

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA
MOROSIDAD DE LA CARTERA EN LA ENTIDAD
FINANCIERA COMPARTAMOS CUSCO – 2020**

PRESENTADO POR:

BR. HERMIÑA QUISPE SANTAMARIA

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

ASESOR:

MGT. ATILIO VARGAS ELGUERA

CUSCO – PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada:.....

Análisis de los factores que influyen en la morosidad de la Cartera en la entidad financiera Compañías Usco - 2020.

presentado por: Hermiña Quispe Santamaria con DNI Nro.: 7652610

presentado por: con DNI Nro.:

para optar el título profesional/grado académico de Contador Público

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 01 de Febrero de 2024.....



Firma

Post firma ATILIO VARGAS ELGUERA.

Nro. de DNI 23877883.

ORCID del Asesor 0000-0002-4185-3777

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:318352724 ✓

NOMBRE DEL TRABAJO

**Análisis de los factores que influyen en l
a morosidad**

AUTOR

Hermiña Quispe Santamaría

RECUENTO DE PALABRAS

31402 Words

RECUENTO DE CARACTERES

160266 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

124 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.5MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 30, 2024 6:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 30, 2024 6:02 PM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, quien es la guía de nuestras vidas, también agradecerles a mis padres Timoteo y Catalina que son el pilar y motivación de mi vida, quienes me impulsan a seguir avanzando en mi formación académica; a mi hermano Ulder, mi cuñada Gabhy, mi sobrina Betkha, mi enamorado Roger y a toda mi familia por su constante apoyo incondicional que me brindaron para lograr esta meta.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer de todo corazón a Dios por darme amor, por darme fortaleza y ser mi guía en los momentos buenos y malos, por brindarme una vida llena de enseñanzas.

A mis queridos padres Timoteo y Catalina, por los valores que me han inculcado desde que era pequeña, quienes sacrificaron gran parte de su vida para poder formarme y educarme y que gracias a su perseverancia y esfuerzo logro una de mis metas.

Agradecer a mis profesores de la facultad de Ciencias Contables y Financieras por compartir sus amplios conocimientos en este proyecto, en especial a mi profesor y docente asesor Mg. Atilio Vargas Elguera, por el tiempo y por su calidad de enseñanza dentro de las aulas universitarias

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, elevamos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Análisis de los factores que influyen en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020” para optar al título profesional de Contador Público.

El desarrollo del trabajo de investigación fue efectuado utilizando información requerida, con el análisis e interpretación que se necesita, se utilizó la metodología que corresponde según la problemática planteada. El trabajo de investigación, permitirá que los empresarios que desarrollan actividades del rubro financiera y la sociedad en general tomen conocimiento del adecuado manejo de las finanzas, en el caso de las financieras tomen en cuenta los principales factores que influyen en la morosidad antes de realizar colocaciones.

Hermiña Quispe Santamaría

RESUMEN

La tesis de investigación desarrollada para obtener el título de contador público intitulado “Análisis de los factores que influyen en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020” tiene como Objetivo Analizar el nivel de influencia de los factores socioeconómicos y culturales en la morosidad de la cartera de la entidad financiera compartamos Cusco – 2020. La investigación realizada corresponde al tipo de investigación aplicada, bajo un diseño no experimental u observacional, transversal con enfoque cuantitativo y un nivel de investigación explicativo, utilizando como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala Likert, tomando en consideración en la investigación se realizó con una muestra de ochenta (80) clientes que incurrieron en mora aplicando el muestreo no probabilístico de tipo intencional a criterio del investigador de una población de 300 clientes de la institución, al concluir la investigación muestra como resultado que una comprensión y percepción de los factores socioeconómicos y culturales complementada con un sistema virtual eficiente y amigable, una información verídica y oportuna, un proceso de cobranza adecuado y efectivo, así como una tasa de interés atractiva favorecen y disminuyen significativamente los riesgos de morosidad en la que puede incurrir la entidad manteniendo la fidelidad de la cartera de clientes, también podemos inferir que Producto de la aplicación de las pruebas estadísticas Rho de Spearman, Chi Cuadrada de Pearson, Prueba Exacta de Fisher y el análisis descriptivo e inferencial de cada ítem del cuestionario aplicado en escala Likert, se concluye que los factores socioeconómicos y culturales tienen una influencia significativa y media del 63% y 32% respectivamente, con un (P valor = 0.000) y una correlación positiva muy fuerte equivalente al 0.861 en la morosidad de la cartera en la entidad financiera Compartamos Cusco – 2020.

Palabras clave: Factores socioeconómicos y culturales, morosidad, cartera de clientes.

ABSTRACT

The research thesis developed to obtain the title of public accountant entitled “Analysis of the factors that influence portfolio delinquency in the financial institution Comparte Cusco – 2020” aims to analyze the level of influence of socioeconomic and cultural factors in the delinquency of the financial entity's portfolio let's share Cusco - 2020. The research carried out corresponds to the type of applied research, under a non-experimental or observational, transversal design with a quantitative approach and an explanatory level of research, using as a research technique the survey and as an instrument the questionnaire on a Likert scale, taking into consideration the research was carried out with a sample of eighty (80) clients who incurred arrears applying non-probabilistic intentional sampling at the discretion of the researcher from a population of 300 clients of the institution, at the conclusion of the research it shows that an understanding and perception of the socioeconomic and cultural factors complemented with an efficient and friendly virtual system, true and timely information, an adequate and effective collection process, as well as a rate of attractive interest favor and significantly reduce the risks of late payment that the entity may incur while maintaining the loyalty of the customer portfolio, we can also infer that Product of the application of the statistical tests Spearman's Rho, Pearson's Chi Square, Exact Test of Fisher and the descriptive and inferential analysis of each item of the questionnaire applied on a Likert scale, it is concluded that socioeconomic and cultural factors have a significant and average influence of 63% and 32% respectively, with a (P value = 0.000) and a correlation very strong positive equivalent to 0.861 in the portfolio delinquency in the financial entity Compartamos Cusco – 2020.

Keywords: Socioeconomic and cultural factors, late payment, customer portfolio.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación intitulada “Análisis de los factores que influyen en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020”, está orientada a las empresas del rubro dedicado a la actividad financiera, El trabajo de investigación, permitirá que los empresarios que desarrollan actividades del rubro financiera y la sociedad en general tomen conocimiento del adecuado manejo de las finanzas, en el caso de las financieras tomen en cuenta los principales factores que influyen en la morosidad antes de realizar colocaciones.

La presente propuesta de investigación tiene la finalidad de resaltar la importancia de realizar una adecuada evaluación de los factores que puedan influir en la morosidad de las entidades financieras.

El presente trabajo se desarrolla en base a cinco capítulos cuyos contenidos son los siguientes:

En el Primer Capítulo Planteamiento del problema, se desarrolla la Descripción del problema, Problema general, Problemas específicos, Justificación de la investigación, el Objetivo general y los Objetivos específicos.

En el Segundo Capítulo denominado Marco teórico – Conceptual se da a conocer las Bases teóricas, Base legal, Marco conceptual y los Antecedentes de la investigación.

El Tercer Capítulo: Hipótesis, variables y operacionalización de variables contiene la Hipótesis, Identificación de variables e indicadores y la Operacionalización de variables

El Cuarto Capítulo: Metodología contiene el Tipo y diseño de investigación, la Unidad de análisis, la Población de estudio, Muestra de estudio y las Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El en Quinto Capítulo: Discusión y resultados, se desarrolla el Procesamiento, análisis e interpretación de resultados, Resultados descriptivos consolidados, Prueba de normalidad de los datos, Baremacion de los niveles de influencia, Contrastación y verificación de hipótesis y la Discusión de resultados

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
INDICE GENERAL	ix
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE FIGURAS	xiv
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ...	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema General	6
1.2.2 Problemas Específicos	6
1.3 Justificación de la investigación	6
1.3.1 Justificación teórica	6
1.3.2 Justificación practica	6
1.3.3 Justificación metodológica	7
1.4 Objetivos de la investigación	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	9
2.1 Bases Teóricas	9
2.2.1. Sistema Financiero	9
2.2.2. Factores	11
2.2.3. Morosidad	14

2.2.4.	Compartamos Financiera	19
2.3.	Base legal	27
2.4.	Marco Conceptual	28
2.4.1.	Antecedentes crediticios:	28
2.4.2.	Capacidad de pago	29
2.4.3.	Clientes.....	29
2.4.4.	Crédito.....	29
2.4.5.	Factores económicos	29
2.4.6.	Sistema Social.....	30
2.4.7.	Sistema Virtual.....	30
2.4.8.	Tasa de Interés Activa.....	30
2.4.9.	Interés moratorio	30
2.4.10.	Sistema financiero	31
2.4.11.	Riesgo de Crédito	31
2.5.	Antecedentes de la Investigación.....	31
2.5.1.	Antecedentes internacionales	31
2.5.2.	Antecedentes nacionales	34
2.5.3.	Antecedentes locales	36
	CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
3.1	Hipótesis	39
3.2	Identificación de variables e indicadores	39
3.3	Operacionalización de Variables.....	41
	CAPÍTULO IV METODOLOGIA	42
4.1	Tipo y diseño de investigación	42
4.1.1	Tipo de investigación	42
4.2	Unidad de análisis.....	43
4.3	Población de estudio	43

4.4	Muestra de estudio	43
4.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.6	Análisis e interpretación de la información	44
	CAPÍTULO V	45
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
5.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	45
5.2.	Resultados descriptivos consolidados	75
5.3.	Prueba de normalidad de los datos	79
5.4.	Baremación de los niveles de influencia	80
5.5.	Contrastación y verificación de hipótesis	81
5.6.	Discusión de resultados	89
	CONCLUSIONES	92
	RECOMENDACIONES	94
	BIBLIOGRAFÍA	95
	ANEXOS	99
	ANEXO 1 - Matriz de consistencia	100
	ANEXO 2 – Matriz de datos SPSS.....	101
	ANEXO 3 - Cuestionario.....	105

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	41
Tabla 2 <i>Nivel de instrucción suficiente para organizar sus finanzas</i>	45
Tabla 3 <i>Capacitación en temas de educación financiera</i>	46
Tabla 4 <i>La importancia de realizar una evaluación financiera realista</i>	47
Tabla 5 <i>Ingresos generados son suficientes para cumplir con sus obligaciones</i>	48
Tabla 6 <i>Ingresos de su ocupación principal son constantes para cubrir con sus requerimientos</i>	49
Tabla 7 <i>La carga familiar una de las principales razones para no cubrir las obligaciones financieras</i>	50
Tabla 8 <i>Los gastos relacionados con su carga familiar con constantes</i>	51
Tabla 9 <i>Capacidad de generar ingresos son suficientes para cubrir las obligaciones financieras</i>	52
Tabla 10 <i>Capacidad de generar ingresos es acorde al monto y tasa de interés del préstamo</i>	53
Tabla 11 <i>La importancia de cumplir con las obligaciones financieras para evitar incurrir con las moras</i>	54
Tabla 12 <i>La priorización del pago de las cuotas sobre los gastos recreacionales y ociosos</i>	55
Tabla 13 <i>Ingresos afectados por la pandemia de Covid-19</i>	56
Tabla 14 <i>La crisis económica como factor del incumplimiento del pago de las cuotas</i>	57
Tabla 15 <i>Préstamo por la crisis económica</i>	58
Tabla 16 <i>Durante la cancelación del crédito se presentaron inconvenientes relacionados con la enfermedad</i>	59
Tabla 17 <i>La enfermedad un factor importante para la capacidad de pago</i>	60
Tabla 18 <i>Acceso a capacitación sobre la educación financiera para administrar los ingresos</i>	61
Tabla 19 <i>Las capacitaciones sirven para la correcta administración de ingresos</i>	62
Tabla 20 <i>El sistema virtual de la entidad financiera tiene el estado de cuenta actualizada</i>	63
Tabla 21 <i>Sistema virtual es una herramienta útil para el seguimiento de las finanzas</i>	64
Tabla 22 <i>Numero de agencias es suficiente para realizar los trámites y pagos</i>	65
Tabla 23 <i>Agencias cercanas a la vivienda para facilitar el trámite y pago de cuotas</i> ..	66

Tabla 24 <i>Personal de la entidad proporciono los términos verídicos del préstamo.....</i>	67
Tabla 25 <i>La información brindada por el asesor de crédito fue clara para la toma de decisión.....</i>	68
Tabla 26 <i>La entidad tiene información verídica del historial crediticio del cliente</i>	69
Tabla 27 <i>Evaluación sobre la capacidad de pago</i>	70
Tabla 28 <i>Información anticipada sobre las fechas de vencimiento de las cuotas</i>	71
Tabla 29 <i>Proceso de cobranza por penalidades por mora de manera oportuna.....</i>	72
Tabla 30 <i>Los montos del interés moratorio son injustos.....</i>	73
Tabla 31 <i>Los montos de interés moratorios son comprensibles y accesibles</i>	74
Tabla 32 <i>Resultado final hipótesis general</i>	75
Tabla 33 <i>Resultado final hipótesis específica 1</i>	76
Tabla 34 <i>Resultado final hipótesis específica 2</i>	77
Tabla 35 <i>Resultado final hipótesis específica 3</i>	78
Tabla 36 <i>Pruebas de normalidad de los datos</i>	79
Tabla 37 <i>Coefficiente de correlación Rho de Spearman para las variables factores y morosidad.....</i>	81
Tabla 38 <i>Chi cuadrada de Pearson y Prueba exacta de Fisher hipótesis general</i>	82
Tabla 39 <i>Coefficiente de correlación Rho de Spearman para factores sociales y morosidad.....</i>	83
Tabla 40 <i>Chi cuadrada de Pearson y Prueba exacta de Fisher hipótesis específica 1</i>	84
Tabla 41 <i>Coefficiente de correlación Rho de Spearman para factores económicos y morosidad.....</i>	85
Tabla 42 <i>Chi cuadrada de Pearson y Prueba exacta de Fisher hipótesis específica 2</i>	86
Tabla 43 <i>Coefficiente de correlación Rho de Spearman para factores culturales y morosidad.....</i>	87
Tabla 44 <i>Chi cuadrada de Pearson y Prueba exacta de Fisher hipótesis específica 3</i>	88

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Crecimiento Económico Global</i>	2
Figura 2 <i>Nivel de instrucción suficiente para organizar sus finanzas</i>	45
Figura 3 <i>Capacitación en temas de educación financiera</i>	46
Figura 4 <i>La importancia de realizar una evaluación financiera</i>	47
Figura 5 <i>Ingresos generados son suficientes para cumplir con sus obligaciones</i>	48
Figura 6 <i>Ingresos de su ocupación principal son constantes para cubrir con sus requerimientos</i>	49
Figura 7 <i>La carga familiar una de las principales razones para no cubrir las obligaciones financieras</i>	50
Figura 8 <i>Los gastos relacionados con la carga familiar son constantes</i>	51
Figura 9 <i>Capacidad de generar ingresos son suficientes para cubrir las obligaciones financieras</i>	52
Figura 10 <i>Capacidad de generar ingresos es acorde al monto y tasa de interés del préstamo</i>	53
Figura 11 <i>La importancia de cumplir con las obligaciones financieras para evitar incurrir con las moras</i>	54
Figura 12 <i>La priorización del pago de las cuotas sobre los gastos recreacionales y ociosos</i>	55
Figura 13 <i>Ingresos afectados por la pandemia de Covid-19</i>	56
Figura 14 <i>La crisis económica como factor del incumplimiento del pago de las cuotas</i>	57
Figura 15 <i>Préstamo por la crisis económica</i>	58
Figura 16 <i>Durante la cancelación del crédito se presentaron inconvenientes relacionados con la enfermedad</i>	59
Figura 17 <i>La enfermedad un factor importante para la capacidad de pago</i>	60
Figura 18 <i>Acceso a capacitación sobre la educación financiera para administrar los ingresos</i>	61
Figura 19 <i>Las capacitaciones sirven para la correcta administración de ingresos</i>	62
Figura 20 <i>El sistema virtual de la entidad financiera tiene el estado de cuenta actualizada</i>	63
Figura 21 <i>Sistema virtual es una herramienta útil para el seguimiento de las finanzas</i>	64
Figura 22 <i>Numero de agencias es suficiente para realizar los trámites y pagos</i>	65

Figura 23 <i>Agencias cercanas a la vivienda para facilitar el trámite y pago de cuotas</i> .66	66
Figura 24 <i>Personal de la entidad proporciono los términos verídicos del préstamo</i>67	67
Figura 25 <i>La información brindada por el asesor de crédito fue clara para la toma de decisión</i>68	68
Figura 26 <i>La entidad tiene información verídica del historial crediticio del cliente</i>69	69
Figura 27 <i>Evaluación sobre la capacidad de pago</i>70	70
Figura 28 <i>Información anticipada sobre las fechas de vencimiento de las cuotas</i>71	71
Figura 29 <i>Proceso de cobranza por penalidades por mora de manera oportuna</i>72	72
Figura 30 <i>Los montos del interés moratorio son injustos</i>73	73
Figura 31 <i>Los montos de interés moratorios son comprensibles y accesibles</i>74	74
Figura 32 <i>Resultado final hipótesis general</i>75	75
Figura 33 <i>Resultado final hipótesis específica 1</i>76	76
Figura 34 <i>Resultado final hipótesis específica 2</i>77	77
Figura 35 <i>Resultado final hipótesis específica 3</i>78	78

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

Actualmente, el sistema financiero peruano es el sistema más importante e influyente para el crecimiento y desarrollo del país, gracias a su desarrollo en el tiempo, es posible realizar todo tipo de operaciones que antes no eran posibles lograr. El Sistema Financiero tiene una larga historia y sus inicios se remontan a los primeros tiempos del comercio, donde no existía el “valor” de las cosas, y se realizaban intercambios solo por necesidad. (Becerra, 2019)

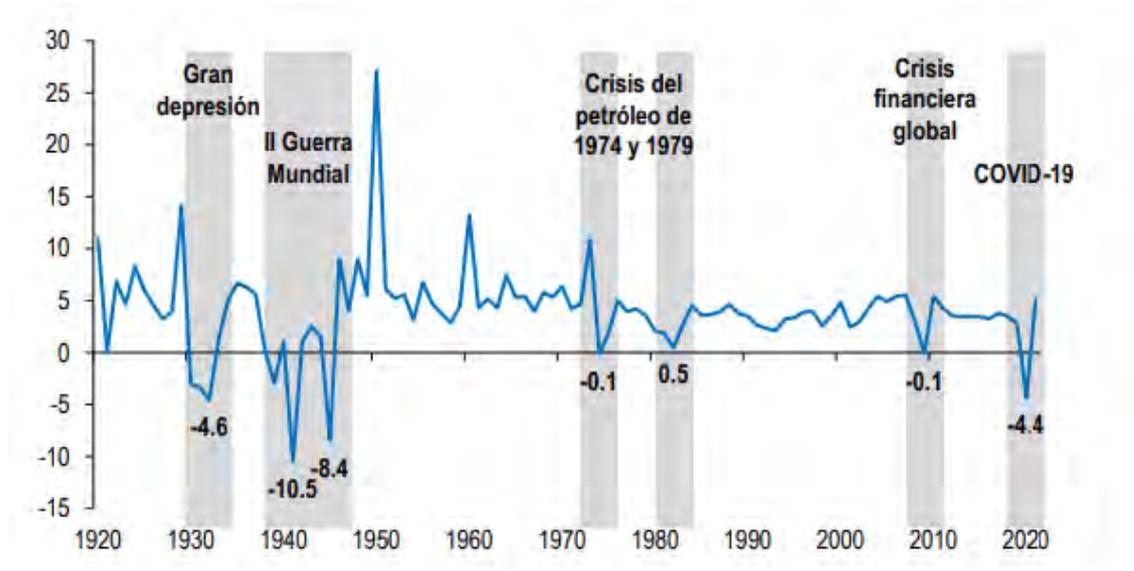
Durante los últimos meses, el país ha experimentado una crisis económica que afectó a varios sectores de la economía, por lo que las instituciones financieras han tenido que destinar más dinero a las reservas o provisiones contra riesgos crediticios, y esto se refleja en el deterioro de los indicadores relacionado con la calidad de los créditos. (Banco Central de Reserva del Perú, 2021)

Tal como se observa en la figura 1 Según (SBS, 2020) La economía global está atravesando la crisis más severa en los últimos 90 años como consecuencia de la expansión del COVID-19. El fondo monetario internacional (FMI) revisó sus proyecciones en octubre y determinó que la economía global caería 4.4% en 2020, y que esta se recuperaría en 2021, con un crecimiento proyectado de 5.2%. Estas proyecciones muestran una corrección al alza respecto de las realizadas en junio cuando proyectó una caída de 4.9% para 2020 y una recuperación de 5.4% en 2021. Estas proyecciones representan una corrección al alza respecto a las realizadas en junio de este año, asumiendo que la caída en 2020 va a ser un poco menos abrupta a la esperada a mediados

de año, sin dejar de ser por ello la crisis más severa desde la Gran Depresión, y subrayan que la recuperación de la economía global va a ser más lenta durante 2021.

Figura 1

Crecimiento Económico Global



Fuente: Datos expresados en porcentual (SBS, 2020)

Es por ello por lo que antes de que muchos negocios se dieran de baja en nuestro territorio se acudió a las instituciones financieras para solicitar un crédito, de esa manera se estaría proporcionando la facilidad para invertir en lo que se vea necesario, brindando satisfacción y seguridad a los clientes.

Permitir a distintas empresas y pequeños negocios, el poder conseguir financiamiento tanto para capital de trabajo y para mejorar o incrementar sus activos fijos, ha permitido que distintos individuos se beneficien del apalancamiento financiero, que tiene como principio esencial el incremento de la rentabilidad del capital invertido por los mismos; esto aunado a la cadena económica y financiera que crean las financieras al impedir que grandes

oportunidades de negocios se derrumben por falta de liquidez así lo indican los autores Vela & Caro (2015).

Es decir que actualmente se observa una cruda realidad con respecto a los pagos puntuales de los créditos solicitados según señala el párrafo anterior, llegando a constituir problemas que afectan negativamente a la entidad financiera y la estabilidad del sistema financiero con la existencia de clientes morosos que no cumplen con el pago oportuno de las deudas que le corresponden, llegando a calificarlo bajo las siguientes categorías: con problemas potenciales, deficiente, dudoso o pérdida, y como consecuencia de ello, perjudicando su reputación financiera.

En Perú, la falta de pago a tiempo de los préstamos genera problemas no solo en las calificaciones de los clientes sino también para la institución financiera que le brindó el crédito puesto que para hacerlo existe previa evaluación sobre la situación económica que tiene el prestamista. El nivel de riesgo de cada préstamo otorgado se castiga con provisiones que son fijadas, por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Por esta razón, un incremento de créditos morosos se refleja en un aumento del nivel de riesgo y, por ende, un crecimiento en las provisiones, que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de la entidad financiera. (ESAN, 2016)

La morosidad es un fenómeno que puede surgir de una serie de factores y refleja diversos problemas sociales y personales. Bien sea por características culturales, mal manejo de los recursos adquiridos en préstamos falta de conocimiento financiero, crisis económicas; un microcrédito fácilmente puede pasar de ser una estrategia de

apalancamiento, a una lucha permanente por cumplir las obligaciones y mantener a flote una iniciativa empresarial. (Palacio V. J., 2019)

En la región Cusco existe una gran cantidad de financieras que actualmente laboran brindando diferentes productos financieros, entre ellas están la apertura de cuentas corrientes, tarjetas, y sobre todo los préstamos. Entre ellas se encuentra la entidad financiera compartamos, la misma que según informes señalan que desde marzo 2020, la cartera de alto riesgo de Compartamos aumentó debido al impacto de la pandemia, ascendiendo a 10.3% a junio 2021 (8.2% a dic. 2020) y la cartera pesada a 11.9% (9.5% a dic. 2020). Además, si se ajustan los indicadores de morosidad con los castigos realizados en los últimos 12 meses, respecto de las colocaciones promedio, se obtiene una cartera de alto riesgo ajustada de 17.5% (11.5% a dic. 2020) y una cartera pesada ajustada de 19.0% (12.8% a dic. 2020). Cabe indicar que la cartera pesada ajustada del sistema de CM fue 14.1%. (Compartamos Financiera, 2020)

En consecuencia, es fundamental hacer un estudio que identifique y analice los principales factores que generan morosidad en la cartera de la mencionada financiera, que sucede con los clientes para que estos no puedan efectuar su pago con normalidad, que genere como consecuencia un retraso en los mismos.

Podemos precisar que, en el año 2020, nuestro país estuvo gravemente afectada a nivel económico el cual trajo también altos índices de morosidad en las entidades financieras por parte de los clientes a consecuencia de la pandemia del CORONAVIRUS (COVID-19), incluso hasta hoy algunas empresas siguen afectados a consecuencia de la pandemia que es un problema latente que viene atravesando nuestro país. Cabe entender que los clientes de la entidad Financiera Compartamos Cusco pierdan la capacidad de

pago frente al desempleo y la caída de ingresos económicos, tras la situación mostrada las entidades bancarias tuvieron que optar medidas para poder controlar las tasas de morosidad, como son las reprogramaciones y congelamiento de deudas, por 90 días calendarios que fue aprobado por el congreso de la república, y darles facilidades de pago. Por último, resulta importante ver en la presente investigación qué factores influyen para que los clientes del sistema financiero caigan en mora si estos se deben a un carácter económico, social, cultural, carga familiar o el ingreso que viene registrando; y cuáles son sus consecuencias para sí mismo, advirtiendo esta situación podremos plantear algunas alternativas de solución que permita disminuir la morosidad e incumplimiento de pago al interior de la Financiera Compramos – Cusco.

También la empresa Compartamos Financiera S.A., la entidad en estudio que se encuentra en av. la cultura 2003 a la altura de seminario, se verá afectada por la morosidad de parte de los clientes, el cual origina el riesgo de crédito en la financiera para poder operar, puesto que la misma necesita de recursos para cubrir sus necesidades, y con ello ocasionando que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales, laborales y tributarias.

Es por ello por lo que abarcamos la investigación bajo un campo de análisis sobre la existencia de diferentes factores que influyen en la morosidad de dicha financiera objeto de estudio, basándonos en las siguientes interrogantes que serán respondidas en el presente trabajo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuáles es el nivel de influencia de los factores socioeconómicos y culturales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de influencia de los factores sociales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos cusco - 2020?
- ¿Cuál es el nivel de influencia de los factores económicos en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020?
- ¿Cuál es el nivel de influencia de los factores culturales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación con título “Análisis de los factores que influyen en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020” constituye aspectos teóricos sobre los factores sociales, económicos y culturales, con el propósito de colaborar con la información compilada y de esa manera fomentar antecedentes sobre el tema, aportes en cuanto al conocimiento o ser de utilidad para futuras investigaciones.

1.3.2 Justificación practica

La presente investigación con título “Análisis de los factores que influyen en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020” conforma aspectos prácticos ya que consentirá identificar los factores que influyen en la morosidad de la entidad objeto de estudio, de esa manera los resultados servirán como diagnóstico

para que las autoridades competentes y/o responsables puedan tomar nuevas estrategias en cuanto al resultado del trabajo.

1.3.3 Justificación metodológica

La presente investigación con título “Análisis de los factores que influyen en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020”, se justifica porque utiliza el método científico, con un diseño no experimental, además la elaboración de instrumentos validados que permitirán el recojo de datos fehacientes para luego ser procesado a través del programa estadístico SPSS, los resultados serán usados para posteriores trabajos de investigación. Para ello, se realizará un estudio utilizando indicadores estadísticos muy fiables proporcionados por fuentes de información diferentes y utilizando el sistema de correlación de Pearson para analizar las variables de investigación, su correlación y nivel de impacto en la morosidad de los créditos de compartamos financiera.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Analizar el nivel de influencia de los factores socioeconómicos y culturales en la morosidad de la cartera de la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de influencia de los factores sociales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.
- Determinar el nivel de influencia de los factores económicos en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

- Determinar el nivel de influencia de los factores culturales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases Teóricas

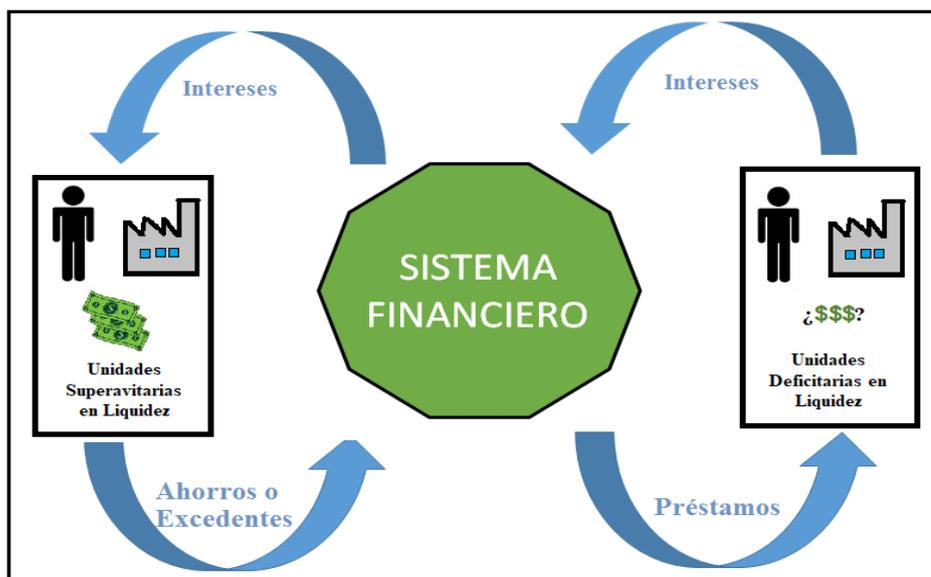
2.2.1. Sistema Financiero

Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas.

En primer lugar, los intermediarios financieros (modalidad indirecta) como un banco. Los bancos comerciales tradicionales usan depósitos de unos para financiar los préstamos de otros y están sujetas a un conjunto de regulaciones. En segundo lugar, los mercados financieros (modalidad directa) como los mercados de bonos, acciones, papeles comerciales y derivados financieros. (Calderon, 2013)

Figura 2

Esquema del Sistema Financiero



Fuente: https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Esquema-General-del-Funcionamiento-del-Sistema-Financiero_fig1_324896570

Entonces el sistema financiero es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios cuyo objetivo principal es la de canalizar los ahorros a los inversionistas con un conjunto de condiciones y regulaciones.

2.2.1.1.El Sistema Financiero Peruano:

Según Alarcón (2014) El Sistema Financiero Peruano tuvo sus inicios con el surgimiento de los primeros bancos en el mundo, cuando luego de pasar por un proceso evolutivo del trueque (intercambio por necesidad sin valor), surgió la moneda, la cual permitió poder realizar un intercambio de bienes y servicios basados en el valor y con esto el comercio tuvo un nuevo significado, una nueva visión, donde los intercambios basados en el valor brindan un hito importante en la aparición de la banca comercial.

El sistema financiero peruano se encuentra regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros, la cual mediante la Ley N.º 26702 y sus modificatorias, establecen en el artículo 222º que “en la evaluación de las operaciones que integran la cartera crediticia deberá tenerse presente los flujos de caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago de la deuda; señalando expresamente que el criterio básico es la capacidad de pago del deudor y que las garantías son subsidiarias ” (Hurtado, 2015).

Según Medina (2014) El Sistema Financiero Peruano se divide en dos partes:

- **Sistema Financiero Directo:** Conformado por el Mercado de Valores, en éste se negocian activos directamente entre ofertantes y demandantes tales como bonos, acciones entre otros asumiendo el riesgo respectivo de forma directa dentro del mercado financiero.

- **Sistema Financiero Indirecto:** Conformado por un conjunto de entidades que sirven como intermediarios entre ofertantes y demandantes, facilitando el intercambio comercial e impulsando la inversión y el ahorro entre sus agentes comerciales. Dentro de este sistema se encuentran los bancos y otras entidades financieras que operan bajo la regulación de la SBS. En adelante Sistema Financiero.

2.2.1.2. Estructura del sistema financiero peruano

De acuerdo con el Instituto de Formación Bancaria, la estructura se presenta de la siguiente manera: El Perú tiene un sistema financiero muy especial, encontramos una diversificación de empresas que desarrollan la actividad de intermediación basado también en la diversidad de regiones, clientes y usuarios de los servicios que estas instituciones brindan. El sistema financiero está conformado por el conjunto de empresas que debidamente autorizadas por los organismos correspondientes, operan como intermediarios financieros, es decir pueden canalizar la oferta y la demanda de fondos. De acuerdo con lo establecido en la legislación vigente se incluye a las empresas denominadas subsidiarias, empresas de seguros y empresas de servicios complementarios que requieran autorización de la SBS para constituirse. (Financiera, 2012)

2.2.2. Factores

Bernal & Edquen (2017) manifiestan. “Son recapitulaciones que condicionan una situación convirtiéndose en causantes de evolución o transformación de los hechos; son los que contribuyen a que se obtengan determinados resultados” (p.41-42).

El estudio se basa en factores, como sugiere la teoría económica, condicionamiento conductual de la calidad de la cartera medida por un índice o ratio hipotético, que luego se estima a través de datos estructurados. (Paredes, 2015)

2.2.2.1. Factores económicos

Bernal & Edquen (2017) refieren. “Con el transcurrir de la historia el ser humano estuvo ligado con la producción económica, la misma que se relaciona con el trabajo colectivo y social, además intervienen grupos de personas y la naturaleza; esta producción económica permite obtener ingresos y generar gastos, los cuales definirán el estatus económico al que pertenece dentro de la sociedad. Entre los factores económicos tenemos los permanentes, los temporales y los de ámbito internacional, existen factores de influencia en funcionamiento y desarrollo, los cuales son determinantes en la economía de una institución o país. En tal sentido los factores económicos influyen cualitativa y cuantitativamente en ámbitos dinerarios.” (p.42)

Según Salcedo (2002), define la economía como una doctrina que estudia los recursos, la creación de riqueza, producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades del ser humano. (p.44)

2.2.2.2. Factores sociales

Dongo (2013) refiere que estos factores tienen que ver con las tradiciones tanto culturales, educativas que varían de una sociedad para otra. Es en esas presiones sociales diferenciadas que se piensa cuando se habla en “factores sociales”. “Es en esta forma de factor que se piensa cuando las competencias cognitivas varían de una sociedad a otra, particularmente de las diversas lenguas capaces de ejercer una acción importante tanto

en la estructura de las propias operaciones como sobre el contenido de ellas. Es evidente que este factor social podría ser solidario con las interacciones sociales, si las transmisiones educativas y culturales se produjeran en el contexto de verdaderos intercambios interindividuales” (p.230)

Es muy importante evaluar los factores sociales, ya que, así como dango afirma que los elementos varían de una sociedad a otra, es por ello por lo que surge la necesidad de evaluar y así determinar la formación, costumbre y valores que ejercen cada sociedad o etnia.

2.2.2.3.Factores culturales

Bernal & Edquen (2017) manifiesta. Se conforma con las actitudes reflejadas hacia el exterior mediante las costumbres o actitudes que se muestra antes las diversas situaciones que se presenten día a día; para dar un cambio a nivel de cultura es necesario reestructurar la escala de valores, dirigiéndola hacia un sentido de solidaridad tanto con personas y la sociedad. (p.43)

Fanjul (2010) afirma que: Las organizaciones que actúan de forma global deben, en primer lugar, aceptar la importancia que tienen los factores, y barreras, culturales, y deben desarrollar por tanto estrategias para afrontarlos. Una empresa, aunque no sea «global», pero que va a abordar o trabajar en un país con una cultura diferente a la de su propio país, debe hacer un esfuerzo para prepararse adecuadamente para afrontar las barreras culturales a las que se va a enfrentar, que pueden tener una incidencia importante su éxito o fracaso. (p.6) En ese aspecto muchas instituciones han fracasado, por el mínimo estudio o la escasa importancia que se le da a los factores culturales. Algunos lugares étnicos poseen culturas ancestrales que muchas veces impiden o imponen una

barrera frente a lo que se ofrece; por esa razón es necesario estudiar estos factores para estar a la vanguardia de las posibles trabas que imponga esta.

2.2.3. Morosidad

Aguilar & Camargo (2006) refiere que el indicador de riesgo más importante que debe enfrentar cualquier entidad financiera es el nivel de morosidad; que es la proporción de cartera que se encuentra en incumplimiento de pago. La morosidad, es la principal causa que sufren algunas entidades financieras. El incremento de su cartera morosa implica la viabilidad de la institución o entidad a largo plazo. Es importante identificar las causas de los incumplimientos crediticios en los bancos, ya que esto te permitirá establecer nuevas políticas para mantener o mejorar la calidad de la cartera financiera. Asimismo, podrá predecir y mitigar los efectos negativos de las políticas económicas o regulatorias de cada organización a monitorear.

La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera y se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto. Históricamente este problema financiero ha sido uno de los factores principales dentro de crisis bancarias que han terminado en quiebra, esta situación se presenta porque la morosidad no solo ataca a las entidades financieras en el aspecto de solvencia; sino de rentabilidad. Es decir, al realizar préstamos y no obtener un retorno del dinero y sus intereses, en muchas ocasiones estas instituciones se ven en la obligación de hacer uso de sus utilidades para solventar su incapacidad de devolución de depósitos pertenecientes a sus otras carteras de clientes.

Según Cermeño, León y Mantilla (2011), la morosidad definida como la proporción de créditos con atraso sobre el total de la cartera de una institución, es

utilizada como una medida del riesgo de crédito que permite evaluar la calidad de uno de sus principales activos de la institución financiera, comparar su gestión con la de los principales competidores, así como para la evaluación del ente supervisor.

(Murrugarra & Ebentreich) mencionan que la morosidad en las pymes se refleja por varias causas: flexibles políticas de crédito falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del cliente entre otros, trayendo consigo problemas en las instituciones microfinancieras como son la morosidad y sus respectivas provisiones por créditos vencidos.

La política de créditos actualmente por la competencia de instituciones microfinancieras hace que la evaluación de créditos sea más flexible. Además, antes las ofertas de bajas tasas de interés de crédito el cliente es atraído por más de una institución microfinanciera sin proveer su sobreendeudamiento futuro cayendo así en el problema de pago. No descartemos que la situación financiera del país incluye también en dicho problema, debido a los constantes cambios económicos del país y que algunas empresas. No están preparadas para asimilar dichos cambios fracasan y tiene que desaparecer del mercado incumpliendo así con sus compromisos crediticios.

2.2.3.1.Causas de la morosidad

En muchas ocasiones, la mora es generada por las propias instituciones; porque, implantan políticas que no se basan específicamente en las necesidades de sus usuarios. Y según (Crediriesgo, 2010) las causas imputables a la institución son las siguientes:

➤ **Establecimiento del monto del préstamo**

La cantidad que se preste al cliente debe estar en función de su capacidad de pago y esta se determina como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica (Crediriesgo, 2010).

➤ **Flujo de caja**

El saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no estrictamente el del negocio. Este es un aspecto importante, porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario. De esta manera, el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no necesariamente es producto directo de la inversión. Tómese, por ejemplo, el caso de un préstamo para la compra de ganado de repasto o engorde, el pago mensual lo obtiene el empresario de otras actividades del flujo familiar y no de la inversión en el ganado (Crediriesgo, 2010).

➤ **Fecha del desembolso**

La fecha del desembolso o incluso el momento en que se realiza es un factor crítico para garantizar que los destinos de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial. Debe preferirse como fecha de desembolso aquella en la que el empresario podrá, efectivamente, realizar la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para amortizar la cuota del préstamo (Crediriesgo, 2010).

➤ **Relación permanente con el cliente**

Las empresas necesitan un flujo continuo de recursos financieros que le faciliten su operación y crecimiento, por tanto, cualquier institución financiera debe procurar mantener una relación permanente con cada uno de sus clientes. Significa estar en una comunicación periódica con el cliente y no abandonarlo una vez que se le ha otorgado el préstamo. De ahí que se haya establecido que el pago de las cuotas se haga en pequeñas parcialidades, como una condición para la buena recuperación (Crediriesgo, 2010).

➤ **Autorización y recuperación del préstamo**

Debe ser, en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito. Es muy difícil que se le pueda responsabilizar del atraso en el pago de un préstamo al analista de créditos, cuando el préstamo no ha sido autorizado por él. En cambio, cuando el analista de crédito propone el préstamo bajo las condiciones y políticas de la institución, existe la posibilidad de imputar la responsabilidad de su cobro, además de comprometer a que mantenga una disciplina estricta en el pago de sus clientes y también se le puede evaluar y remunerar de acuerdo con la calidad de la cartera (Crediriesgo, 2010).

➤ **Fraudes**

Otra de las causas de morosidad imputables a la institución son los fraudes. Se puede afirmar que detrás de la mayoría de los problemas de mora siempre hay fraude. El fraude puede tomar distintas formas, entre las más comunes se encuentran las siguientes:

- Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente, que rompe la metodología y las políticas de operación- Préstamos falsos.
- Desviación de los recursos de muy diversas formas, en los casos que el ejecutivo de crédito está obligado a manejar dinero.

- Falsear información para ocultar mora.

➤ **Cultura institucional**

La tercera causa imputable a la institución es el mensaje que ésta transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación. Esta cultura se aplica mediante los siguientes elementos:

- El entendimiento de las necesidades del cliente

La forma de atención al cliente que utilice la institución financiera debe partir de un entendimiento claro y profundo del funcionamiento de las micro y pequeñas empresas y de sus necesidades de inversión sin garantías tradicionales. La institución debe mantener una relación abierta con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas.

- Recurrencia y grados de los préstamos

El empresario debe saber con toda claridad, que al pagar un préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente y que éste puede ser de mayor monto, dependiendo siempre de su excelente historial de crédito y del saldo líquido del flujo de caja estándar.

- Permanencia en el largo plazo

La institución debe dar un mensaje constante de su condición y compromiso de permanencia en el mercado, de tal forma que el empresario sepa que cuenta con un servicio permanente. El mensaje debe ser que la institución financiera está comprometida con el crecimiento de la micro y pequeña empresa a través de los servicios financieros y que por tanto “llegó para quedarse”. Esto genera un compromiso mutuo: la institución, por el servicio permanente y el empresario, por el pago puntual.

- Formalidad y puntualidad

No se puede exigir al cliente el pago puntual del crédito cuando, recíprocamente, no se ha sido puntual y muy formal en el desembolso. La puntualidad y la formalidad dan autoridad moral para exigir el pago de los créditos.

- Respeto al cliente

- Un buen servicio de crédito debe estar basado en un respeto estricto al cliente.

El vestuario, la apariencia, el lenguaje y el buen trato del analista de crédito son esenciales. De la misma manera, se debe respetar y tomar muy en serio el proyecto de negocio que presenta el cliente.

2.2.4. Compartamos Financiera

Entidad bancaria que pertenece al rubro financiero, su cartera de clientes a incrementado, ocasionando con ello el incremento de solicitudes de crédito, así mismo, el proceso de aprobación crediticia es engorroso (debido a que disminuía la productividad y eficiencia en el área de finanzas) ya que el tiempo que demanda la verificación de los requisitos y expedientes deben ser verificados por diferentes instancias de la entidad financiera, más aún no cuentan con herramientas tecnológicas para optimizar los procesos de verificación y validación de los requisitos, este escenario trae como consecuencia que los tiempos de aprobación de los créditos tarden entre 2 y 3 semanas, ocasionando malestar en los clientes y la posterior del requerimiento crediticio.

Compartamos Financiera es una institución peruana de servicios financieros que es parte de Gentera, grupo empresarial mexicano. Otorgan créditos de pequeños empresarios, para atender necesidades de capital de trabajo, de inversión, consumo con

metodologías de crédito individual y grupal. Además, ofrecen servicios de ahorro y seguros como oferta complementaria a sus clientes.

Figura 3

Evolución de Gentera



Fuente: <https://www.compartamos.com.pe/Peru>

Es una empresa que tiene como propósito erradicar la exclusión financiera, generando valor compartido. Es decir, creando valor económico, humano y social.

En ese contexto, para esta empresa, es muy importante lograr que cada uno de sus colaboradores entienda de manera profunda este propósito y se enfoquen en el valor de la persona, el servicio, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la rentabilidad.

Es así, como Compartamos Financiera ha conseguido establecer un equipo comprometido, cohesionado y capaz de convertir a esta empresa en uno de los mejores lugares para trabajar. (Asociados, 2017)

2.2.4.1. Propósito de Compartamos Financiera

Tienen como misión erradicar la exclusión financiera, a través de la inclusión financiera de la base de la pirámide en América, que aspiran a generar tres tipos de valor para las personas:

Valor Social. - Creciendo para ofrecer oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible y compartiendo los beneficios con las comunidades donde trabajamos (Compartamos Financiera, 2013).

Valor Económico. - Construyendo modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables, de los que todos se puedan beneficiar (Compartamos Financiera, 2013).

Valor Humano. - Confiando en toda persona, en su disposición para crecer y auto realizarse, para ser mejor, y con educación financiera utilizar los servicios financieros en su beneficio (Compartamos Financiera, 2013).

2.2.4.2. Asesores de crédito

Los asesores de crédito son las personas que sirven como intermediario entre la entidad financiera y un cliente que necesita un crédito:

Asesoran e instruyen a individuos y organizaciones sobre temas relacionados con el endeudamiento y el manejo de deudas. Pueden brindar

orientación a sus clientes para ayudarlos a determinar el tipo de préstamo que mejor se adapta a sus situaciones particulares y explicar los requisitos o restricciones de préstamo. Pueden ayudar a desarrollar planes de administración de deuda o paquetes de ayuda financiera para estudiantes. Pueden asesorar en temas crediticios, o proveer consejería sobre presupuesto, hipotecas, bancarrota, o ayuda financiera para estudiantes (ONLINE, s.f.).

2.2.4.3.Evaluación Crediticia:

Esta es la etapa más importante del ciclo, donde la institución financiera verifica, y revisa la información proporcionada por el cliente, verificando que sea real, enfocándose en determinar la capacidad y disposición de pago de quien solicita el préstamo.

Según García (2008) define la evaluación crediticia como: La acción y el efecto de señalar el valor de un conjunto de activos o pasivos financieros. El valor de un activo financiero está determinado inicialmente por su interés.

En esta etapa se utilizan sistemas de análisis crediticio como apoyo para la evaluación y aprobación de una solicitud de crédito, se basa en la determinación del perfil de riesgo del cliente, respecto a su posibilidad y voluntad de rembolsarle el préstamo. (Sandoval, 2011)

2.2.4.4.Finalidad de la evaluación crediticia

Según, Galac Moril (2010, pág. 33) la finalidad de la evaluación comprende los siguientes puntos:

- a) Determinar la liquidez que posee una empresa.
- b) Determinar la cantidad de mercaderías obsoletas de una empresa.
- c) Determinar la capacidad de endeudamiento de una empresa.
- d) Mostrar la solvencia, solidez y rentabilidad que tiene una empresa, etc.
- e) Presentar el diagnóstico financiero de la empresa.

2.2.4.5. Proceso de evaluación de crédito

Según Flórez (2013) señala que la evaluación crediticia de los créditos de pequeña empresa se debe realizar desde tres aspectos.

- Análisis cualitativo, que nos permita evaluar la moral de pago del cliente.
- Análisis cuantitativo, que nos permite analizar la capacidad de pago del cliente.
- Destino de crédito, que nos permita identificar el destino del crédito y minimizar el riesgo de un probable desvío de recursos hacia actividades diferentes a la indicada en la evaluación

2.2.4.6. Evaluación del historial crediticio

Según Sotelo (2016) en esta evaluación del historial crediticio se debe ver los siguientes aspectos:

a) Informe de la central de riesgo INFOCORP

Es un documento que contiene información de las deudas registradas, de una persona o empresa, INFOCORP muestra la información de créditos del mercado peruano, consolidando la información de endeudamiento en el sistema financiero y entidades no supervisadas, cartera morosa de las empresas, letras protestadas, entre otras categorías.

Si las deudas se pagan oportunamente entonces el reporte es favorable para el análisis de crédito y representa una buena señal para obtener mejores condiciones de crédito y realizar negocios más seguros. (Equifax Soluciones, 2019)

b) *Historial crediticio con otras entidades financieras*

El mismo que se puede obtener a través de (Equifax Soluciones, 2019)

- Boletín oficial, comercio exterior, avale
- Microfinanzas (últimos 48 periodos)
- Información de SUNAT y empresas relacionadas
- Detalle de consultas realizadas por entidad
- Resumen crediticio
- Detalle de deudas SBS por cuentas contables
- Resumen de deudas SBS Resumen de otras deudas impagas (Infocorp, Sunat, CCL)

c) *Historial crediticio con sus proveedores*

Según Westreicher (2019) el crédito de proveedores es una modalidad de financiamiento no bancaria en las empresas, consiste en adquirir la materia prima o mercadería necesaria para el proceso de producción o venta asumiendo un compromiso de pago a futuro sin recargos por intereses.

En otras palabras, la compañía negocia con su(s) proveedor(es) para abastecerse de insumos sin tener que cancelarlos al contado. Así, queda una deuda pendiente que deberá saldarse habitualmente en 30, 60 o 90 días y donde no se generan gastos financieros.

El historial es saber cómo es el comportamiento del cliente en cuanto a su compromiso de crédito con sus proveedores.

d) Reporte de posición del cliente

El Reporte de posición de deudas del cliente, la SBS muestra, de manera mensual, la relación de los créditos que has contratado con las empresas del sistema financiero, así como la calificación asignada por dichas entidades, en base a tu comportamiento de pago (SBS, 2019)

e) Tiempo en lugar de negocio o empleo

El tiempo de permanencia es el lugar del negocio o empleo, indica experiencia en este campo.

2.2.4.7. Clasificación crediticia del deudor

La clasificación crediticia del deudor se encuentra determinada por su capacidad de pago, el cual es medido a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones; considerándose este último como parámetro válido, cuando el fondo utilizado sea generado por el propio deudor y no sean flujos de terceros.

Es importante resaltar que, si el deudor tiene varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la categoría que presente mayor riesgo, a menos que dichos saldos sean menores a S/. 100.0 o al 1 por ciento del total de la deuda con la empresa.

Además, si cuenta con créditos en dos o más instituciones financieras, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que se le haya asignado en cualquiera de estas instituciones, la cual deberá representar un mínimo del 20 por ciento de

endeudamiento en el sistema financiero. Ello permite tener un mejor control de toda la cartera de créditos del sistema financiero, y así evitar el sobreendeudamiento de las personas.

El Capítulo II del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, el deudor de cartera de créditos a pequeñas empresas, microempresas y consumo será clasificado de acuerdo con las siguientes categorías:

a) Categoría Normal

Conocida como 0, donde los deudores efectúan su pago de sus créditos cumpliendo con lo pactado o con una mora de hasta ocho días calendario.

b) Categoría con Problemas Potenciales (CPP)

Conocida como 1, donde los deudores evidencian una mora en el pago de sus créditos de nueve a treinta días calendario.

c) Categoría Deficiente:

Llamada también 2, son los deudores cuyo atraso en el pago de sus créditos se evidencia entre treinta y uno a sesenta días calendario.

d) Categoría Dudoso:

Conocida como 3, conformada por los deudores que evidencian un atraso de pago de sus créditos de sesenta y uno a ciento veinte días calendario.

e) Categoría Pérdida:

Conocida como 4, son todos los deudores que evidencian un atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte días calendario.

La composición de estas tres últimas categorías son las que forman la cartera atrasada de una institución financiera, la cual se encuentra compuesta por créditos que presentan un atraso mayor a treinta días calendario. Siendo estas categorías las que presentan un mayor riesgo para la institución, correspondiéndole un mayor porcentaje de provisión de acuerdo con la colocación realizada. Razón de estudio de la presente investigación. (Financiera, 2012)

2.3. Base legal

Ley N.º 26702 - Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros. (SBS, 2019)

La presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Tiene como objeto principal propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

Resolución de S.B.S N.º 11356-2008- Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones y Normas Modificadorias.

La ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la superintendencia de Banca y Seguros, Ley N.º 26702 y sus modificaciones, en adelante

Ley General, establece en su artículo 222° que, en la evaluación de las operaciones que integran la cartera crediticia deberá tenerse presente los flujos de la caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio deberá tenerse presente los flujos de caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevante para determinar la capacidad servicio y pago de la deuda; señalando expresamente que el criterio básico es la capacidad de pago del deudor y que las garantías son subsidiarias.

Resolución superintendencia de Banca y Seguro y Administradora privada de fondos de pensiones S.B.S. N.º 3780-2011 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito

En el capítulo I disposiciones generales Artículo 1°. - Definiciones Para la aplicación de la presente Norma deberán considerarse las siguientes definiciones: a. Clasificación regulatoria. - Categorías de clasificación crediticia estipuladas en el Reglamento para la Evaluación y

2.4. Marco Conceptual

2.4.1. Antecedentes crediticios:

Considera los aspectos “subjetivos” en la evaluación crediticia, a través de las fuentes de información como las centrales de riesgo que muestran si el solicitante cumple o ha cumplido con todos los compromisos crediticios sin ningún problema. (Zavala, 2015)

2.4.2. Capacidad de pago

Considera los aspectos “objetivos” en la evaluación crediticia, es determinada mediante herramientas de gestión como el diseño y el análisis del flujo de caja del solicitante del crédito. (Zavala, 2015)

2.4.3. Clientes

Personas naturales o jurídicas que han recibido financiamiento de las Entidades del sistema financiero tales como créditos, inversiones, contingentes, operaciones de arrendamiento financiero, etc.

2.4.4. Crédito

El crédito es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

2.4.5. Factores económicos

Factores económicos Bernal & Eduquen (2017) definen. “La economía es una doctrina que estudia los recursos, la creación de riqueza, producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades del ser humano” (p.24).

2.4.6. Sistema Social

Parsons (1951) define el sistema social como “una pluralidad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tienen, al menos, un aspecto físico o de medio ambiente, actores motivados por una tendencia a ‘obtener una óptima gratificación’ y cuyas relaciones con sus situaciones

2.4.7. Sistema Virtual

Según Levy (1999) “nos habla sobre la definición de virtual: “Lo virtual posee una realidad” en tanto que para Roy Ascott también en Levy (1999) menciona que “La realidad virtual corrompe la realidad absoluta.”

2.4.8. Tasa de Interés Activa

El BCR (2012), define “la tasa de interés activa como el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de estos.”

2.4.9. Interés moratorio

“Los intereses moratorios son aquellos que tienen naturaleza indemnizatoria. Ello debido a que buscan resarcir a la institución que otorga el préstamo, por las consecuencias que implica no recibir el pago acordado.” (Mercado Torres, 2021)

2.4.10. Sistema financiero

Se define como un conjunto articulado de flujos financieros movilizados mediante instrumentos financieros, cuyos precios, cantidades y demás condiciones son los correspondientes mercados a los que concurren intermediarios financieros (Pampillón et al., 2017).

2.4.11. Riesgo de Crédito

Paredes & Ugarte (2015) refieren. “Es el suceso de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance” (p.32)

2.5. Antecedentes de la Investigación

2.5.1. Antecedentes internacionales

Giraldo (2010), en su investigación titulada: “Determinantes de la morosidad de la cartera en el sistema financiero Colombiano”, cuyo objetivo principal fue evaluar los resultados de trabajos empíricos realizados en otros países para determinar si en el caso del sistema financiero colombiano hay relación de equilibrio de largo plazo entre la cartera y la cartera vencida, si existe relación de causalidad a lo Granger entre la cartera y su calidad futura y si la cartera vencida es sensible a choques de la cartera de créditos.

Se aplicará el modelo de vectores autorregresivos. Adicionalmente, se describen los datos utilizados en el estudio que incluyó la información de los bancos y compañías de financiamiento vigentes en un período de 176 meses desde mayo de 1995 a diciembre de 2009.

La población y muestra estuvo conformada por 24 entidades financieras que incluyen trece bancos (Bogotá, Popular, Santander, Bancolombia, Citibank, HSBC, Sudameris, BBVA, Crédito, Occidente, BCSC, Davivienda y AV Villas), diez compañías de financiamiento (Finamérica, Inversora Pichincha, Confinanciera, Serfinansa, Finandina, Sufinanciamiento, GMAC, Internacional, Coltefinanciera y Compartir) y una cooperativa financiera (Coopcentral). Como conclusión se tiene que la relación entre la cartera de las entidades financieras y del sistema y la cartera vencida durante el período mayo de 1995 a diciembre de 2009. El análisis es realizado mediante un modelo de Vectores Autorregresivos que permiten concluir que hay alguna evidencia de la relación de causalidad entre el crecimiento de la cartera y su calidad futura. Las pruebas de cointegración utilizadas permiten brindar evidencia para la presencia de al menos un vector de cointegración entre la cartera y la cartera vencida en el sistema financiero colombiano y para la mayoría de las entidades financieras grandes y medianas, cuando se controla por el test de Johansen. Las funciones impulso-respuesta ponen de manifiesto alguna evidencia de la sensibilidad de la cartera vencida ante choques de la cartera total en sentido positivo para el sistema financiero agregado y para algunas de las entidades analizadas. También se encontró alguna evidencia en sentido contrario: para tres entidades financieras la cartera total responde positivamente ante choques de la cartera vencida y solo en dos casos se halló una respuesta negativa de parte de la cartera total.

Palacio & Pinzón (2019), en su proyecto de investigación de título: “Factores que afectan el pago de los microcréditos en la comuna 13 de Medellín”, cuyo objetivo principal de la investigación es la identificación de los factores que afectan el pago de los microcréditos en la comuna 13 de Medellín; con respecto a su metodología es de tipo descriptiva a través de un estudio de caso, por medio del análisis del comportamiento de pago de la muestra establecida a partir de la aplicación de un cuestionario a los clientes

de la entidad micro financiera seleccionada, que presentan una cartera con mora vencida mayor a 30 días en su pago.

La población y muestra está conformada por un total de 300 clientes morosos (suministrados por la entidad financiera), teniendo en cuenta esta población, se calcula el tamaño 17 de la muestra, con un nivel de confianza del 95% ($z=1,96$), un error de estimación del 5% y una probabilidad (p) de 0,5 y $q=0,5$. Dado que se trata de una población finita, la muestra probabilística se calculada con la siguiente fórmula estadística, $n = (z)^2 * p * q * N / e^2 * (N-1) + z^2 * p$, arrojando una muestra total de 86 encuestas a aplicar.

Como conclusión se tuvo que se plantea un propósito principal, el cual es hallar los factores que afectan el pago de los microcréditos de la comuna 13 de Medellín, tomando como eje central una institución microfinanciera privada que tiene una oficina que opera en la zona.

La mencionada entidad presentó durante los últimos tres años unos indicadores de crecimiento en cuanto a la morosidad e incumplimiento en los pagos de los créditos, por lo cual resulta importante profundizar en dicha situación, ya que, representa un escenario de preocupación en cuanto a la sostenibilidad y operación de la entidad en el largo plazo.

La metodología utilizada se desarrolla a través de un estudio de caso a la nombrada que por medio de la técnica de encuestas recolecta la información de clientes activos con dificultad en los pagos de sus microcréditos y con una mora superior a 30 días.

2.5.2. Antecedentes nacionales

Moncada & Rodríguez (2018), en su investigación de “Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank”, tuvo como objetivo principal, “Analizar los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank”, con respecto a la metodología es de investigación con enfoque cualitativo, es decir, en el cual se recaudó la información, para ser analizada con la finalidad de dar respuestas a la preguntas de investigación expuestas en el planteamiento del problema. Con relación a la población y muestra se tuvo a la pequeña y mediana empresas del Banco Interbank, durante el periodo de 2012 a 2017. Cuya conclusión que los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana (Pymes) en el Banco Interbank son: la planificación financiera, la liquidez, la inversión de la liquidez en otro giro de negocio, no tener proyección del negocio a largo plazo, desinterés y desorganización en el cumplimiento de los pagos, alto riesgo debido a que el manejo del negocio se encuentra en una sola persona y el incumplimiento o atraso de pago por parte de los clientes de las Pymes.

De acuerdo a las entrevistas estructuradas (pregunta 1) y entrevista a profundidad (pregunta 1 y 3), se concluye que los procesos de evaluación crediticia del Banco consideran los aspectos de carácter cualitativo (historial crediticio, referencias personales, proveedores, clientes) y carácter cuantitativo (balance general, estado de ganancias y pérdidas, flujo de caja, etc.), establecidos en el manual de Políticas de Riesgo de Banca Pequeña Empresa, las cuales se encuentran alineadas con las normas establecidas por la SBS para el otorgamiento de créditos, al utilización del score.

Mendoza (2020) que en su investigación titulada: “Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de padre abad Aguaytía, departamento de Ucayali”, tuvo como objetivo principal de la investigación fue identificar los factores determinantes de la morosidad en los créditos microempresa en la Caja Huancayo agencia Aguaytía en base a la información del período 2017. Con respecto a su metodología “es básica y de naturaleza descriptiva y correlacional. La población para este presente estudio estuvo conformada por 1260 expedientes, para fijar la muestra se accedió a las facilidades que la empresa les brindó. Como conclusión se tuvo que los factores determinantes del crecimiento de la morosidad en los créditos en Caja Huancayo Agencia Aguaytía están diferenciados por una débil evaluación de créditos y una baja cultura de pago. El proceso de evaluación crediticia en Caja Huancayo inicia con la presentación del solicitante del documento oficial de identidad (DOI), sustentos del negocio; de propiedad; de deudas; búsqueda del historial crediticio en las centrales de riesgo; visita de campo, y otorgamiento del crédito según niveles de aprobación.

“Factores determinantes de la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú” (Castillo Mori & Cárdenas Gallardo, 2016) Universidad del pacifico.

En el presente trabajo de investigación se utilizó el modelo de regresión lineal general, se ha determinado que las siguientes variables son las que determinan los niveles de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú: PBI servicios, colocaciones, liquidez, desempleo, patrimonio/activo y agencias; Se clasifican factores micro y macroeconómicos. Para el análisis del periodo (enero 2001 a junio 2014) (Castillo Mori & Cárdenas Gallardo, 2016, pág. 51) .

2.5.3. Antecedentes locales

Huamani (2019), en su tesis “Estudio de los determinantes de la morosidad en los créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito Cusco s.a. a los microempresarios del distrito de san jerónimo, 2017”, La presente investigación tiene como objetivo determinar cuáles son los factores determinantes más importantes que influyen en el nivel de la morosidad en los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. a los microempresarios del Distrito de San Jerónimo 2017. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental de corte transversal; asimismo la población de estudio estuvo conformada por 2203 microempresarios del Distrito de San Jerónimo que optaron por un préstamo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Las técnicas e instrumentos de investigación utilizadas fueron el análisis documental y la encuesta con sus instrumentos la guía de análisis documental y el cuestionario. Finalmente se logró estudiar los determinantes de la morosidad en los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. a los microempresarios del Distrito de San Jerónimo, por el método Logit que acepta la validez del modelo, teniendo que los factores cualitativos tienen mayor influencia en el nivel de morosidad, mientras que los factores cuantitativos tienen menor influencia en el nivel de morosidad.

Mamani (2018) en su tesis “Evaluación del proceso de crédito otorgado a microempresas, y los índices de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco s.a. agencia dos de mayo Sicuani periodo 2017” cuya investigación se realizó con la finalidad de que existe morosidad en los créditos otorgados de microempresas. El estudio tiene un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, ya que pretende mostrar la característica del objeto de estudio mediante recolección de datos para su análisis e

interpretación, el tipo de investigación es básica. El diseño utilizado en el presente trabajo es no experimental, al no manipular la variable, la evaluación crediticia de los créditos otorgados a microempresarios según el Análisis cualitativo, que nos permita evaluar la moral de pago del cliente y el análisis cuantitativo, que nos permite analizar la capacidad de pago del cliente, y por tanto la conclusión. Es que los resultados que presenta la evaluación de créditos de microempresas y el índice de morosidad. Porque no cumple con la debida aplicación de las herramientas de evaluación de créditos.

2.5.4. Otros antecedentes de la investigación

2.4.4.1 Artículos científicos

Según Chavarin (2015) en su artículo científico titulado “Morosidad de pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial de México”, de la Universidad de Guadalajara, Departamento de Estudios Regionales, en su investigación quiere determinar las posibles restricciones para que la banca realice el otorgamiento de créditos. Las posibles restricciones permiten conocer el motivo por lo que la banca no amplía su cartera de créditos y su relación con la rentabilidad. Utilizando un modelo estático con estimadores Hausman-Taylor y un modelo de panel dinámico con estimadores Arellano-Bover/Blundell-Bond. con relación a la hipótesis planteada el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos, que se sugiere rechazar la hipótesis puesto que los factores determinantes de la rentabilidad son el nivel de capitalización, el tamaño, el nivel total de exposición al riesgo, los gastos de administración y la mezcla de actividades. Concluye que luego de realizar el estudio de estimadores el índice de morosidad no resulta un factor determinante de la rentabilidad de la banca comercial en México, pero sí lo son el nivel de capitalización, el tamaño, el

nivel total de exposición al riesgo, los gastos de administración y la mezcla de actividades.

Según Golman & Bekerman (2018) en su artículo titulada “Que determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar “de la revista problemas del desarrollo de la Universidad Autónoma de México, en su investigación busca determinar la morosidad en las microfinanzas con el que pretende distinguir las variables determinantes sobre el mayor o menor grado de morosidad en el pago de los prestatarios micro financieros en un estudio de caso correspondiente a la Asociación Civil Avanzar. La morosidad perjudica el crecimiento de las empresas, quitando tiempo y provocando mayores gastos en su gestión. Utilizando la metodología de análisis estadístico-econométrico al cruzar los datos institucionales de los prestatarios con la información referente a la demora en el pago que se computa mensualmente, se logró identificar a los individuos según su categoría de morosidad, lo que dio lugar a un análisis composicional, en el que se comparó la distribución proporcional de beneficiarios EP(excelentes pagadores), BP(buenos pagadores), MO, (morosos) IS(incobrables) para cada variable disponible, a fin de identificar sesgos por sobre la distribución muestral original . De los 861 prestatarios de la muestra analizada, casi 80% representan EP o BP, es decir, PBM, mientras que los individuos de alta mora, PAM, está representado por los MO e IS. Del cual Se obtuvieron interesantes conclusiones que pueden permitir avanzar sobre los problemas de información existentes al momento de otorgar créditos para instituciones con similares características a la considerada en este estudio 9 En síntesis. El trabajo concluye que se obtuvieron información valiosa al momento de brindar créditos es útil también para instituciones con similares características.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

- Los factores socioeconómicos y culturales tienen un nivel de influencia significativo en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Los factores sociales tienen un nivel de influencia significativo en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.
- Los factores económicos tienen un nivel de influencia significativo en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.
- Los factores culturales tienen un nivel de influencia significativa en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

3.2 Identificación de variables e indicadores

Para la presente investigación se consideró las siguientes variables:

- **Variable Independiente:** Factores

Dimensiones:

- Sociales
- Económicos
- Culturales

- **Variable Dependiente:** Morosidad

Dimensiones:

- Factores de Compartamos
- Asesores de Crédito

- Proceso Crediticio

3.3 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE: FACTORES</u> Bernal & Edquen (2017) manifiestan. “Son recapitulaciones que condicionan una situación convirtiéndose en causantes de evolución o transformación de los hechos; son los que contribuyen a que se obtengan determinados resultados” (p.41-42).</p>	<p>1. SOCIALES</p> <p>2. ECONOMICOS</p> <p>3. CULTURALES</p>	<p>1.1. Nivel de instrucción</p> <p>1.2. Ocupación del prestatario</p> <p>1.3. Carga familiar</p> <p>2.1 Capacidad de generar ingresos</p> <p>2.2 Voluntad de pago</p> <p>2.3 Crisis económica</p> <p>3.1 Enfermedad</p> <p>3.2 Capacitaciones</p>
<p><u>VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD</u> La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación. Este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Castañeda & Tamayo, 2012)</p>	<p>1. FACTORES DE COMPARTAMOS</p> <p>2. ASESORES DE CREDITO</p> <p>3. PROCESO CREDITICIO</p>	<p>1.1. Sistema virtual</p> <p>1.2. Numero de agencias</p> <p>2.1. Información verídica</p> <p>2.2. Evaluación crediticia</p> <p>3.1. Adecuada cobranza</p> <p>3.2. Tasa de interés moratorio</p>

Nota, La tabla muestra la operacionalización de variables de elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA

4.1 Tipo y diseño de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

Según Sánchez et al. (2006) el tipo de investigación aplicada es llamada también como investigación:

Constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. (p. 37).

En ese sentido el presente trabajo investigación corresponde al tipo de investigación aplicada debido a que tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico.

4.1.2 Diseño de investigación

Es de diseño no experimental – transversal porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (Hernández Sampieri, 2014)

4.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis está compuesta por los clientes morosos que actualmente cuentan con préstamos en la entidad financiera objeto de estudio, sucursal Cusco.

4.3 Población de estudio

Supo *et al.* (2020) definen la población como: “La razón de ser del investigador, delimitada por su línea de investigación, compuesta por elementos denominados unidades de estudio (...)” (p. 55). En ese sentido, la población está conformada por los clientes morosos de compartamos financiera S.A de la ciudad del Cusco, con 300 clientes (archivos de Compartamos).

4.4 Muestra de estudio

En vista que la investigación planteada consta de una población de difícil acceso y ubicación se procedió a utilizar el muestreo no probabilístico según criterio del investigador, también llamada muestreo discrecional, intencional u opinático. En ese sentido, la muestra para la presente investigación, está constituida por ochenta (80) clientes morosos.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1 Técnicas

La técnica de recolección de datos que se usó en el presente trabajo fue la encuesta.

4.5.2 Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario en escala tipo Likert.

4.6 Análisis e interpretación de la información

Los datos que se obtendrán tras la aplicación de los instrumentos de recolección serán, organizados, resumidos y presentados a través de tablas estadísticas con ayuda del software IBM SPSS Statistic versión 27. Con los datos obtenidos se realizarán los correspondientes análisis de correlación que nos permitirán obtener las medidas de asociación de una variable con la otra.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Ficha de análisis pregunta Nro. 1 de la encuesta

¿Considera que cuenta con un nivel de instrucción suficiente para organizar sus finanzas a fin de cumplir con sus obligaciones sin descuidar el pago de sus cuotas de préstamo?

Tabla 2

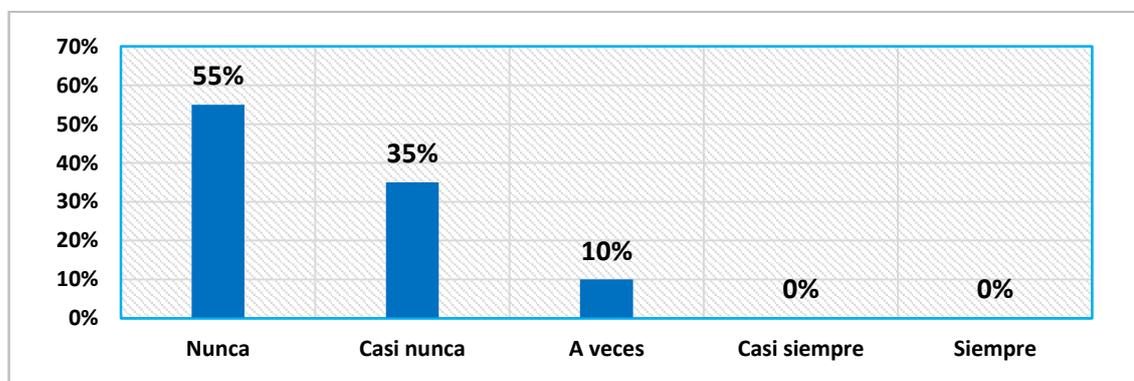
Nivel de instrucción suficiente para organizar sus finanzas

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	44	55%	55%
Casi nunca	4	28	35%	90%
A veces	3	8	10%	100%
Casi siempre	2	0	0%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota. Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 2

Nivel de instrucción suficiente para organizar sus finanzas



Nota. Resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada; se obtiene que el 55% y 35% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca cuentan con el nivel de instrucción suficiente para organizar sus finanzas frente a un 10% que considera que a veces la tiene. Al respecto se infiere que un total del 90% de los clientes que incurrieron en mora, no tienen el nivel de instrucción suficiente para organizar sus finanzas y hacer frente a sus obligaciones.

Ficha de análisis pregunta Nro. 2 de la encuesta

¿Considera que se encuentra capacitado con respecto a temas de educación financiera que mejoren el manejo de sus ingresos?

Tabla 3

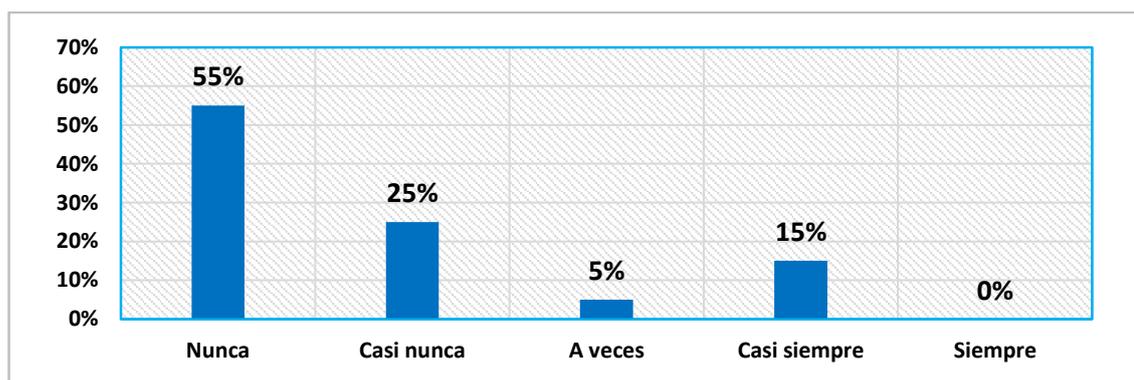
Capacitación en temas de educación financiera

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	44	55%	55%
Casi nunca	4	20	25%	80%
A veces	3	4	5%	85%
Casi siempre	2	12	15%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota. Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 3

Capacitación en temas de educación financiera



Nota. Resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada; se obtiene que el 55% y 25% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca se encuentran capacitados respecto a temas de educación financiera que mejoren sus ingresos frente a un 5% y 15% que considera que a veces y casi siempre la tiene. Al respecto se infiere que un total del 80% de los clientes que incurrieron en mora señalan que no cuentan con capacitación en temas de educación financiera, por lo tanto, se les dificulta generar ingresos y por consiguiente también cancelar sus obligaciones. Por otra parte, también se observa que la mayoría de clientes que cayeron en mora se dedican a un oficio o al comercio cuyas actividades no le permiten darse un tiempo para capacitarse o recibir una capacitación financiera adecuada.

Ficha de análisis pregunta Nro. 3 de la encuesta

¿Considera importante realizar una evaluación financiera realista sobre su capacidad de pago antes de solicitar un crédito financiero?

Tabla 4

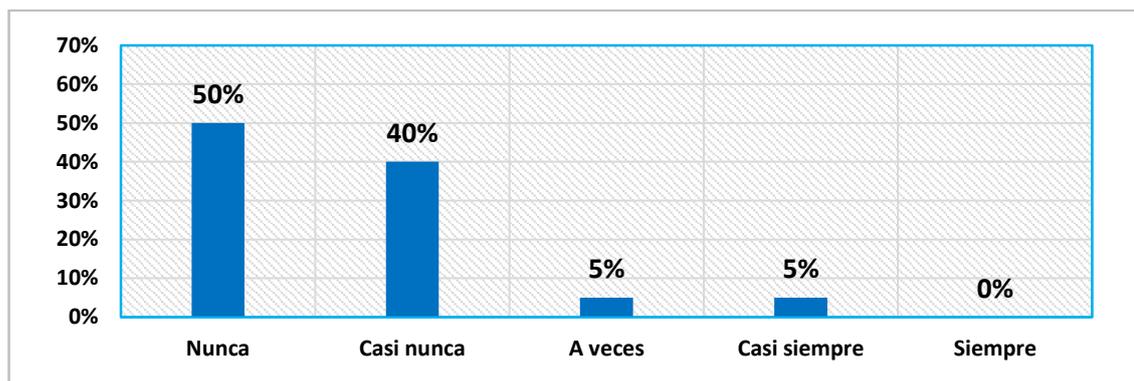
La importancia de realizar una evaluación financiera realista

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	40	50%	50%
Casi nunca	4	32	40%	90%
A veces	3	4	5%	95%
Casi siempre	2	4	5%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 4

La importancia de realizar una evaluación financiera



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada; se obtiene que el 50% y 40% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca le realizaron una evaluación financiera realista sobre su capacidad de pago frente a un 5% y 5% que considera que a veces y casi siempre la realizaron. Al respecto se infiere que un total del 90% de los clientes que incurrieron en mora señalan que generalmente nunca se les realiza una evaluación financiera realista sobre su capacidad de pago antes de solicitar un crédito, puesto que si se realizara están seguros que no les otorgarían préstamos o en su defecto estas serían por importes muy bajos. Asimismo, evaluar este criterio depende principalmente de los analistas de crédito los mismos que a veces manipulan los indicadores para realizar sus colocaciones.

Ficha de análisis pregunta Nro. 4 de la encuesta

¿Considera que los ingresos generados por su ocupación son suficientes para cumplir con sus obligaciones sin descuidar el pago de las cuotas de su préstamo?

Tabla 5

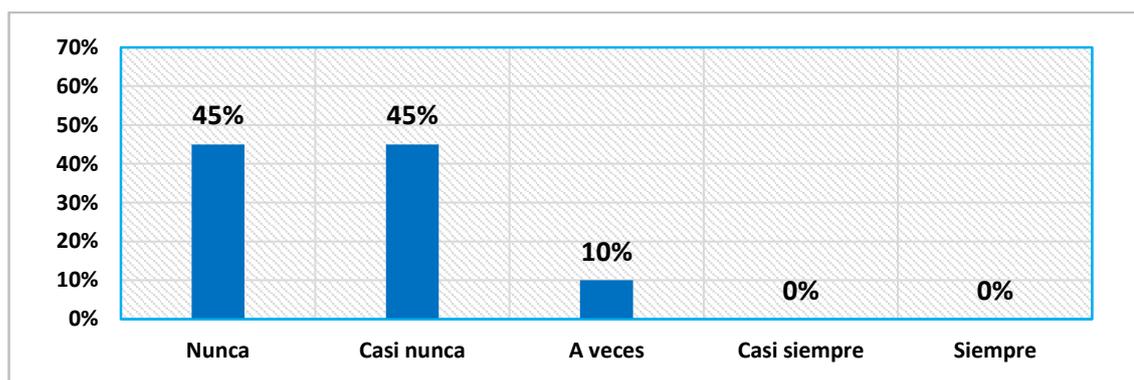
Ingresos generados son suficientes para cumplir con sus obligaciones

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	36	45%	45%
Casi nunca	4	36	45%	90%
A veces	3	8	10%	100%
Casi siempre	2	0	0%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota. Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 5

Ingresos generados son suficientes para cumplir con sus obligaciones



Nota. Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada; se obtiene que el 45% y 45% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca sus ingresos generados por su ocupación son suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras frente a un 10% que considera que a veces les es suficiente. Al respecto se infiere que un total del 90% de los clientes que incurrieron en mora señalan que generalmente sus ingresos no son suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras, debido a que estos trabajan por destajo y metas por que en ocasiones les es muy difícil alcanzar a cancelar sus obligaciones financieras. Asimismo, algunos encuestados también señalan que sus actividades son eventuales y hay meses en las que no pueden hacer frente a sus obligaciones por distintos factores sociales, culturales e incluso la enfermedad que podrían sufrir en cualquier momento.

Ficha de análisis pregunta Nro. 5 de la encuesta

¿Los ingresos que genera su ocupación principal para cubrir sus obligaciones financieras son constantes y a lo largo del año y le aseguran cubrir con sus requerimientos?

Tabla 6

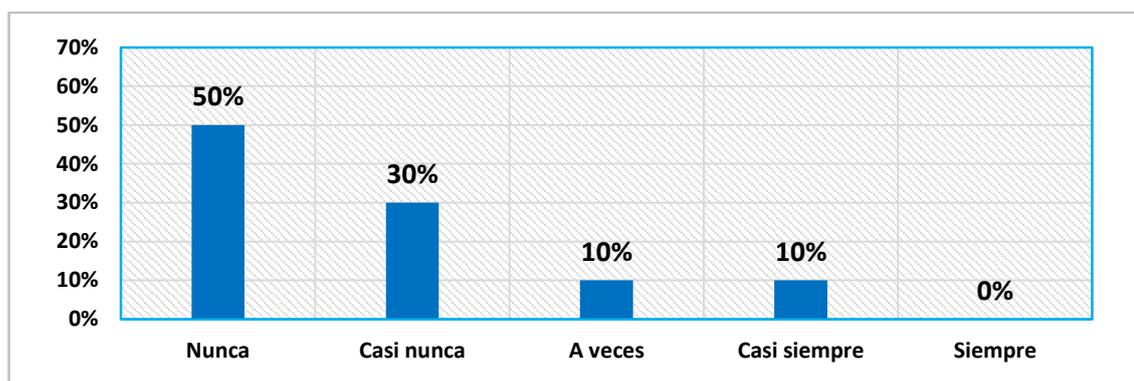
Ingresos de su ocupación principal son constantes para cubrir con sus requerimientos

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	40	50%	50%
Casi nunca	4	24	30%	80%
A veces	3	8	10%	90%
Casi siempre	2	8	10%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota: Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 6

Ingresos de su ocupación principal son constantes para cubrir con sus requerimientos



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada; se obtiene que el 50% y 30% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca sus ingresos por su ocupación principal son constantes a lo largo del año frente a un 10% y 10% que considera que a veces y casi siempre la tienen. Al respecto se infiere que un total del 80% de los clientes que incurrieron en mora señalan que sus ingresos por su ocupación principal no son constantes, debido a que estos consideran que a veces sus ingresos son afectados cuando hay algún conflicto social o desastres naturales ya que ellos tienen trabajos de atención al público por tal motivo no tiene ingresos constantes para cubrir con sus obligaciones financieras y sus requerimientos. Además que muchos de ellos dependen de las actividades e ingresos que puedan obtener en el día a día, puesto que si no trabajan no pueden pagar sus deudas.

Ficha de análisis pregunta Nro. 6 de la encuesta

¿Considera que la carga familiar que posee es una de las principales razones por la cual no llega a cubrir sus obligaciones financieras incluyendo el pago de sus cuotas con la entidad?

Tabla 7

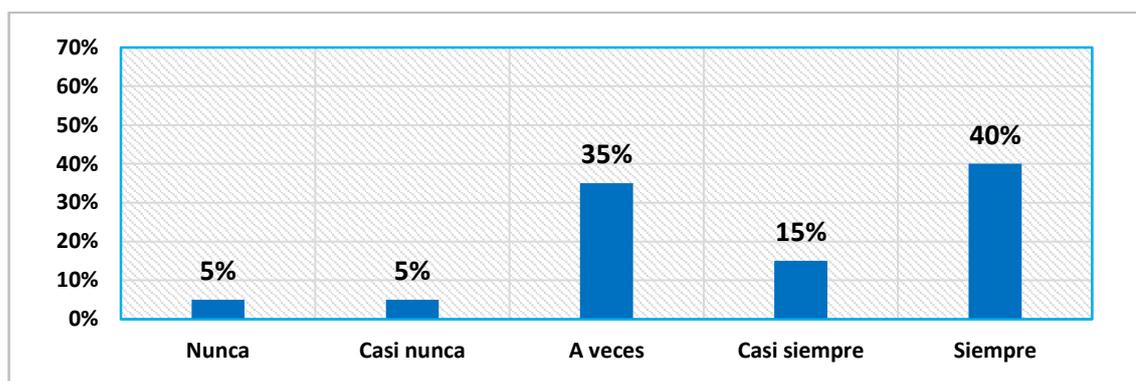
La carga familiar una de las principales razones para no cubrir las obligaciones financieras

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	4	5%	5%
Casi nunca	4	4	5%	10%
A veces	3	28	35%	45%
Casi siempre	2	12	15%	60%
Siempre	1	32	40%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 7

La carga familiar una de las principales razones para no cubrir las obligaciones financieras



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada; se obtiene que el 35%, 15% y 40% consideran que a veces, casi siempre y siempre la carga familiar que poseen si es una de las principales causas para que no puedan cumplir con sus obligaciones financieras frente a un 5% y 5% que considera que nunca y casi nunca es la principal razón para no cubrir sus obligaciones. Al respecto se infiere que el 90% de encuestados que incurrieron en mora consideran que la carga familiar que poseen si es un factor principal por el cual no llegaron a cumplir con tus obligaciones financieras; pues dicen tener una carga familiar grande y que además en muchos casos son el único sustento. Otros por su parte señalan que se tienen que hacer cargo de sus parientes entre ellos padres, abuelos y sobrinos que se encuentran de visita ya sea por temas de trabajo, salud o estudios.

Ficha de análisis pregunta Nro. 7 de la encuesta

¿Los gastos relacionados con su carga familiar (Esposo(a), hijos, padres, otros) son constantes y están previstos para todo el año?

Tabla 8

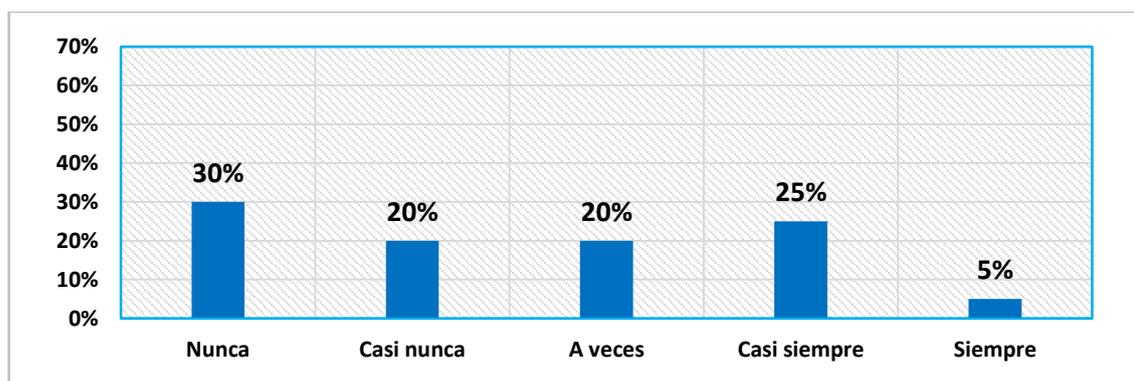
Los gastos relacionados con su carga familiar con constantes

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	24	30%	30%
Casi nunca	4	16	20%	50%
A veces	3	16	20%	70%
Casi siempre	2	20	25%	95%
Siempre	1	4	5%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 8

Los gastos relacionados con la carga familiar son constantes



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada; se obtiene que el 20%, 25% y 5% consideran que a veces, casi siempre y siempre los gastos relacionados con su carga familiar (Esposo(a), hijos, padres y otros) son constantes y están previstos para todo el año frente a un 30% y 20% que considera que nunca y casi nunca son constantes. Al respecto, se infiere que el 50% de encuestados que incurrieron en mora considera que sus gastos familiares son constantes, debido a que tienen una carga familiar grande y a veces sufren enfermedades que demandan pago de sumas de dinero constante. Asimismo, también se observa que el otro 50% considera que los gastos familiares no son constantes sino más bien eventuales que no han sido previstos o planificados. Sin embargo, cuando suceden hechos imprevistos también se ven afectados para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Ficha de análisis pregunta Nro. 8 de la encuesta

¿Considera que su capacidad de generar ingresos por medio de su ocupación principal y otras fuentes con las que cuenta son suficientes para cubrir sus obligaciones financieras incluyendo el pago de cuotas con la entidad?

Tabla 9

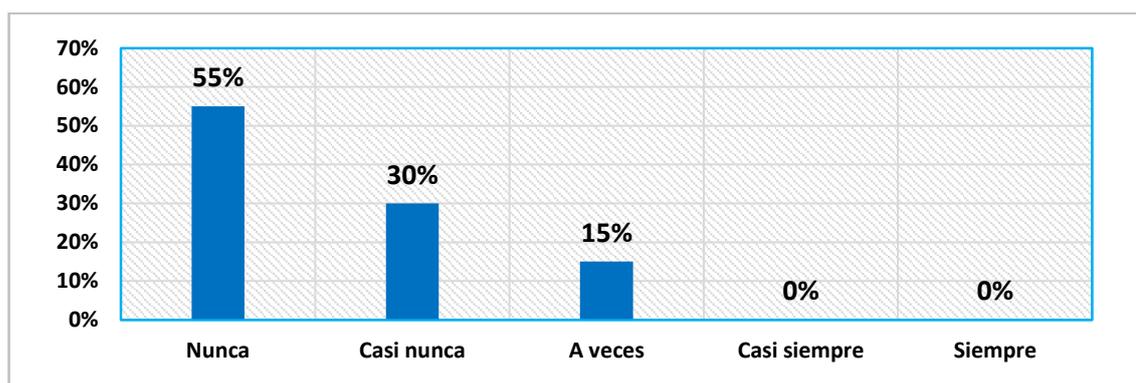
Capacidad de generar ingresos son suficientes para cubrir las obligaciones financieras

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	44	55%	55%
Casi nunca	4	24	30%	85%
A veces	3	12	15%	100%
Casi siempre	2	0	0%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 9

Capacidad de generar ingresos son suficientes para cubrir las obligaciones financieras



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada; se obtiene que el 55% y 30% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca su capacidad de generar ingresos por medio de su ocupación principal y otras fuentes son suficientes para cubrir sus obligaciones financieras y el pago de la cuota frente a un 15% que considera que a veces les es suficiente. Al respecto se infiere que un total del 85% de los clientes que incurrieron en mora señalan que sus ingresos no son suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras incluyendo el pago de la cuota, debido a que estos trabajan por destajo y metas por que en ocasiones les es muy difícil alcanzar a cancelar sus obligaciones financieras. Asimismo, algunos encuestados también señalan que sus actividades son eventuales y existe una alta competencia en sus actividades.

Ficha de análisis pregunta Nro. 9 de la encuesta

¿Su capacidad de generar ingresos incluyendo todas sus fuentes de financiamiento está acorde al monto y la tasa de interés de su préstamo?

Tabla 10

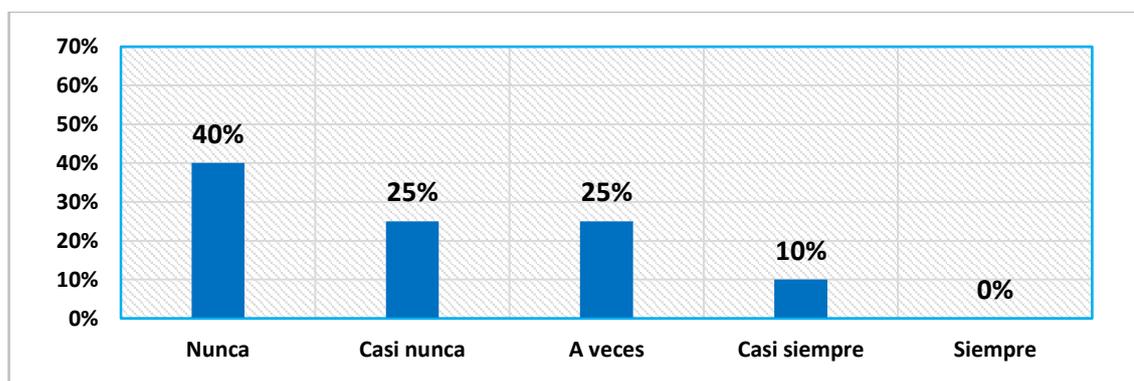
Capacidad de generar ingresos es acorde al monto y tasa de interés del préstamo

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	32	40%	40%
Casi nunca	4	20	25%	65%
A veces	3	20	25%	90%
Casi siempre	2	8	10%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota: Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 10

Capacidad de generar ingresos es acorde al monto y tasa de interés del préstamo



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada; se obtiene que el 40% y 25% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca su capacidad de generar ingresos y sus fuentes de financiamiento están acorde al monto y tasa de interés del préstamo frente a un 25% y 10% que considera que a veces y casi siempre está de acorde. Al respecto se infiere que un total del 65% de los clientes que incurrieron en mora señalan que los montos y las tasas de interés solo a veces están a acorde a los ingresos que generan; debido a que estos encuestados solo cuentan con trabajos temporales, dedicándose principalmente al comercio el mismo que demanda cantidades considerables de préstamo para utilizarlos como capital para adquirir los productos y mercaderías que comercializa. Los cuales están condicionados a que se realice la venta para poder hacer frente a sus obligaciones.

Ficha de análisis pregunta Nro. 10 de la encuesta

¿En cuanto a sus obligaciones con respecto a la entidad financiera considera importante cumplir con el pago de sus cuotas para evitar incurrir en penalidades como el pago de moras?

Tabla 11

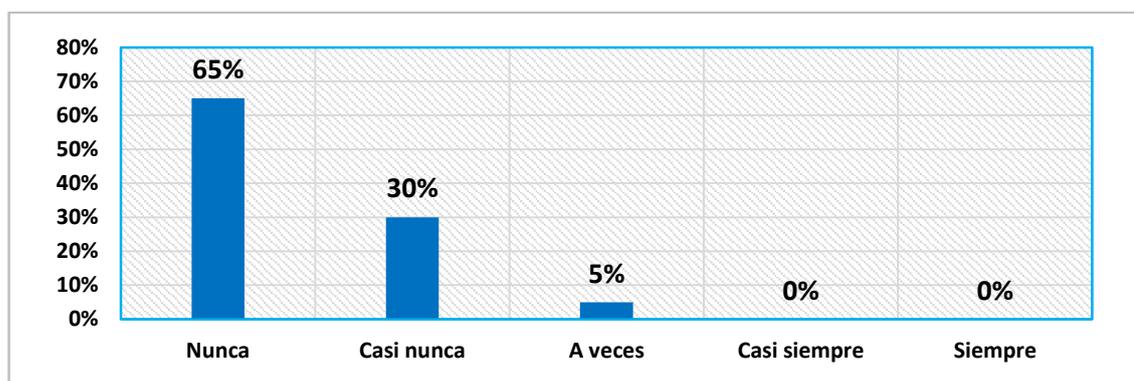
La importancia de cumplir con las obligaciones financieras para evitar incurrir con las moras

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	52	65%	65%
Casi nunca	4	24	30%	95%
A veces	3	4	5%	100%
Casi siempre	2	0	0%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 11

La importancia de cumplir con las obligaciones financieras para evitar incurrir con las moras



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada; se obtiene que el 65% y 30% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca es importante cumplir con el pago de sus cuotas para evitar incurrir en penalidades como el pago de moras cuando se trata de situaciones no previstas como la enfermedad, crisis social y alimentación de su familia frente a un 5% que señalan que a veces considera importante. Al respecto se infiere que un total del 95% de los clientes que incurrieron en mora consideran que no es importante cumplir con el pago de sus cuotas cuando existen motivos suficientes; como la salud o alimentación de su familia, ya que no siempre les alcanza los ingresos que obtienen, por ende, tiene retraso de días para pagar sus cuotas del préstamo y en otras ocasiones consideran secundaria pagar la cuota así esté sujeta a moras.

Ficha de análisis pregunta Nro. 11 de la encuesta

Considerando las necesidades que cubren sus ingresos. ¿Ud. Prioriza el pago de sus cuotas con la entidad financiera sobre otros gastos como gastos de recreación y ocio?

Tabla 12

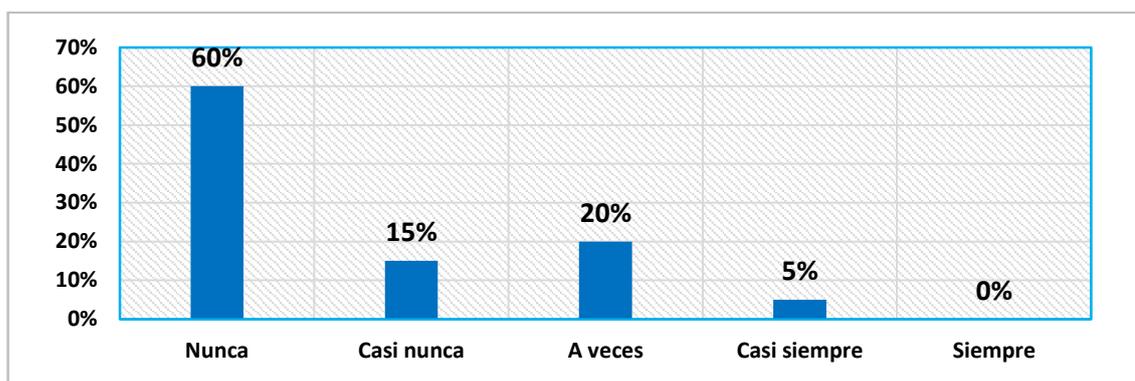
La priorización del pago de las cuotas sobre los gastos recreacionales y ocios

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	48	60%	60%
Casi nunca	4	12	15%	75%
A veces	3	16	20%	95%
Casi siempre	2	4	5%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 12

La priorización del pago de las cuotas sobre los gastos recreacionales y ocios



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada; se obtiene que el 60% y 15% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca priorizaron el pago de sus cuotas con la entidad financiera sobre otros gastos como el de recreación y ocio frente a un 20% y 5% que considera que a veces y casi siempre priorizó el pago. Al respecto se infiere que un total del 75% de los clientes que incurrieron en mora nunca priorizaron el pago de la cuota frente a los otros gastos que se le presentaron pues debido a que estos clientes sacan préstamos para compras diarios y en ocasiones para viajar sin pensar en la forma de como se hará responsable de sus obligaciones financieras y que su mayoría prefieren utilizar el dinero en gastos recreativos, diversión y de ocio.

Ficha de análisis pregunta Nro. 12 de la encuesta

¿Considera que la crisis económica generada por la pandemia del Covid-19 afectó su capacidad de generar ingresos?

Tabla 13

Ingresos afectados por la pandemia de Covid-19

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	1	0	0%	0%
Casi nunca	2	0	0%	0%
A veces	3	0	0%	0%
Casi siempre	4	16	20%	20%
Siempre	5	64	80%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 13

Ingresos afectados por la pandemia de Covid-19



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 80% consideran que la crisis de la pandemia del covid-19 afectó de manera muy significativa su capacidad de generar ingresos. También, se puede observar que el 20% considera que de alguna forma la crisis de la pandemia del covid-19 afectó sus capacidades de generar ingresos.

Al respecto, podemos deducir que el 100% de encuestados señalaron que la crisis económica ocasionada por el Covid-19 afectó de manera significativa sus ingresos, negocios y actividades económicas debido que los encuestados obtuvieron préstamos para financiar sus negocios y emprendimientos; pero fracasaron, además que otros fueron despedidos de sus trabajos lo cual les impidió hacer frente a sus obligaciones financieras.

Ficha de análisis pregunta Nro. 13 de la encuesta

¿Considera que la crisis económica actual es un factor por el cual actualmente Ud. Incumplió o podría incumplir con el pago puntual de sus cuotas generando obligaciones de pago por morosidad?

Tabla 14

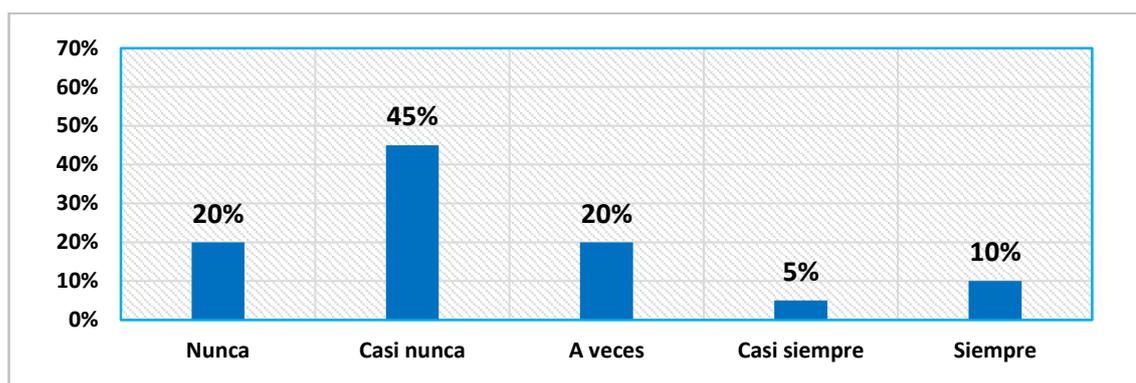
La crisis económica como factor del incumplimiento del pago de las cuotas

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	16	20%	20%
Casi nunca	4	36	45%	65%
A veces	3	16	20%	85%
Casi siempre	2	4	5%	90%
Siempre	1	8	10%	100%
Totales		80	100%	

Nota: Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 14

La crisis económica como factor del incumplimiento del pago de las cuotas



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada; se obtiene que el 20% y 45% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca la crisis económica es un factor por el cual se incumplió el pago puntual de las cuotas y por consiguiente la incursión en mora frente a un 20%, 5% y 10% que considera que a veces, casi siempre y siempre la crisis económica es un factor que ocasiona la mora. Al respecto se infiere que un total del 65% de los clientes que incurrieron en mora por efectos de la crisis económica no suelen recibir sus pagos a tiempo y en caso de negocios tienen restricciones en el horario de atención y por consiguiente perciben menos ingresos los cuales no le permiten cubrir las cuotas de sus préstamos; incurriendo en mora de forma frecuente.

Ficha de análisis pregunta Nro. 14 de la encuesta

¿Considera que el préstamo que posee con la entidad financiera se debe principalmente a la crisis económica actual?

Tabla 15

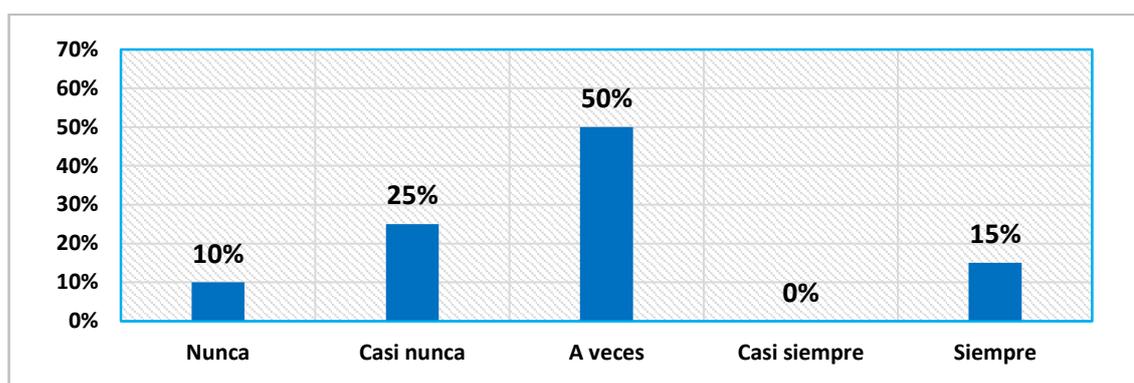
Préstamo por la crisis económica

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	8	10%	10%
Casi nunca	4	20	25%	35%
A veces	3	40	50%	85%
Casi siempre	2	0	0%	85%
Siempre	1	12	15%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 15

Préstamo por la crisis económica



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada; se obtiene que el 10% y 25% de los encuestados consideran que nunca y casi nunca que sus préstamos obtenidos se deban principalmente a la crisis económica frente a un 50% y 15% que considera que a veces y siempre sus préstamos obtenidos se deben a la crisis económica. Al respecto se infiere que un total del 65% de los clientes que incurrieron en mora señala que el préstamo que posee no es a causa de la crisis económica; debido a que estos encuestados sacaron préstamos en plena pandemia para cambiar de rubro sus negocios ya que todo el sector turístico se encontraba totalmente afectado y no generaba ingresos a causa de la inmovilización y cuarentena decretada por el gobierno y en consecuencia tuvieron que reprogramar sus deudas por falta de ingresos incrementándose sus obligaciones financieras.

Ficha de análisis pregunta Nro. 15 de la encuesta

¿Durante el periodo que transcurrió para la cancelación del crédito que le otorgó la financiera se presentaron inconvenientes relacionados con enfermedades que limitaron su capacidad de pago?

Tabla 16

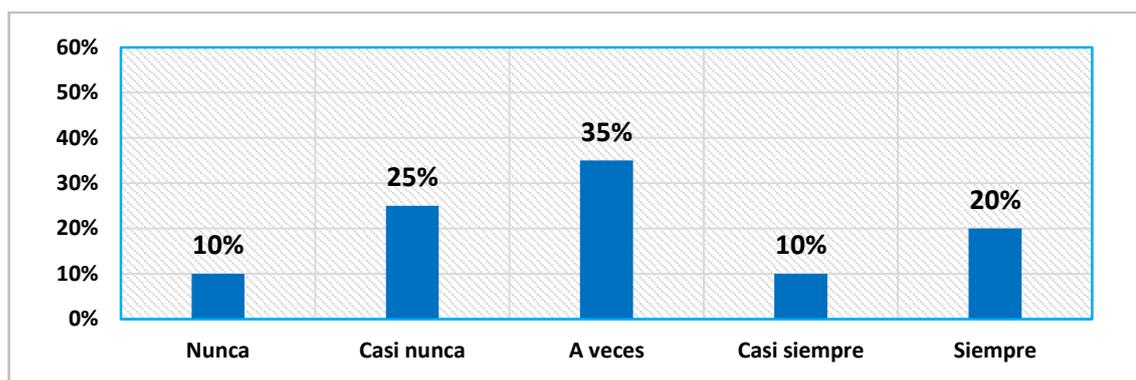
Durante la cancelación del crédito se presentaron inconvenientes relacionados con la enfermedad

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	8	10%	10%
Casi nunca	4	20	25%	35%
A veces	3	28	35%	70%
Casi siempre	2	8	10%	80%
Siempre	1	16	20%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 16

Durante la cancelación del crédito se presentaron inconvenientes relacionados con la enfermedad



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 10% y 20% consideran que siempre y casi siempre las enfermedades limitaron su capacidad de pago del crédito respectivamente. El 35% considera que a veces las enfermedades limitan sus capacidades de pago del crédito frente al 10% y 20% de clientes que considera que casi nunca o nunca sus capacidades de pago del crédito fueron limitadas por las enfermedades respectivamente. Al respecto, se infiere que el 65% de encuestados que incurrieron en mora señalan que las enfermedades limitaron su capacidad de pago; debido a que cuentan con economía media y cuando varios de sus integrantes se enferman no existe capacidad de pago de sus obligaciones financieras puesto que destinan el dinero para su tratamiento.

Ficha de análisis pregunta Nro. 16 de la encuesta

¿Considera que las enfermedades son un factor importante para la capacidad de pago y el cumplimiento de las cuotas de deuda en la financiera?

Tabla 17

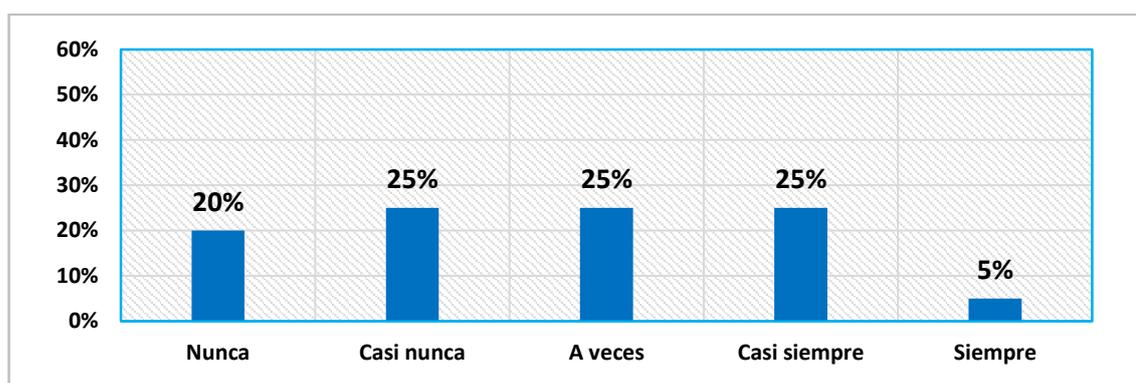
La enfermedad un factor importante para la capacidad de pago

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	16	20%	20%
Casi nunca	4	20	25%	45%
A veces	3	20	25%	70%
Casi siempre	2	20	25%	95%
Siempre	1	4	5%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 17

La enfermedad un factor importante para la capacidad de pago



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 25%, 25% y 5% consideran que a veces, casi siempre y siempre consideran que las enfermedades son un factor importante que afecta su capacidad de pago y el cumplimiento de las cuotas de deuda respectivamente; frente a un 20% y 25% que considera que nunca y casi nunca fue un factor importante. Al respecto, se infiere que el 55% de encuestados que incurrieron en mora señalan que las enfermedades son un factor importante para la capacidad de pago y el cumplimiento de la deuda; debido a que son personas de baja economía y no cuentan con seguros, por tal motivo cuando uno de los integrantes de la familia se enferma utilizan el dinero destinado para el pago de la cuota del préstamo y en consecuencia afecta su capacidad de pago.

Ficha de análisis pregunta Nro. 17 de la encuesta

¿Considera que tiene acceso a capacitaciones sobre educación financiera que le permitan administrar de mejor forma sus ingresos cumpliendo con el pago de sus cuotas con la entidad?

Tabla 18

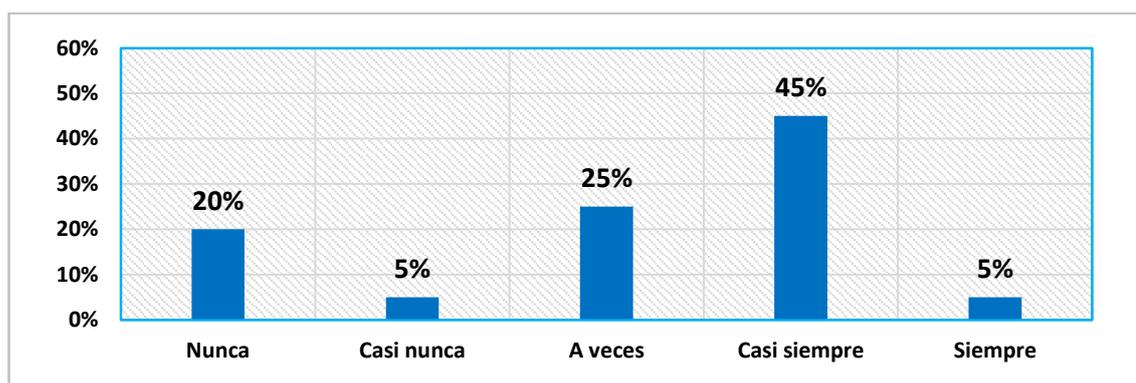
Acceso a capacitación sobre la educación financiera para administrar los ingresos

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	16	20%	20%
Casi nunca	4	4	5%	25%
A veces	3	20	25%	50%
Casi siempre	2	36	45%	95%
Siempre	1	4	5%	100%
Totales		80	100%	

Nota: Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 18

Acceso a capacitación sobre la educación financiera para administrar los ingresos



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 25%, 45% y 5% considera que a veces, casi siempre y siempre tienen acceso a la capacitación sobre educación financiera que les permite administrar de mejor forma sus ingresos cumpliendo con el pago de sus cuotas con la entidad respectivamente; frente a un 20% y 5% que considera que nunca o casi nunca tiene acceso a la capacitación sobre la educación financiera que les permita administrar de mejor forma sus ingresos. Al respecto se infiere que 75% de encuestados señalan que tienen acceso a capacitación sobre educación financiera para administrar los ingresos. Sin embargo, estos no disponen de tiempo para capacitarse ya que la mayoría de los encuestados son comerciantes que no conocen los medios alternativos de capacitación como es la capacitación virtual.

Ficha de análisis pregunta Nro. 18 de la encuesta

¿Considera que las capacitaciones que recibió con temas relacionados al manejo de finanzas le sirvieron para cumplir con una correcta administración de sus ingresos?

Tabla 19

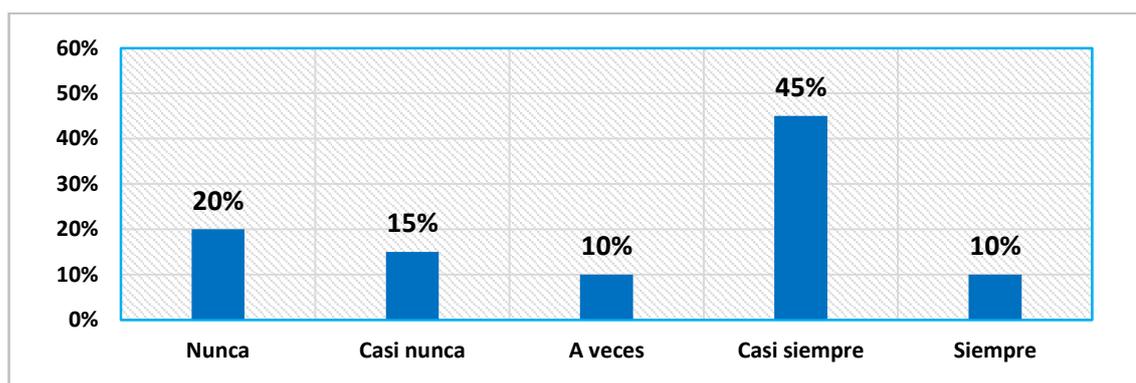
Las capacitaciones sirven para la correcta administración de ingresos

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	16	20%	20%
Casi nunca	4	12	15%	35%
A veces	3	8	10%	45%
Casi siempre	2	36	45%	90%
Siempre	1	8	10%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 19

Las capacitaciones sirven para la correcta administración de ingresos



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 10%, 45% y 10% consideran que a veces, casi siempre y siempre las capacitaciones que recibieron en temas de manejo de finanzas le sirvieron para cumplir con una correcta administración de sus ingresos respectivamente. Frente a un 20% y 15% que considera que nunca o casi nunca le sirven las capacitaciones. Al respecto se infiere que el 65% de encuestados que incurrieron en mora señalan que las capacitaciones relacionadas al manejo de las finanzas para una correcta administración de sus ingresos les sirvieron las capacitaciones que recibieron en temas de manejo de finanzas; pues les permite conocer sus debilidades en la administración de sus ingresos y en consecuencia poder planificar de forma óptima el pago de sus cuotas.

Ficha de análisis pregunta Nro. 19 de la encuesta

¿El sistema virtual que maneja la entidad financiera es intuitivo y cuenta con información sobre el estado actual de su cuenta?

Tabla 20

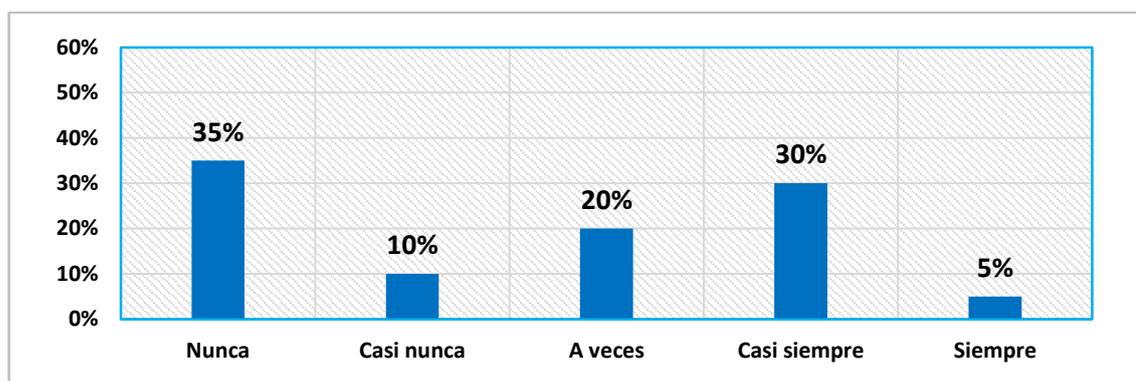
El sistema virtual de la entidad financiera tiene el estado de cuenta actualizada

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	28	35%	35%
Casi nunca	4	8	10%	45%
A veces	3	16	20%	65%
Casi siempre	2	24	30%	95%
Siempre	1	4	5%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 20

El sistema virtual de la entidad financiera tiene el estado de cuenta actualizada



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 20%, 30% y 5% consideran que a veces, casi siempre y siempre el sistema virtual que maneja la entidad financiera es intuitivo y cuenta con información sobre el estado actual de sus cuentas respectivamente frente a un 35% y 10% que considera que no la tiene. Al respecto se infiere que el 55% señala que el sistema virtual que maneja la entidad financiera es intuitivo y cuenta con la información sobre el estado actual de su cuota; debido a que la entidad cuenta con una página web donde los usuarios pueden verificar sus cuotas. Por otra el 45% señala que la página web de la entidad está en permanente mantenimiento y no es intuitivo debido a que no tienen la formación suficiente para manejar las tecnologías de información y comunicación y prefieren los sistemas físicos.

Ficha de análisis pregunta Nro. 20 de la encuesta

¿Considera que el sistema virtual de la financiera es una herramienta útil para el seguimiento de sus finanzas y el conocimiento de sus fechas y montos de cuotas a pagar?

Tabla 21

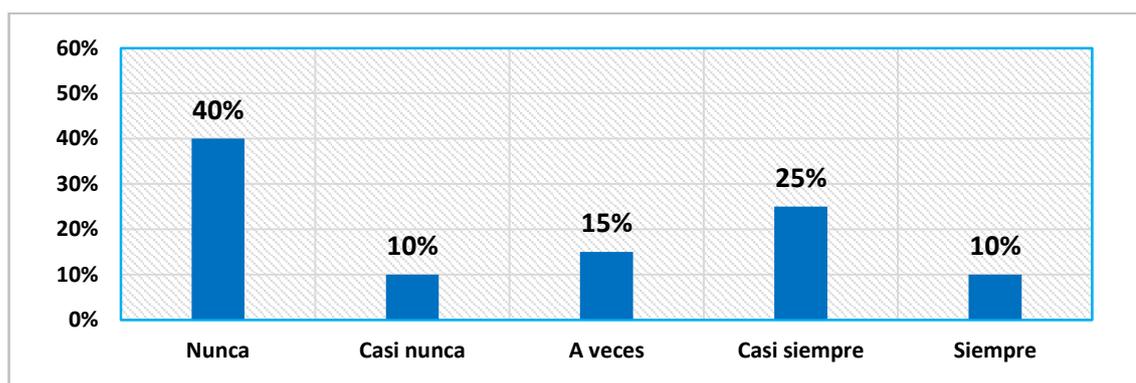
Sistema virtual es una herramienta útil para el seguimiento de las finanzas

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	32	40%	40%
Casi nunca	4	8	10%	50%
A veces	3	12	15%	65%
Casi siempre	2	20	25%	90%
Siempre	1	8	10%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 21

Sistema virtual es una herramienta útil para el seguimiento de las finanzas



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 15%, 25% y 10% consideran que a veces, casi siempre y siempre el sistema virtual que maneja la financiera es una herramienta útil para el seguimiento de sus finanzas y el conocimiento de sus fechas y montos de cada cuota a pagar respectivamente; frente al 40% y 10% que considera que nunca y casi nunca es útil. Al respecto, se infiere que el 50% de encuestados que incurrieron en mora señalan que el sistema virtual que maneja la entidad financiera no es una herramienta útil para el seguimiento de sus finanzas; debido a que son personas que no tienen el nivel de educación que les permita utilizar las tecnologías en su integridad; además que tampoco cuentan con internet permanente para realizar las consultas y el seguimiento de sus finanzas.

Ficha de análisis pregunta Nro. 21 de la encuesta

¿Considera que el número de agencias de la entidad es suficiente para facilitar su acceso a trámites y pago de cuotas?

Tabla 22

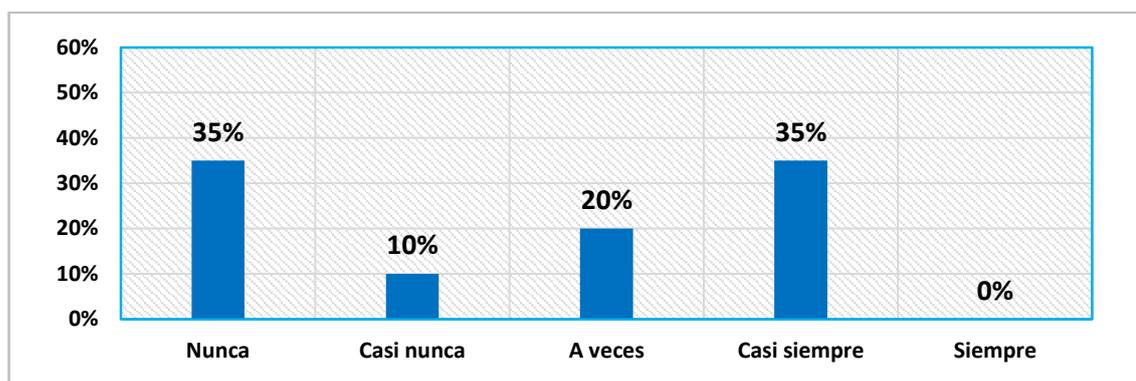
Numero de agencias es suficiente para realizar los trámites y pagos

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	28	35%	35%
Casi nunca	4	8	10%	45%
A veces	3	16	20%	65%
Casi siempre	2	28	35%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota: Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 22

Numero de agencias es suficiente para realizar los trámites y pagos



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 20% y 35% consideran que a veces y casi siempre el número de agencias de la entidad es suficiente para facilitar su acceso a tramites y pago de su cuota respectivamente; frente al 35% y 10% que nunca o casi nunca es suficiente el número de agencias. Al respecto se infiere que el 55% de encuestados que incurrieron en mora señalan que el número de agencias si es suficiente para facilitar su acceso a tramites y sobre todo a pago de sus cuotas y que además ellos viven cerca de las agencias. Por otra parte, el 45% considera que no es suficiente; pues tienen domicilios alejados a las agencias y el pago por agentes es complicado, pero en ocasiones se encuentran cerrados o no tienen la capacidad de recibir montos altos, lo que ocasiona pérdida de tiempo adicional.

Ficha de análisis pregunta Nro. 22 de la encuesta

¿Cuenta con una agencia cercana a su vivienda que le facilite el acceso a consultas y trámites con la entidad, incluyendo el pago de sus cuotas?

Tabla 23

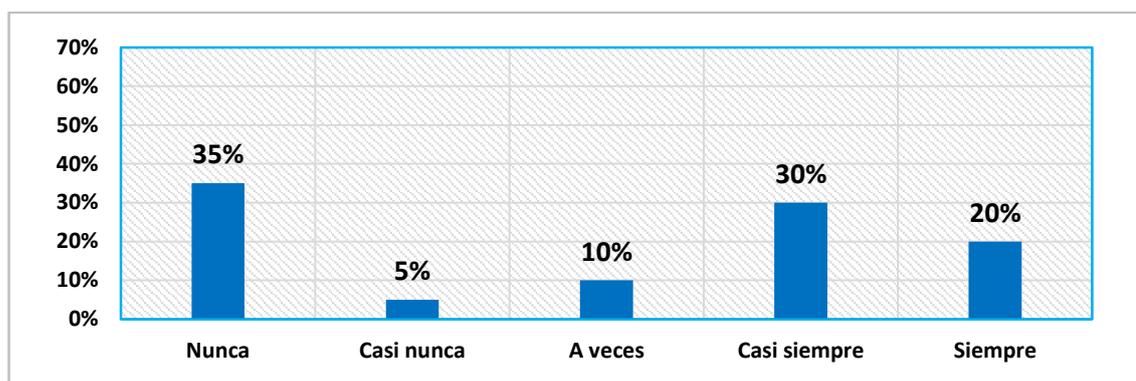
Agencias cercanas a la vivienda para facilitar el trámite y pago de cuotas

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	28	35%	35%
Casi nunca	4	4	5%	40%
A veces	3	8	10%	50%
Casi siempre	2	24	30%	80%
Siempre	1	16	20%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 23

Agencias cercanas a la vivienda para facilitar el trámite y pago de cuotas



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 10%, 30% y 20% consideran que a veces, casi siempre y siempre cuentan con una agencia cercana a sus viviendas que les facilite el acceso a consultas y tramites con la entidad respectivamente; frente a un 35% y 5% que considera que nunca o casi nunca hay agencias cercanas a su vivienda. Al respecto se infiere que el 60% de encuestados que incurrieron en mora señalan que existe una agencia cercana a sus viviendas que les facilita el acceso a consultas y tramites con la entidad respectivamente. Por otra parte, el 40% considera que no tiene una agencia cercana a su vivienda que le facilite el acceso y tramites con la entidad ni tampoco con el pago de sus cuotas.

Ficha de análisis pregunta Nro. 23 de la encuesta

¿Considera que el personal que le asesoró para tramitar su crédito financiero o préstamo le proporcionó información verídica sobre los términos?

Tabla 24

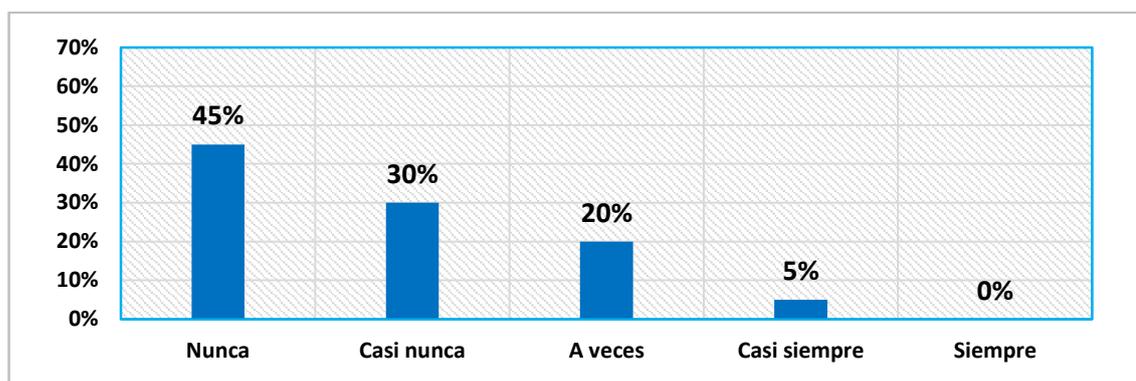
Personal de la entidad proporciono los términos verídicos del préstamo

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	36	45%	45%
Casi nunca	4	24	30%	75%
A veces	3	16	20%	95%
Casi siempre	2	4	5%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 24

Personal de la entidad proporciono los términos verídicos del préstamo



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 45% y 30% consideran que nunca y casi nunca el personal que le asesoró para tramitar su crédito financiero o préstamo le proporcionó información verídica sobre los términos respectivamente; frente al 20% y 5% que considera que a veces y casi siempre lo realizó. Al respecto se infiere que el 75% de encuestados que incurrieron en mora señalan que el personal que le asesoró para tramitar su crédito financiero o préstamo no le proporcionó información verídica sobre los términos y condiciones de su crédito pues muchos de los encuestados alegan que sus analistas en ningún momento les informo que los intereses moratorios eran tan altos y tampoco que no podían cancelar sus préstamos dentro de los cuatro primeros meses.

Ficha de análisis pregunta Nro. 24 de la encuesta

¿La información que le brindó el asesor de crédito fue clara y le permitió evaluar correctamente su decisión de financiamiento?

Tabla 25

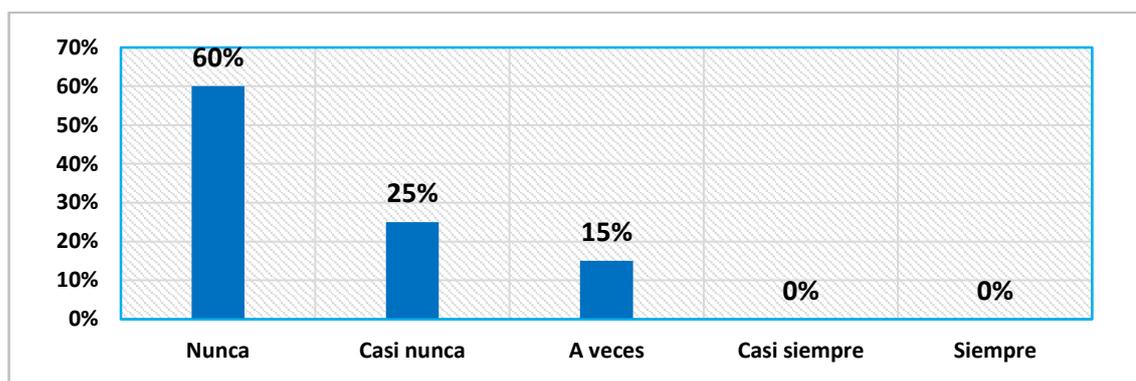
La información brindada por el asesor de crédito fue clara para la toma de decisión

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	48	60%	60%
Casi nunca	4	20	25%	85%
A veces	3	12	15%	100%
Casi siempre	2	0	0%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 25

La información brindada por el asesor de crédito fue clara para la toma de decisión



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 60% y 25% consideran que nunca y casi nunca fue clara la información que brindó el asesor de crédito puesto que no le permitió evaluar de manera correcta su decisión de financiamiento; frente al 15% que considera que a veces la información fue clara. Al respecto el 75% de encuestados que incurrieron en mora señalan que la información brindada por el asesor de créditos no fue clara y tampoco le permitió evaluar de manera correcta su decisión de financiamiento con la entidad; debido a que consideran que no les informaron de forma completa la tasa de real anual que muy alta en comparación con otras entidades financieras, pero que aun así obtuvieron el crédito porque lo necesitaban de forma urgente.

Ficha de análisis pregunta Nro. 25 de la encuesta

¿La entidad financiera tiene información verídica sobre sus anteriores créditos que le permitieron acceder al financiamiento o limitaron el monto de financiamiento que tenía planeado?

Tabla 26

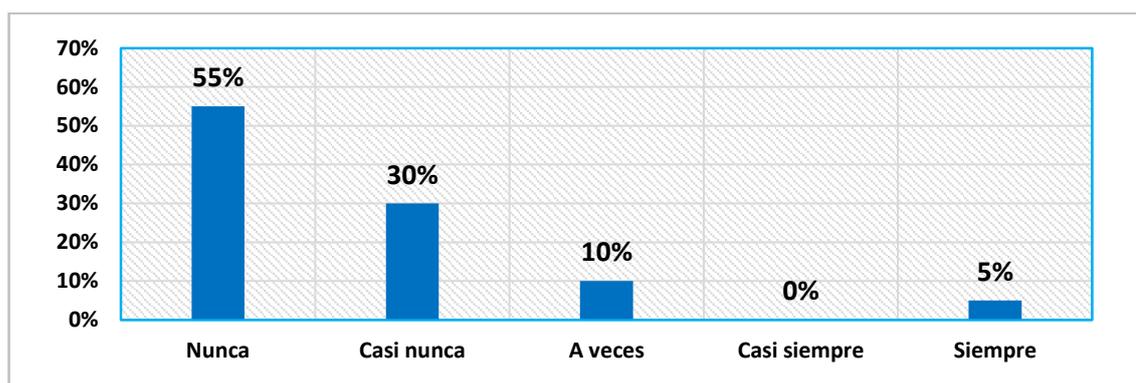
La entidad tiene información verídica del historial crediticio del cliente

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	44	55%	55%
Casi nunca	4	24	30%	85%
A veces	3	8	10%	95%
Casi siempre	2	0	0%	95%
Siempre	1	4	5%	100%
Totales		80	100%	

Nota: Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 26

La entidad tiene información verídica del historial crediticio del cliente



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 55% y 30% consideran que nunca y casi nunca los asesores de créditos de la entidad financiera evalúan la información sobre sus anteriores créditos pues siempre quieren realizar solo colocaciones frente al 10% y 5% que considera que a veces y siempre evalúa la información de sus anteriores créditos. Al respecto se infiere que el 85% de encuestados que incurrieron en mora señalan que la entidad no cuenta con información actualizada sobre sus anteriores créditos; debido a que solamente revisan los préstamos que ya han sido cancelados al 100% los mismos que no han sido reportados a la SBS en consecuencia tiene estado normal en los sistemas.

Ficha de análisis pregunta Nro. 26 de la encuesta

¿Considera que el asesor de crédito realizó una evaluación correcta sobre su capacidad de pago para brindarle financiamiento?

Tabla 27

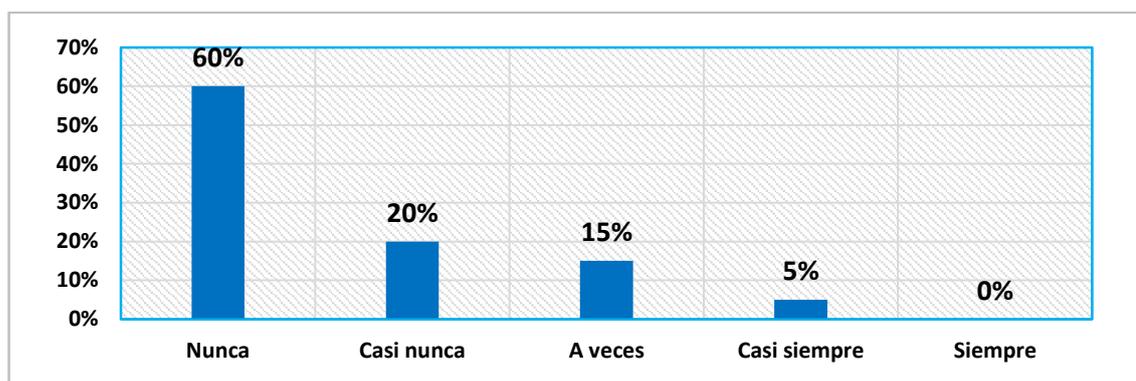
Evaluación sobre la capacidad de pago

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	48	60%	60%
Casi nunca	4	16	20%	80%
A veces	3	12	15%	95%
Casi siempre	2	4	5%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 27

Evaluación sobre la capacidad de pago



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 60% y 20% consideran que nunca y casi nunca el asesor de créditos realiza una evaluación correcta sobre su capacidad de pago para brindarle financiamiento respectivamente frente al 15% y 5% que considera que a veces y casi siempre lo realiza. Al respecto se infiere que el 80% de encuestados que incurrieron en mora señalan que los asesores de crédito no realizan una evaluación profunda de la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles el financiamientos, pues su intención en realizar la mayor cantidad de colocaciones sin importar realmente que el cliente tenga la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones financieras las cuales también se compensan con las altas tasas de interés que les aplican dentro de los primeros meses.

Ficha de análisis pregunta Nro. 27 de la encuesta

¿La entidad financiera le informa de manera anticipada sobre las fechas de vencimiento de sus cuotas y los montos a pagar?

Tabla 28

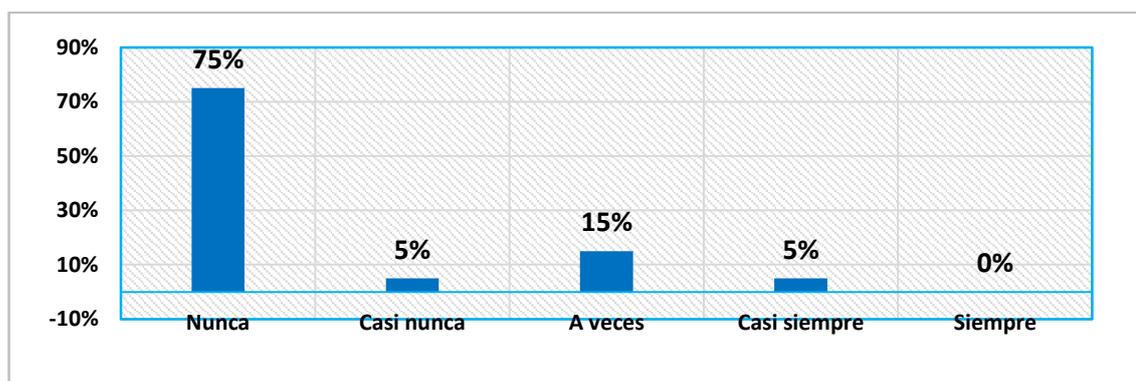
Información anticipada sobre las fechas de vencimiento de las cuotas

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	60	75%	75%
Casi nunca	4	4	5%	80%
A veces	3	12	15%	95%
Casi siempre	2	4	5%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 28

Información anticipada sobre las fechas de vencimiento de las cuotas



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 75% y 5% consideran que nunca y casi nunca la entidad les informa de manera anticipada sobre las fechas de vencimiento de sus cuotas y el monto a pagar respectivamente; frente a un 15% y 5% que considera que a veces y casi siempre les informan de manera anticipada sobre las fechas de vencimiento de sus cuotas y los montos a pagar. Al respecto se infiere que el 80% de cliente que incurrieron en mora señalan que la entidad financiera no les informa de manera anticipada sobre las fechas de vencimiento de sus cuotas y los montos a pagar; pues esto se corrobora debido a que la mayoría de clientes no cuenta con conocimientos para acceder a sus correos o las tecnologías que les permita conocer o consultar las fechas de vencimiento.

Ficha de análisis pregunta Nro. 28 de la encuesta

¿Considera que la entidad financiera inicia con el proceso de cobranza una vez empieza a incurrir en penalidades por mora de manera oportuna?

Tabla 29

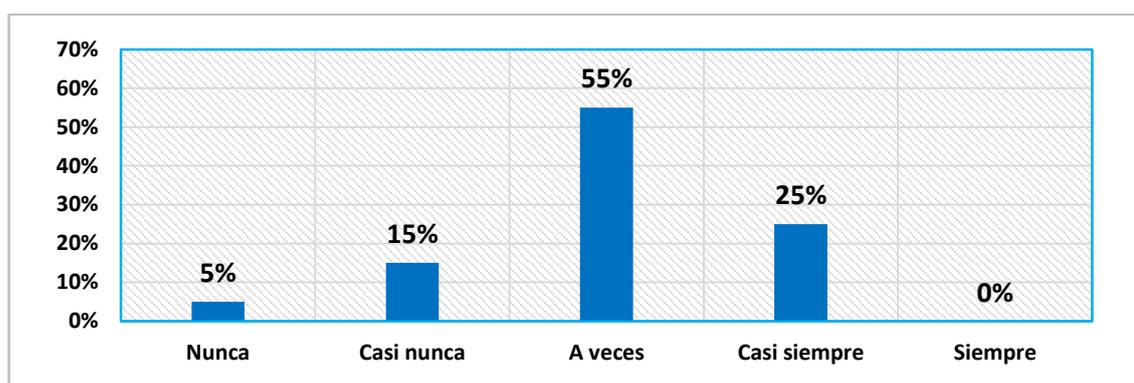
Proceso de cobranza por penalidades por mora de manera oportuna

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	4	5%	5%
Casi nunca	4	12	15%	20%
A veces	3	44	55%	75%
Casi siempre	2	20	25%	100%
Siempre	1	0	0%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 29

Proceso de cobranza por penalidades por mora de manera oportuna



Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 55% y 25% consideran que a veces y casi siempre la entidad financiera inicia el proceso de cobranza cuando se empieza a incurrir en penalidades por mora frente al 5% y 15% que considera que nunca y casi nunca se realizó el proceso de cobranza después de incurrir de las penalidades por mora.

Al respecto se infiere que el 80% de encuestados que incurrieron en mora señalan que la financiera siempre inicia el proceso de cobranza cuando se incurre en penalidades por mora siempre que sean montos significativos o ya exista riesgo de que los clientes no le paguen.

Ficha de análisis pregunta Nro. 29 de la encuesta

¿Considera que los montos de interés moratorios sobre su deuda son justos según su monto de deuda y evaluación financiera?

Tabla 30

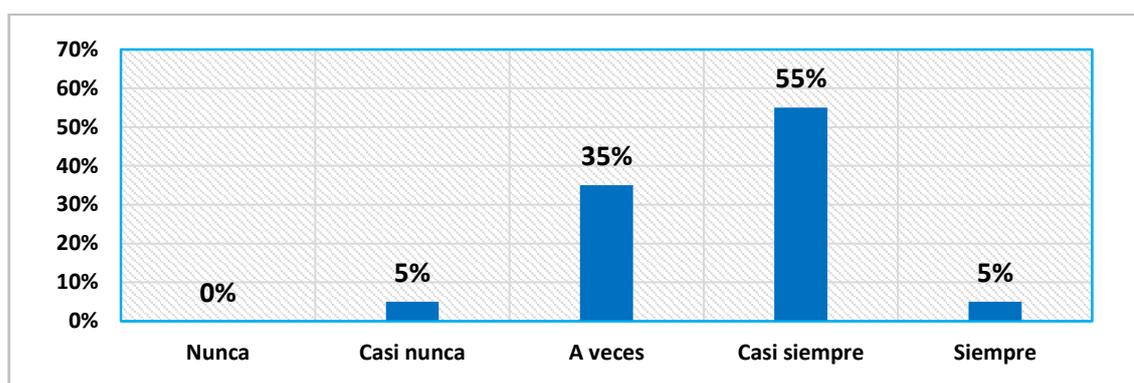
Los montos del interés moratorio son injustos

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	0	0%	0%
Casi nunca	4	4	5%	5%
A veces	3	28	35%	40%
Casi siempre	2	44	55%	95%
Siempre	1	4	5%	100%
Totales		80	100%	

Nota: Resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 30

Los montos del interés moratorio son injustos



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 35%, 55% y 5% considera que a veces y casi siempre los montos de interés moratorios sobre su deuda son justos según su monto de deuda y evaluación crediticia; frente a un 5% que señala que casi nunca los intereses moratorios son justos.

Al respecto se infiere que el 95% de encuestados que incurrieron en mora señalan que los intereses moratorios son justos puesto que es su responsabilidad debido a que no llegaron a cancelar las cuotas dentro del plazo de vencimiento. No obstante existen situaciones en las que el importe de la cuota y el interés moratorio acumulado es significativo puesto que llega a casi al 40 % adicional a sus cuotas vencidas, por lo que en esas situaciones si es perjudicial para sus finanzas.

Ficha de análisis pregunta Nro. 30 de la encuesta

¿Los montos de interés moratorio generados por el incumplimiento oportuno de sus cuotas son comprensibles y accesibles según su nivel de ingresos?

Tabla 31

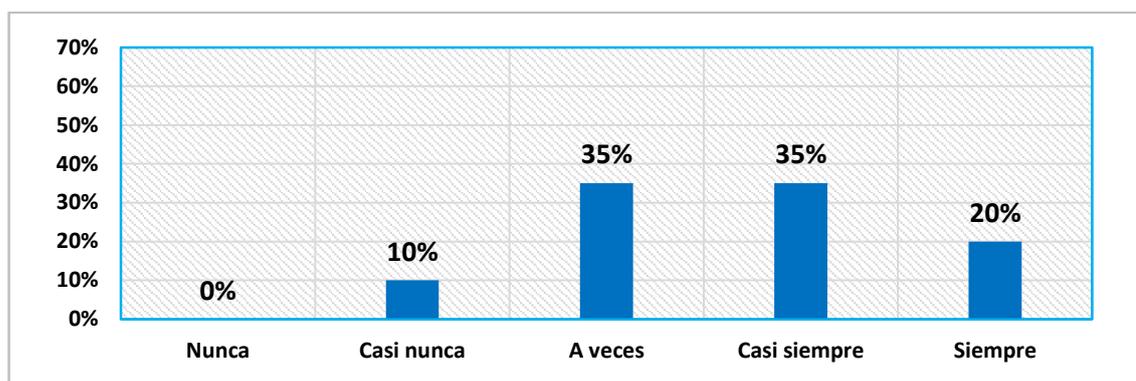
Los montos de interés moratorios son comprensibles y accesibles

Detalle	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Nunca	5	0	0%	0%
Casi nunca	4	8	10%	10%
A veces	3	28	35%	45%
Casi siempre	2	28	35%	80%
Siempre	1	16	20%	100%
Totales		80	100%	

Nota, resultado de la aplicación de la encuesta y elaboración propia

Figura 31

Los montos de interés moratorios son comprensibles y accesibles



Nota, resultado de la aplicación del cuestionario y es de elaboración propia

Análisis e interpretación:

De la encuesta realizada a clientes de la financiera compartamos; se obtiene que el 35%, 35% y 20% consideran que a veces, casi siempre y siempre los montos del interés moratorio son comprensibles y accesibles según su nivel de ingresos frente a un 10% que considera que muy alto.

Al respecto se infiere que el 90% de encuestados que incurrieron en mora están de acuerdo con los montos de interés moratorios y en consecuencia estos están dentro de su nivel de ingresos. Sin embargo, existen algunos meses en lo que se generan ingresos muy bajos generalmente cuando existen problemas sociales que impliquen el cierre de sus negocios y la fuente generadora de sus rentas las cuales les dificultan el pago de las cuotas y el interés moratorio que implica pagarlos a destiempo.

5.2.Resultados descriptivos consolidados

Tabla 32

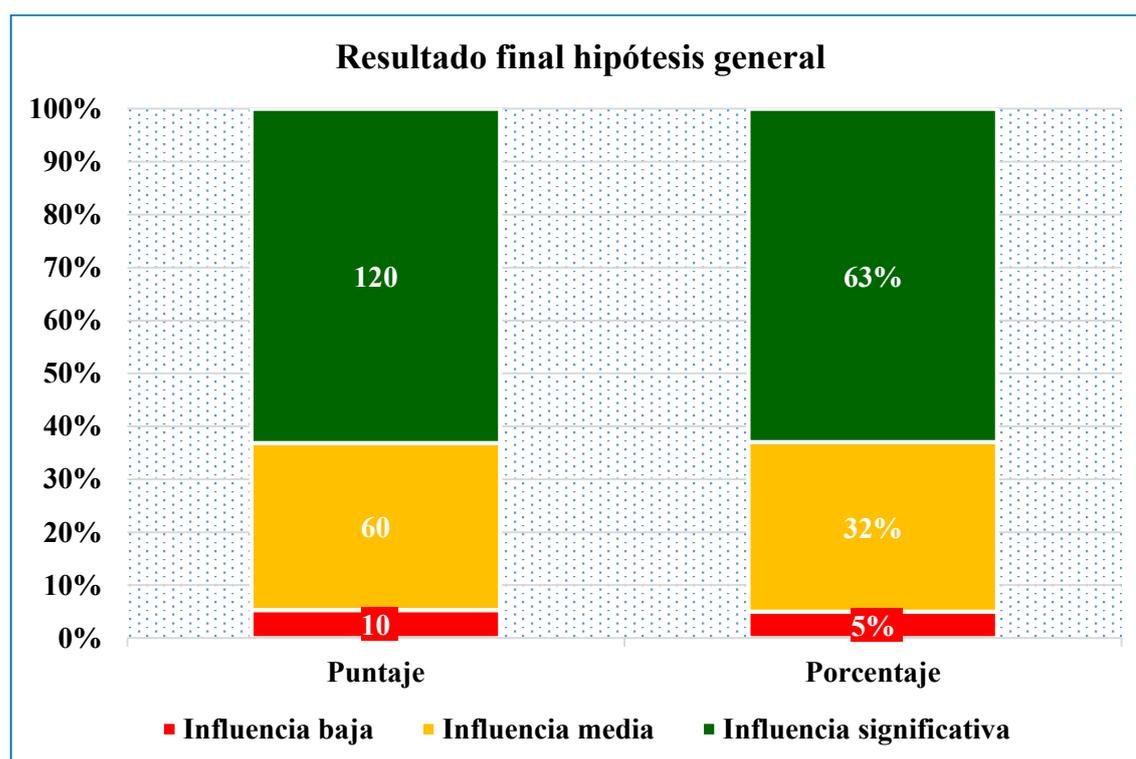
Resultado final hipótesis general

Objetivo general en evaluación		Factores	Morosidad	Promedio de influencia
Influencia baja	Valor	8	12	10
	%	4%	7%	5%
Influencia media	Valor	56	64	60
	%	29%	35%	32%
Influencia significativa	valor	132	108	120
	%	67%	59%	63%
Totales	Total	196	184	190
	%	100%	100%	100%

Nota. La tabla muestra el grado de influencia que tienen las variables factores socioeconómicos y culturales con la morosidad respecto a la hipótesis general planteada.

Figura 32

Resultado final hipótesis general



Nota. La tabla muestra el grado de influencia que tienen las variables factores socioeconómicos y culturales con la morosidad respecto a la hipótesis general planteada.

Tabla 33

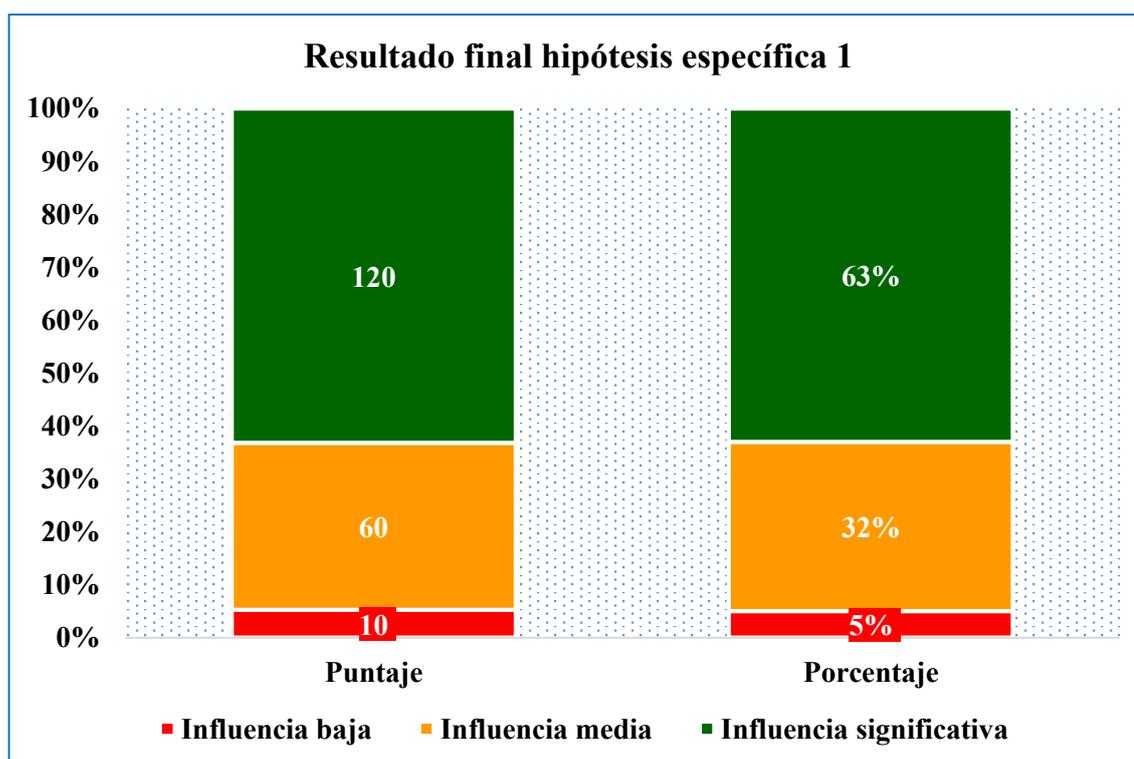
Resultado final hipótesis específica 1

Objetivo específico 1 en evaluación		Factores	Morosidad	Promedio de Influencia
Influencia baja	Valor	8	12	10
	%	4%	7%	5%
Influencia media	Valor	56	64	60
	%	29%	35%	32%
Influencia significativa	valor	132	108	120
	%	67%	59%	63%
Totales	Total	196	184	190
	%	100%	100%	100%

Nota. La tabla muestra el grado de influencia que tienen la dimensión 1 factores sociales respecto a la variable dependiente morosidad de la hipótesis específica 1 planteada.

Figura 33

Resultado final hipótesis específica 1



Nota. El grafico muestra el grado de influencia que tiene la dimensión 2 factores sociales respecto a la variable dependiente morosidad de la hipótesis específica 2 planteada.

Tabla 34

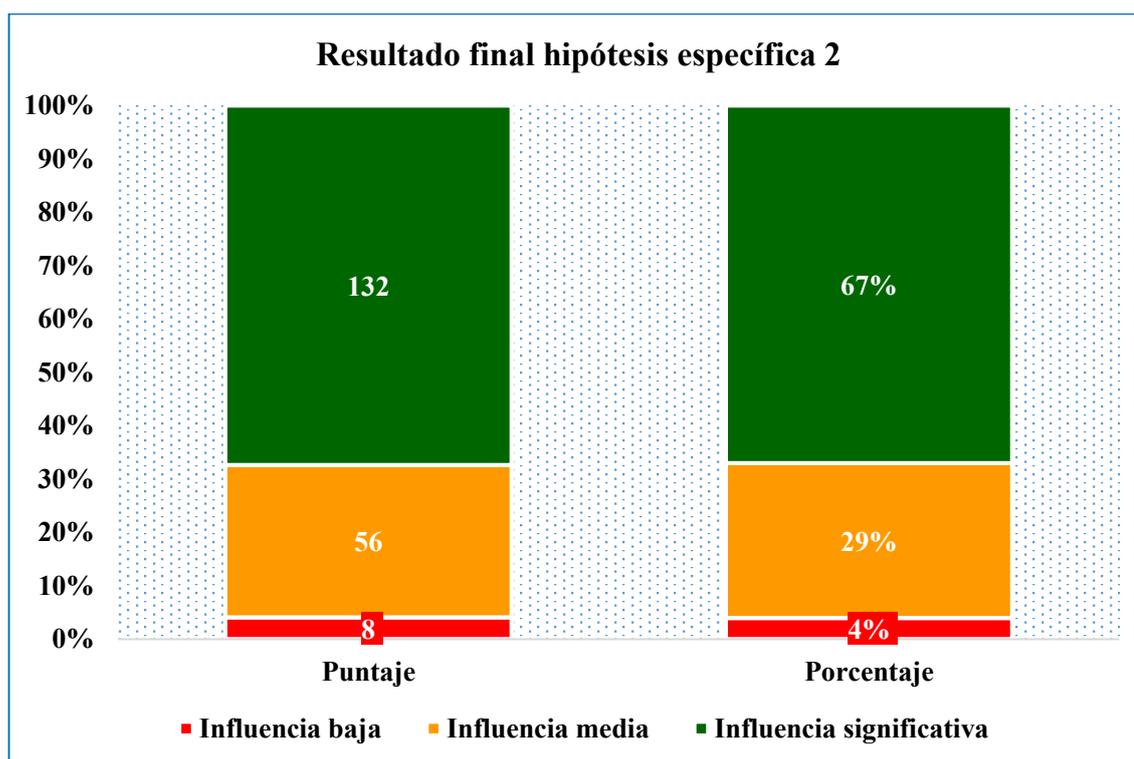
Resultado final hipótesis específica 2

Objetivo específico 2 en evaluación		Factores	Morosidad	Promedio de influencia
Influencia baja	Valor	4	12	8
	%	2%	7%	4%
Influencia media	Valor	48	64	56
	%	23%	35%	29%
Influencia significativa	valor	156	108	132
	%	75%	59%	67%
Totales	Total	208	184	196
	%	100%	100%	100%

Nota. La tabla muestra el grado de influencia que tiene la dimensión 2 factores económicos respecto a la variable dependiente morosidad de la hipótesis específica 2 planteada.

Figura 34

Resultado final hipótesis específica 2



Nota. El gráfico muestra el grado de influencia que tiene la dimensión 2 factores económicos respecto a la variable dependiente morosidad de la hipótesis específica 2 planteada.

Tabla 35

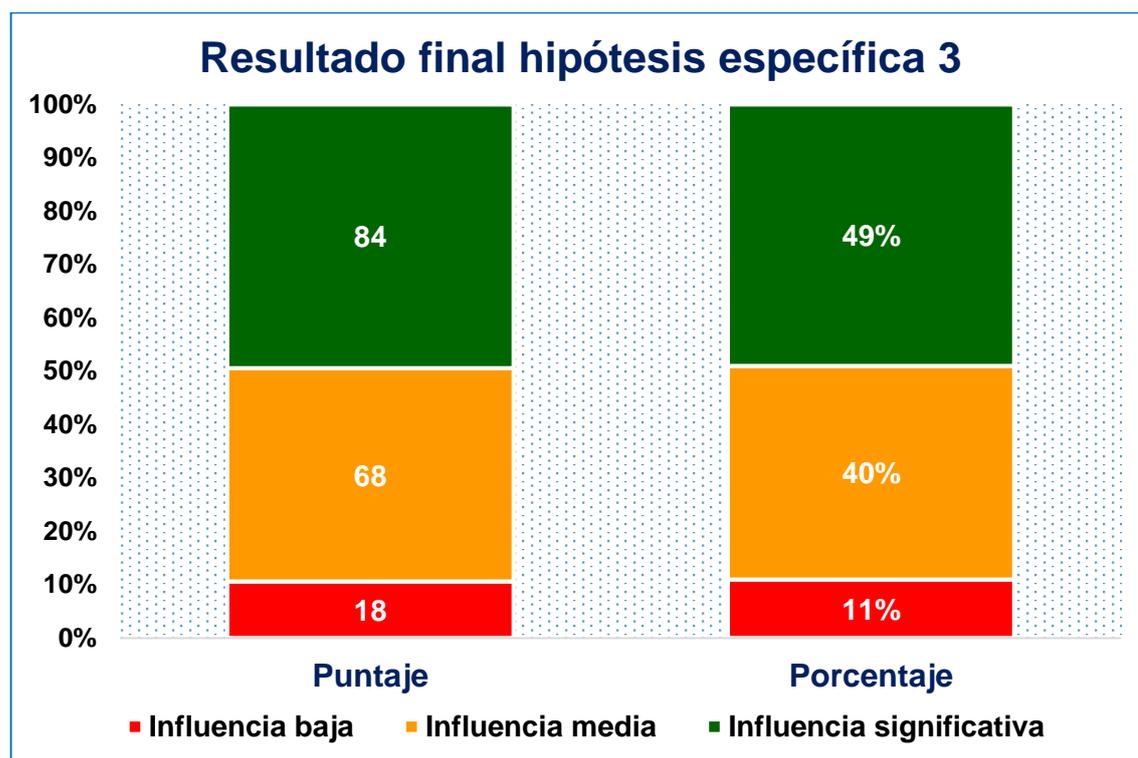
Resultado final hipótesis específica 3

Objetivo específico 3 en evaluación		Factores	Morosidad	Promedio de influencia
Influencia baja	Valor	24	12	18
	%	15%	7%	11%
Influencia media	Valor	72	64	68
	%	46%	35%	40%
Influencia significativa	valor	60	108	84
	%	38%	59%	49%
Totales	Total	156	184	170
	%	100%	100%	100%

Nota. La tabla muestra el grado de influencia que tiene la dimensión 3 factores culturales respecto a la variable dependiente morosidad de la hipótesis específica 3 planteada.

Figura 35

Resultado final hipótesis específica 3



Nota. El grafico muestra el grado de influencia que tiene la dimensión 3 factores culturales respecto a la variable dependiente morosidad de la hipótesis específica 3 planteada.

5.3. Prueba de normalidad de los datos

1 Hipótesis de normalidad

Ha: Los datos **no tienen** una distribución normal.

Ho: Los datos **tienen** una distribución normal.

2 Nivel de significancia:

(Alfa) = α = 5% o 0.05

Confianza = 95% o 0.95

3 Decisión

Si **p-valor** < **α o 0.05** entonces se rechaza **Ho** y se acepta **Ha**.

Si **p-valor** > **α o 0.05** entonces se rechaza **Ha** y se acepta **Ho**.

Tabla 36

Pruebas de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores	0.343	80	0.000	0.730	80	0.000
Factores sociales	0.343	80	0.000	0.730	80	0.000
Factores económicos	0.402	80	0.000	0.660	80	0.000
Factores culturales	0.227	80	0.000	0.809	80	0.000
Morosidad	0.285	80	0.000	0.776	80	0.000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors. La prueba de normalidad obtenida fue calculada mediante en el software IBM SPSS Statistics Versión 27.

Tras observar los datos y dado que la muestra es mayor a 50; se utilizó la prueba de **Kolmogorov-Smirnov** para evaluar la normalidad de los datos. En ese sentido, se determinó que las variables evaluadas **no tienen una distribución normal** ya que el p-valor es < α (0.05).

Asimismo, al no tener distribución normal se utilizó las pruebas no paramétricas **Rho de Spearman** para medir la correlación entre las variables; así como, las pruebas de **Chi Cuadrado de influencia o Pearson** y la prueba exacta de **Fisher** para medir la significancia estadística.

5.4. Baremación de los niveles de influencia

Investigadora: Hermiña Quispe Santamaria

Escala de instrumento	Mínimo	Máximo
	1	3

Variable independiente: Factores

Nro. de Ítems: 18

Niveles de influencia	Mínimo	Máximo	Baremación
Influencia no significativa	18	42	0% - 33%
Influencia media	43	66	34% - 66%
Influencia significativa	67	90	67% -100 %

Variable dependiente: Morosidad

Nro. de Ítems: 12

Niveles de influencia	Mínimo	Máximo	Baremación
Influencia no significativa	12	28	0% - 33%
Influencia media	29	44	34% - 66%
Influencia significativa	45	60	67% -100 %

Dimensión 1: Factores sociales

Nro. de Ítems: 7

Niveles de influencia	Mínimo	Máximo	Baremación
Influencia no significativa	7	16	0% - 33%
Influencia media	17	26	34% - 66%
Influencia significativa	27	35	67% -100 %

Dimensión 2: Factores económicos

Nro. de Ítems: 7

Niveles de influencia	Mínimo	Máximo	Baremación
Influencia no significativa	7	16	0% - 33%
Influencia media	17	26	34% - 66%
Influencia significativa	27	35	67% -100 %

Dimensión 3: Factores culturales

Nro. de Ítems: 4

Niveles de influencia	Mínimo	Máximo	Baremación
Influencia no significativa	4	9	0% - 33%
Influencia media	10	15	34% - 66%
Influencia significativa	16	20	67% -100 %

5.5. Contrastación y verificación de hipótesis

5.5.1. Prueba de hipótesis general

Prueba de correlación Rho de Spearman

1 Variables:

V1: Factores

V2: Morosidad

2 Nivel de confianza = 95%

3 Decisión si Rho es:

- (-) 0.91 a 1.00 : Entonces tiene correlación negativa perfecta
- (-) 0.76 a 0.90 : Entonces tiene correlación negativa muy fuerte
- (-) 0.51 a 0.75 : Entonces tiene correlación negativa considerable
- (-) 0.11 a 0.50 : Entonces tiene correlación negativa media
- (-) 0.01 a 0.10 : Entonces tiene correlación negativa débil
- 0.00 : Entonces no hay correlación.
- (+) 0.01 a 0.10 : Entonces tiene correlación positiva débil
- (+) 0.11 a 0.50 : Entonces tiene correlación positiva media
- (+) 0.51 a 0.75 : Entonces tiene correlación positiva considerable
- (+) 0.76 a 0.90 : Entonces tiene correlación positiva muy fuerte**
- (+) 0.91 a 1.00 : Entonces tiene correlación positiva perfecta

Tabla 37

Coefficiente de correlación Rho de Spearman para las variables factores y morosidad

		Factores	Morosidad
Rho de Spearman	Factores	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Morosidad	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). La tabla muestra el coeficiente de correlación que tiene la variable factores y variable morosidad. De elaboración propia con el software IBM SPSS Statistics 27.

Tras analizar los datos obtenidos a través del coeficiente de correlación **Rho de Spearman** se obtuvo un **valor de 0.861**, lo cual significa que, con una confiabilidad del **95%** **existe una correlación positiva fuerte** entre las variables factores y morosidad.

Prueba chi cuadrada de Pearson y prueba exacta de Fisher

Tabla 38

Chi cuadrada de Pearson y Prueba exacta de Fisher hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,662 ^a	4	,000	,000
Razón de verosimilitud	96,975	4	,000	,000
Prueba exacta de Fisher-Freeman-Halton	85,221			,000
Asociación lineal por lineal	59,616 ^b	1	,000	,000
N de casos válidos	80			

Nota. La tabla muestra la significancia de la Chi cuadrada de Pearson y Prueba Exacta de Fisher para la hipótesis general. De elaboración propia con el software IBM SPSS Statistics 27.

Ritual de la significancia estadística

1 Hipótesis planteadas:

Ha: Los factores socioeconómicos y culturales **tienen un nivel de influencia significativa** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

Ho: Los factores socioeconómicos y culturales **no tienen un nivel de influencia significativa** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

2 Nivel de significancia:

α = (Alfa) = 5% o 0.05 y confiabilidad del 95% o 0.95

3 Pruebas estadísticas:

Chi cuadrada de Pearson y prueba exacta de Fisher

4 Valor de P = 0.000 o 0%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0% y una confiabilidad del 95%, los factores socioeconómicos y culturales tienen un nivel de influencia significativa en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

5 Toma de decisión:

Los factores socioeconómicos y culturales **tienen un nivel de influencia significativa** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

5.5.2. Prueba de hipótesis específica 1

Prueba de correlación Rho de Spearman

1 Variables:

V1: Factores sociales

V2: Morosidad

2 Nivel de confianza = 95%

3 Decisión si Rho es:

- (-) 0.91 a 1.00 : Entonces tiene correlación negativa perfecta
- (-) 0.76 a 0.90 : Entonces tiene correlación negativa muy fuerte
- (-) 0.51 a 0.75 : Entonces tiene correlación negativa considerable
- (-) 0.11 a 0.50 : Entonces tiene correlación negativa media
- (-) 0.01 a 0.10 : Entonces tiene correlación negativa débil
- 0.00 : Entonces no hay correlación.
- (+) 0.01 a 0.10 : Entonces tiene correlación positiva débil
- (+) 0.11 a 0.50 : Entonces tiene correlación positiva media
- (+) 0.51 a 0.75 : Entonces tiene correlación positiva considerable
- (+) 0.76 a 0.90 : Entonces tiene correlación positiva muy fuerte**
- (+) 0.91 a 1.00 : Entonces tiene correlación positiva perfecta

Tabla 39

Coefficiente de correlación Rho de Spearman para factores sociales y morosidad

		Factores sociales	Morosidad
Rho de Spearman	Factores sociales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,861**
		N	80
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,861**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). La tabla muestra el coeficiente de correlación que tiene la variable factores y variable morosidad. De elaboración propia con el software IBM SPSS Statistics 27.

Tras analizar los datos obtenidos a través del coeficiente de correlación **Rho de Spearman** se obtuvo un **valor de 0.861**, lo cual significa que, con una confiabilidad del 95% **existe una correlación positiva muy fuerte** entre la dimensión factores sociales y la variable morosidad.

Prueba chi cuadrada de Pearson y prueba exacta de Fisher

Tabla 40

Chi cuadrada de Pearson y Prueba exacta de Fisher hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,662 ^a	4	,000	,000
Razón de verosimilitud	96,975	4	,000	,000
Prueba exacta de Fisher-Freeman-Halton	85,221			,000
Asociación lineal por lineal	59,616 ^b	1	,000	,000
N de casos válidos	80			

Nota. La tabla muestra la significancia de la Chi cuadrada de Pearson y Prueba Exacta de Fisher para la hipótesis específica. De elaboración propia con el software IBM SPSS Statistics 27.

Ritual de la significancia estadística

1 Hipótesis planteadas:

Ha: Los factores sociales **tienen un nivel de influencia significativo** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

Ho: Los factores sociales **no tienen un nivel de influencia significativo** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

2 Nivel de significancia:

α = (Alfa) = 5% o 0.05 y confiabilidad del 95% o 0.95

3 Pruebas estadísticas:

Chi cuadrada de Pearson y prueba exacta de Fisher

4 Valor de P = 0.000 o 0%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0% y una confiabilidad del 95%, los factores sociales tienen un nivel de influencia significativo en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

5 Toma de decisión:

Los factores sociales **tienen un nivel de influencia significativo** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

5.5.3. Prueba de hipótesis específica 2

Prueba de correlación Rho de Spearman

1 Variables:

V1: Factores económicos

V2: Morosidad

2 Nivel de confianza = 95%

3 Decisión si Rho es:

- (-) 0.91 a 1.00 : Entonces tiene correlación negativa perfecta
- (-) 0.76 a 0.90 : Entonces tiene correlación negativa muy fuerte
- (-) 0.51 a 0.75 : Entonces tiene correlación negativa considerable
- (-) 0.11 a 0.50 : Entonces tiene correlación negativa media
- (-) 0.01 a 0.10 : Entonces tiene correlación negativa débil
- 0.00 : Entonces no hay correlación.
- (+) 0.01 a 0.10 : Entonces tiene correlación positiva débil
- (+) 0.11 a 0.50 : Entonces tiene correlación positiva media
- (+) 0.51 a 0.75 : Entonces tiene correlación positiva considerable**
- (+) 0.76 a 0.90 : Entonces tiene correlación positiva muy fuerte
- (+) 0.91 a 1.00 : Entonces tiene correlación positiva perfecta

Tabla 41

Coefficiente de correlación Rho de Spearman para factores económicos y morosidad

		Factores económicos	Morosidad
Rho de Spearman	Factores económicos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,755**
		N	80
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,755**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). La tabla muestra el coeficiente de correlación que tiene la variable factores y variable morosidad. De elaboración propia con el software IBM SPSS Statistics 27.

Tras analizar los datos obtenidos a través del coeficiente de correlación **Rho de Spearman** se obtuvo un **valor de 0.755**, lo cual significa que, con una confiabilidad del 95% **existe una correlación positiva considerable** entre la dimensión factores económicos y la variable morosidad.

Prueba chi cuadrada de Pearson y prueba exacta de Fisher

Tabla 42

Chi cuadrada de Pearson y Prueba exacta de Fisher hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,803 ^a	4	,000	,000
Razón de verosimilitud	66,920	4	,000	,000
Prueba exacta de Fisher-Freeman-Halton	57,467			,000
Asociación lineal por lineal	46,653 ^b	1	,000	,000
N de casos válidos	80			

Nota. La tabla muestra la significancia de la Chi cuadrada de Pearson y Prueba Exacta de Fisher para la hipótesis específica 2. De elaboración propia con el software IBM SPSS Statistics 27.

Ritual de la significancia estadística

1 Hipótesis planteadas:

Ha: Los factores económicos **tienen un nivel de influencia significativo** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

Ho: Los factores económicos **no tienen un nivel de influencia significativo** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

2 Nivel de significancia:

α = (Alfa) = 5% o 0.05 y confiabilidad del 95% o 0.95

3 Pruebas estadísticas:

Chi cuadrada de Pearson y prueba exacta de Fisher

4 Valor de P = 0.000 o 0%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0% y una confiabilidad del 95%, los factores económicos tienen un nivel de influencia significativo en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

5 Toma de decisión:

Los factores económicos **tienen un nivel de influencia significativo** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

5.5.4. Prueba de hipótesis específica 3

Prueba de correlación Rho de Spearman

1 Variables:

V1: Factores culturales

V2: Morosidad

2 Nivel de confianza = 95%

3 Decisión si Rho es:

- (-) 0.91 a 1.00 : Entonces tiene correlación negativa perfecta
- (-) 0.76 a 0.90 : Entonces tiene correlación negativa muy fuerte
- (-) 0.51 a 0.75 : Entonces tiene correlación negativa considerable
- (-) 0.11 a 0.50 : Entonces tiene correlación negativa media
- (-) 0.01 a 0.10 : Entonces tiene correlación negativa débil
- 0.00 : Entonces no hay correlación.
- (+) 0.01 a 0.10 : Entonces tiene correlación positiva débil
- (+) 0.11 a 0.50 : Entonces tiene correlación positiva media
- (+) 0.51 a 0.75 : Entonces tiene correlación positiva considerable
- (+) 0.76 a 0.90 : Entonces tiene correlación positiva muy fuerte**
- (+) 0.91 a 1.00 : Entonces tiene correlación positiva perfecta

Tabla 43

Coefficiente de correlación Rho de Spearman para factores culturales y morosidad

		Factores culturales	Morosidad
Rho de Spearman	Factores culturales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,793**
		N	80
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,793**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). La tabla muestra el coeficiente de correlación que tiene la variable factores y variable morosidad. De elaboración propia con el software IBM SPSS Statistics 27.

Tras analizar los datos obtenidos a través del coeficiente de correlación **Rho de Spearman** se obtuvo un **valor de 0.793**, lo cual significa que, con una confiabilidad del 95% **existe una correlación positiva muy fuerte** entre la dimensión factores culturales y la variable morosidad.

Prueba chi cuadrada de Pearson y prueba exacta de Fisher

Tabla 44

Chi cuadrada de Pearson y Prueba exacta de Fisher hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63,025 ^a	4	,000	,000
Razón de verosimilitud	78,934	4	,000	,000
Prueba exacta de Fisher-Freeman-Halton	66,893			,000
Asociación lineal por lineal	48,727 ^b	1	,000	,000
N de casos válidos	80			

Nota. La tabla muestra la significancia de la Chi cuadrada de Pearson y Prueba Exacta de Fisher para la hipótesis específica 3. De elaboración propia con el software IBM SPSS Statistics 27.

Ritual de la significancia estadística

1 Hipótesis planteadas:

Ha: Los factores culturales **tienen un nivel de influencia significativa** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

Ho: Los factores culturales **no tienen un nivel de influencia significativa** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

2 Nivel de significancia:

α = (Alfa) = 5% o 0.05 y confiabilidad del 95% o 0.95

3 Pruebas estadísticas:

Chi cuadrada de Pearson y prueba exacta de Fisher

4 Valor de P = 0.000 o 0%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0% y una confiabilidad del 95%, los factores culturales tienen un nivel de influencia significativa en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

5 Toma de decisión:

Los factores culturales **tienen un nivel de influencia significativa** en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.

5.6. Discusión de resultados

Según los resultados de la prueba de correlación aplicada a las variables se comprueba que existe correlación entre los factores y la morosidad de la financiera Compartamos con un $p\text{-valor}=0.000$ y un coeficiente $Rho=.674$. Se consideraron como factores que afectan a la morosidad a los factores económicos, sociales y culturales contemplando, entre otros indicadores, el nivel de instrucción del cliente, rentabilidad de la ocupación principal, capacidad de generar ingresos mediante otras fuentes y voluntad de pago coincidiendo con Moncada & Rodríguez (2018) que analiza las causas que incrementan la morosidad de clientes PYMES en la empresa financiera INTERBANK concluyendo que los principales factores son la mala planificación financiera de los clientes, bajos niveles de ingresos, desorganización y desinterés. Por su parte Palacio (2019) quien analiza los factores que afectan el pago de microcréditos aplicado a 83 clientes morosos de la comuna 13 de Medellín en la que el análisis encuentra que los factores que reducen el cumplimiento de las cuotas son los conocimientos sobre los términos de la deuda, estado de salud, educación financiera y nivel educativo.

Se comprobó que existe correlación significativa y directa entre los factores sociales, y la morosidad en la financiera Compartamos con un $p\text{-valor}=0.000$ y el coeficiente $Rho=.543$ coincidiendo con Mendoza (2020) que comprueba que la mayor parte de los deudores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo (50.8%) considera que la mala administración de sus negocios es uno de los principales factores que impide su cumplimiento con las cuotas de deuda de los cuales 26.9% afirma que se debe a los bajos ingresos que generan. El análisis realizado en la presente investigación incluyó para la medición de factores sociales al nivel de instrucción, ocupación del prestatario y carga familiar, por su parte Palacio (2019) muestra que el 39.5% de los encuestados con deudas atrasadas solo cuenta con instrucción primaria de los cuales el

53% cuenta con un número elevado de créditos estableciendo que los niveles bajos de instrucción de los clientes se relacionan con mayor propensión a acudir a préstamos que terminan superando su capacidad de pago.

Se comprobó que los factores económicos que contienen la capacidad de generar ingresos, voluntad de pago y crisis económica tienen relación significativa y directa con la morosidad en la financiera Compartamos mediante el coeficiente de correlación de Spearman con un valor $Rho=657$ y un $p\text{-valor}=0.00$ coincidiendo con Mendoza (2020) quien analiza los factores que son determinantes para la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo mediante un cuestionario dirigido a 130 clientes en el que se consulta sobre la importancia que le dan al cumplimiento puntual de sus cuotas donde el 43.1% consideró que es regularmente importante y el 13.8% que es poco importante, el autor concluye, mediante el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor de $sig.=0.16$ que uno de los factores determinantes de la morosidad es la baja cultura de pago. En cuanto a la dimensión asesores de crédito se observó que los clientes percibieron como deficiente la asesoría y la evaluación realizada por los mismos al momento de acudir por un préstamo lo que puede implicar con préstamos mal otorgados sobrevalorando la capacidad de pago del cliente, por su parte Mamani Espirilla (2018) al analizar el comportamiento de los índices de morosidad de la Caja Cusco S.A encuentra una tendencia a la alza ya que los valores se incrementaron en más de 6% durante dos meses responsabilizando a la mala gestión de los analistas que se enfocan en las metas de colocaciones olvidando el seguimiento a su cartera de clientes.

Según el análisis de los resultados del El factor cultural, que implican las capacitaciones recibidas por parte de los clientes y la relevancia que las enfermedades tienen para su capacidad de pago, se comprobó la existencia de correlación con la morosidad de la financiera con un nivel de significancia $p\text{-valor}=0.000$ y un coeficiente

Rho=.572 coincidiendo con Palacio (2019) muestra que los factores condiciones de salud, comprensión de términos de las deudas como tasas de interés, conocimiento de finanzas afectan el pago de las deudas por lo que generan morosidad en las financieras, el 41.86% manifiesta como argumento principal del incumplimiento de sus cuotas a las situaciones de enfermedad. Por su parte Moncada & Rodríguez (2018) en el análisis de la gestión previa y posterior al otorgamiento de créditos a PYMES de Interbank encuentra que el banco no cuenta con ninguna intervención o gestión que incremente los conocimientos al cliente sobre el crédito que recibe ni tiene un método claro para evaluar la capacidad adquisitiva futura de los clientes, la solución de estos problemas puede reducir la morosidad de la financiera.

CONCLUSIONES

Primera: A partir de los resultados obtenidos en la investigación, y la aplicación de las pruebas estadísticas Rho de Spearman, Chi Cuadrada de Pearson, Prueba Exacta de Fisher y el análisis descriptivo e inferencial de cada ítem del cuestionario aplicado, se concluye que los factores socioeconómicos y culturales tienen una influencia significativa y media del 63% y 32% respectivamente, con un (P valor = 0.000) y una correlación positiva muy fuerte equivalente al 0.861 en la morosidad de la cartera en la entidad financiera Compartamos Cusco – 2020. Esto debido a que una comprensión y percepción de los factores socioeconómicos y culturales complementada con un sistema virtual eficiente y amigable, una información verídica y oportuna, un proceso de cobranza adecuado y efectivo que se puede realizar con un tiempo prudente, antes de que el interés moratorio sea un monto no alcanzable, así como una tasa de interés atractiva, quiere decir que las tasas que se aplican sean bajas o promedios al de otras entidades financieras y que ello favorecen y disminuyen significativamente los riesgos de morosidad en la que puede incurrir la entidad manteniendo la fidelidad de la cartera de clientes.

Segunda: El análisis de los factores sociales como el nivel de instrucción, ocupación y la carga familiar de los clientes permiten prevenir a la entidad incurrir en riesgos de morosidad. En ese sentido, una adecuada evaluación de los factores sociales en los clientes viabiliza un bajo nivel de morosidad lo que quiere decir es que los asesores de crédito antes de realizar las colocaciones tienen que realizar una evaluación minisiosa sobre qué nivel de educación tiene y ver también cuantos miembros de su familia están a cargo del cliente que desea el crédito. Concluyendo que la evaluación y análisis permanente de los factores sociales tiene una influencia significativa y media del 63% y 32% respectivamente, con un (P valor = 0.000) y una correlación positiva muy fuerte

equivalente al 0.861 en la morosidad de la cartera en la entidad financiera Compartamos Cusco – 2020.

Tercera: El análisis de los factores económicos como la capacidad de generar ingresos, la voluntad de pago y la gestión en casos de crisis económica permite cautelar a la entidad de los riesgos de morosidad. En ese sentido, una adecuada evaluación de los factores económicos por parte de la entidad y sus colaboradores posibilita un bajo nivel de morosidad. Concluyendo que la evaluación y análisis permanente los factores económicos tiene una influencia significativa y media del 67% y 29% respectivamente, con un (P valor = 0.000) y una correlación positiva considerable equivalente al 0.755 en la morosidad de la cartera en la entidad financiera Compartamos Cusco – 2020.

Cuarta: El análisis de los factores culturales como las enfermedades y la capacitación financiera de los clientes permite prevenir a la entidad de los riesgos de morosidad. En ese sentido, una adecuada evaluación de los factores culturales por parte de la entidad y sus colaboradores permite mantener un bajo nivel de morosidad. Concluyendo que la evaluación y análisis permanente de los factores culturales tiene una influencia significativa y media del 49% y 40% respectivamente, con un (P valor = 0.000) y una correlación positiva muy fuerte equivalente al 0.793 en la morosidad de la cartera en la entidad financiera Compartamos Cusco – 2020.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda evaluar los factores socioeconómicos y culturales de forma continua antes de efectuar las colocaciones. Asimismo, la gerencia de la entidad debe gestionar la implementación de un plan de capacitación para que sus colaboradores también puedan replicar a sus clientes y en consecuencia disminuir los riesgos de morosidad.

Segunda: Se recomienda implementar un plan de asesorías que mejoren las capacidades de los clientes y sus conocimientos en educación financiera cuya implantación sea previa al otorgamiento de créditos con la finalidad de disminuir aún más los riesgos de morosidad que puedan generar los factores sociales. Asimismo, se recomienda realizar seguimientos periódicos a los clientes que ya recibieron un crédito con la finalidad de actualizar su información.

Tercera: Se recomienda implementar un servicio de alertas que pueden ser mediante correos o mensajes de texto para recordar y comunicar a los clientes el vencimiento de sus cuotas y la información sobre puntos de pago, monto de cuotas y montos adicionales de mora con la finalidad de disminuir los riesgos de morosidad que pueden generar los factores económicos. Asimismo, se le recomienda a la entidad implementar charlas respecto a los mecanismos de generar ingresos y potenciar aún más sus emprendimientos e inversiones.

Cuarta: Se recomienda implementar procesos que faciliten reprogramar o ampliar y renegociar las tasas de interés de sus créditos en situaciones de enfermedad o crisis económicas comprobadas, con la finalidad de disminuir los riesgos de morosidad que pueden ser producidos por los factores culturales no previstos. Asimismo, se recomienda programar capacitaciones relacionadas a la inversión y el uso eficiente del dinero dirigido exclusivamente a sus clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G. &. (2006). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*. Lima.
- Alarcón, L. (2014). *El sistema de banca en el Perú 2017*. Lima: monorafias.com.
- Asociados, A. &. (2017). *Compartamos Financiera*. Lima: Financieras / Perú.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Panorama actual y proyecciones macroeconomicas 2021-2022*. Lima: Reporte inflacion.
- Banco Central del Ecuador, Q. (2012). *la Ley de Regulación del costo máximo efectivo del crédito*. Quito.
- Becerra, M. H. (2019). *Estudio de los factores que determinan la morosidad del sector mype en el sistema bancario peruano*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Bernal, W. &. (2017). *Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016*. . Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Calderon, E. R. (2013). *Gestión Del Riesgo Crediticio Y Su Influencia En El Nivel De Morosidad*. Trujillo.
- Castillo Mori, A. M., & Cárdenas Gallardo, F. O. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*. Universidad del Pacífico, Perú. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cermeño, R., Leon Castillo, J., & Mantilla Varas, G. (2011). Determinantes de la Morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y credito del peru, 203-2010. *Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C.* Obtenido de <http://mobile.repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/950/106891.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Compartamos Financiera. (2020). *Instituciones Financieras - Microfinanzas*. lima: Apoyo & Asociados.

- Dongo, A. (2013). *Significado de los factores sociales y culturales en el desarrollo cognitivo*. *Revista de Investigación en Psicología*. Peru.
- Equifax Soluciones, .. (2019). *Consulta tu Score Infocorp*. Obtenido de Consulta tu Score Infocorp: <https://soluciones.equifax.com.pe/e-commerce/registro>
- ESAN. (2016). *El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria*. España: ESAN.
- (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro*. Universidad del pacífico, Perú. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fanjul, E. (2010). *Factores Culturales E Internacionalizacion de la Empresa*.
- Financiera, I. d. (2012). *Instituto de formación financiera*. Lima.
- Florez, I. (2013). *Metodología crediticia para la evaluación de créditos a Pymes*. . Trujillo: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Galac MoriÍ, M. (2010). *Analisis de Estados Financieros*. Madrid: Adminor.
- Garcia, B. E. (2008). *Evaluacion crediticia*. Lima.
- Giraldo Yagüé, W. (2010). *Determinantes de la morosidad de la cartera en el sistema*. Santiago de Cali.
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*. Obtenido de <https://www.probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/62527>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huamani, H. A. (2019). *Estudio de los determinantes de la morosidad en los créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito Cusco SA a los microempresarios del distrito de San Jerónimo, 2017*. Cusco: Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco.

- Hurtado, K. V. (2015). *Análisis de la morosidad de cartera en empresas financieras peruanas para los créditos de consumo aplicando la metodología VAR*. Lima: Universidad Nacional Agraria La Molina.
- Levy, P. (1999). *¿Qué es lo virtual?* España: Paidós Iberica .
- Mamani Espirilla, E. J. (2018). *Evaluación del proceso de crédito otorgado a micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA agencia dos de mayo Sicuani periodo 2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Medina, Y. (2014). *Historia de la Banca en el Perú*. Lima.
- Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytia, departamento de Ucayali*. Tingo Maria.
- Mercado Torres, M. (17 de 11 de 2021). *¿Qué son los intereses moratorios y por qué evitarlos?* Obtenido de <https://rebajatuscuentas.com/https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/que-son-los-intereses-moratorios>
- Moncada, P. J., & Rodríguez, C. . (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank*. Lima.
- Pacheco Guerrero, I. R., & Valencia Pareja, E. H. (2016). *Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco periodo 2013*. Repositorio digital. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/576/3/Ivana_Eddy_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Palacio, J. D., & Pinzon, E. A. (2019). *Factores que afectan el pago de los microcréditos*. Medellín.
- Palacio, V. J. (2019). *Factores que afectan el pago de los microcréditos en la comuna 13 de Medellín*. Medellín: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
- Paredes, M. &. (2015). *Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del Perú*. Trujillo: Universidad privada del Norte.

- Paredes, M. (2015). *Cartera de Créditos en una Caja Municipal*. Lima.
- Parsons, T. (1951). *The Social System*. Nueva York: Forgotten Books.
- Rodriguez, R. C. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073#aff1
- Salcedo, G. (2002). *Estilos Directivos en la Educacion*. 44.
- Sandoval, .. (2011). *Conceptos financieros*. Peru.
- SBS. (2019). *Texto concordado de la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y organica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Superintendencia de Banca y Seguros. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEY_GENERAL_SISTEMA_FINANCIERO/20190201_Ley-26702.pdf
- SBS. (2020). *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2020_II.pdf
- Seguros, S. d. (2012). *Guía informativa de la estructura del sistema Financiero*. Lima.
- Sotelo, C. (2016). *Metodología de Evaluación Crediticia*. Lima: Bnaco MI banco.
- Supo, C. J., & Zacarías, V. H. (2020). *Metodología de la investigación científica* (Tercera ed.). Arequipa, Perú: Sociedad hispana de investigadores científicos.
- Westreicher, G. (2019). *Crédito de proveedores*. Lima.
- Zavala, S. (. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Peru: Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

ANEXOS

ANEXO 1 - Matriz de consistencia

TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA EN LA ENTIDAD FINANCIERA COMPARTAMOS CUSCO – 2020				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Diseño de Investigación	Población, Unidades de muestreo, muestra
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de influencia de los factores socioeconómicos y culturales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020?</p>	<p>Objetivo general Analizar el nivel de influencia de los factores socioeconómicos y culturales en la morosidad de la cartera de la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.</p>	<p>Hipótesis general Los factores socioeconómicos y culturales tienen un nivel de influencia significativo en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020.</p>	<p>Diseño de la investigación No experimental</p>	<p>Población 300 clientes de la financiera compartamos que incurrieron en mora.</p> <p>Muestra Conformado por los 80 clientes que incurrieron en mora</p>
<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de influencia de los factores sociales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020? - ¿Cuál es el nivel de influencia de los factores económicos en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020? - ¿Cuál es el nivel de influencia de los factores culturales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de influencia de los factores sociales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020. - Determinar el nivel de influencia de los factores económicos en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020. - Determinar el nivel de influencia de los factores culturales en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020. 	<p>Hipótesis específica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los factores sociales tienen un nivel de influencia significativo en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020. - Los factores económicos tienen un nivel de influencia significativo en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020. - Los factores culturales tienen un nivel de influencia significativa en la morosidad de la cartera en la entidad financiera compartamos Cusco – 2020. 	<p>Enfoque de la Investigación Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación explicativo</p>	

ANEXO 2 – Matriz de datos SPSS

Nro. encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	VI	VD	D1	D2	D3	
Encuestado 1	3	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	34	19	14	16	4
Encuestado 2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	34	19	14	16	4
Encuestado 3	3	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	34	19	14	16	4
Encuestado 4	3	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	34	19	14	16	4
Encuestado 5	3	2	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	40	26	16	18	6
Encuestado 6	3	2	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	40	26	16	18	6
Encuestado 7	3	2	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	40	26	16	18	6
Encuestado 8	3	2	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	40	26	16	18	6
Encuestado 9	4	2	4	4	3	1	2	3	3	4	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	47	27	20	20	7
Encuestado 10	4	2	4	4	3	1	2	3	3	4	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	47	27	20	20	7
Encuestado 11	4	2	4	4	3	1	2	3	3	4	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	47	27	20	20	7
Encuestado 12	4	2	4	4	3	1	2	3	3	4	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	47	27	20	20	7
Encuestado 13	4	3	4	4	3	1	2	4	3	4	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	4	3	3	2	2	1	52	29	21	24	7
Encuestado 14	4	3	4	4	3	1	2	4	3	4	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	4	3	3	2	2	1	52	29	21	24	7
Encuestado 15	4	3	4	4	3	1	2	4	3	4	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	4	3	3	2	2	1	52	29	21	24	7
Encuestado 16	4	3	4	4	3	1	2	4	3	4	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	4	3	3	2	2	1	52	29	21	24	7
Encuestado 17	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	56	33	23	25	8
Encuestado 18	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	56	33	23	25	8
Encuestado 19	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	56	33	23	25	8
Encuestado 20	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	56	33	23	25	8
Encuestado 21	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2	57	36	23	26	8
Encuestado 22	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2	57	36	23	26	8
Encuestado 23	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2	57	36	23	26	8
Encuestado 24	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2	57	36	23	26	8
Encuestado 25	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2	60	36	24	26	10
Encuestado 26	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2	60	36	24	26	10
Encuestado 27	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2	60	36	24	26	10
Encuestado 28	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	2	60	36	24	26	10
Encuestado 29	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	3	2	2	63	39	24	29	10
Encuestado 30	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	3	2	2	63	39	24	29	10
Encuestado 31	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	3	2	2	63	39	24	29	10
Encuestado 32	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	3	2	2	63	39	24	29	10
Encuestado 33	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	4	5	5	3	2	2	65	41	25	30	10
Encuestado 34	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	4	5	5	3	2	2	65	41	25	30	10
Encuestado 35	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	4	5	5	3	2	2	65	41	25	30	10
Encuestado 36	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	4	5	5	3	2	2	65	41	25	30	10
Encuestado 37	5	5	4	4	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	2	68	42	27	31	10
Encuestado 38	5	5	4	4	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	2	68	42	27	31	10
Encuestado 39	5	5	4	4	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	2	68	42	27	31	10
Encuestado 40	5	5	4	4	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	2	68	42	27	31	10

Nro. encuestado	VI_Bareado	VD_Bareado	D1_Bareado	D2_Bareado	D3_Bareado	Nro. encuestado	VI_Bareado	VD_Bareado	D1_Bareado	D2_Bareado	D3_Bareado
Encuestado 1	1	1	1	1	1	Encuestado 41	3	2	3	3	2
Encuestado 2	1	1	1	1	1	Encuestado 42	3	2	3	3	2
Encuestado 3	1	1	1	1	1	Encuestado 43	3	2	3	3	2
Encuestado 4	1	1	1	1	1	Encuestado 44	3	2	3	3	2
Encuestado 5	1	1	1	2	1	Encuestado 45	3	3	3	3	2
Encuestado 6	1	1	1	2	1	Encuestado 46	3	3	3	3	2
Encuestado 7	1	1	1	2	1	Encuestado 47	3	3	3	3	2
Encuestado 8	1	1	1	2	1	Encuestado 48	3	3	3	3	2
Encuestado 9	2	1	2	2	1	Encuestado 49	3	3	3	3	2
Encuestado 10	2	1	2	2	1	Encuestado 50	3	3	3	3	2
Encuestado 11	2	1	2	2	1	Encuestado 51	3	3	3	3	2
Encuestado 12	2	1	2	2	1	Encuestado 52	3	3	3	3	2
Encuestado 13	2	2	2	2	1	Encuestado 53	3	3	3	3	2
Encuestado 14	2	2	2	2	1	Encuestado 54	3	3	3	3	2
Encuestado 15	2	2	2	2	1	Encuestado 55	3	3	3	3	2
Encuestado 16	2	2	2	2	1	Encuestado 56	3	3	3	3	2
Encuestado 17	2	2	2	2	1	Encuestado 57	3	3	3	3	2
Encuestado 18	2	2	2	2	1	Encuestado 58	3	3	3	3	2
Encuestado 19	2	2	2	2	1	Encuestado 59	3	3	3	3	2
Encuestado 20	2	2	2	2	1	Encuestado 60	3	3	3	3	2
Encuestado 21	2	2	2	2	1	Encuestado 61	3	3	3	3	3
Encuestado 22	2	2	2	2	1	Encuestado 62	3	3	3	3	3
Encuestado 23	2	2	2	2	1	Encuestado 63	3	3	3	3	3
Encuestado 24	2	2	2	2	1	Encuestado 64	3	3	3	3	3
Encuestado 25	2	2	2	2	2	Encuestado 65	3	3	3	3	3
Encuestado 26	2	2	2	2	2	Encuestado 66	3	3	3	3	3
Encuestado 27	2	2	2	2	2	Encuestado 67	3	3	3	3	3
Encuestado 28	2	2	2	2	2	Encuestado 68	3	3	3	3	3
Encuestado 29	2	2	2	3	2	Encuestado 69	3	3	3	3	3
Encuestado 30	2	2	2	3	2	Encuestado 70	3	3	3	3	3
Encuestado 31	2	2	2	3	2	Encuestado 71	3	3	3	3	3
Encuestado 32	2	2	2	3	2	Encuestado 72	3	3	3	3	3
Encuestado 33	2	2	2	3	2	Encuestado 73	3	3	3	3	3
Encuestado 34	2	2	2	3	2	Encuestado 74	3	3	3	3	3
Encuestado 35	2	2	2	3	2	Encuestado 75	3	3	3	3	3
Encuestado 36	2	2	2	3	2	Encuestado 76	3	3	3	3	3
Encuestado 37	3	2	3	3	2	Encuestado 77	3	3	3	3	3
Encuestado 38	3	2	3	3	2	Encuestado 78	3	3	3	3	3
Encuestado 39	3	2	3	3	2	Encuestado 79	3	3	3	3	3
Encuestado 40	3	2	3	3	2	Encuestado 80	3	3	3	3	3

Claves de la matriz de datos

Item 1 al Item 30		
	1	Nunca
	2	Casi Nunca
	3	A veces
	4	Casi siempre
	4	Siempre
Variable Independiente – Factores socioeconómicos y culturales (Reagrupada)		
	1	Nivel de influencia baja
	2	Nivel de influencia media
	3	Nivel de influencia significativa
Dimensión 1 – Factores sociales (Reagrupada)		
	1	Nivel de influencia baja
	2	Nivel de influencia media
	3	Nivel de influencia significativa
Dimensión 2 – Factores económicos (Reagrupada)		
	1	Nivel de influencia baja
	2	Nivel de influencia media
	3	Nivel de influencia significativa
Dimensión 3 – Factores culturales (Reagrupada)		
	1	Nivel de influencia baja
	2	Nivel de influencia media
	3	Nivel de influencia significativa
Variable Dependiente - Morosidad (Reagrupada)		
	1	Nivel de influencia baja
	2	Nivel de influencia media
	3	Nivel de influencia significativa

ANEXO 3 - Cuestionario

ANEXO 2 - CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA VARIABLE FACTORES

FACTORES SOCIALES					
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nivel de instrucción					
1. ¿Considera que cuenta con un nivel de instrucción suficiente para organizar sus finanzas a fin de cumplir con sus obligaciones sin descuidar el pago de sus cuotas de préstamo?					
2. ¿Considera que se encuentra capacitado con respecto a temas de educación financiera que mejorar el manejo de sus ingresos?					
3. ¿Considera importante realizar una evaluación financiera realista sobre su capacidad de pago antes de solicitar un crédito financiero?					
Ocupación del prestatario					
4. ¿Considera que los ingresos generados por su ocupación son suficientes para cumplir con sus obligaciones sin descuidar el pago de las cuotas de su préstamo?					
5. ¿Los ingresos que genera su ocupación principal para cubrir sus obligaciones financieras son constantes y a lo largo del año y le aseguran cubrir con sus requerimientos?					
Carga familiar					
6. ¿Considera que la carga familiar que posee es una de las principales razones por la cual no llega a cubrir sus obligaciones financieras incluyendo el pago de sus cuotas con la entidad?					
7. ¿Los gastos relacionados con su carga familiar (Esposo(a), hijos, padres, otros) son constantes y están previstos para todo el año?					
FACTORES ECONÓMICOS					
Capacidad de generar ingresos					
8. ¿Considera que su capacidad de generar ingresos por medio de su ocupación principal y otras fuentes con las que cuenta son suficientes para cubrir sus obligaciones financieras incluyendo el pago de cuotas con la entidad?					
9. ¿Su capacidad de generar ingresos incluyendo todas sus fuentes de financiamiento está acorde a el monto y la tasa de interés de su préstamo?					
Voluntad de pago					
10. ¿En cuanto a sus obligaciones con respecto a la entidad financiera considera importante cumplir con el pago de sus cuotas para evitar incurrir en penalidades como el pago de moras?					
11. considerando las necesidades que cubren sus ingresos. ¿Ud. Prioriza el pago de sus cuotas con la entidad financiera sobre otros gastos como gastos de recreación y ocio?					

Crisis económica					
12. ¿Considera que la crisis económica generada por la pandemia del Covid-19 afectó su capacidad de generar ingresos?					
13. ¿Considera que la crisis económica actual es un factor por el cual actualmente Ud. Incumplió o podría incumplir con el pago puntual de sus cuotas generando obligaciones de pago por morosidad?					
14. ¿Considera que el préstamo que posee con la entidad financiera se debe principalmente a la crisis económica actual?					
FACTORES CULTURALES					
Enfermedad					
15. ¿Durante el periodo que transcurrió para la cancelación del crédito que le otorgó la financiera se presentaron inconvenientes relacionados con enfermedades que limitaron su capacidad de pago?					
16. ¿Considera que las enfermedades son un factor importante para la capacidad de pago y el cumplimiento de las cuotas de deuda en la financiera?					
Capacitaciones					
17. ¿Considera que tiene acceso a capacitaciones sobre educación financiera que le permitan administrar de mejor forma sus ingresos cumpliendo con el pago de sus cuotas con la entidad?					
18. ¿Considera que las capacitaciones que recibió con temas relacionados al manejo de finanzas le sirvieron para cumplir con una correcta administración de sus ingresos?					

ANEXO 3 - CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA VARIABLE MOROSIDAD

FACTORES DE COMPARTAMOS					
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Sistema virtual					
19. ¿El sistema virtual que maneja la entidad financiera es intuitivo y cuenta con información sobre el estado actual de su cuenta?					
20. ¿Considera que el sistema virtual de la financiera es una herramienta útil para el seguimiento de sus finanzas y el conocimiento de sus fechas y montos de cuotas a pagar?					
Numero de agencias					
21. ¿Considera que el número de agencias de la entidad es suficiente para facilitar su acceso a trámites y pago de cuotas?					
22. ¿Cuenta con una agencia cercana a su vivienda que le facilite el acceso a consultas y trámites con la entidad, incluyendo el pago de sus cuotas?					
ASESORES DE CRÉDITO					
Información verídica					
23. ¿Considera que el personal que le asesoró para tramitar su crédito financiero o préstamo le proporcionó información verídica sobre los términos?					
24. ¿La información que le brindó el asesor de crédito fue clara y le permitió evaluar correctamente su decisión de financiamiento?					
Evaluación crediticia					
25. ¿La entidad financiera tiene información verídica sobre sus anteriores créditos que le permitieron acceder al financiamiento o limitaron el monto de financiamiento que tenía planeado?					
26. ¿Considera que el asesor de crédito realizó una evaluación correcta sobre su capacidad de pago para brindarle financiamiento?					
PROCESO CREDITICIO					
Adecuada cobranza					
27. ¿La entidad financiera le informa de manera anticipada sobre las fechas de vencimiento de sus cuotas y los montos a pagar?					
28. ¿Considera que la entidad financiera inicia con el proceso de cobranza una vez empieza a incurrir en penalidades por mora de manera oportuna?					
tasa de interés moratorio					
29. ¿Considera que los montos de interés moratorios sobre su deuda son justos según su monto de deuda y evaluación financiera?					
30. ¿Los montos de interés moratorio generados por el incumplimiento oportuno de sus cuotas son comprensibles y accesibles según su nivel de ingresos?					