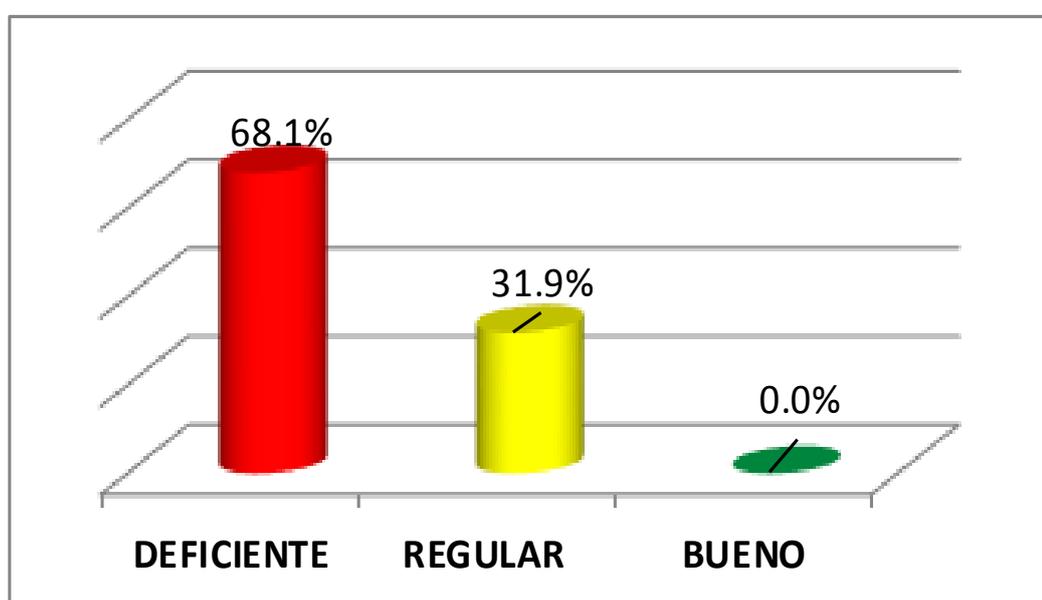


Figura 1. Variable sobreendeudamiento.

Interpretación

La variable sobreendeudamiento, es calificada como deficiente en un 68.1% y regular en un 31.9%, según opinión de las prestatarias de los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay.

Tabla 4. Dimensión educación financiera.

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[2 - 3]	0	0.0
REGULAR	[4 - 5]	94	100.0
BUENO	[6 - 6]	0	0.0
TOTAL		94	100.0

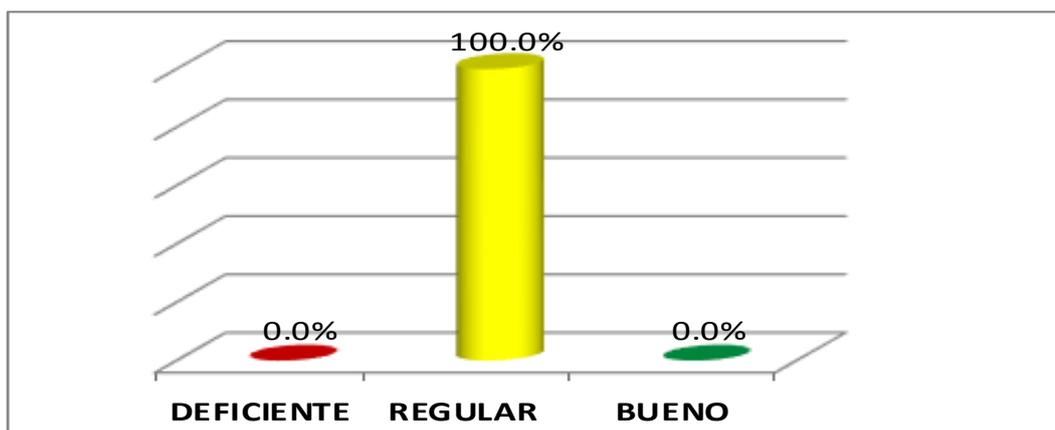


Figura 2. Dimensión educación financiera.

Interpretación

La dimensión educación financiera, es calificada como regular en un 100.0% según la percepción que tiene las prestatarias de los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, tienen una percepción regular, entendiendo que la educación financiera es la capacidad de entender cómo funciona el dinero en el mundo: como una persona lo obtiene, lo administra, lo invierte y lo dona para ayudar a los demás. Más específicamente, la educación financiera se refiere al conjunto de habilidades y conocimientos que permiten a un individuo tomar decisiones informadas de todos sus recursos financieros. Actualmente, en países como Australia, Canadá, Japón, Estados Unidos y Reino Unido, aumentar el interés por las finanzas personales se ha convertido en uno de los principales objetivos de los programas estatales, según los baremos construidos.

Tabla 5. Dimensión evaluación.

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[2 - 3]	39	41.5
REGULAR	[4 - 5]	54	57.4
BUENO	[6 - 6]	1	1.1
TOTAL		94	100.0

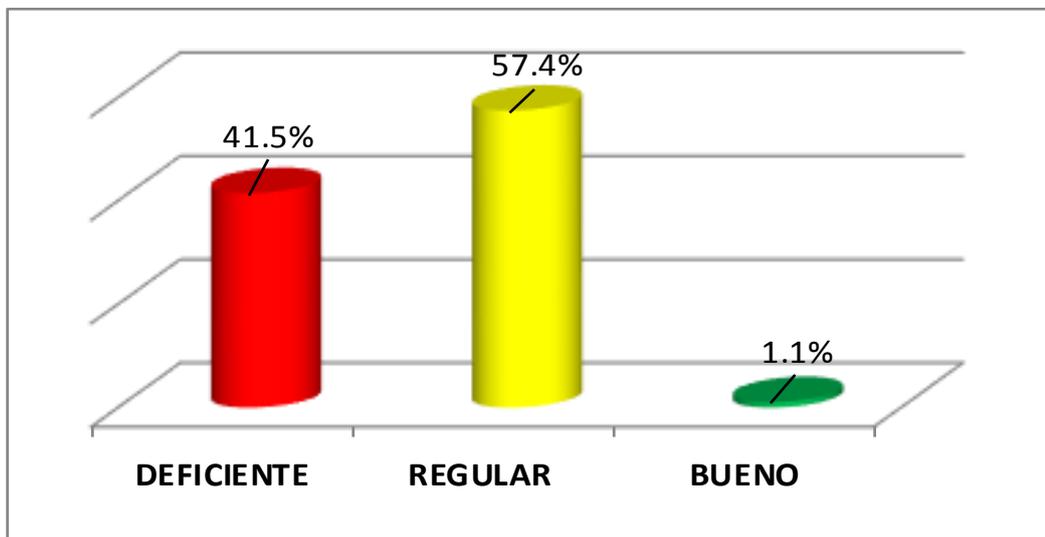


Figura 3. Dimensión evaluación.

Interpretación

La dimensión evaluación, es calificada como deficiente en un 41.5%, mientras que un 57.4% la califica como regular y un 1.1% como bueno, según la percepción que tiene las prestatarias de la muestra de los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, entendiendo el papel que juega la evaluación en todo el sistema, debido a que permanentemente es una llamada de alerta, frente a cualquier indicador que no está cumpliendo su propósito.

Tabla 6. Dimensión precariedad nacional.

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[2 - 3]	94	100.0
REGULAR	[4 - 5]	0	0.0
BUENO	[6 - 6]	0	0.0
TOTAL		94	100.0

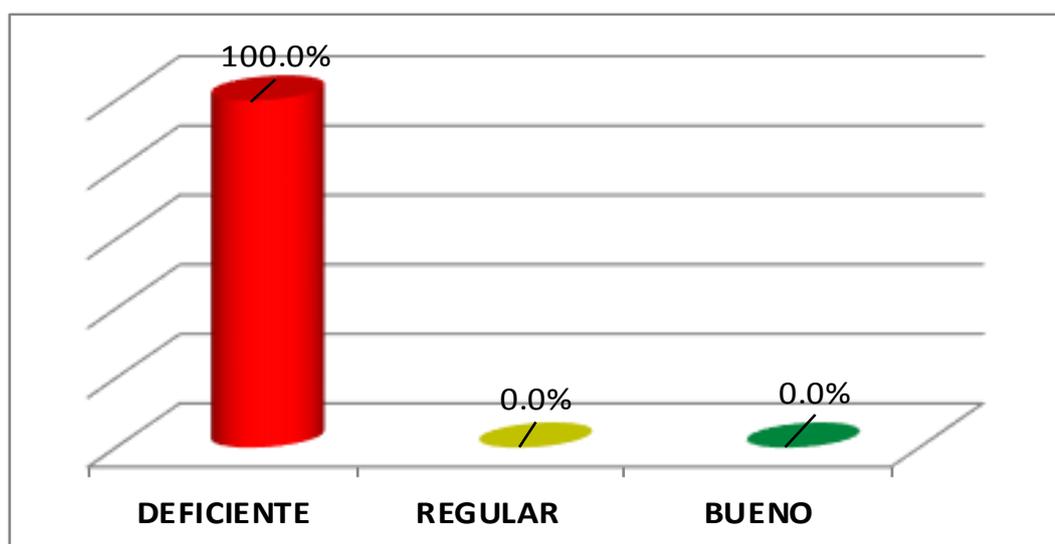


Figura 4. Dimensión precariedad nacional.

Interpretación

La dimensión precariedad nacional, es calificada como deficiente en un 100.0%, según la percepción que tiene las prestatarias de la muestra de los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, la precariedad nacional es el estado de situación que viven las personas, que por razones diversas, sufren procesos que conllevan inseguridad, incertidumbre y falta de garantía en las condiciones laborales, más allá del límite considerado como normal.

Tabla 7. Dimensión inestabilidad familiar.

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[2 - 3]	93	98.9
REGULAR	[4 - 5]	1	1.1
BUENO	[6 - 6]	0	0.0
TOTAL		94	100.0

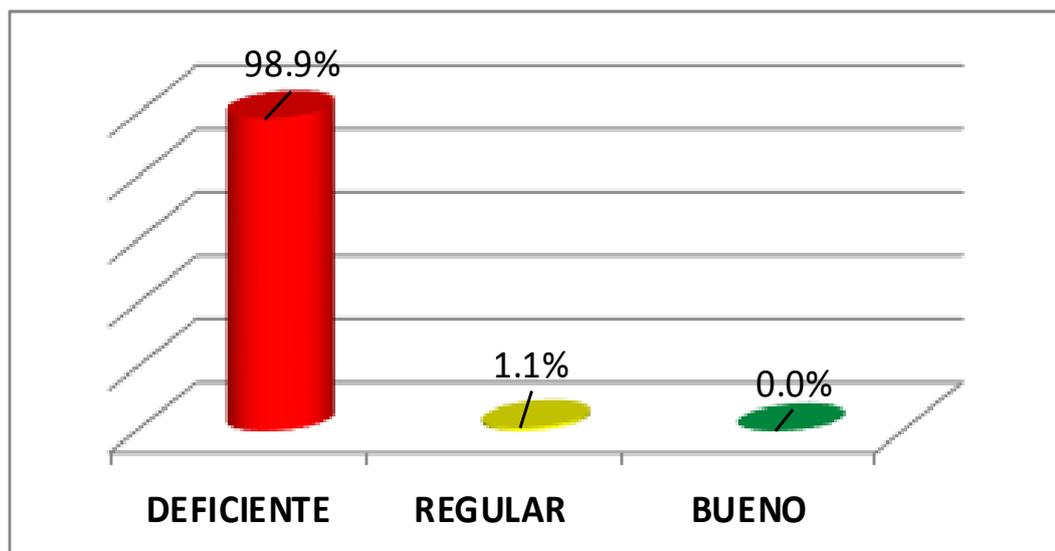


Figura 5. Dimensión inestabilidad familiar.

Interpretación

La dimensión inestabilidad familiar, es calificada como deficiente en un 98.9% y regular en un 1.1%, según la percepción que tiene las prestatarias de la muestra de los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, la inestabilidad familiar compromete la capacidad de los padres para proporcionar el cuidado necesario para pagar los créditos.

4.1.2. Descripción y análisis de resultados: Variable morosidad y sus dimensiones

Tabla 8. Variable morosidad.

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[8 - 13]	30	31.9
REGULAR	[14 - 19]	64	68.1
BUENO	[20 - 24]	0	0.0
TOTAL		94	100.0

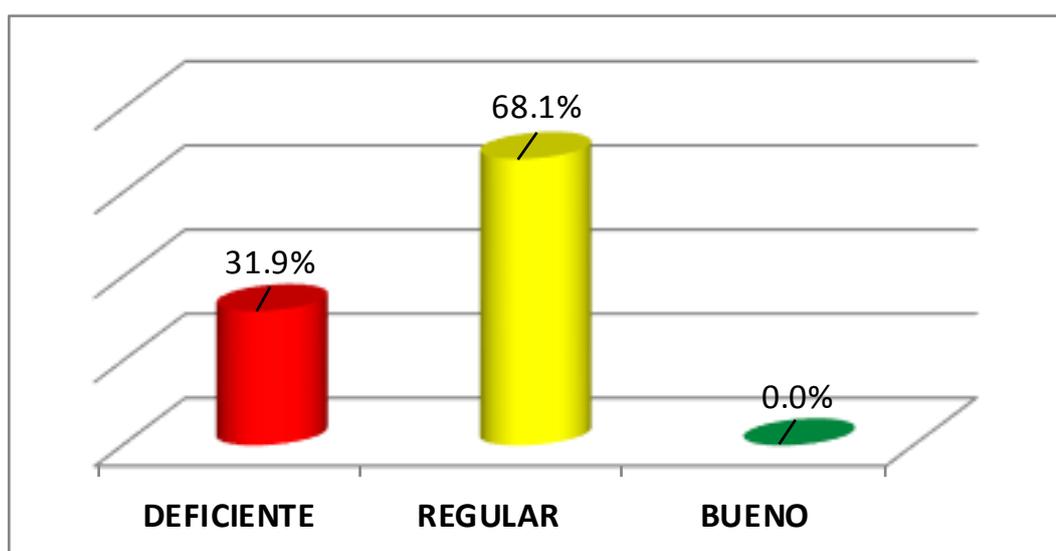


Figura 6. Variable morosidad.

Interpretación

La variable morosidad, es calificada como deficiente en un 31.9% y en un 68.1% como regular, según la percepción que tiene las prestatarias de la muestra de los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, la morosidad crea inestabilidad al momento de desembolsar nuevos créditos, por tanto, debe minimizarse.

Tabla 9. Dimensión calidad del cliente

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[2 - 3]	0	0.0
REGULAR	[4 - 5]	94	100.0
BUENO	[6 - 6]	0	0.0
TOTAL		94	100.0

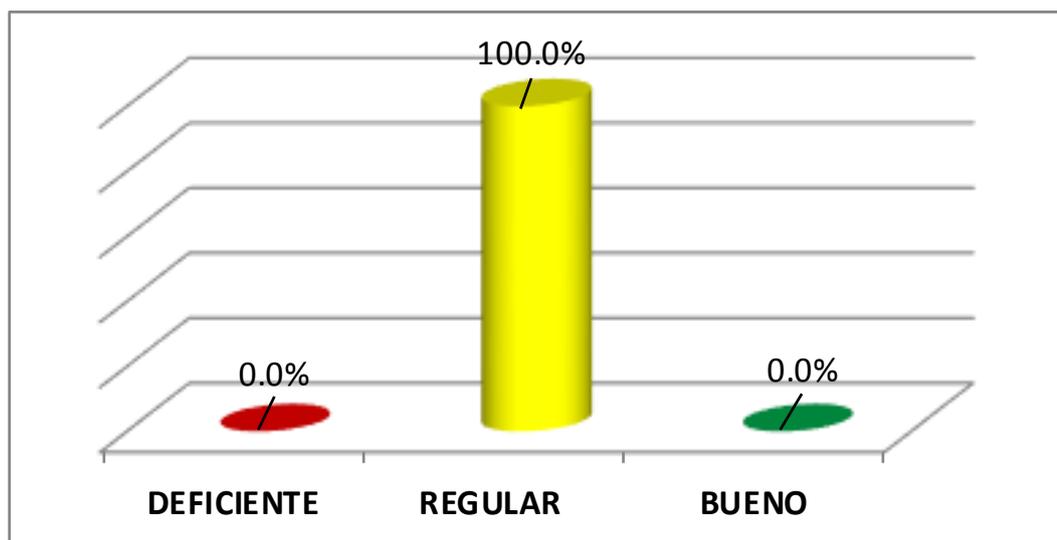


Figura 7. Dimensión calidad del cliente.

Interpretación

La dimensión calidad del cliente, es calificada como regular en un 100.0%, según la percepción que tiene las prestatarias de la muestra de los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, esta dimensión, determina las características más importantes del prestatario, la calidad del cliente presupone si estamos frente a un prestatario que brinda inestabilidad o seguridad de pago al momento de desembolsar nuevos créditos.

Tabla 10. Dimensión control.

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[2 - 3]	25	26.6
REGULAR	[4 - 5]	68	72.3
BUENO	[6 - 6]	1	1.1
TOTAL		94	100.0

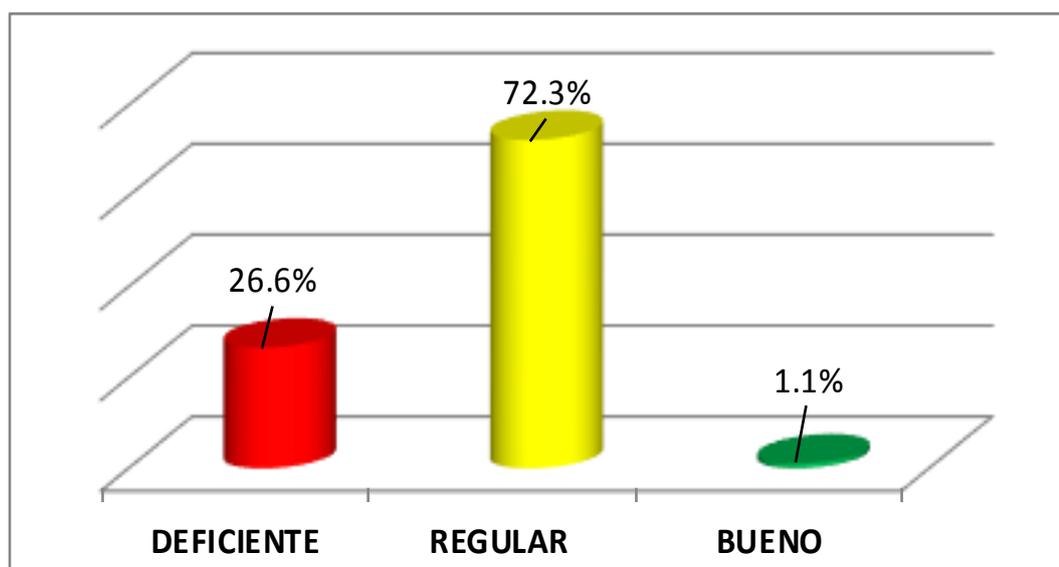


Figura 8. Dimensión control.

Interpretación

La dimensión control, es calificada como deficiente en un 26.6%, mientras que un 72.3% considera regular y un 1.1% como bueno, según la percepción que tiene las prestatarias de la muestra de los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, esta dimensión, se encarga de controlar el fiel cumplimiento de las prestatarias.

Tabla 11. Dimensión características sociales.

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[2 - 3]	86	91.5
REGULAR	[4 - 5]	8	8.5
BUENO	[6 - 6]	0	0.0
TOTAL		94	100.0

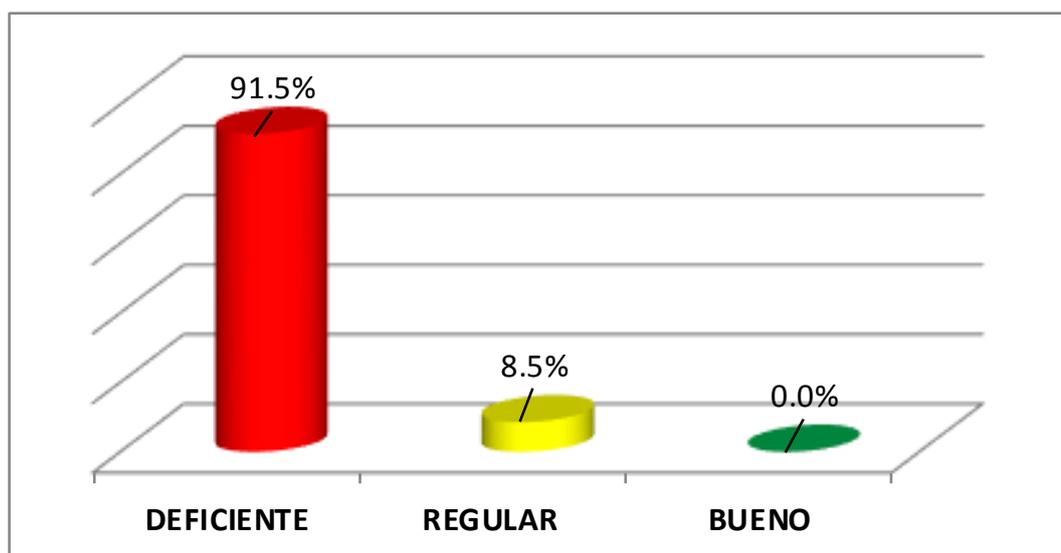


Figura 9. Dimensiones características sociales.

Interpretación

La dimensión característica sociales, es calificada como deficiente en un 91.5%, mientras que un 8.5% considera regular, según la percepción que tiene las prestatarias de la muestra de los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, esta dimensión, se encarga de controlar el fiel cumplimiento de las prestatarias.

Tabla 12. Dimensión características económicas.

NIVELES	RANGOS	FRECUENCIA	%
DEFICIENTE	[2 - 3]	93	98.9
REGULAR	[4 - 5]	1	1.1
BUENO	[6 - 6]	0	0.0
TOTAL		94	100.0

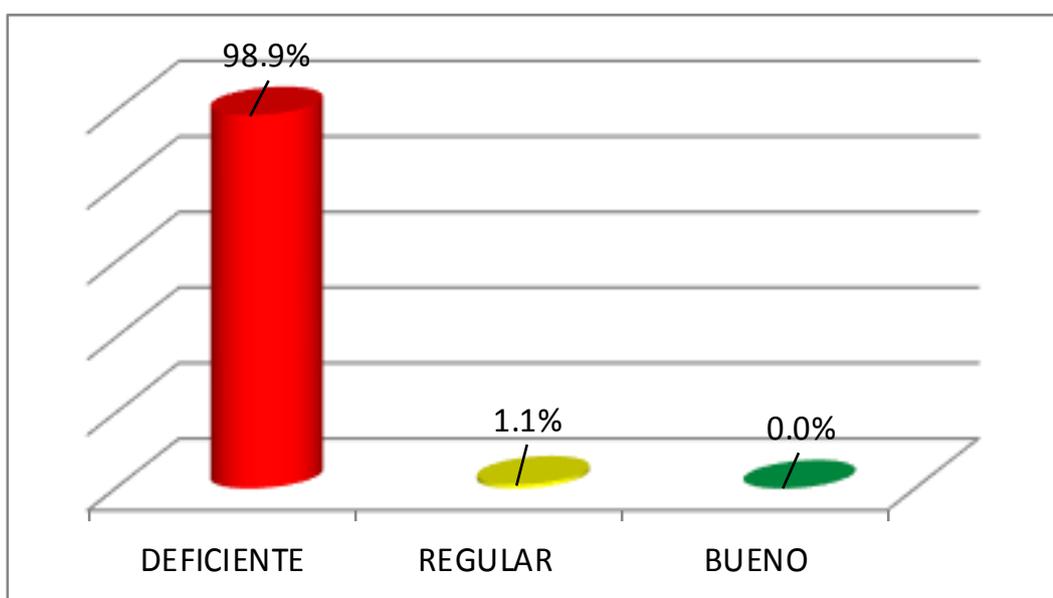


Figura 10. Dimensión características económicas.

Interpretación

La dimensión característica económicas, es calificada como deficiente en un 98.9%, mientras que un 1.1% considera regular, según la percepción que tiene las prestatarias de la muestra de los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, esta dimensión, se encarga de caracterizar los rasgos económicos de cada cliente en términos monetarios, de esta clasificación se puede medir el riesgo.

4.1.3. Resultados de las Hipótesis

Hipótesis General

- La influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.

Hipótesis Específicas

- Ha: La influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.
- Ho: La influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, no es significativa.

Tabla 13. Correlación entre sobreendeudamiento y morosidad.

			Correlaciones	
			Sobreendeudamiento	Morosidad
Rho de Spearman	Sobreendeudamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

r: Coeficiente de correlación = 0.847

r²: Coeficiente determinante = (0.847)² = 71.7%

Interpretación

Se observa en la tabla 13, la existencia de una relación significativa a nivel de 0.01 entre el sobreendeudamiento y la morosidad, con una correlación positiva muy alta (por el valor del coeficiente de correlación = 0.847).

El coeficiente evidencia que el sobreendeudamiento influye en un 71.7% sobre la morosidad, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre el sobreendeudamiento y morosidad, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.000<0.01$).

Tabla 14. Correlación entre sobreendeudamiento y calidad del cliente.

Correlaciones			Sobreendeudamiento	Calidad_del_cliente
Rho de Spearman	Sobreendeudamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,144
		Sig. (bilateral)	.	,165
		N	94	94
	Calidad_del_cliente	Coeficiente de correlación	,144	1,000
		Sig. (bilateral)	,165	.
		N	94	94

r: Coeficiente de correlación = 0.144

r^2 : Coeficiente determinante = $(0.144)^2 = 2.0\%$

Interpretación

Se observa en la tabla 14 la existencia de una relación no significativa entre la variable sobreendeudamiento y la dimensión calidad del cliente, con correlación positiva muy baja (por el valor del coeficiente de correlación = 0.144).

El coeficiente evidencia que la variable sobreendeudamiento influye en un 2.0% sobre la dimensión calidad del cliente, y por lo tanto no hay evidencia suficiente para asociar ambos conceptos.

Tabla 15. Correlación entre sobreendeudamiento y control.

Correlaciones			Sobreendeudamiento	Control
Rho de Spearman	Sobreendeudamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Control	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

r: Coeficiente de correlación = 0.580

r²: Coeficiente determinante = (0.580)² = 33.6%

Interpretación

Se observa en la tabla 15, la existencia de una relación significativa a nivel de 0.01 entre el sobreendeudamiento y el control, con una correlación positiva regular (por el valor del coeficiente de correlación = 0.580).

El coeficiente evidencia que el sobreendeudamiento influye en un 33.6% sobre el control, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre el sobreendeudamiento y control, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.000<0.01$).

Tabla 16. Correlación entre sobreendeudamiento y características sociales.

Correlaciones			Sobreendeudamiento	Características Sociales
Rho de Spearman	Sobreendeudamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Características Sociales	Coefficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

r: Coeficiente de correlación = 0.480

r²: Coeficiente determinante = (0.480)² = 23.0%

Interpretación

Se observa en la tabla 16, la existencia de una relación significativa a nivel de 0.01 entre el sobreendeudamiento y las características sociales, con una correlación positiva regular (por el valor del coeficiente de correlación = 0.480).

El coeficiente evidencia que el sobreendeudamiento influye en un 23.0% sobre las características sociales, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre el sobreendeudamiento y características sociales, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.000<0.01$).

Tabla 17. Correlación entre sobreendeudamiento y características económicas.

Correlaciones			Sobreendeudamiento	Características_Económicas
Rho de Spearman	Sobreendeudamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Características_Económicas	Coefficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

r: Coeficiente de correlación = 0.510

r²: Coeficiente determinante = (0.510)² = 26.0%

Interpretación

Se observa en la tabla 17 la existencia de una relación significativa a nivel de 0.01 entre el sobreendeudamiento y las características económicas, con una correlación positiva regular (por el valor del coeficiente de correlación = 0.510).

El coeficiente evidencia que el sobreendeudamiento influye en un 26.0% sobre las características económicas, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre el sobreendeudamiento y características económicas, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.000<0.01$).

Tabla 18. Correlación entre morosidad y educación financiera.

			Correlaciones	
			Morosidad	Educación_Financiera
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Educación_Financiera	Coefficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

r: Coeficiente de correlación = 0.538

r²: Coeficiente determinante = (0.538)² = 29.0%

Interpretación

Se observa en tabla 18, la existencia de una relación significativa a nivel de 0.01 entre morosidad y educación financiera, además, con una correlación positiva regular (por el valor del coeficiente de correlación = 0.538).

El coeficiente evidencia que la morosidad influye en un 29.0% sobre la educación financiera, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre morosidad y educación financiera, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.000<0.01$).

Tabla 19. Prueba de correlación entre morosidad y evaluación.

Correlaciones			Morosidad	Evaluación
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,372**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Evaluación	Coefficiente de correlación	,372**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

r: Coeficiente de correlación = 0.372

r²: Coeficiente determinante = (0.372)² = 13.8%

Interpretación

Se observa en tabla 19, la existencia de una relación significativa a nivel de 0.01 entre morosidad y evaluación, con una correlación positiva regular (por el valor del coeficiente de correlación = 0.538).

El coeficiente evidencia que la morosidad influye en un 13.8% sobre la evaluación, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre morosidad y evaluación, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (ρ -valor=0.000<0.01).

Tabla 20. Correlación entre morosidad y precariedad nacional.

			Correlaciones	
			Morosidad	Precariedad_Nacional
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,206*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	94	94
	Precariedad_Nacional	Coefficiente de correlación	,206*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	94	94

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

r: Coeficiente de correlación = 0.206

r²: Coeficiente determinante = (0.206)² = 4.2%

Interpretación

Se observa en tabla 20, la existencia de una relación significativa a nivel de 0.05 entre morosidad y precariedad nacional, con una correlación positiva regular (por el valor del coeficiente de correlación = 0.206).

El coeficiente evidencia que la morosidad influye en un 4.2% sobre la precariedad nacional, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre morosidad y precariedad nacional, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.046<0.05$).

Tabla 21. Correlación entre morosidad e inestabilidad familiar.

Correlaciones			Morosidad	Inestabilidad _Familiar
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Inestabilidad_Familiar	Coefficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

Fuente: SPSSv24

r: Coeficiente de correlación = 0.525

r²: Coeficiente determinante = (0.525)² = 27.6%

Interpretación

Se observa en tabla 21, la existencia de una relación significativa a nivel de 0.01 entre morosidad e inestabilidad familiar, con una correlación positiva regular (por el valor del coeficiente de correlación = 0.525).

El coeficiente evidencia que la morosidad influye en un 27.6% sobre la inestabilidad familiar, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre morosidad e inestabilidad familiar, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.000<0.01$).

4.2. DISCUSIÓN

Existe una relación significativa entre el sobreendeudamiento y la morosidad, con correlación positiva muy alta. El coeficiente evidencia que el sobreendeudamiento influye en gran medida en la morosidad, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre el sobreendeudamiento y morosidad.

Resultado distinto obtuvo, Chacón (2015) en su tesis titulada Instrumentación de créditos de la banca comunal para mejorar el control interno en las entidades de micro finanzas de la ciudad de El Alto, propone a la banca comunal como una alternativa relativamente nueva en el medio boliviano, que se acomoda al financiamiento de actividades productivas en el área rural, y pensada con preferencia para las mujeres.

Asimismo, Stiglitz y Weiss (1981) manifiestan que se impone la necesidad de quienes otorgan crédito y quienes lo reciben dispongan, de la mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito, elevados porcentajes de la cartera crediticia en condiciones de retraso o morosidad constituye un serio problema para la institución que compromete la viabilidad de largo plazo de la entidad y finalmente del propio sistema.

El trabajo realizado por Maldonado (2007) titulado evaluación de la aplicación de la metodología de banca comunal en Ecuador, proyecto – WOCCU plantea que el campo de las microfinanzas se está desarrollando con rapidez en muchas direcciones a la vez. Entre éstas, hay fuertes tendencias hacia niveles cada vez mayores de comercialización, un aumento del nivel de la clientela objetivo en la dirección de microempresas más grandes y aún pequeñas empresas, y un acrecentamiento de niveles de supervisión formal por parte de las superintendencias bancarias.

Soto y Rodrigo (2013), en su tesis titulada empoderamiento de la mujer rural en microcréditos, caso: Credimujer del Movimiento Manuela Ramos en el distrito de Chucuito – 2001 el autor analiza y explica el Empoderamiento de la Mujer del sector rural a partir de su acceso al

microcrédito del proyecto CREDIMUJER del Movimiento Manuela Ramos. El estudio, en lo esencial tiene un carácter cualitativo y cuantitativo, utiliza los métodos analítico y explicativo, los cuales a través de cuestionarios y entrevistas posibilitan llegar a la esencia de los análisis realizados.

Por otro lado, en Ucayali según el Banco Central de Reserva del Perú en UCAYALI: Síntesis de Actividad Económica diciembre 2017, la tasa de morosidad en diciembre de 2016 fue de 7,4 por ciento, mayor en 0,6 puntos porcentuales a la obtenida en similar mes del año 2015. La tasa de morosidad en las cajas municipales (5,8 por ciento) creció en 0,5 puntos porcentuales; mientras que, en la banca múltiple (7,7 por ciento) cayó en 0,3 puntos porcentuales interanual.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre el sobreendeudamiento y la morosidad, con correlación positiva muy alta, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.
2. La variable sobreendeudamiento es calificada deficiente, la dimensión educación financiera es calificada regular, la dimensiones evaluación, precariedad nacional, y la inestabilidad familiar, son calificados deficientes.
3. La variable morosidad es calificada deficiente, la dimensión calidad del cliente, es calificada regular, las dimensiones control, características sociales, características económicas, son calificadas deficientes.
4. Existe relación significativa entre el sobreendeudamiento y la calidad del cliente, con correlación positiva muy baja y por lo tanto no hay evidencia suficiente para asociar ambos conceptos.
5. Existe relación significativa entre el sobreendeudamiento y el control, con correlación positiva regular y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.
6. Existe relación significativa entre el sobreendeudamiento y las características sociales, con correlación positiva regular y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

7. Existe relación significativa entre el sobreendeudamiento y las características económicas, con correlación positiva regular y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.
8. Existe relación significativa entre morosidad y educación financiera, con correlación positiva regular y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.
9. Existe relación significativa entre morosidad y evaluación, con correlación positiva regular y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.
10. Existe relación significativa entre morosidad y precariedad nacional, con correlación positiva regular y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.
11. Existe relación significativa entre morosidad e inestabilidad familiar, con correlación positiva regular y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Capacitar y orientar a las prestatarias de los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay sobre la variable sobreendeudamiento y sobre las dimensiones educación financiera, evaluación, precariedad nacional e inestabilidad familiar, con la finalidad de revertir la percepción negativa.
2. Capacitar y orientar a las prestatarias de los Bancos Comunes del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay sobre la variable morosidad, y sobre las dimensiones calidad del cliente, control,

características sociales y característica económica, con la finalidad de revertir la percepción negativa.

3. Realizar el seguimiento mensual del sobreendeudamiento de las prestatarias de los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay con la finalidad de disminuir la morosidad.
4. Realizar talleres para mejorar las dimensiones en educación financiera, evaluación, precariedad nacional, e inestabilidad familiar, debida a que desde estas características la morosidad es controlada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arraiz, I. (2018). *¿Cómo la personalidad puede ser un factor en la identificación de clientes con buen crédito?* Recuperado el 27 de Junio de 2019, de <https://blogs.iadb.org/bidinvest/es/personalidad-en-la-identificacion-de-clientes-con-buen-credito/>
- Arrascue, D.; Villegas, W. (2014). Propuesta de un modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo - Perú.
- ASBA (Asociación de Supervisores bancarios de las Américas). Rescatado el 28 de julio del 2017 de: <http://www.asbasupervision.com/es/>
- Banco Central de Reserva del Perú (2016). Ucayali: Síntesis de Actividad Económica Diciembre 2016.
- Béjar, R. (2012). *El papel del sistema financiero*. Recuperado el 27 de Junio de 2019, de: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2012/03/05/economia/1331063746_850215.html
- Bobadilla, E. (2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Recuperado el 28 de Junio de 2019, de: <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634>
- Chacón, P. (2015). Instrumentación de créditos de la banca comunal para mejorar el control interno en las entidades de micro finanzas de la ciudad de El Alto. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. Bolivia.

- Grupo intercobros. (2018). *Las 7 principales causas de los impagos por morosos*. Recuperado el 28 de Junio de 2019, de:
<https://www.grupointercobros.com/las-7-principales-causas-los-impagos-morosos/>
- Álvarez, F. (2017). Créditos grupales: ¿Por qué y cómo acceder a estos préstamos?
<https://gestion.pe/tu-dinero/creditos-grupales-acceder-prestamos-131840-noticia/>
- Huamán, C. (2016). *Morosidad*:. Recuperado el 28 de Junio de 2019, de
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TEISIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf;jsessionid=A1FC02307E13C02B1C2545ADD94F8716?sequence=1
- Maldonado, K. (2007). "Evaluación de la aplicación de la metodología de banca comunal en Ecuador, proyecto – WOCCU. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador.
- Marzo, C., Wicijowski, C. y Rodríguez, L. (2008). Prevención y cura de la morosidad (análisis y evolución futura de la morosidad en España). Master en mercats financers curs 2007-2008.
- Orozco Paredes, E. I. (2007). Los bancos comunales como una alternativa de financiamiento para el desarrollo de las empresarias propietarias de microempresas. Revista académica ECO, Nro 2, Guatemala.
- Rey, M. (1999). "Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos". Sevilla: CEADE.
- Ruiz, H. (2011). "*Conceptos sobre educación financiera*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 144.

- Soto, M.; Rodrigo, C. (2013). "Empoderamiento de la mujer rural en microcréditos, caso: Credimujer del Movimiento Manuela Ramos en el distrito de Chucuito - 2001". Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Stiglitz, J. y Weiss, A. (1981). "Credit Rationing in Market with Imperfect Information". En American Economic Review.
- Teruel, S. (2015). Control financiero: definición, objetivos e implementación. Rescatado el 28 de julio del 2017 de: <http://www.captio.net>
- Weston, F. J.; Brigham, E. F. (1997). Fundamentos de Administración Financiera. Décima Edición. México: Editorial Mc.Graw-Hill.
- Wiki-finanzas. Rescatado el 28 de julio del 2017 de: <http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2012C0475>
- Silos, R. (2019). Resultados Cajamar. La crisis está casi superada, aunque la morosidad continúa muy elevada.
https://www.hispanidad.com/confidencial/resultados-cajamar-la-crisis-esta-casi-superada-aunque-la-morosidad-continua-muy-elevada_12007587_102.html
- Peña, R. (2012). Metodología de la investigación. Recuperado de: http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

ANEXO

ANEXO 1

INSTRUMENTO: ENCUESTA

El presente cuestionario, es un conjunto de preguntas relacionado con Sobreendeudamiento y morosidad, el mismo busca recabar tu opinion, por lo que debes marcar con una "X" tu respuesta, teniendo en cuenta las opciones de respuesta: Siempre = 3, Casi siempre=2, Nunca= 1.

N°	Preguntas	Siempre (3)	Casi siempre (2)	Nunca (1)
VARIABLE: SOBREENDEUDAMIENTO				
1	¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzo?	Primaria	Secundaria	Superior
2	¿Ha recibido alguna vez capacitación financiera?	3	2	1
3	¿Usted se considera persona calificada para recibir un préstamo?	3	2	1
4	¿Considera satisfactorio la respuesta de la BC-MMR?	3	2	1
5	¿Tiene un empleo estable?	3	2	1
6	¿Cuál es su nivel remunerativo promedio mensual?	Menos RMV	Igual RMV	Más RMV
7	¿Cuál es su estado civil?	Casado	Soltero	
8	¿Vive con su conyugue?	3	2	1
VARIABLE: MOROSIDAD				
1	¿Usted paga puntual su compromiso financiero?	3	2	1
2	¿Usted actualmente cuenta con un préstamo?	3	2	1
3	¿Usted está conforme con el seguimiento financiero que le realiza el BC-MMR?	3	2	1
4	¿Recibe usted un seguimiento permanente en su tarjeta de control?	3	2	1
5	¿Cuenta usted con una vivienda propia?	3	2	1
6	¿Cuál es su nivel educativo? (Indique el grado)			
7	¿Cuál es su ingreso personal total mensual? (Por las actividades que realiza)			
8	¿Cuál es su ingreso familiar total mensual?			

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “SOBREENDUDAMIENTO Y MOROSIDAD EN LOS BANCOS COMUNALES DEL MOVIMIENTO MANUELA RAMOS DEL DISTRITO DE MANANTAY, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS: ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en la calidad del cliente en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?</p> <p>¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en el control en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?</p> <p>¿Cuál es la influencia del</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer cómo es la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Establecer cómo es la influencia del sobreendeudamiento en la calidad del cliente en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.</p> <p>Establecer cómo es la influencia del sobreendeudamiento en el control en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.</p> <p>Establecer como es la influencia</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL: La influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS: La influencia del sobreendeudamiento en la calidad del cliente en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.</p> <p>La influencia del sobreendeudamiento en el control en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.</p> <p>La influencia del</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Sobreendeudamiento</p> <p>DIMENSIONES Educación financiera Evaluación Precariedad laboral Inestabilidad familiar</p> <p>INDICADORES * Nivel educativo * Capacitación * Ficha evaluación * Informe evaluación * Empleo estable * Remuneración * Estado civil * Cónyuge</p>	<p>1. Tipo de Investigación "Descriptivo"</p> <p>2. Nivel de Investigación "Descriptivo"</p> <p>3. Método de Investigación "Cuantitativo"</p> <p>4. Diseño de la Investigación "Descriptivo Correlacional"</p> <p>5. Población 125</p> <p>6. Muestra 94</p> <p>7. Técnicas - Observación - Análisis Documental - Encuestas</p> <p>8. Instrumentos - Cuestionarios.</p>

Activa
Ve a Cor

<p>sobreendeudamiento en las características sociales en los Bancos comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?</p> <p>¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en las características económicas en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la morosidad en la educación financiera en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la morosidad en la evaluación en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la morosidad en la Precariedad laboral en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de</p>	<p>del sobreendeudamiento en las características sociales en los Bancos comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.</p> <p>Establecer como es la influencia del sobreendeudamiento en las características económicas en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.</p> <p>Establecer cómo es la influencia de la morosidad en la educación financiera en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.</p> <p>Establecer cómo es la influencia de la morosidad en la evaluación en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.</p> <p>Establecer cómo es la influencia de la morosidad en la precariedad laboral en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.</p>	<p>sobreendeudamiento en las características sociales en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.</p> <p>La influencia del sobreendeudamiento en las características económicas en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.</p> <p>La influencia de la morosidad en la educación financiera en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.</p> <p>La influencia de la morosidad en la evaluación en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.</p> <p>La influencia de la morosidad en la precariedad laboral en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE Morosidad</p> <p>DIMENSIONES Calidad del cliente Control Características sociales Características económicas</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento * Nivel de endeudamiento * Seguimiento * Tarjeta de control * Vivienda * Educación * Ingreso personal * Ingreso familiar 	<p>Activa</p>
---	---	--	--	---------------

<p>Manantay, 2017?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la morosidad en la Inestabilidad familiar en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017?</p>	<p>Establecer cómo es la influencia de la morosidad en la inestabilidad laboral en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017.</p>	<p>significativa.</p> <p>La influencia de la morosidad en la inestabilidad laboral en los Bancos Comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, 2017, es significativa.</p>		
--	--	---	--	--