

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

DETERMINANTES ASOCIADOS CON EL NIVEL DE CARTERA MOROSA

DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES – ILAVE, 2021

PRESENTADO POR:

VANESSA QUIÑONEZ TICONA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

PUNO - PERÚ

2022



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](#)

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**DETERMINANTES ASOCIADOS CON EL NIVEL DE CARTERA MOROSA DE
LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES - ILAVE, 2021**

PRESENTADO POR:

VANESSA QUIÑONEZ TICONA

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

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

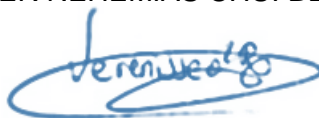
PRESIDENTE


: _____
M.Sc. DANTE QUISPE CHOQUE

PRIMER MIEMBRO


: _____
Dr. HEBER NEHEMIÁS CHUI BETANCUR

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS


: _____
M.Sc. ZORAIDA SILVIA CACSIRE GRIMALDOS

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Negocios y Management

Especialidad: Finanzas Empresariales

Puno, 29 de Noviembre de 2022

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres Mario y Maria quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mi esposo por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas. Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis familiares, por apoyarme cuando más lo necesite, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre los llevo en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de Caja los Andes, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su Entidad Financiera. De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Privada San Carlos, a toda la Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, a mis profesores en especial a la M.Sc. Zoraida Silvia Cacsire Grimaldos, y al Ing. Lenin Hugo Neyra Churata quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
INDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 ANTECEDENTES	15
1.3 OBJETIVOS	20
1.3.1 Objetivo General	20
1.3.2 Objetivos Específicos	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO	21
2.1.1 Morosidad	21
2.1.2 Cartera Morosa	22

2.1.3 Niveles de morosidad	22
2.1.4 Préstamos de crédito bancario	24
2.1.5 Recuperación de créditos	25
2.1.6 Determinantes asociados a la cartera morosa	26
2.1.7 Determinantes sociales	26
2.1.8 Determinantes económicos	27
2.2 MARCO CONCEPTUAL	27
2.3 HIPÓTESIS	30
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	30
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	30
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 ZONA DE ESTUDIO	31
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS	32
3.3.1 Tipo de Investigación	32
3.3.2 Diseño de Investigación	32
3.3.3 Método de Investigación	32
3.3.4 Nivel de Investigación	33
3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	33
3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	34
3.5.1 Análisis por objetivos específicos	34

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 DETERMINANTES SOCIALES ASOCIADOS CON LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA EN LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, 2021.	36
4.2 DETERMINANTES ECONÓMICOS ASOCIADOS CON LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA EN LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, 2021.	52
4.3 NIVEL DE CARTERA MOROSA DE LOS CLIENTES EN LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES , 2021.	68
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Sexo asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.	37
Tabla 2. Ocupación asociada con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	41
Tabla 3. Nivel educativo asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	45
Tabla 4. Problemas de salud asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	49
Tabla 5. Facilidad de pagar su deuda asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	53
Tabla 6. Situación económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	57
Tabla 7. Capacidad de endeudamiento asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	61
Tabla 8. Actividad económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	65
Tabla 9. Número de créditos otorgados asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	69
Tabla 10. Número de créditos puntuales pagados en la financiera Caja los Andes, 2021	74
Tabla 11. Número de créditos morosos en la financiera Caja los Andes, 2021	79

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Sexo asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	38
Figura 2. Ocupación asociada con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	42
Figura 3. Nivel educativo asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	46
Figura 4. problemas de salud asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	50
Figura 5. Facilidad de pagar su deuda asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	54
Figura 6. Situación económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	58
Figura 7. Capacidad de endeudamiento asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	62
Figura 8. actividad económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	66
Figura 9. Número de créditos otorgados asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021	70
Figura 10. Número de créditos puntuales pagados en la financiera Caja los Andes, 2021	75
Figura 11. Número de créditos morosos en la financiera Caja los Andes, 2021	80

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01. Matriz de consistencia	93
Anexo 02. Cuestionario de recolección de datos	94
Anexo 03. Consentimiento informado	97
Anexo 04. Matriz de sistematización de datos	98

RESUMEN

La investigación titulada “Determinantes asociados con el nivel de cartera morosa de la financiera Caja los Andes – Ilave, 2021” planteando como objetivo general: Determinar cuáles son los determinantes asociados que se los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021. De igual manera se planteó como hipótesis general: Los determinantes asociados se asocian significativamente con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes – Ilave, 2021. Desarrollando una investigación de tipo descriptivo correlacional, de un diseño no experimental, método hipotético deductivo y un nivel de investigación explicativa. La población de estudio estuvo constituida por 439 clientes catalogados morosos, de los cuales por un muestreo probabilística aleatorio simple se determinó a una cantidad de 190 clientes, los cuales fueron sometidos a una encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario estructurado con 12 ítems en el proceso de recolección de datos. El procesamiento de datos fue realizado por el software estadístico SPSS V26 presentando los resultados en tabla de contingencia donde se detalla que los determinantes sociales predominantes fue el sexo masculino (52,1%), ocupación comerciante (54,2%), nivel educativo secundaria (42,1%), problemas de salud que 45,8% y los determinantes económicos que predominan son la situación económica regular de 500 a 1000 soles mensuales, con una capacidad de endeudamiento muy baja (30,5%) y mayormente los prestamos lo destinaba a la compra y venta de productos andinos. Mediante el contraste de hipótesis con rho de Spearman se llegó a la siguiente conclusión: Los determinantes que se asocian significativamente ($p < 0,05$) con los niveles de cartera morosa son los problemas de salud (0,754), la situación económica (-0,405), capacidad de endeudamiento (-0,666), el número de créditos otorgados al cliente

(-0,233), número de créditos puntuales pagados (-0,382), número de créditos morosos (0,441) en la financiera Caja los Andes – llave, 2021.

Palabras claves: Cartera Morosa; Endeudamiento, Morosidad, Capacidad de pago

ABSTRACT

The research entitled "Determinants associated with the level of delinquent portfolio of the financial Caja los Andes - Ilave, 2021" proposing as a general objective: To determine which are the associated determinants that are the levels of delinquent portfolio in the financial Caja los Andes, 2021. In the same way, it was proposed as a general hypothesis: The associated determinants are significantly associated with the levels of non-performing loans in the financial institution Caja los Andes - Ilave, 2021. Developing descriptive correlational research, of a non-experimental design, hypothetical deductive method and an explanatory research level. The study population consisted of 439 clients classified as delinquent, of which a number of 190 clients were determined by a simple random probability sampling, who were subjected to a survey whose instrument was the structured questionnaire with 12 items in the process of data collection. The data processing was carried out by the statistical software SPSS V26 presenting the results in a contingency table where it is detailed that the predominant social determinants were male (52.1%), business occupation (54.2%), secondary education level (42.1%), health problems than 45.8% and the economic determinants that predominate are the regular economic situation of 500 to 1000 soles per month, with a very low debt capacity (30.5%) and mainly loans what is destined to the purchase and sale of Andean products. By contrasting the hypotheses with Spearman's rho, the following conclusion was reached: The determinants that are significantly associated ($p < 0.05$) with the levels of non-performing loans are health problems (0.754), the economic situation (-0.405), debt capacity (-0.666), the number of credits granted to the client (-0.233), number of punctual credits paid (-0.382), number of delinquent credits (0.441) in the financial institution Caja los Andes - Ilave, 2021.

Keywords: Delinquent Portfolio; Indebtedness, Delinquency, Ability to pay

INTRODUCCIÓN

El Sistema Financiero es el eje fundamental de la economía de un país, ya que las instituciones financieras, vienen desarrollando la misión fundamental en la economía; actualmente el sistema financiero peruano se ha fortalecido y lo constituyen no solo los bancos comerciales, sino también los bancos de consumo; ya no orientados a los grandes capitales sino a los pequeños inversionistas; cajas rurales de ahorro y crédito, y las cajas municipales de ahorro y crédito lo que ha conllevado a reorientar sus colocaciones hacia sectores que antes no eran atendidos y que en muchos casos como era el de los bancos ni siquiera eran considerados como sujetos de crédito o resultaban sujetos a evaluación previa constitución de garantías reales y líquidas, es decir activos de rápida conversión en dinero.

Objetivo, Determinar cuáles son las determinantes que están asociados a los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

Por lo expuesto la investigación toma importancia y presenta la investigación bajo la siguiente estructura:

Capítulo I: Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación

Capítulo II: Marco Teórico, Conceptual e Hipótesis de la Investigación

Capítulo III: metodología de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos.

Capítulo IV: Presentación de resultados y discusión

Capítulo V: Conclusiones y recomendación de la investigación

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El financiamiento de las entidades bancarias es de gran importancia en un país como Perú caracterizado por su heterogeneidad estructural, pudiendo asignar capital y supervisar su utilización en estos negocios de esta reducida envergadura, reforzando su productividad y eficiencia, así como su contribución en los niveles de ingreso y empleo en los distintos sectores. Teniendo en cuenta que las entidades financieras son parte de un eje primordial de la economía de un país, debido a que desarrollan actividades económicas, sin embargo, en el proceso de su desarrollo presentan ventajas y riesgos, uno de los riesgos es el nivel de morosidad donde se encuentra la cartera de incumplimiento de pagos.

La morosidad es un problema que presenta diferentes sistemas financieros, que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como del propio sistema ya que incide directamente en los resultados financieros. Teniendo en cuenta que el índice de morosidad de una cartera de créditos refleja la asociación que existe entre la cartera

de mora y la cartera de créditos (Parrales, 2013). Asimismo, es importante señalar que con la actual situación de pandemia trae efectos negativos en la entidad financiera y a su vez la economía de un país, en nuestro país la tasa de morosidad va en aumento, de acuerdo al reporte que brinda el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI) sostiene que de marzo a noviembre de 2020 incremento en un 5,79%, siendo la alta morosidad en tarjetas de crédito siendo el sector agropecuario que posee mayor morosidad. Por otro lado, la región que mayor tasa de morosidad muestra es Tumbes con 9,9%, seguido de San Martín con 9,2% esto puede ser por el desempleo y el confinamiento que el Gobierno implementó como una medida de prevención de Covid-19.

La región Puno no es la excepción ya que la tasa de morosidad reportada por la Superintendencia de Banca y Seguros es de 5,4%, una cifra que estimando va en incremento, por lo que afectaría a la economía de la región y del país. En el distrito de Ilave, en la oficina de la Financiera Caja los Andes, se evidencia determinantes que se relacionan a los niveles de cartera morosa (créditos que se consideran como vencidos) donde cada vez la morosidad incrementa, de tal manera es necesario efectuar un análisis de la cartera de créditos y ver cuáles son las causas que originan la morosidad, teniendo en cuenta que durante el año 2020 y 2021 se dieron las disposiciones del estado poniendo en una situación difícil a todas las entidades bancarias además de afectar la capacidad de pago del cliente.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son los determinantes asociados, que se relacionan con la cartera morosa de la Financiera Caja Los Andes – Ilave, 2021?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son los determinantes sociales que se asocian con el nivel de cartera morosa de la Financiera Caja Los Andes – llave, 2021?
- ¿Cuáles son los determinantes económicos que se asocian con las causas de la cartera morosa de la financiera Caja los Andes de llave ,2021?
- ¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes de la financiera Caja los Andes de llave, 2021?

1.2 ANTECEDENTES

Vásquez (2020), desarrolló un estudio donde plantea el objetivo de “evaluar los determinantes que inciden en el nivel morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda” desarrollado desde el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con una muestra de 589 socios en cartera morosa, concluyendo que la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan se ve perjudicada por la morosidad de cartera vencida, debido que el mes de marzo la Cooperativa presenta 9,1% de morosidad por lo que se ubica en riesgo alto, conllevando a riesgos crediticios en su cartera por el incumplimiento del socio de sus pagos crediticios, teniendo en cuenta que el crédito se encuentra vencido a partir del 1 día en vencimiento. Por lo que es importante analizar los riesgos que trae consigo la morosidad por lo que es pertinente la reestructuración o renovación acerca de las políticas crediticias y cobranzas.

Parrales, (2013), realizó un estudio donde planteo el objetivo de evaluar los factores por las que los beneficiarios de créditos educativos se atrasan en el pago de crédito, desarrollado desde la metodología de tipo descriptiva, de diseño no experimental, con

una muestra de 236 beneficiarios, concluyendo que el índice de morosidad es mayor de 10% por lo que la cartera de créditos del IECE no es adecuado, asimismo se encontró el área encargado de cobro posee personal reducido por lo que no abastece en realizar la gestión de cobranzas.

Lujan y Cueva (2020), realizo un estudio donde planteo el objetivo de “establecer la asociación entre la cartera de créditos y los resultados financieros y económicos del Banco de la Nación, San Borja, Lima – 2019” desarrollado bajo la metodología de tipo descriptivo, de diseño transaccional, correlacional causal, con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores, concluyendo que la cartera de crédito se asocia con los resultados financieros y económicos, siendo esta positiva ya que la provisión para créditos de cobranza dudosa neto de recuperación afecta el margen financiero neto del Banco de la Nación.

Changano (2020), desarrollo una investigación cuyo propósito fue “establecer la incidencia de la morosidad de la cartera en las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo” estudio desarrollo desde el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, analítico, con una muestra de 48 personas, concluyendo que la morosidad de cartera incide en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro Crédito de oficiales de la PNP “Crnl. Humberto Flores Hidalgo”, ya que la cartera de créditos vencida, es originada por diferentes factores como la incapacidad de pago del deudor, socios que no administran bien sus ingresos y no cumplen con los préstamos adquiridos, se puede considerar también la mala interpretación de los analistas de créditos; al mismo tiempo a los diferentes usuarios para adquirir información complementaria en el desarrollo de sus funciones.

Céspedes (2018), desarrolló una investigación cuyo objetivo fue “establecer la incidencia de la cartera crediticia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA, de la ciudad de Jaén, 2016” desarrollado bajo la metodología de tipo descriptivo, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 19 socios y 5 analistas, concluyendo que las carteras crediticias inciden considerablemente con un 83% en el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, por lo que es importante tomar medidas correctivas y mantener bajo control los niveles de morosidad y cuidar de la salud económica.

Quispe (2021), realizó un estudio, cuyo objetivo fue “analizar la influencia del nivel de morosidad, en los resultados financieros de la COOPAC Cabanillas Mañazo en los periodos 2017 - 2018”, desarrollado desde la metodología de tipo descriptivo, analítico, con diseño no experimental, con una muestra de 28 analistas de crédito, concluyendo que se demostró una diferencia del año 2018 con 2017, debido que en el 2018 se mostró una decreciente de un monto de S/.570,619 ya que la cartera atrasada incrementó en S/516,253 en relación al año 2017, evidenciando que la morosidad incremento por la deficiente cumplimiento de las políticas de evaluación de créditos.

Pari (2020), realizo una investigación donde plantea el objetivo de “identificar los determinantes del nivel de morosidad de los clientes y su influencia en el resultado financiero de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018” estudio desarrollado con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, analítico y longitudinal, de nivel explicativo, de diseño regresional con una muestra de 190 clientes, concluyendo que los factores determinantes de morosidad de los clientes influyen en los resultados financieros de la financiera Credinka, ya que se arribó que el 32,11% de los créditos son parte de los problemas potenciales siendo solo el 64,57% del monto recuperado de la financiera.

Aroni (2015), desarrollo un estudio cuyo propósito fue “evaluar los niveles de la cartera morosa y su influencia en los resultados financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Puno” estudio de tipo mixto, de diseño no experimental descriptivo, con una muestra de 287 personas, concluyendo que se encontró que el 44,71% de morosidad, debido que se aplicaron el 50,79% de total de procedimiento mínimo, resultado insuficientes puesto que se logró recuperar 55,29% del total de crédito por lo que el 44,71% son morosos, por lo que se encontró que los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de los créditos influyen de manera directa en la utilidades.

Rosmery (2019), El presente trabajo de investigación titulado “EVALUACION DE LAS POLÍTICAS DE COLOCACION DE CREDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO ZONAL TÚPAC AMARU DE JULIACA PERIODOS 2018- 2020”, tiene como objetivo evaluar la influencia del cumplimiento de las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos y su incidencia en la morosidad , iniciando con el proceso de identificar y medir las políticas de colocación de créditos y el nivel de cumplimiento de las mismas, para determinar la incidencia en la tasa de morosidad. Para realizar la recomendación que permita el cumplimiento de las políticas para una eficiente gestión financiera capaz de disminuir el índice de morosidad y ayude a la recuperación de los créditos. Para la evaluación y desarrollo de los objetivos se utilizaron los métodos: analítico, sintético y deductivo: Primero, la unidad de análisis está constituida por una muestra de 25 asesores el 20% no cumplen con las políticas, Nivel de aprobación de Créditos, requisitos por cada tipo de producto, no utilización de las herramientas necesarias, los niveles de colocaciones de crédito han aumentado en lo que va del año 2018 y 2020, muestra un crecimiento de los principales indicadores de gestión de MIBANCO donde en el 2020 ha incrementado los desembolsos en un 4.4%, crecimiento de cartera ha crecido en un

3.80 %: Segundo, los colaboradores de MIBANCO, no cumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito, realizan la evaluación crediticia otorga créditos sin hacer la visita Ínsita que es la verificación del domicilio muestra de 25 asesores solo 7 asesores no realizan la toma de referencias. Esto no permite la optimización de la colocación de créditos.

Hubert (2022), el objetivo de la investigación fue evaluar la gestión de la cartera morosa y los índices de rentabilidad del banco Scotiabank Perú SAA, de la agencia Juliaca del departamento de Puno, periodos 2019 – 2020; tomando en cuenta la coyuntura actual de COVID-19 que viene enfrentando el país. En este contexto de alta incertidumbre se analizó el impacto económico de mediano y largo plazo del coronavirus en el sector financiero, la misma que viene enfrentando una serie de retos, entre ellos: la rentabilidad, el incremento de clientes con diferentes créditos, el incremento en el índice de morosidad del sector, la dinámica y la eficiente administración del riesgo y la creación de medios digitales. Por su finalidad la investigación es básica, por su temporalidad es de tipo transversal, por su profundidad es de tipo descriptiva y explicativa, por su amplitud es de tipo micro sociológicas, por su fuente es de datos primarios y es de enfoque cuantitativo. En cuanto a la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta con su instrumento el cuestionario. La población y muestra está conformado por el personal que labora en la agencia Juliaca, siendo 2 coordinadores de créditos, jefes de oficina, 8 asesores de negocio. Para el procesamiento de la información y obtención de resultados se utilizó el paquete estadístico Microsoft Excel y Stata-14. Los resultados dan a conocer que, en el año 2019, la gestión de la cartera morosa tiene una incidencia positiva en el índice de rentabilidad con un 44.56%, en cambio en el 2020 la situación varía producto de la pandemia y ello repercute en el índice de rentabilidad con un nivel de incidencia negativa de 231.2%, es decir no hay rentabilidad alguna, corroborándose con los ratios de rentabilidad y la información secundaria de morosidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar cuáles son las determinantes que están asociados a los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los determinantes sociales asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.
- Evaluar los determinantes económicos asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.
- Determinar el nivel de cartera morosa de los clientes en la financiera Caja los Andes, 2021

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Morosidad

Generalmente es definida como una cualidad de demora en el pago de una deuda exigible, desde la perspectiva financiero indica la situación jurídica en donde la persona, está obligada a cumplir con un compromiso asumido por la prestación monetaria el cual es establecido por términos, y la morosidad implica que la persona ha incumplido los acuerdos y fechas en donde se debe pagar, por lo que no cumplen con su obligación (Alvarez & Apaza, 2019)

De igual forma, Periche-Delgado, et al. (2020), la morosidad es un determinante para el área financiero ya que está asociado con las deudas que tienen los clientes con las entidades financieras por lo que se refleja en la reducción de ingresos y en la liquidez, ya que la morosidad implica incumplir con los pagos, ya que el cliente y la entidad al momento de realizar el préstamo realizan un documento contractual donde el cliente y la entidad llegan a un acuerdo de las fechas de pago e incluso del monto de cobro.

Por otro lado, Chavarín (2015), la morosidad incide en los resultados financieros, teniendo en cuenta que la morosidad es definido como la proporción de cartera vencida en relación a la cartera total de un banco, ya que el índice de morosidad evidencia los efectos presentes de las decisiones ligadas al otorgamiento de crédito, el incremento de los índices de morosidad se da por diferentes factores políticos, económicos y regulatorios el cual varía de diferentes políticas de gestión de crédito y de la tecnología de recursos con que operan las entidades financieras.

2.1.2 Cartera Morosa

Hace referencia a los saldos impagados a través del incumplimiento de pagos por parte de la persona por derecho de préstamos, haciendo que no cumplan por lo que tienen mora o el interés de acuerdo a monto prestado que son otorgadas por las financieras o cooperativas a través del cual se obtiene los resultados financieros que facilitan identificar diversas carteras, lo que implica conocer el comportamiento de pago y tiempo donde podrá definir cada situación en su debido momento, cuando se encuentran casos extremos se tendría que llegar a términos legales, por lo mismo que indica las normativa (Canares, 2018).

Por otro lado, Aguilar, et al. (2006), sostiene que la cartera morosa es denominada como cartera atrasada que es definida como la ratio que se encuentra ubicada entre la colocación vencida y la cobranza judicial acerca de las colocaciones totales.

2.1.3 Niveles de morosidad

a) Morosidad normal (0 a 8 días de atraso máximo calendario)

Es cuando el deudor tiene la capacidad de atender sus responsabilidades financieras, ya que tienen solventes, por lo que realiza los pagos de manera regular sabiendo que el cliente paga sin acudir a nuevos préstamos en la empresa. Esta condición se muestra en

un tiempo de 0 a 8 días de mora (Amat, 2015), de igual la Superintendencia de Banca y Seguros (2013), sostiene que la morosidad normal es cuando el deudor cumple con sus obligaciones de manera oportuna y en la fecha programa y que al momento de las evaluaciones presentan duda acerca de la recuperación del crédito en las fechas convenidas.

b) Problemas potenciales (9 a 30 días de atraso)

Al respecto Amat (2015), sostiene que este tipo de morosidad implica que el deudor posee condiciones de cumplir sus obligaciones financieras, pero que se presentan situaciones que si no son corregidas o manejadas adecuadamente complicarían el próximo pago del deudor, ya que el manejo del capital del deudor se va debilitando por lo cual se produce el incumplimiento accidental y pequeño. Generalmente este proceso comprende de 9 a 30 días de mora. De igual manera la Superintendencia de Banca y Seguros (2013), acota que este tipo de morosidad implica que los deudores hasta la fecha de evaluación demuestran ciertas debilidades (deficiencias), por lo que no corregir esas falencias con llevaría a un mayor riesgo de recuperación por lo que presentan incumplimiento menos de 30 días.

c) Deficiente (31 a 60 días de atraso)

Este tipo de morosidad comprende que el deudor tienen limitaciones para asumir las responsabilidades financieras, por lo que si no pone interés ocasiona un quebrantamiento en la entidad, por lo que el moroso demuestra una situación financiera endeble y el manejo de fondos no absuelve o atiende la cancelación el total del dinero y de los interés, haciendo que este se envuelve con informalidades más de 31 días pero que no pasan 60 días (Brachfield, 2015), asimismo la Superintendencia de Banca y Seguros (2013) complementa que los deudores que se encuentran en este tipo de morosidad presentan

un agravamiento mayor a su contexto financiero y a ello se suma la deficiencia en los pagos por que no genera recursos o ingresos por lo que presentan incumplimientos de pagos menores a 60 días.

d) Dudoso (61 a 120 días de atraso)

Este tipo de morosidad implica que el deudor no tiene la posibilidad de cubrir de manera total las responsabilidades financieras, ya que no posee capital para cancelar el monto prestado ni lo interés por lo que se encuentra en la situación crítico y endeudamiento mayor, por lo que cae en incumplimiento mayor de 61 días pero no pasa los 120 días (Brachfield, 2015). De igual manera la Superintendencia de Banca y Seguros (2013) señala que este tipo de morosidad indica que el deudor posee características de crédito de un riesgo alto por lo que pone en duda la recuperación crediticia por lo que incumplen sus obligaciones menores a 120 días

e) Pérdida (más de 120 días de atraso)

Al respecto Aguilar, et al. (2006) sostienen que este tipo de morosidad implica que las deudas son infructuosas. Ya que existe baja probabilidad de recuperar el mínimo capital, de igual manera este tipo se encuentran deudores con agravamiento de las características consideradas en las categorías anteriores y presentan una o más de las características, como es las deudas consideradas incobrables, nivel de endeudamiento alta, deudores que hayan cesado sus operaciones, por lo que la recuperación crediticia tiene posibilidad baja o nula (Superintendencia de Banca, 2013)

2.1.4 Préstamos de crédito bancario

Según Díaz y Del Valle (2017), menciona que el préstamo de crédito bancario es el permiso que concede la entidad financiera a un cliente, a través de un documento

contractual (contrato) para que este disponga de recursos financieros hasta un determinado monto, el cual puede ser disponible de forma total o no las cuales serán estipulados por principios.

Por otro lado, Flores y Llantoy (2019), mencionan que los préstamos bancarios otorgan créditos que benefician a las empresa o Mypes, ya que se resalta que las entidades financieras facilitan el acceso al crédito a los clientes, por lo que los gestores deben utilizar de manera adecuada la deuda para desarrollar una correcta inversión, de tal manera no se pueda desentender de los pagos a la entidad prestante, debido que la penalización podría ocasionar a la bancarrota de las Pymes.

2.1.5 Recuperación de créditos

Es definido como aquellas acciones o actividades que se realizan antes de optar por el camino judicial, que buscan lograr recuperar el pago de créditos de los deudores que incumplieron con los pagos o se negaron a hacerlo si llegar a hechos judiciales (Vilca, 2017).

Por otro lado, Pacari (2019) sostiene que para la recuperación de créditos es importante tomar en cuenta el siguiente procedimiento:

- Con base al reglamento de créditos y cobranzas, se conoció las acciones que deberá realizar el departamento de cobranzas
- Ejecutar las políticas y estrategias de cobranzas de la cartera en mora dictadas por la gerencia general.
- Responsabilizarse por la seguridad de la documentación de cartera.
- Calificar la cartera en mora de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia de Banco.

- Informar a gerencia general sobre la cartera en mora. Para que se proceda al castigo de acuerdo con las resoluciones de la Superintendencia de Bancos.
- Realizar notificaciones a los socios que se encuentran en mora, mediante llamadas telefónicas, visitas personales.
- Efectuar transferencias del disponible de ahorro a pagos de la deuda. De acuerdo con los compromisos que consta en los documentos de crédito.
- Remitir cumplidos los 120 días de morosidad del socio al departamento jurídico.

2.1.6 Determinantes asociados a la cartera morosa

Los determinantes son llamados también como causas, factores que comprende aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. (Garcia, 2019). Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios.

Existe diversos factores que son causantes de morosidad, según Tantajulca (2021), agrupa en los siguientes:

2.1.7 Determinantes sociales

Nivel educativo. Este determinante implica a aquellos deudores que poseen baja información o conocimiento requerido que les faciliten comprender lo importante que es cumplir con sus obligaciones financieras ya sea por su nivel de educación bajo por lo que se dan cuenta de los perjuicios que ocasionan al no cumplir con el pago de sus obligaciones

Cultura de pago. Es cuando el deudor si tiene las posibilidades de pagar sus obligaciones financieras, pero por falta de cultura de pago no lo realiza o se atrasa en el pago.

Problemas de salud. Es un factor poco habitual, pero incide en resultados financieros, lo que implica que el deudor presenta una situación dificultosa, como es presentar una enfermedad, o algún hecho que afecte su contexto financiero.

2.1.8 Determinantes económicos

Actividades económicas. Hace referencia a que el cliente realiza una inversión en un determinado sector, ya sea comercial, ganadera, artesanal entre otros, se convierte en una causa de la cartera morosa cuando se generan por el desfase entre gastos e ingresos ya que este hecho ocasiona un flujo de caja negativa, ello implica que el deudor no tiene la capacidad financiera para enfrentar los pagos operativo como financieros.

Endeudamiento. Hace referencia a la capacidad de endeudamiento que tiene el cliente, es decir, el cliente administra el porcentaje de ingresos de las cuales se destina para pagar las cuotas del préstamo, sin poner en riesgo su situación económica.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Cliente moroso

Es la persona que no cumple con los plazos establecidos para que realice sus pagos, haciendo que dichos retrasos afectan el flujo de efectivo de la empresa

Financiamiento

Comprende el proceso mediante el cual se proporciona el capital o recursos como dinero y crédito a una persona y/o empresa para que puedan hacer uso en un proyecto o negocio. Relacionando al ámbito bancario, hace referencia a préstamos bancarios o recursos aportados por sus inversionistas

Crédito

El crédito es el contrato por el que las entidades financieras ponen el monto de un dinero para las disposiciones de los clientes hasta un determinado periodo y plazo señalado del cual percibe intereses, es decir es la operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero a futuro (Paredes, 2019).

Capital

Hace referencia a la cantidad de recursos, bienes o valores disponibles que contribuyen en la satisfacción de necesidades y además permite invertir para producir ganancia

Desembolso

Comprende toda acción de pago o entrega de recursos (dinero), es decir se refiere al desembolso como la cantidad de dinero efectivo que se entrega para realizar pagos o la adquisición de un producto.

Analista de crédito

Es el profesional experto que tiene el objetivo de convencer al cliente para que adquiera como fuente de financiación a la entidad financiera donde labora, es decir es la persona que capta clientes.

TCEA

Hace referencia a la tasa de costo efectivo anual, que facilita conocer el costo total que debe pagar una persona cuando solicita un préstamo

TEA

Hace referencia a la Tasa Efectiva Anual y se trata de factor que calcula el interés cobrado por un crédito en el plazo de un año

LEY 31050 QUE ESTABLECE DISPOSICIONES EXTRAORDINARIAS PARA LA REPROGRAMACIÓN Y CONGELAMIENTO DE DEUDAS A FIN DE ALIVIAR LA ECONOMÍA DE LAS PERSONAS NATURALES Y LAS MYPES COMO CONSECUENCIA DEL COVID-19

El objeto de la presente ley es establecer medidas extraordinarias de reprogramación de pagos de créditos de personas naturales y MYPES afectadas económicamente por el estado de emergencia nacional a consecuencia del COVID-19, bajo el otorgamiento de garantías del Gobierno Nacional a través del Programa de Garantías COVID-19.

La reprogramación del crédito que establece la presente ley cuenta con garantía otorgada por el Gobierno Nacional e incluye las obligaciones crediticias con las Empresas del Sistema Financiero (ESF), siempre que al 29 de febrero de 2020 los beneficiarios registren según lo indicado en la Resolución 11356-2008/SBS, una calificación de riesgo normal o con problema potencial, en los siguientes créditos: Créditos de consumo, créditos personales, créditos hipotecarios para vivienda, créditos vehiculares, créditos MYPES. Creación del Programa de Garantías COVID-19 para la reprogramación de créditos de consumo, personales, hipotecarios para vivienda, vehiculares y MYPES.

Mediante decreto supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, refrendado por el presidente del Consejo de Ministros y el ministro de Economía y Finanzas, se aprueba el otorgamiento de la garantía del Gobierno Nacional en el marco del Programa de Garantías COVID-19, en los términos y condiciones que establezca el reglamento operativo. En ejercicio de su atribución prevista en el literal I) del artículo 22 de la Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, presentada la solicitud de informe previo con la información correspondiente, la Contraloría General de la República emite el respectivo informe en un plazo no mayor a cuatro días hábiles siguientes de producida dicha presentación. Encárgase a la

Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) la administración del Programa de Garantías COVID-19 en los términos y condiciones que establezca el reglamento operativo aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas (en adelante MEF). Para efectos de implementar el encargo a que se refiere el numeral precedente, así como formalizar la garantía a las reprogramaciones de deudas acogidas al Programa de Garantías COVID-19, autorízase a la Dirección General del Tesoro Público y a la Dirección General de Mercados Financieros y Previsional Privado del MEF a suscribir con COFIDE un contrato cuyo texto es aprobado por resolución ministerial del MEF. El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) establece una comisión por el otorgamiento de la garantía del Programa de Garantías COVID-19. Dicha comisión es transferida por el fiduciario a la cuenta principal del tesoro público, en las condiciones que precise en el reglamento operativo.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Los determinantes asociados se asocian significativamente con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes – llave, 2021.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Los determinantes sociales que se asocian con los niveles de cartera morosa de la financiera Caja los Andes, son el sexo, ocupación, nivel educativo, problemas de salud, cultura de pago.

Los determinantes económicos que se asocian con los niveles de cartera morosa de la financiera Caja los Andes, son la situación económica, capacidad de endeudamiento, actividad económica

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ZONA DE ESTUDIO

El proyecto se realizó en la Financiera Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, ubicada en jirón independencia N° 304, en el distrito de llave, provincia el Collao, de la región Puno

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está constituida por 439 clientes catalogados morosos que tienen sus créditos activos en la financiera Caja los Andes – llave

Para determinar una muestra se utiliza la fórmula del muestreo aleatorio simple.

$$M = \frac{Z^2 * (P * Q) * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * (P * Q)}$$

Donde:

M = muestra

Z = Nivel de Confianza 95% =1.96

E = Nivel de Error: 05%/100=0,005

P = Probabilidad de Éxito: 60%/100=0.6

Q = Probabilidad de Fracaso 40%/100=0,4

N = Total de Población = 108

Reemplazando los datos se tiene:

$$M = \frac{(1.96)^2 * (0.55 * 0.45) * 439}{(0.05)^2 * (439 - 1) + (1.96)^2 * (0.55 * 0.45)} = 190$$

Por lo tanto, se trabajará 190 clientes morosos en la Financiera Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes

3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1 tipo de Investigación

Es una investigación de tipo descriptivo correlacional, por el alcance de sus objetivos, al respecto Hernández-Sampieri (2010), sostiene que el tipo de estudio consiste en describir los hechos tal y como se encuentran en la realidad donde se contrastarán los resultados adquiridos con la teoría existente relacionada con las variables de estudio.

3.3.2 Diseño de Investigación

El presente estudio se plantea desde el diseño no experimental, debido que no existió ninguna manipulación ni intervención alguna (Hernandez-Sampieri & Baptista, 2010) y asimismo será longitudinal porque se medirá el antes y después del hecho o fenómeno en estudio.

3.3.3 Método de Investigación

El método de la presente investigación es hipotético deductivo, que comprenden en analizar los datos a partir del planteamiento de hipótesis realizando una contrastación a

través de la estadística con el cual se valida o se rechaza la hipótesis. (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018)

3.3.4 Nivel de Investigación

Considerando la tipología de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se ha elegido el tipo de investigación explicativa, debido que permite explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta (causas y consecuencias), así mismo si se relacionan dos o más variables lo cual nos permitirá explicar desde una teoría general a lo particular accediendo a resultados con características de rigurosidad científica.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Determinantes asociados

Variable Dependiente: Niveles de cartera morosa

Variables	Dimensiones	Indicadores
Determinantes	Sociales	Sexo
		Ocupación
		Nivel educativo
		Problemas de salud
	Económicos	Cultura de pago
		Situación económica
		Capacidad de endeudamiento
		Actividad económica
Niveles de cartera Morosa	Clasificación de morosidad	Morosidad normal (0 a 8 días)
		Morosidad potencial (9 a 30 días)

	Morosidad deficiente (31 a 60 días)
	Morosidad dudosa (61 a 120 días)
	Morosidad perdida (más de 120 días)
Niveles de recuperación	Créditos Otorgados (soles)
	Número de créditos puntuales
	Número de Créditos morosos

3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1 Análisis por objetivos específicos

Los análisis de Resultados por objetivos específicos

- Identificar los determinantes sociales asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario nominal validado por experto estructurado por 4 preguntas

Procesamiento: Software SPSS versión 26 relacionando los determinantes sociales con el nivel de cartera morosa.

Contraste de Hipótesis: Rho de Spearman

Indicadores: Sexo, Ocupación, Nivel educativo, Problemas de salud

- Evaluar los determinantes económicos asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario nominal validado por experto estructurado por 4 preguntas

Procesamiento: Software SPSS versión 26 relacionando los determinantes económicos con el nivel de cartera morosa.

Contraste de Hipótesis: Rho de Spearman

Indicadores: Cultura de pago, Situación económica, Capacidad de endeudamiento, Actividad económica

- Determinar el nivel de cartera morosa de los clientes en la financiera Caja los Andes, 2021.

Técnica: Observación al estado del cliente

Instrumento: Ficha de revisión técnica

Procesamiento: Software SPSS versión 26

Variables: Clasificación de morosidad, Niveles de recuperación

Indicadores: Cultura de pago, Situación económica, Capacidad de endeudamiento, Actividad económica

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 DETERMINANTES SOCIALES ASOCIADOS CON LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA EN LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, 2021.

Tabla 1. Sexo asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.

Sexo	Categoría donde se encuentra					Total	
	Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)		
Femenino	N	11	19	6	24	31	91
	%	5,8%	10,0%	3,2%	12,6%	16,3%	
Masculino	N	21	16	11	29	22	99
	%	11,1%	8,4%	5,8%	15,3%	11,6%	
Total	N	32	35	17	53	53	190
	%	16,8%	18,4%	8,9%	27,9%	27,9%	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

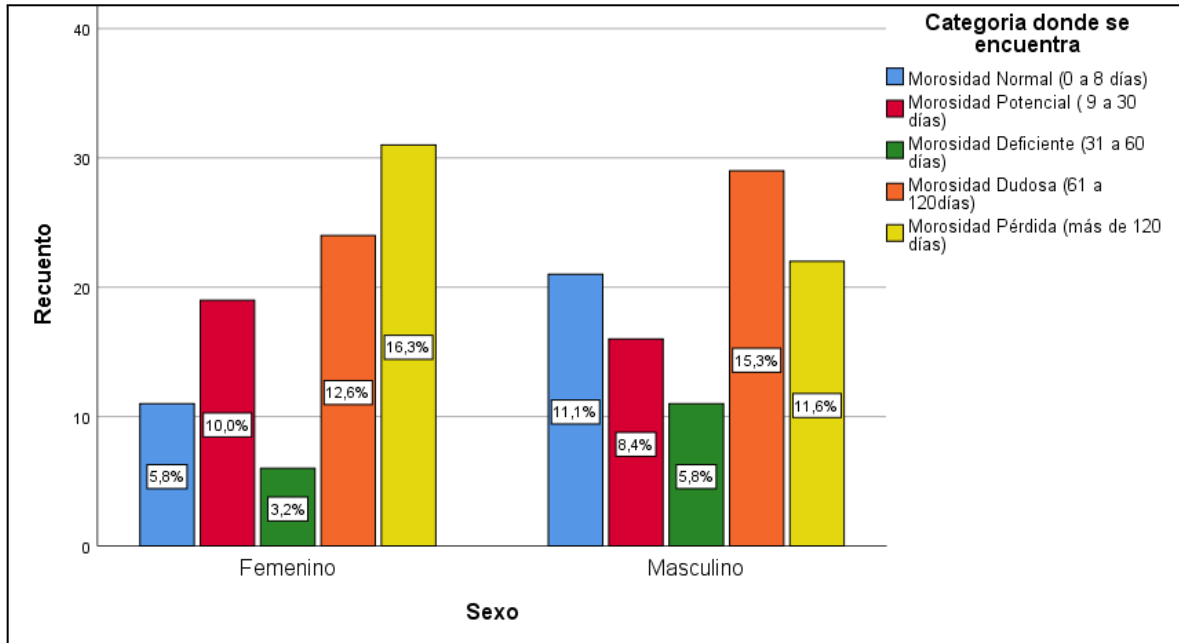


Figura 1. Sexo asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

En la tabla 1 y figura 1 se presenta resultados sobre el sexo asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 52.1% son de sexo masculino, de las cuales el 15,3% se encuentran en categoría de morosidad dudosa ya que tienen retraso en sus pagos de 61 a 120 días, seguido del 11,6% que se encuentran en nivel de morosidad pérdida evidenciando un retraso mayor a 120 días, el 11,1% se encuentran en categoría normal con retraso de 0 a 8 días, el 8,4% se encuentran en nivel de morosidad potencial que comprende retraso de 9 a 30 días y finalmente el 5,8% se encuentra en categoría deficiente que comprende con 31 a 60 días.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 47,9% son de sexo femenino, de las cuales el 16,3% se encuentran en categoría perdida que comprende que tienen retraso mayor de 120 días, seguido del 12,6% se encuentran en categoría dudosa, el 10,0% son

de categoría potencial, el 5,8% de categoría normal y por último el 3,2% se encuentran en categoría deficiente.

Los resultados de la presente tabla, demuestran que los clientes morosos son de sexo femenino encontrándose en nivel de morosidad Perdida, es decir tienen retraso en sus pagos por más de 120 días, demostrando morosidad infructuosa a causa de diferentes determinantes sociales y económicos. Al respecto Aguilar, et al. (2006) sostienen que este tipo de morosidad implica que las deudas son infructuosas. Ya que existe baja probabilidad de recuperar el mínimo capital, de igual manera este tipo se encuentran deudores con agravamiento mayor a diferencia de otros niveles de morosidad. Asimismo, de los clientes morosos de sexo masculino se encuentran en nivel de morosidad dudosa, al respecto (Brachfield, 2015), este tipo de morosidad implica que el deudor no tiene la posibilidad de cubrir de manera total las responsabilidades financieras, ya que no posee capital para cancelar el monto prestado ni lo interés por lo que se encuentra en la situación crítico y endeudamiento mayor, por lo que cae en incumplimiento mayor de 61 días pero no pasa los 120 días.

Los resultados de esta tabla contrastan con el estudio de Chapoñan (Chapoñan 2018), quien determina que los clientes que tiene atraso en sus pagos son de sexo masculino con 66,13% y el 31,88% son del sexo femenino, de igual manera Puma (2021), donde determino que el 39,81% son clientes morosos de nivel perdida, el cual se relacionó con determinantes como la falta de capacidad de pago, poca experiencia del analista de crédito, mala evaluación crediticia, personalidad de deudor.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintóticos	T aproximada ^a	Significación aproximada ⁿ
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,117	,071	-1,612	,109 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,127	,072	-1,762	,080 ^c

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = -,127$, indicando que el sexo no tiene asociación negativa baja con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el "p valor" es mayor que 0,05 ($0,080 > 0,05$), por lo tanto, estadísticamente no existe una asociación significativa entre variables

Tabla 2. Ocupación asociada con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

Ocupación	Categoría donde se encuentra					Total
	Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)	
Agricultor	N	5	0	0	0	5
	%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%
Ganadero	N	14	6	9	29	24
	%	7,4%	3,2%	4,7%	15,3%	12,6%
Comercian	N	13	29	8	24	29
	%	6,8%	15,3%	4,2%	12,6%	15,3%
Total	N	32	35	17	53	53
	%	16,8%	18,4%	8,9%	27,9%	27,9%
						100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

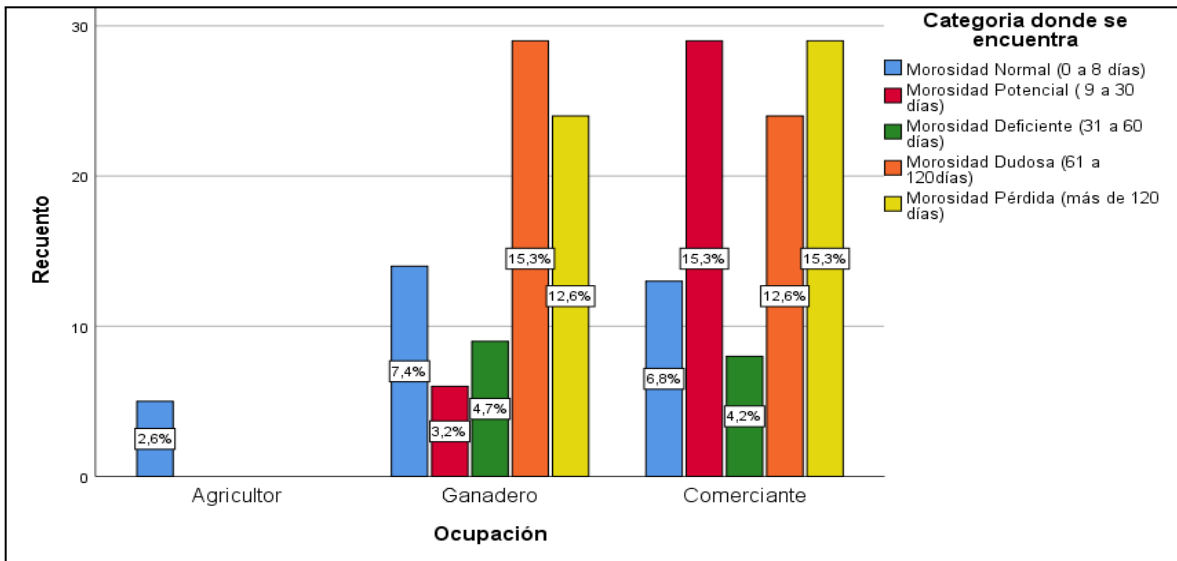


Figura 2. Ocupación asociada con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.

En la tabla 2 y figura 2 se presenta resultados sobre ocupación asociada con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 54.2% tienen ocupación de comerciante, de las cuales el 15,3% se encuentran en categoría de morosidad dudosa ya que tienen retraso en sus pagos de 61 a 120 días, con el mismo porcentaje de 15,3% se encuentran en nivel de morosidad potencial que comprende retraso de 9 a 30 días, el 12,6% se encuentra en categoría dudosa evidenciando un retraso de 61 a 120 días, el 6,8% se encuentran en categoría normal con retraso de 0 a 8 días y finalmente el 4,2% se encuentra en categoría deficiente que comprende con 31 a 60 días.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 43,2% tienen como ocupación de ganadería, de las cuales el 15,3% se encuentran en categoría dudosa, seguido del 12,6% se encuentran en categoría perdida, el 7,4% son de categoría normal, el 4,7% de categoría deficiente y por último el 3,2% se encuentran en categoría potencial.

Por último, del total de clientes encuestados el 2,6% tienen como ocupación la agricultura y se encuentran en categoría de morosidad normal.

Los resultados de esta tabla, evidencian que los clientes morosos perdidas tienen como ocupación comerciante, la ocupación es un aspecto que se relaciona con el nivel de cumplimiento con el pago de deudas establecidas, concordando con el estudio de Panta (Panta 2019) quien determino que la ocupación de los clientes se asocia con la morosidad es comerciante y agricultor, con un 76%, donde refieren que perciben ingresos de la actividad comercial de 930 a 1500 soles, afectando el nivel de cumplimiento de sus pagos cayendo en la morosidad de nivel deficiente.

Medidas simétricas					
		Error			
		estándar	T	Significación	
		Valor	asintóticos	aproximada^b	aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,039	,080	,542	,589 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,008	,077	,109	,913 ^c
N de casos válidos		190			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde Rho= 0,008, indicando que la ocupación tiene asociación nula con los

niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el “p valor” es mayor que 0,05 ($0,913 > 0,05$), por lo tanto, estadísticamente no existe asociación significativa entre las variables de estudio.

Tabla 3. Nivel educativo asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

Nivel Educativo	Categoría donde se encuentra					Total	
	Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)		
Primaria	N	8	11	5	18	28	70
	%	4,2%	5,8%	2,6%	9,5%	14,7%	36,8%
Secundaria	N	12	14	7	26	21	80
	%	6,3%	7,4%	3,7%	13,7%	11,1%	42,1%
Superior	N	11	10	5	9	4	39
	%	5,8%	5,3%	2,6%	4,7%	2,1%	20,5%
Técnico	N	1	0	0	0	0	1
	%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Universitario	N	32	35	17	53	53	190
	%	16,8%	18,4%	8,9%	27,9%	27,9%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

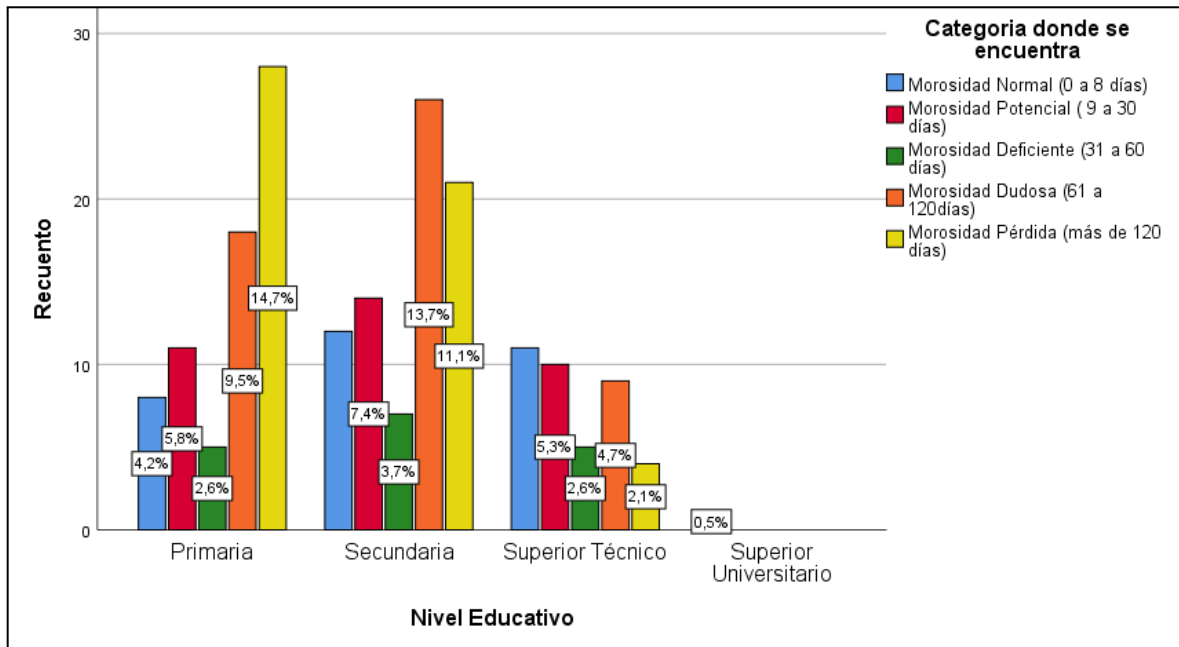


Figura 3. Nivel educativo asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera

Caja los Andes, 2021

En la tabla 3 y figura 3 se presenta resultados sobre nivel educativo asociada con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 42,1% tienen nivel educativo de secundaria, de las cuales el 13,7% se encuentran en categoría de morosidad dudosa ya que tienen retraso en sus pagos de 61 a 120 días, seguido del 11,1% se encuentran en nivel de morosidad perdida, tiene retraso mayor de 120 días, el 7,4% se encuentra en categoría potencial evidenciando un retraso de 9 a 30 días, el 6,3% se encuentran en categoría normal con retraso de 0 a 8 días y finalmente el 3,7% se encuentra en categoría deficiente que comprende con 31 a 60 días. Asimismo, del total de clientes encuestados el 36,8% tienen nivel educativo de primaria, de las cuales el 14,7% se encuentran el nivel de morosidad pérdida, seguido del 9,5% de nivel dudosa, el 5,8% potencial, el 4,2% normal y el 2,6% deficiente.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 20,5% tienen nivel educativo de superior Técnico, de las cuales el 5,8% tienen nivel de morosidad normal, seguido del 5,3% potencial, 4m7% dudosa, el 2,6% deficiente.

Finalmente, del total de clientes encuestados el 0,5% tienen nivel educativo de superior universitaria y tienen nivel de morosidad normal.

Los resultados de esta tabla evidencian que los clientes considerados como moroso tienen nivel educativo primaria por lo tanto se encuentran en categoría de Pérdida, es decir tienen retraso mayor de 120 días, concordando con el estudio de (Periche-Delgado, Ramos-Farroñan y Chamolí-Falcón 2020) donde determina que la nivel educativo inciden en el nivel de cumplimiento de los pagos de deudas y créditos, concluyendo que la tendencia del índice de morosidad ha sido variante debido a los factores microeconómicos como la falta de educación financiera (45%), el tiempo (53%), gastos indebidos (34%), enfermedades (23%).

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico^a	T aproximada^b	Significación aproximada^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,270	,069	-3,841	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,268	,069	-3,819	,000 ^c
N de casos válidos		190			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = -,268$, indicando que el nivel educativo tiene asociación negativa baja con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), determinando que estadísticamente existe una asociación significativa entre las variables.

Tabla 4. Problemas de salud asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

Problemas de salud	Categoría donde se encuentra					Total	
	Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)		
Si tiene	N	1	2	1	8	23	35
	%	0,5%	1,1%	0,5%	4,2%	12,1%	18,4%
Si, tuvo los últimos seis meses	N	4	10	4	15	11	44
	%	2,1%	5,3%	2,1%	7,9%	5,8%	23,2%
Si tuvo, los últimos años	N	4	6	0	10	4	24
	%	2,1%	3,2%	0,0%	5,3%	2,1%	12,6%
No tuvo	N	23	17	12	20	15	87
	%	12,1%	8,9%	6,3%	10,5%	7,9%	45,8%
Total	N	32	35	17	53	53	190
	%	16,8%	18,4%	8,9%	27,9%	27,9%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

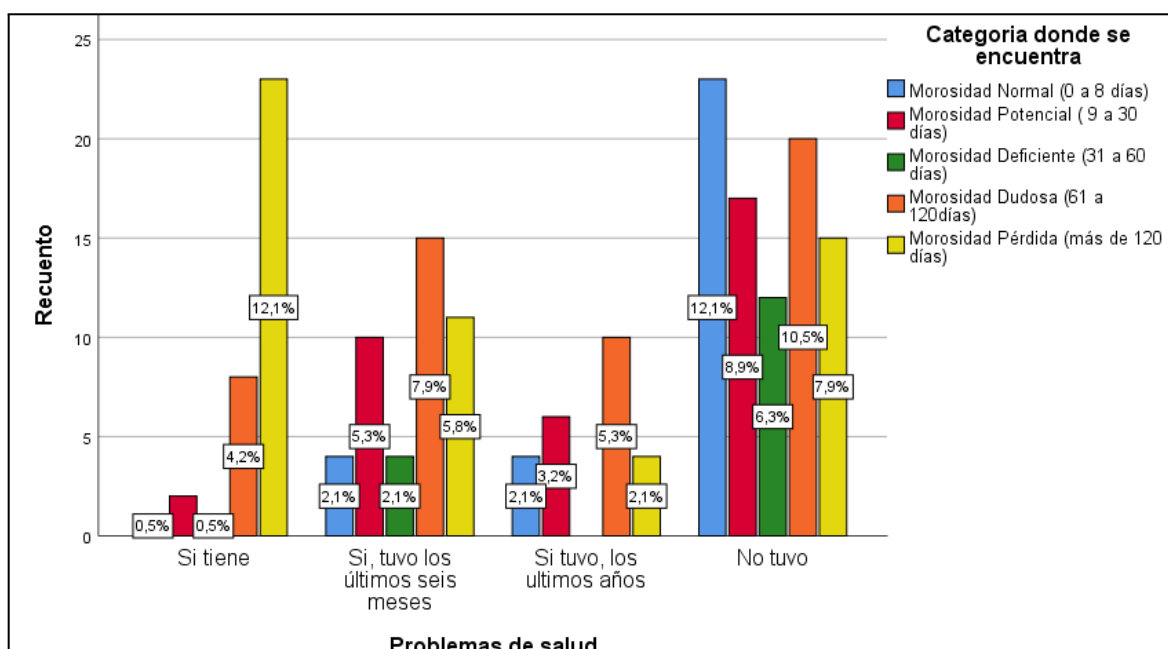


Figura 4. problemas de salud asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

En la tabla 4 y figura 4 se presenta resultados sobre problemas de salud asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 45,8% no tienen problemas de salud, de los cuales el 12,1% tienen nivel de morosidad normal de 0 a 8 días de retraso, seguido del 10,5% que se encuentran en categoría dudosa, el 8,9% nivel potencial, el 7,9% nivel pérdida y por último el 6,3% deficiente.

Asimismo, del total de clientes encuestados el 23,2% refirieron que, si tuvieron problemas de salud en los últimos seis meses, de los cuales el 7,9% tienen nivel de morosidad dudosa, seguido del 5,8% Pérdida, el 5,3% potencial, el 2,1% tienen nivel normal y con el mismo porcentaje de 2,1% de nivel deficiente.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 18,4% mencionaron que sí tienen problemas de salud, de los cuales el 12,1% tienen nivel de morosidad pérdida, seguido del 4,2% que tienen nivel dudoso, el 1,1% potencial y el 0,5% de nivel normal.

Por último, del total de clientes encuestados el 12,6% señalaron que si tienen problemas de salud en los últimos años. de los cuales el 5,3% tiene nivel de morosidad de dudosa, seguido de 3,2% potencial, el 2,1% pérdida.

El resultado de esta tabla demuestran que los clientes que no tienen problemas de salud tienen nivel de morosidad norma es decir retraso en sus pagos hasta 8 días, en cambio de los clientes que tienen problemas de salud tienen nivel de morosidad pérdida es decir un atraso mayor de 120 días, datos que concuerdan con el estudio de Mendoza (Mendoza 2020) quien determino que el crédito obtenido se destina a tratamientos de salud con 12,3% por lo que tienen problemas de cumplir con sus pagos, cayendo en la morosidad, asimismo en el estudio de Albornoz y Huamán (Albornoz y Huaman 2019) donde determina que por cuestiones de salud los clientes no pueden pagar sus deudas encontrándose en morosidad intermedia con 45%.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico	T aproxi mada ^b	Significación aproximada
		a			
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,374	,062	-5,521	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,380	,065	-5,624	,000 ^c
N de casos válidos		190			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = -,380$, indicando que problemas de salud tiene asociación negativa moderada con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el "p valor" es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), determinando que estadísticamente existe una asociación inversa y significativa entre las variables.

4.2 DETERMINANTES ECONÓMICOS ASOCIADOS CON LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA EN LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, 2021.

Tabla 5. Facilidad de pagar su deuda asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.

¿ Tiene la facilidad de pagar su deuda si le damos las facilidades?	Categoría donde se encuentra						Total
	Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)		
Si, solo que este momento no tengo dinero	N 30 15,8%	32 16,8%	12 6,3%	12 6,3%	2 1,1%	88 46,3%	
Puede ser, dependiendo de las facilidades	N 2 1,1%	3 1,6%	5 2,6%	31 16,3%	25 13,2%	66 34,7%	
No creo, no tengo dinero y no podre	N 0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	10 5,3%	26 13,7%	36 18,9%	
Total	N 32 16,8%	35 18,4%	17 8,9%	53 27,9%	53 27,9%	190 100,0%	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

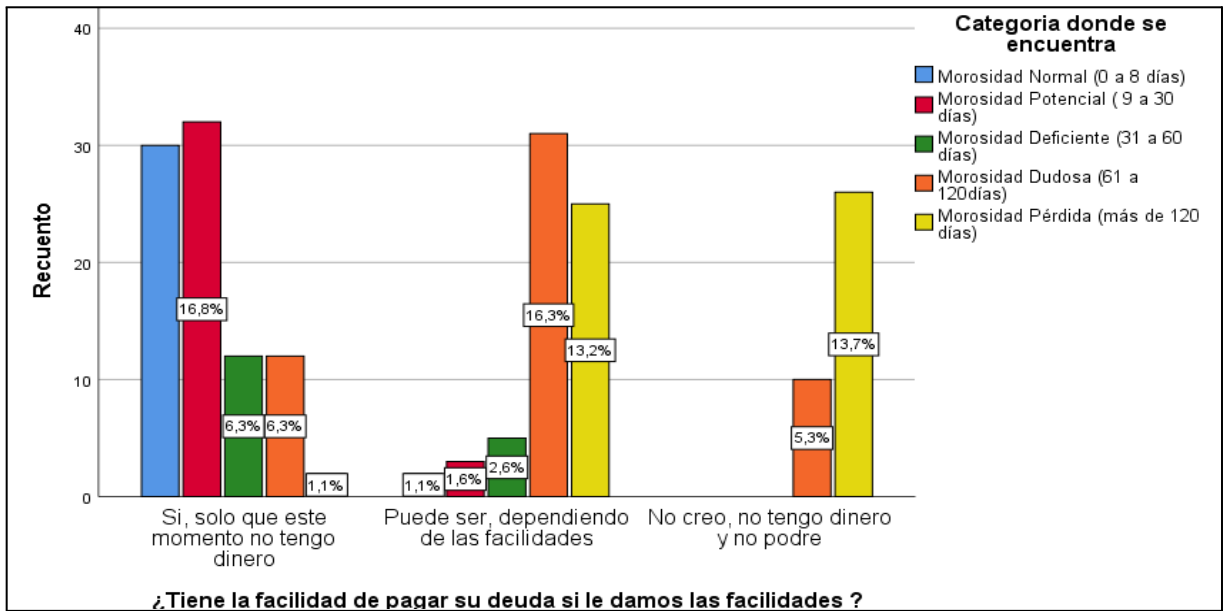


Figura 5. Facilidad de pagar su deuda asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

En la tabla 5 y figura 5 se presenta resultados sobre facilidad de pagar su deuda asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 46,3% refieren que, si tienen facilidades de pago, pero no tienen dinero, de los cuales 16,8% tienen nivel de morosidad potencial, seguido del 15,8% tienen nivel de morosidad normal de 0 a 8 días de retraso, el 6,3% que se encuentran en categoría dudosa y con el mismo porcentaje de 6,3% tienen nivel deficiente y por último el 1,1% con nivel morosidad pérdida.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 34,7% que puede ser que tengan facilidades de pago el cual depende de que facilidades, de los cuales el 16,3% tienen nivel de morosidad dudosa, seguido del 13,2% que tienen nivel pérdida, el 2,6% deficiente, el 1,6% de nivel potencial y el 1,1% de nivel normal. Por último, del total de clientes encuestados el 18,9% señalaron que no tienen facilidades de pago, además no

tiene dinero por lo que no podrán acceder a ninguna facilidad, de los cuales el 13,7% tiene nivel de morosidad de pérdida y el 5,3% de nivel dudosa.

Al respecto Periche-Delgado, et al. (2020), menciona que el cliente es cuando una empresa o persona incurre en mora, se ve en la necesidad de solicitar a la entidad financiera garantías o facilidad de pago. Los resultados de esta tabla demuestran que los clientes refieren que si tienen facilidades de pagar su deuda pero tienen problemas con el ingreso económico ya que no cuentan con recursos necesarios para pagar, pese a ello se encuentran en nivel de morosidad potencia es decir tienen retrasos de 9 a 30 días, en cambio de los clientes que tienen morosidad pérdida manifiestan que no tienen facilidades de pago por que no tienen recursos económicos para pagar sus deudas, datos que concuerdan con el estudio de Ulloa (2020) quien determina que la cooperativa Fasayñan frente a los elevados índices de morosidad implemento mecanismos una de ellas es brindar facilidades de pago a los clientes que se encuentran en cartera morosa, dando resultados positivo en un 54%, de igual manera en el estudio de Parrales, (2013), quien determino que el índice de morosidad es mayor de 10% por lo que la cartera de créditos del IECE no es adecuado, asimismo se encontró el área encargado de cobro posee personal reducido por lo que no abastece en realizar la gestión de cobranzas.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Interval	R de Pearson	,729	,030	14,592	,000 ^c
o por					
Ordinal	Correlación de Spearman	,754	,031	15,722	,000 ^c
por ordinal					
N de casos válidos		190			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,754$, indicando que la facilidad de pagar su deuda tiene asociación positiva alta con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el "p valor" es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), determinando que estadísticamente existe una asociación positiva y significativa entre las variables.

Tabla 6. Situación económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

Situación Económica		Categoría donde se encuentra					Total
		Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)	
Menos de 500 soles mensuales	N	3	5	4	14	32	58
	%	1,6%	2,6%	2,1%	7,4%	16,8%	30,5%
500 a 1000 soles mensuales	N	29	28	13	39	21	130
	%	15,3%	14,7%	6,8%	20,5%	11,1%	68,4%
1000 a 1500 soles mensuales	N	0	2	0	0	0	2
	%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Total	N	32	35	17	53	53	190
	%	16,8%	18,4%	8,9%	27,9%	27,9%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

aaa

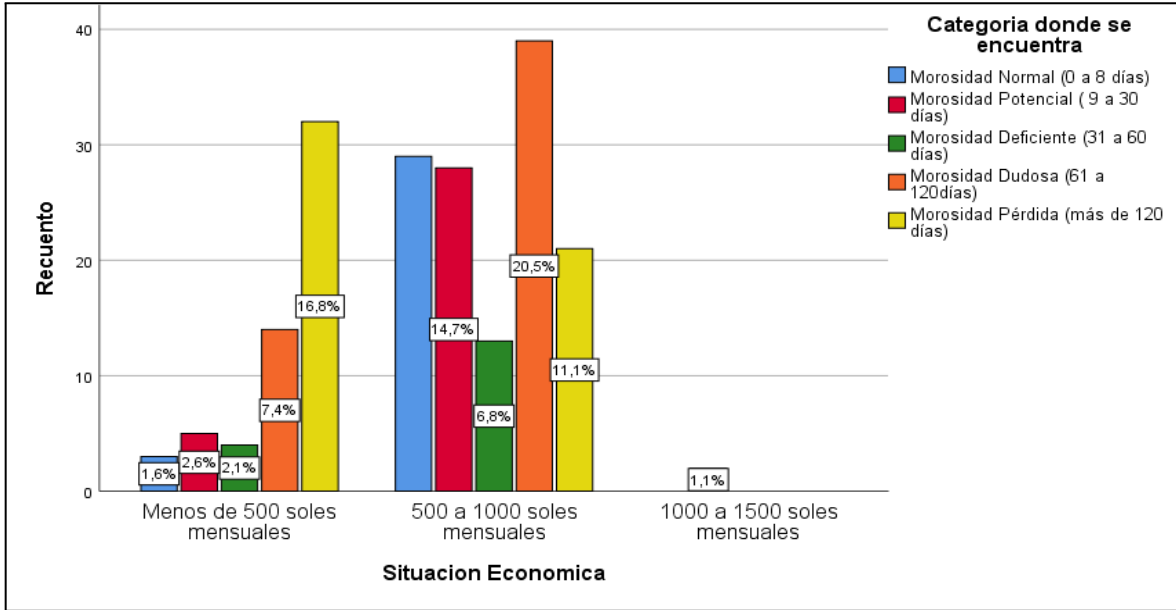


Figura 6. Situación económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

En la tabla 6 y figura 6 se presenta resultados sobre situación económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 68,4% refieren que tienen ingresos de 500 a 1000 soles mensuales, de los cuales 20,5% tienen nivel de morosidad dudosa, seguido del 15,3% tienen nivel de morosidad normal de 0 a 8 días de retraso, el 14,7% que se encuentran en categoría potencial, el 11,1% tienen nivel pérdida y por último el 6,8% con nivel morosidad deficiente.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 30,5% refieren que tienen ingreso económico es menor de 500 soles mensuales, de los cuales el 16,8% tienen nivel de morosidad pérdida, seguido del 7,4% que tienen nivel dudoso, el 2,6% potencial, el 2,1% de nivel deficiente y el 1,6% de nivel normal. Por último, del total de clientes encuestados

solo el 1,1% tienen ingreso económico de 1000 a 1500 soles mensuales y tiene nivel de morosidad potencial.

Los resultados encontrados evidencian que los clientes tienen ingreso de 500 a 1000 soles mensuales y se encuentran en nivel de morosidad dudosa, datos que contrastamos con el estudio de Mendoza (Mendoza 2020) quien concluye que el 65,4% de los clientes morosos solo cuentan con una fuente de ingreso económico, por lo que no cubre los gastos del hogar y menor para pagar sus deudas, de igual manera Albornoz y Huamán (Albornoz y Huaman 2019) quien menciona que lo clientes morosos tienen ingresos menores a los gastos, es decir que el incremento de sus gastos o endeudamiento son mayores que sus ingresos, por lo que no les permite afrontar con los compromisos de pago.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintóticos	T aproximada b	Significació n aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,385	,059	-5,715	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,405	,061	-6,068	,000 ^c
N de casos válidos		190			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = -0,405$, indicando que la situación económica tiene asociación negativa moderada con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), determinando que estadísticamente existe una asociación inversa y significativa entre las variables

Tabla 7. Capacidad de endeudamiento asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.

Capacidad de endeudamiento	Categoría donde se encuentra					Total	
	Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)		
No tengo dinero para pagar mis deudas	N	2	3	4	14	35	58
	%	1,1%	1,6%	2,1%	7,4%	18,4%	30,5%
El 30% de mis ingresos se van a pagar mis deudas	N	4	5	3	29	16	57
	%	2,1%	2,6%	1,6%	15,3%	8,4%	30,0%
El 50% de mis ingresos se van a pagar mis deudas	N	9	18	9	7	2	45
	%	4,7%	9,5%	4,7%	3,7%	1,1%	23,7%
El 70% de mis ingresos se van a pagar mis deudas	N	17	9	1	3	0	30
	%	8,9%	4,7%	0,5%	1,6%	0,0%	15,8%
Total	N	32	35	17	53	53	190
	%	16,8%	18,4%	8,9%	27,9%	27,9%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

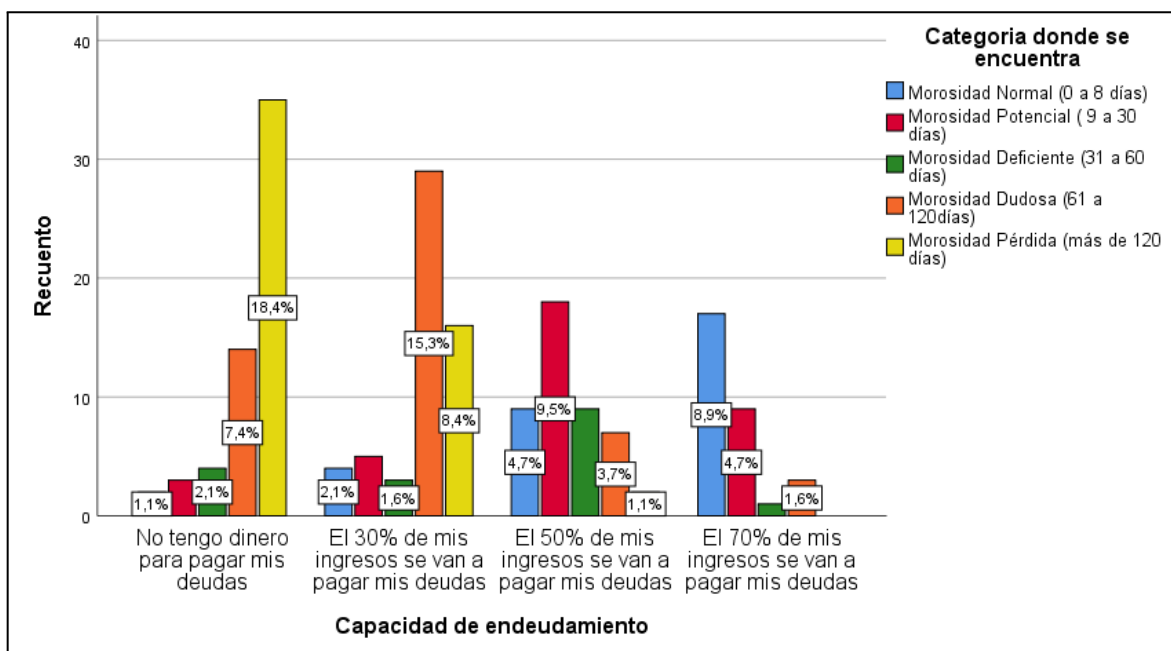


Figura 7. Capacidad de endeudamiento asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.

En la tabla 7 y figura 7 se presenta resultados sobre la capacidad de endeudamiento asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 30,5 % refieren que no tienen dinero para pagar sus deudas, por lo tanto no cuentan con capacidad de endeudamiento, de los cuales 18,4% tienen nivel de morosidad pérdida, seguido del 7,4% tienen nivel de morosidad dudosa, el 2,1% se encuentra nivel deficiente, el 1,6% tienen nivel potencia y por último el 1,1% con nivel morosidad normal.

Asimismo, del total de clientes encuestados el 30,0% refieren que el 30% de sus ingresos son destinados a pagar sus deudas, de los cuales 15,3% tiene nivel de morosidad dudosa, seguido del 9,4% que tienen morosidad pérdida, el 2,6% potencial, el 2,1% normal y el 1,6% deficiente.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 23,7% refieren que el 50% de sus ingresos son destinados para pagar sus deudas, de los cuales el 9,5% tienen nivel de morosidad potencial, seguido del 7,4% que tienen nivel deficiente y con el mismo porcentaje de 7,4% tienen morosidad normal y solo el 1,1% es de nivel pérdida.

Por último, del total de clientes encuestados el 15,8% refieren que el 70% de sus ingresos son destinados para pagar sus deudas, de los cuales el 8,9% tiene nivel de morosidad normal, seguido del 4,7% que tiene morosidad potencial y el 1,6% deficiente.

Los resultados de este estudio determinan que los clientes no tienen capacidad de endeudamiento, donde los el ingreso que perciben supera los gastos por lo que no tienen dinero para pagar sus deudas, concordando con el estudio de Gamboa (2015), donde determina que uno de los factores de la cartera morosa en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, es que el 43% de los clientes morosos cuentan con préstamos y no tienen capacidad de endeudamiento.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico^a	T aproximad a^b	Significació n aproximada^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,669	,046	-12,356	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,666	,046	-12,226	,000 ^c
N de casos válidos		190			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = -0,666$, indicando que la capacidad de endeudamiento tiene asociación negativa moderada con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el "p valor" es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), determinando que estadísticamente existe una asociación inversa y significativa entre las variables.

Tabla 8. Actividad económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.

¿En qué actividad económica invertiste el capital del préstamo?	Categoría donde se encuentra					Total
	Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)	
Compra y venta de ganado	N 15 7,9%	7 3,7%	7 3,7%	26 13,7%	25 13,2%	80 42,1%
Capital de trabajo	N 0 0,0%	2 1,1%	0 0,0%	0 0,0%	1 0,5%	3 1,6%
Compra y venta de productos andinos	N 17 8,9%	26 13,7%	10 5,3%	27 14,2%	27 14,2%	107 56,3%
Total	N 32 16,8%	35 18,4%	17 8,9%	53 27,9%	53 27,9%	190 100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

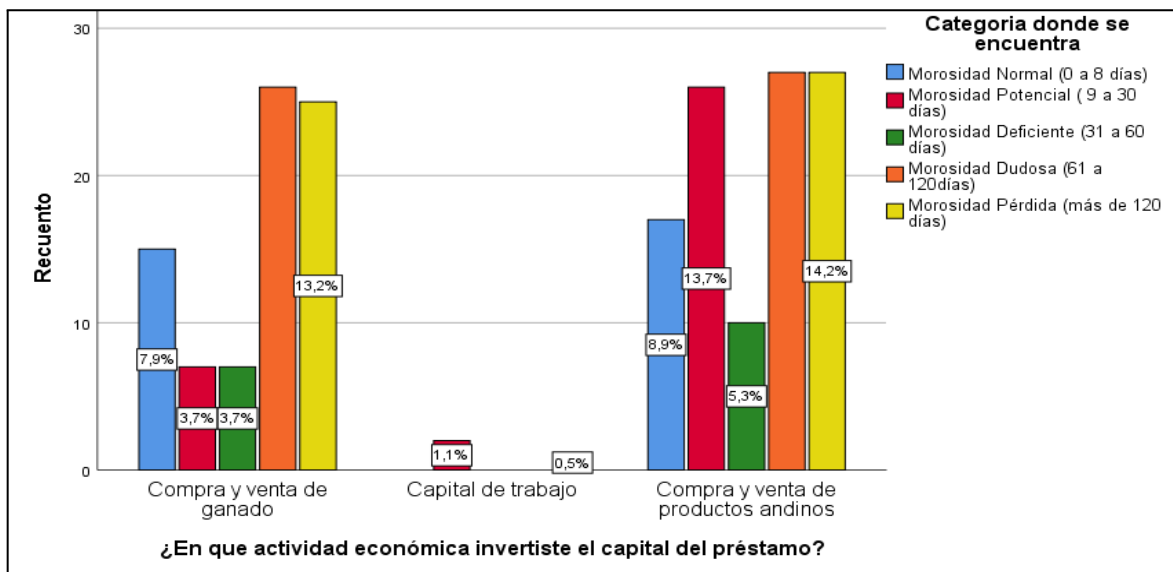


Figura 8. Actividad económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

En la tabla 8 y figura 8 se presenta resultados sobre la actividad económica asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 56,3% refieren que el capital de préstamo lo invirtieron en la compra y venta de productos andinos, de los cuales 14,2% tienen nivel de morosidad pérdida, con el mismo porcentaje de 14,2% tienen morosidad dudosa, seguido del 13,7% tienen nivel de morosidad potencial, el 8,9% se encuentra nivel normal y por último el 5,3% con nivel morosidad deficiente.

Asimismo, del total de clientes encuestados el 42,1% refieren que invirtieron el capital de préstamo en compra y venta de ganado, de los cuales 13,7% tiene nivel de morosidad dudosa, seguido del 13,2% que tienen morosidad pérdida, el 7,9% normal, el 3,7% de nivel potencial y con el mismo porcentaje de 3,7% deficiente. Por último, del total de clientes encuestados el 1,6% refieren que invirtieron el capital préstamo en capital de

trabajo, de los cuales el 1,1% tiene nivel de morosidad potencial y el 0,5% de nivel pérdida.

Los resultados de este estudio demuestran que los clientes invirtieron el capital de préstamo en compra y venta de productos andinos y tienen morosidad pérdida, los datos concuerdan con el estudio de Vásquez (2020), donde determina que los clientes que mantienen sus cuentas vencidas, el motivo de solicitar el capital préstamo es para invertir en emprendimiento de negocios en un 32,6%, por otro lado, Chapoñan (2018), donde concluye que la actividad económica es un factor principal de morosidad, resaltando que la poca capacidad de pago y sobre endeudamiento que tiene el cliente por lo que se encuentra en morosidad alta con 48,23% de igual manera con el estudio de Huamán (2019), sostiene que los clientes morosos tienen sobre endeudamiento, ya que para hacer crecer su negocio requieren mayor inversión, donde el 45,13% tienen la idea de invertir más para ganar más, este pensamiento hace que, por la necesidad de crecer con más rapidez, no tienen la capacidad de generar tantos ingresos que en parte están destinados para el pago de sus cuotas a la financiera, por lo que se encuentran como clientes morosos.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,097	,073	-1,335	,183 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,093	,073	-1,281	,202 ^c
N de casos válidos		190			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = -,093$, indicando que la actividad económica tiene asociación negativa muy baja con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el “p valor” es mayor que 0,05 ($0,202 > 0,05$), por lo tanto, estadísticamente no existe asociación significativa entre las variables.

4.3 NIVEL DE CARTERA MOROSA DE LOS CLIENTES EN LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, 2021.

Tabla 9. Número de créditos otorgados asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.

Número de créditos otorgados a la persona		Categoría donde se encuentra					Total
		Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)	
1 crédito	N	0	0	0	0	1	1
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
2 créditos	N	1	6	2	11	15	35
	%	0,5%	3,2%	1,1%	5,8%	7,9%	18,4%
3 créditos	N	10	7	8	16	16	57
	%	5,3%	3,7%	4,2%	8,4%	8,4%	30,0%
4 créditos	N	8	11	4	19	9	51
	%	4,2%	5,8%	2,1%	10,0%	4,7%	26,8%
Mas de 4 créditos	N	13	11	3	7	12	46
	%	6,8%	5,8%	1,6%	3,7%	6,3%	24,2%
Total	N	35	35	17	53	53	190
	%	16,8%	18,4%	8,9%	27,9%	27,9%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

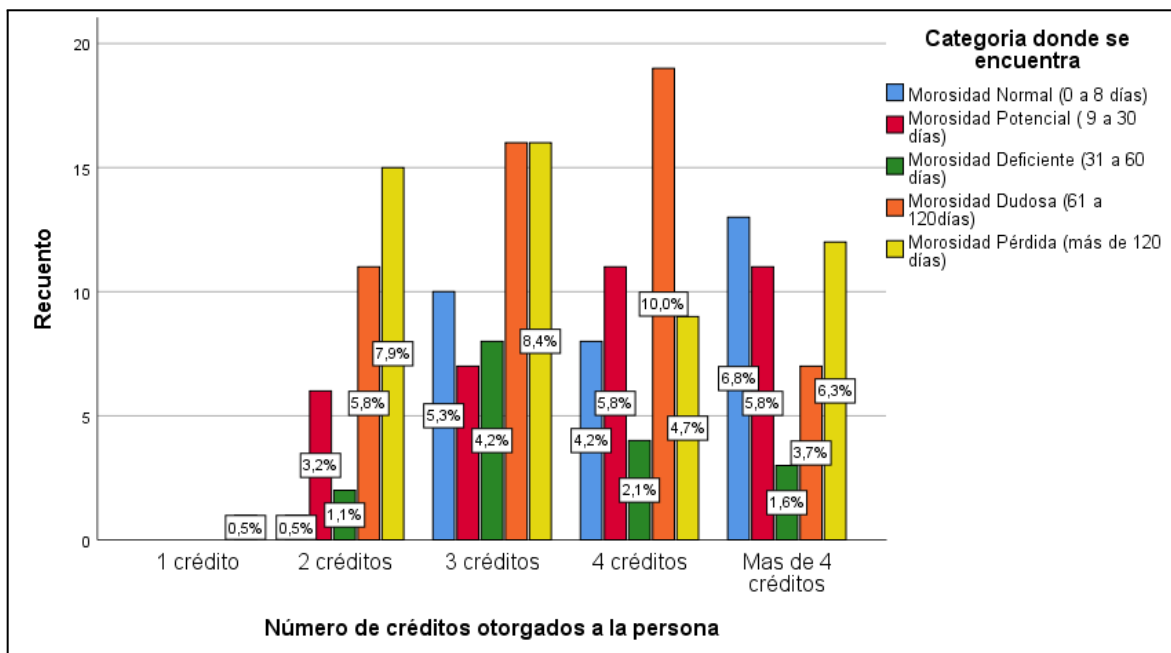


Figura 9. Número de créditos otorgados asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021

En la tabla 9 y figura 9 se presenta resultados sobre el número de créditos otorgados asociado con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 30,0% refieren que el número de créditos otorgados a la persona es por tres créditos, de los cuales el 8,4% tienen nivel de morosidad pérdida, con el mismo porcentaje de 8,4% tienen morosidad dudosa, seguido del 5,3% tienen nivel de morosidad normal, el 4,2% se encuentra nivel deficiente y por último el 3,7% con nivel morosidad potencial.

Asimismo, del total de clientes encuestados el 26,8% refieren que el número de créditos otorgados a la persona fue 4 créditos, de los cuales 10,0% tiene nivel de morosidad dudosa, seguido del 5,8% que tienen morosidad potencial, el 4,7% pérdida, el 4,2% de nivel normal y por último el 2,1% deficiente.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 24,2% refieren que el número de créditos otorgados a la persona son más de 4 créditos, de los cuales el 6,8% tienen nivel de morosidad normal, seguido del 6,3% que tiene nivel pérdida, el 5,8% potencial, el 3,7% de nivel dudosa y el 1,6% deficiente.

Por último, del total de clientes encuestados el 18,4% refieren que el número de créditos otorgados fue 2 créditos, de los cuales el 7,9% tiene nivel de morosidad pérdida, seguido del 5,8% nivel dudoso, el 3,2% de nivel potencial, el 1,1% deficiente, Asimismo del total de clientes encuestados el 0,5% refirieron que el número de créditos otorgados a la persona fue de 1 crédito y tiene el nivel de morosidad de pérdida.

Al respecto Paredes (2019), el crédito es el contrato por el que las entidades financieras ponen el monto de un dinero para la disposiciones de los clientes hasta un determinado periodo y plazo señalado del cual percibe intereses, es decir es la operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero a futuro, los resultados del presente tabla, se evidencia que de los clientes con atraso en sus pagos tienen morosidad dudosa y el número de crédito otorgados a la persona es de 4 créditos, los datos concuerdan con el estudio de Ulloa (2020), quien determino que el número de créditos otorgados con 23,32% son de 3 créditos, evidenciando que el cliente es confiable mediante la evaluación crediticia por lo que se otorga más de 3 créditos a la misma persona, no obstante tienen nivel morosidad recomendando que se debe realizar un seguimiento de los créditos ya que se puede verificar si el cliente utiliza el crédito para los fines señalados al momento de solicitar el crédito. De igual manera en estudio de Céspedes (2018), donde concluye que el número de créditos otorgado a una persona natural o jurídica tienen incidencia de nivel baja con las carteras crediticias con un 83% en el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, por lo que es

importante tomar medidas correctivas y mantener bajo control los niveles de morosidad y cuidar de la salud económica.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico^a	T aproximada^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,244	,069	-3,457	,001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,233	,072	-3,280	,001 ^c
N de casos válidos		190			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = -0,233$, indicando que el número de créditos otorgados tiene asociación negativa baja con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el "p valor" es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$), determinando que estadísticamente existe una asociación inversa y significativa entre las variables.

Concluyendo que el número de créditos otorgados es un determinante que se asocia significativamente con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes-Ilave, 2021.

Tabla 10. Número de créditos puntuales pagados en la financiera Caja los Andes, 2021

Número de créditos puntuales pagados		Categoría donde se encuentra					Total
		Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)	
1 crédito	N	2	6	3	16	31	58
	%	1,1%	3,2%	1,6%	8,4%	16,3%	30,5%
2 créditos	N	9	10	9	26	7	61
	%	4,7%	5,3%	4,7%	13,7%	3,7%	32,1%
3 créditos	N	7	9	3	4	5	28
	%	3,7%	4,7%	1,6%	2,1%	2,6%	14,7%
4 créditos	N	14	10	2	7	10	43
	%	7,4%	5,3%	1,1%	3,7%	5,3%	22,6%
Total	N	32	35	17	53	53	190
	%	16,8%	18,4%	8,9%	27,9%	27,9%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

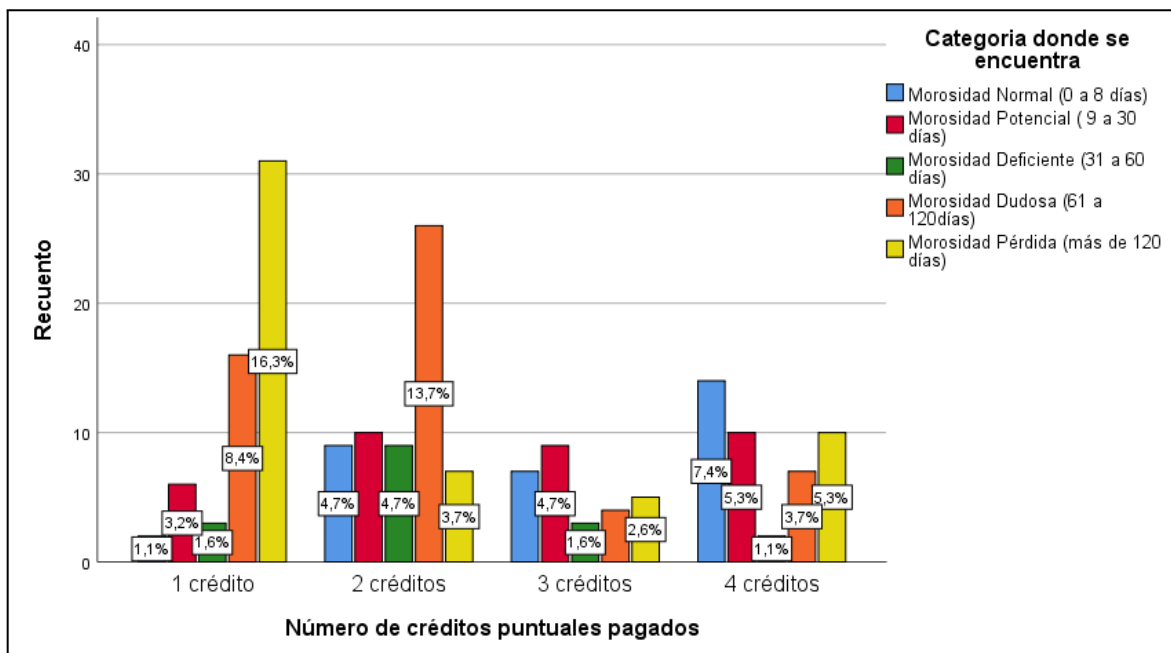


Figura 10. Número de créditos puntuales pagados en la financiera Caja los Andes, 2021

En la tabla 10 y figura 10 se presenta resultados sobre el número de créditos puntuales pagados en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 32,1% refieren que el número de créditos puntuales pagados es 2 créditos, de los cuales 13,7% tiene nivel de morosidad dudosa, seguido del 5,3% que tienen morosidad potencial, el 4,7% deficiente, con el mismo porcentaje de 4,7% de nivel normal y por último el 3,7% pérdida.

Asimismo, del total de clientes encuestados el 30,5% refieren que el número de créditos puntuales pagados es 1 crédito, de los cuales el 16,3% tienen nivel de morosidad pérdida, seguido de 8,4% tienen morosidad dudosa, el 3,2% tienen nivel de morosidad potencial, el 1,6% se encuentra nivel deficiente y solo el 1,1% con nivel morosidad normal.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 22,6% refieren que el número de créditos puntuales pagados es de 4 créditos, de los cuales el 7,4% tienen nivel de

morosidad normal, seguido del 5,3% que tiene nivel pérdida, con el mismo porcentaje de 5,3% de nivel potencial, el 3,7% de nivel dudosa y el 1,1% deficiente.

Por último, del total de clientes encuestados el 14,7% refieren que el número de créditos puntuales pagados es de 3 créditos, de los cuales el 4,7% tiene nivel de morosidad potencial, seguido del 3,7% nivel normal, el 2,6% de nivel pérdida, el 2,1% dudosa y el 1,6% deficiente.

Al respecto Parrales (2013), menciona que la morosidad es un determinante importante en una entidad financiera, por lo que es importante conocer el índice de morosidad que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como del propio sistema ya que incide directamente en los resultados financieros. Teniendo en cuenta que el índice de morosidad de una cartera de créditos refleja la asociación que existe entre la cartera de mora y la cartera de créditos. Asimismo Periche-Delgado, et al. (2020), menciona que el cliente moroso está estrechamente relacionado con la morosidad, pues mediante un documento contractual conocido como contrato de préstamo, el cliente y la entidad llegan a un acuerdo; en él se detalla las condiciones, fechas de pago e incluso de cobro, que finalmente ambas partes deben respetar.

Los resultados de esta tabla demuestran que los clientes tienen 2 créditos puntuales pagados, contrastando con el estudio de Periche-Delgado, et al. (2020), quien realiza una comparación del índice de morosidad entre 2016 al 2020, demostrando que el índice de morosidad ha sido variante debido a los factores microeconómicos como la falta de educación financiera, el tiempo, gastos indebidos, enfermedades principalmente y factores macroeconómicos como el desempleo, la crisis y aquí se ubica la pandemia del coronavirus por lo que todos los países se han visto perjudicados, pues este tipo de factores hacen que el cliente deudor tenga problemas en su capacidad adquisitiva y

genere sobreendeudamiento. Es decir, el cliente deudor no cumple con sus obligaciones pese al haber firmado un contrato con la entidad financiera, pues le es imposible ser puntual por los factores antes mencionados. Tal es así que las personas incurren en mora con más de 30 días.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error	T	Significació
			estándar	aproximada	n
			asintótico^a	^b	aproximada
Intervalo por	R de	-,371	,069	-5,482	,000 ^c
intervalo	Pearson				
Ordinal por	Correlación	-,382	,069	-5,666	,000 ^c
ordinal	de				
	Spearman				
N de casos válidos		190			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = -0,382$, indicando que el número de créditos puntuales pagados tiene asociación negativa baja con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el "p valor" es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), determinando que estadísticamente existe una asociación inversa y significativa entre las variables.

Concluyendo que el número de créditos puntuales pagados es un determinante que se asocia significativamente con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes-Ilave, 2021.

Tabla 11. Número de créditos morosos en la financiera Caja los Andes, 2021

Número de créditos morosos	Categoría donde se encuentra						Total
	Normal (0 a 8 días)	Potencial (9 a 30 días)	Deficiente (31 a 60 días)	Dudosa (61 a 120 días)	Pérdida (más de 120 días)		
1 crédito	N	29	30	14	26	20	119
	%	15,3%	15,8%	7,4%	13,7%	10,5%	62,6%
2 créditos	N	3	5	3	25	31	67
	%	1,6%	2,6%	1,6%	13,2%	16,3%	35,3%
3 créditos	N	0	0	0	2	2	4
	%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	1,1%	2,1%
Total	N	32	35	17	53	53	190
	%	16,8%	18,4%	8,9%	27,9%	27,9%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la financiera Caja los Andes, 2021.

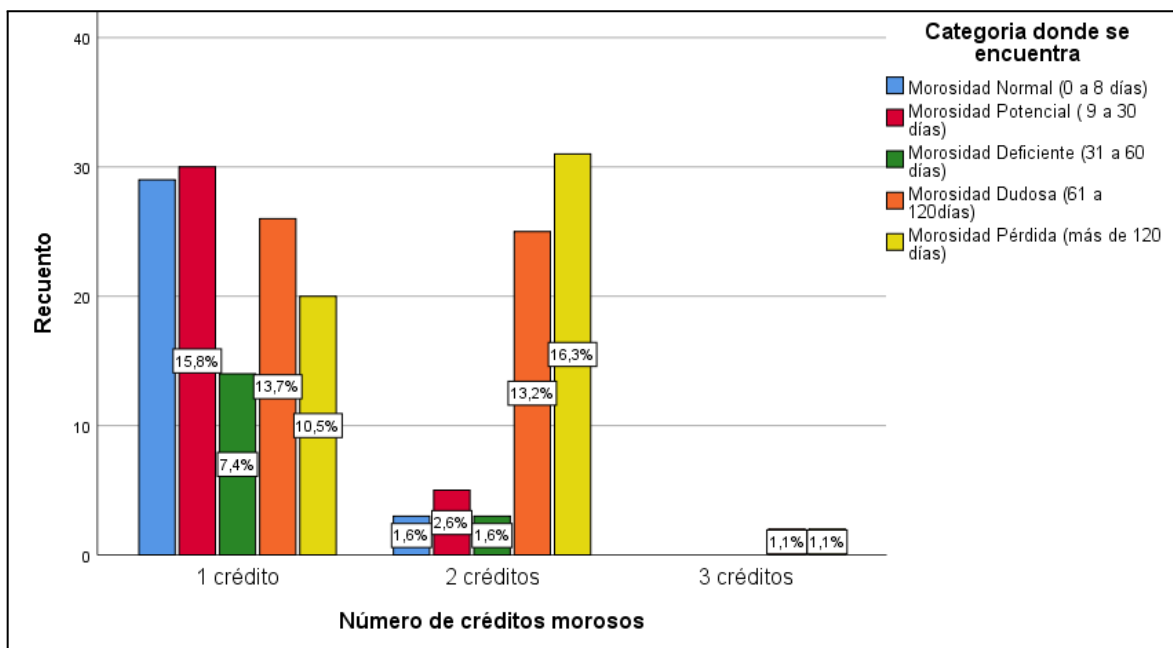


Figura 11. Número de créditos morosos en la financiera Caja los Andes, 2021

En la tabla 11 y figura 11 se presenta resultados sobre el número de créditos morosos en la financiera Caja los Andes, del total de clientes encuestados el 62,6% refieren que el número de créditos moroso es de 1 crédito, de los cuales el 15,8% tiene nivel de morosidad potencial, seguido del 15,3% que tienen morosidad normal, el 13,7% dudosa, el 10,5% de nivel pérdida y por último el 7,4% deficiente.

Por otro lado, del total de clientes encuestados el 35,3% refieren que el número de créditos morosos es de 2 créditos, de los cuales el 16,3% tienen nivel de morosidad pérdida, seguido del 13,2% que tiene nivel dudoso, el 2,6% de nivel potencial, el 1,6% de nivel norma y con el mismo porcentaje de 1,6% deficiente.

Por último, del total de clientes encuestados el 2,1% refieren que el número de créditos moroso es de 3 créditos, de los cuales el 1,1% tiene nivel de morosidad dudosa y con el mismo porcentaje de 1,1% de nivel pérdida.

Los resultados de esta tabla evidencian que los clientes tienen 2 créditos morosos encontrándose en nivel de morosidad pérdida, contrastando con el estudio de Ulloa (2020), donde determino y analizo la cartera morosa vencida de nivel alta con 9,19% con más de 120 días de atraso, asimismo de Changano (2020), determino que la cartera de créditos vencida, es originada por diferentes factores como la incapacidad de pago del deudor, socios que no administran bien sus ingresos y no cumplen con los préstamos adquiridos, se puede considerar también la mala interpretación de los analistas de créditos; al mismo tiempo a los diferentes usuarios para adquirir información complementaria en el desarrollo de sus funciones.

Medidas simétricas					
		Valor	Error	T	Significació
			estándar	aproximada	n
			asintótico^a	^b	aproximada
Intervalo por	R de Pearson	,435	,054	6,628	,000 ^c
intervalo					
Ordinal por	Correlación	,441	,058	6,735	,000 ^c
ordinal	de Spearman				
N de casos válidos		190			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En esta tabla se observa la contrastación de hipótesis, mediante la correlación de Spearman, donde $Rho = 0,441$, indicando que el número de créditos morosos tiene asociación positiva moderada con los niveles de cartera morosa en la financiera caja los Andes, en la cual el “p valor” es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), determinando que estadísticamente existe una asociación significativa entre las variables.

Concluyendo que el número de créditos morosos es un determinante que se asocia significativamente con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes-llave, 2021.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Los determinantes que se asocian significativamente ($p < 0,05$) con los niveles de cartera morosa son los problemas de salud (0,754), la situación económica (-0,405), capacidad de endeudamiento (-0,666), el número de créditos otorgados al cliente (-0,233), número de créditos puntuales pagados (-0,382), número de créditos morosos (0,441) en la financiera Caja los Andes – llave, 2021.

SEGUNDO: Los determinantes sociales se asocian significativamente ($p < 0,05$) con los niveles de cartera morosa; donde los determinantes sociales predominantes fue el sexo masculino (52,1%), ocupación comerciante (54,2%), nivel educativo secundaria (42,1%), problemas de salud que 45,8% no tuvieron de la financiera Caja los Andes, 2021.

TERCERO: Los determinantes económicos se asocian significativamente ($p < 0,05$) con los niveles de cartera morosa; donde los determinantes económicos que predominan son la situación económica regular de 500 a 1000 soles mensuales, con una capacidad de

endeudamiento muy baja (30,5%) y mayormente los préstamos lo destinada a la compra y venta de productos andinos de la financiera Caja los Andes, 2021

CUARTO: El nivel de cartera morosa de los clientes son mayormente de manera potencial con 9 a 30 días de retraso de los cuales la mayor parte de los clientes morosos son aquellos que fueron otorgados más de 2 créditos en la financiera Caja los Andes, 2021

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Investigar analíticamente las causas de morosidad como los problemas de salud, la situación económica, capacidad de endeudamiento, el número de créditos otorgados al cliente, para posteriormente mejorar las estrategias de préstamo en la financiera Caja los Andes – Ilave, 2021.

SEGUNDO: mejorar las estrategias de análisis de créditos tomando en cuenta los determinantes sociales predominantes de los clientes que no pagan y tengan un potencial de pago puntual de sus créditos en la financiera Caja los Andes, 2021.

TERCERO: se recomienda implementar un área de asesoría de créditos para una mejora inversión de capitales en el área de ganadería, agricultura y la venta de productos andinos de la financiera Caja los Andes, 2021

CUARTO: Implementar nuevas estrategias de cobranza para disminuir el nivel de cartera morosa de los clientes en la financiera Caja los Andes, 2021.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G., G. Camargo, y R. Morales. «Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano.» *Revista Economía y Sociedad* , 2006: 74 - 81.
- Albornoz, P., y L. Huaman. «Determinantes del nivel de morosidad de las unica, departamento de Ica.» Universidad del Pacifico . (*Tesis de postgrado*). Ica, 2019.
- Alvarez, W., y E. Apaza. «Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo.» *Revista Valor Contable* (6), nº 1 (2019): 26 -32.
- Amat, O. *Análisis de operaciones de crédito. Introducción a las técnicas de análisis confección de informes y seguimiento de las operaciones*. Colombia: PROFIT, 2015.
- Aroni, Leonardo. «Determinar los niveles de cartera morosa y su incidencia en los resultados financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco S.A. agencia Puno periodo 2013.» Universidad Nacional del Altiplano. (*Tesis de pregrado*). Puno, 2015.
- Brachfield, J. «La lucha contra la morosidad.» *Revista Gestión*, 2015.
- Canares, Lucero. «Cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Barranco 2016-2017.» Universidad Norbert Wiener. (*Tesis de grado*). Lima, 2018.
- Céspedes, Celia. «La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Norandino Ltda de la Ciudad de Jaén 2016.» Universidad Señor de Sipán. (*Tesis de pregrado*). Lima, 2018.

- Changano, Antonia. «La morosidad de la cartera y su influencia en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y crédito de oficiales de la PNP "Crnl. Humberto Flores Hidalgo".» Universidad Peruana de las Américas. (*Tesis de grado*). Lima, 2020.
- Chapoñan, B. «Factores microeconómicos de morosidad de una entidad Financiera en la ciudad de Chiclayo 2018.» Universidad señor de Sipán. (*Tesis de pregrado*). Perú, 2018.
- Chavarín, Rubén. «Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México.» *Revista Mexicana de Economía y Finanzas* (1) 10 (2015): 73-85.
- Díaz, Carlos, y Y. Del Valle. «Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolanos 2008 - 2015.» *Revista Orbis científica ciencias Humanas* 13, n° 37 (2017): 20 - 40.
- Flores, F., y M. Llantoy. «Préstamo bancario: oportunidades vs riesgos.» *Revista Valor Contable* 6, n° 1 (2019): 44-53.
- Gamboa, N. «La administración del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5 del cantón Ambato, en el año 2015.» Universidad Técnica de Ambato. (*Tesis de pregrado*). Ecuador, 2015.
- García, K. *Factores Asociados y la elaboración de una Tesis Universitaria para optar por el título Profesional*. Lima: tesis de Grado de La Universidad Inca Garcilazo de la Vega, 2019.
- Hernandez-Sampieri, R., y C. Mendoza. *Metodología de la investigación. las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mexico: Mc GRAW-HILL interamericana editores, S.A. de C.V., 2018.

- Hernandez-Sampieri, R., y M. Baptista. *Metodología de la Investigación* . 5ta. Mexico: McGRAW-HILL, 2010.
- Huamán, E. «Diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de la certera microempresa, financiera crediscotia agencia Moshoqueque 2017.» Universidad Señor de Sipán. (*Tesis de pregrado*). Pimentel, 2019.
- Lujan, Julia, y Thalia Cueva. «La cartera de créditos y su relación en los resultados financieros y económicos en el Banco de la Nación, San Borja, Lima - 2019.» Universidad Autónoma del Perú. (*Tesis de pregrado*). Lima, 2020.
- Mendoza, J. «Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y credito Huancayo en el distrito de padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali.» Universidad Nacional Agraria de la Selva. (*Tesis de pregrado*). Tingo María, 2020.
- Pacari, Midwar. «Cartera Morosa y recuperación de créditos en la entidad financiera MiBanco, Yunguyo - 2018.» Universidad Privada San Carlos. (*Tesis de pregrado*). Puno, 2019.
- Panta, J. «Factores de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. Agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018.» Universidad Nacional del Piura. (*Tesis de pregrado*). Piura, 2019.
- Paredes, E. *Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de Lima*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, 2019.
- Pari, Rosa. «La morosidad de los clientes y su incidencia en los resultados financieros, en la financiera credinka agencia Desaguadero periodo - 2018.» Universidad Privada San Carlos. (*Tesis de pregrado*). Puno, 2020.

- Parrales, Carlos. «Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE - Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas.» Universidad Politécnica Salesiana. (*Tesis de Mestría*). Ecuador, 2013.
- Periche-Delgado, G., E. Ramos-Farroñan, y A. Chamolí-Falcón. «La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú.» *Revista Investigación Valdizana* 14, nº 4 (2020): 206 - 212.
- Puma, D. «Factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y sus consecuencias a nivel de sistema financiero para los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Finansur, periodo-2020.» Universidad Privada San Carlos. (*Tesis de pregrado*). Puno, 2021.
- Quispe, Rusmery. «Nivel de morosidad y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Ltda. en los periodos 2017 - 2018.» Universidad Nacional del Altiplano. (*Tesis de pregrado*). Puno, 2021.
- Superintendencia de Banca, Seguros y Afp. *reporte de deudas* . 2013.
<https://www.sbs.gob.pe/>.
- Tantajulca, Jose. «Causas de la morosidad en el pago de tributos de la Municipalidad Distrital de Tuman Periodo 2020.» Universidad Señor de Sipán. (*Tesis de pregrado*). Chiclayo, 2021.
- Ulloa, G. «Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantienen la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan.» Universidad Politécnica Salesiana. (*Tesis de pregrado*). Ecuador, 2020.

Vásquez, César. «Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y crédito Fasayñan.» Universidad Politecnica Salesiana. (*Tesis de pregrado*). Ecuador, 2020.

Vilca, J. «Evaluación de préstamos y reembolsos para mejorar la calidad de la cartera por la agencia financiera Edpyme Raíz S.A. Juliaca 2014 y 2015.» Universidad Nacional del Altiplano. (*Tesis de pregrado*). Puno 2020.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuáles son los determinantes asociados que se relacionan con la cartera morosa de la Financiera Caja Los Andes – llave, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuáles son los determinantes sociales que se asocian con el nivel de cartera morosa de la Financiera Caja Los Andes – llave, 2021?</p> <p>¿Cuáles son los determinantes económicos que se asocian con las causas de la cartera morosa de la financiera Caja los Andes de llave, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes de la financiera Caja los Andes de llave, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cuáles son los determinantes asociados que se relacionan con la cartera morosa de la financiera Caja los Andes, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar los determinantes sociales asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.</p> <p>Evaluar los determinantes económicos asociados con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de cartera morosa de los clientes en la financiera Caja los Andes, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Los determinantes asociados se asocian significativamente con los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes – llave, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Los determinantes sociales que se asocian con los niveles de cartera morosa de la financiera Caja los Andes, son el sexo, ocupación, nivel educativo, problemas de salud, cultura de pago.</p> <p>Los determinantes económicos que se asocian con los niveles de cartera morosa de la financiera Caja los Andes, son la situación económica, capacidad de endeudamiento, actividad económica.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Determinantes</p>	<p>Sociales</p> <p>Económicos</p>	<p>Sexo</p> <p>Ocupación</p> <p>Nivel educativo</p> <p>Problemas de salud</p> <p>Cultura de pago</p> <p>Situación económica</p> <p>Capacidad de endeudamiento</p> <p>Actividad económica</p>
			<p>Variable dependiente:</p> <p>Niveles de cartera Morosa</p>	<p>Clasificación de morosidad</p> <p>Niveles de recuperación</p>	<p>Morosidad normal (0 a 8 días)</p> <p>Morosidad potencial (9 a 30 días)</p> <p>Morosidad deficiente (31 a 60 días)</p> <p>Morosidad dudosa (61 a 120 días)</p> <p>Morosidad perdida (más de 120 días)</p> <p>Créditos Otorgados (soles)</p> <p>Número de créditos puntuales</p> <p>Número de Créditos morosos</p>

Anexo 02. Cuestionario de recolección de datos**CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS***(Dirigido a los clientes que tienen morosidad)*

*** De preferencia llenar el entrevistador, preguntando a los clientes siempre explicando la situación

Estimado cliente, el presente cuestionario es de suma privacidad para una investigación académica que no le va afectar a vuestra persona ni su historial crediticio, por ende , regamos que complete las preguntas según corresponda:

Numero de cliente:

Calificación crediticia:

Determinantes Sociales

1. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Ocupación

- a) Agricultor
- b) Ganadero
- c) Comerciante
- d) Empleado publico
- e) Otros

3. Nivel educativo

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior técnico
- d) Superior universitario

4. Problemas de salud

- a) Si tiene

- b) Si tuvo, los ultimo 6 meses
- c) Si tuvo, los últimos años
- d) No tuvo

Determinantes Económicos

5. ¿Tiene la facilidad de pagar su deuda si le damos las facilidades? (Cultura de pago)

- a) Si, solo que este momento no tengo dinero (alto)
- b) Puede ser, dependiendo de las facilidades (regular)
- c) No creo, no tengo dinero y no podre (bajo)

6. Situación económica

- a) Ingreso económico menos de 500 soles mensuales
- b) Ingreso económico de 500 a 1000 soles mensuales
- c) Ingreso económico de 1000 a 1500 soles mensuales
- d) Ingreso económico más de 1500 soles mensuales

7. Capacidad de endeudamiento

- a) No tengo dinero para pagar mis deudas
- b) El 30% de mis ingresos se van a pagar mis deudas
- c) El 50% de mis ingresos se van a pagar mis deudas
- d) El 70% de mis ingresos se van a pagar mis deudas

8. ¿En qué actividad económica invertiste el capital del préstamo?

.....
.....

Nivel de cartera morosa (llenar del historial crediticio)

9. Categoría donde se encuentra

- a) Morosidad normal (0 a 8 días)

- b) **Morosidad potencial (9 a 30 días)**
- c) **Morosidad deficiente (31 a 60 días)**
- d) **Morosidad dudosa (61 a 120 días)**
- e) **Morosidad perdida (más de 120 días)**

10. Número de créditos otorgados a la persona

- a) **1 crédito**
- b) **2 créditos**
- c) **3 créditos**
- d) **4 créditos**
- e) **Mas de 4 créditos**

11. Número de créditos puntuales pagados

- a) **1 crédito**
- b) **2 créditos**
- c) **3 créditos**
- d) **4 créditos**
- e) **Mas de 4 créditos**

12. Número de créditos morosos

- a) **1 crédito**
- b) **2 créditos**
- c) **3 créditos**
- d) **4 créditos**
- e) **Mas de 4 créditos**

Anexo 03. Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo,.....cliente, identificado con DNI.....doy mi consentimiento para participar en la investigación acerca de la “DETERMINANTES ASOCIADOS CON EL NIVEL DE CARTERA MOROSA DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES – ILAVE, 2021”, luego de habersele informado acerca de los objetivos y propósitos de la investigación y del carácter confidencial del mismo.

.....

FIRMA DEL CLIENTE

Anexo 04. Matriz de sistematización de datos

CC	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1
1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	1
1	2	3	2	4	1	1	1	1	2	4	2	2
2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1
1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	1
1	2	3	3	4	1	1	1	3	2	4	2	2
2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	1	1
1	2	1	3	2	2	1	1	3	1	3	2	1
1	2	1	3	4	1	1	1	3	1	3	2	2
2	1	3	1	4	2	2	2	2	5	2	1	1
2	1	3	1	2	2	1	1	3	5	4	3	1
3	2	2	2	4	1	2	1	1	4	2	1	1
2	2	2	3	2	3	1	1	1	4	4	2	2
1	1	3	1	3	1	2	3	3	2	3	2	1
1	2	3	2	4	1	2	3	3	3	5	4	1
3	2	2	2	4	2	2	2	1	4	3	2	1
3	1	3	1	2	3	1	1	3	4	3	1	2
2	1	3	2	4	3	1	1	3	5	2	1	1
2	1	3	1	3	2	2	2	3	4	2	1	1
3	2	2	3	1	3	1	1	1	4	3	2	1
1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1
1	2	1	3	4	1	2	3	1	1	5	4	1
1	1	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1
3	2	2	2	4	2	2	2	1	4	3	2	1
3	1	3	1	4	2	2	2	3	3	4	2	2
3	1	2	1	2	2	1	1	1	4	3	2	1
2	2	3	1	1	2	1	1	3	5	1	3	1
2	1	3	1	2	2	2	2	3	5	4	1	3
2	1	2	1	4	3	1	1	1	5	3	1	2
1	2	2	1	4	1	2	2	3	1	4	3	1
1	2	3	2	4	1	2	3	3	2	5	3	1
2	1	3	1	4	3	1	1	1	5	3	1	2
3	1	3	2	2	3	1	2	3	4	2	1	1
3	1	3	3	1	2	2	2	3	4	4	2	2
2	2	3	2	1	3	2	1	3	5	3	2	1
2	1	2	1	4	2	2	1	1	5	3	1	2
1	2	3	3	1	1	1	1	3	2	5	4	2
1	2	2	1	2	1	1	4	1	1	4	3	1
3	1	3	1	2	2	1	1	3	5	2	1	1

1	2	2	2	4	1	2	2	1	2	3	2	1
2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	1
1	2	1	3	4	1	2	3	1	1	3	2	1
1	1	1	3	2	1	2	4	3	1	4	3	1
1	1	2	1	4	1	2	3	3	3	4	3	1
3	2	2	3	1	3	1	1	1	4	2	1	1
3	1	2	1	3	2	2	2	3	4	3	1	2
1	2	2	2	4	1	2	3	1	1	5	4	2
1	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	1
1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	4	3	1
3	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2
2	1	3	1	1	3	1	2	3	5	3	1	2
1	1	3	2	4	1	2	2	3	1	4	3	1
1	1	3	1	2	1	2	3	3	2	4	3	1
2	2	2	3	3	2	2	2	1	5	2	1	1
3	1	2	2	1	2	2	2	3	4	2	1	1
3	1	2	1	1	3	1	1	1	4	4	3	1
2	2	2	1	1	2	2	2	1	5	3	1	2
2	2	3	2	3	3	1	1	3	4	4	2	2
2	1	3	1	1	2	1	1	3	5	3	1	2
3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2
2	1	2	2	3	2	2	2	1	5	5	4	2
1	2	2	3	4	1	2	3	1	3	3	2	1
1	1	3	1	2	1	2	4	3	1	5	4	1
3	1	3	1	2	2	2	2	3	4	4	2	2
1	2	2	1	4	1	2	3	1	1	3	2	1
2	2	2	2	1	3	1	1	1	5	5	4	2
1	2	3	2	4	1	2	4	3	2	3	2	1
1	1	3	3	4	1	2	3	3	1	5	4	1
2	1	3	1	1	3	1	1	3	5	2	1	1
2	2	2	1	4	2	2	2	1	5	3	1	2
1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	5	4	1
1	1	3	1	3	1	2	3	3	2	5	4	1
2	2	3	2	4	2	1	1	3	5	5	4	2
3	2	2	2	3	2	2	2	1	4	5	4	1
3	1	3	2	4	2	2	2	3	4	4	3	1
2	2	2	1	4	2	1	1	1	5	3	1	2
1	2	2	2	4	1	2	4	1	1	3	1	1
1	1	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1
3	1	2	3	4	2	2	2	1	4	4	2	2
2	1	3	1	4	3	1	1	3	5	2	1	1
3	2	3	2	4	2	2	2	3	5	4	2	2

2	2	2	3	3	2	2	2	1	5	2	1	1
2	1	3	1	1	3	1	1	3	5	3	2	1
1	2	2	2	3	1	2	4	1	1	4	4	1
1	1	3	3	4	1	3	4	3	2	4	3	1
2	1	2	1	1	3	1	1	1	5	2	1	1
3	1	3	1	2	2	2	2	3	4	3	1	2
3	2	2	3	4	2	2	2	1	4	5	4	2
2	1	3	2	1	3	1	1	3	5	2	1	1
2	1	3	1	2	3	2	1	3	5	3	1	2
3	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	1	1
3	2	2	3	2	2	2	2	1	4	3	1	2
3	2	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	1
1	1	3	2	4	1	2	3	3	2	4	4	1
2	1	2	1	2	2	1	1	1	5	2	1	1
2	2	2	2	1	3	1	1	1	5	3	1	2
1	1	3	1	4	1	2	3	3	2	4	2	2
1	2	3	2	4	1	2	4	3	1	3	2	1
1	2	2	3	3	1	3	4	1	2	5	4	1
3	2	2	3	4	2	2	2	1	4	2	1	1
1	1	3	2	4	1	2	3	3	3	3	2	2
1	2	2	4	1	2	2	2	1	1	5	4	2
1	2	3	3	4	1	2	4	3	2	5	3	1
1	1	2	3	4	1	2	3	1	1	3	2	1
1	1	2	2	2	2	2	2	1	5	4	2	2
2	1	3	1	4	3	1	1	3	5	2	1	1
2	2	3	2	2	1	2	3	3	5	5	4	2
2	2	2	2	4	2	2	2	1	5	4	3	1
3	1	3	1	4	3	1	1	3	4	4	2	2
3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	2	1	1
1	2	2	2	4	1	2	4	1	1	5	4	1
1	1	3	2	4	1	2	3	3	2	3	2	1
3	1	2	1	4	2	2	2	1	4	4	2	2
1	2	3	2	4	1	2	2	3	1	3	2	1
2	1	3	1	1	2	2	2	3	5	3	1	2
2	2	3	3	1	3	1	1	3	5	4	1	3
3	1	3	2	4	1	2	2	3	4	2	1	1
3	2	2	1	2	2	2	2	1	4	5	4	2
2	1	3	1	3	3	1	1	3	5	3	1	2
1	1	3	1	4	1	2	3	3	3	5	3	1
1	2	2	3	4	1	2	4	1	1	3	2	1
1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	4	4	1
3	1	2	1	4	2	2	2	1	4	3	2	1

3	2	2	2	4	2	2	2	1	4	4	3	2
1	2	3	3	3	1	2	4	3	1	4	3	1
1	1	3	2	4	1	2	3	3	1	5	4	1
1	1	3	1	3	1	2	3	3	2	5	4	1
3	2	2	2	1	3	1	1	1	4	3	2	1
2	1	2	1	4	3	1	1	1	5	5	4	2
2	1	3	2	2	2	1	1	3	5	2	1	1
3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	5	4	3
3	2	2	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2
1	1	3	1	4	1	2	3	3	2	5	4	1
1	2	3	3	4	1	2	3	3	3	3	2	1
1	2	2	2	3	1	2	4	1	1	4	3	1
1	1	3	2	4	1	2	3	3	2	4	3	1
1	2	3	2	4	1	2	2	3	3	2	1	1
1	1	3	3	4	1	2	3	3	1	5	4	1
1	1	2	2	2	1	2	4	1	2	3	2	1
3	1	3	1	2	1	2	3	3	4	5	4	2
2	2	2	2	4	2	2	2	1	5	3	1	2
3	2	2	3	1	2	2	2	1	4	3	2	1
1	1	3	1	4	1	2	4	3	1	5	4	1
1	2	2	2	4	1	2	2	1	3	3	2	1
1	1	3	1	2	1	2	3	3	2	5	4	1
2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	4	2	2
3	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	2	1
3	1	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	1
2	1	3	1	2	2	2	2	3	5	4	2	2
1	2	2	3	4	1	2	3	1	3	5	4	1
2	2	2	3	1	3	2	1	1	5	5	4	2
1	2	3	2	4	1	2	4	3	1	5	4	1
1	1	3	1	3	1	2	3	3	2	4	3	1
3	2	2	2	4	1	2	4	1	4	4	1	3
3	1	3	1	4	1	2	4	3	4	4	2	2
2	1	3	2	1	2	1	1	3	5	5	4	2
2	1	2	1	1	3	1	1	1	5	2	1	1
3	2	3	2	2	1	2	3	3	4	4	2	2
2	2	2	2	1	3	1	1	1	5	5	4	2
1	1	3	1	4	1	2	4	3	1	4	3	1
1	2	3	3	4	1	2	4	3	2	5	4	1
3	2	3	1	3	1	2	4	3	4	3	2	1
2	2	2	2	1	3	1	1	1	5	5	3	2
3	1	3	2	4	2	2	3	3	4	5	4	1
1	1	3	1	2	1	2	3	3	2	2	1	1

1	2	2	2	4	1	2	4	1	1	5	4	1
3	2	2	2	3	1	2	3	1	4	4	2	2
3	1	3	1	4	2	2	2	3	4	3	2	1
2	1	2	2	1	3	1	1	1	5	5	4	2
1	1	3	1	4	1	2	4	3	1	2	1	1
1	2	2	3	4	1	2	3	1	3	4	3	1
2	1	3	2	4	2	2	2	3	5	3	1	2
2	1	2	1	1	3	1	1	1	5	2	1	1
3	1	3	1	3	1	2	3	3	4	5	4	2
1	2	3	1	1	1	2	4	3	2	5	3	1
1	2	2	3	3	1	2	3	1	1	5	4	1
1	1	3	1	4	1	1	4	3	3	3	2	1
2	2	3	1	2	3	1	1	3	5	4	2	2
2	1	2	2	1	3	1	1	1	5	2	1	1
1	2	2	2	2	1	1	1	3	4	4	3	1
1	2	2	2	4	1	2	4	1	1	3	2	1
3	1	3	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
1	1	3	1	4	1	2	4	3	1	5	4	1
1	1	3	3	4	1	2	4	3	2	2	1	2
3	2	2	2	3	2	2	2	1	4	4	2	2
2	2	3	2	2	1	2	3	3	5	5	4	2
3	2	2	2	2	3	1	1	1	4	3	1	2
2	1	3	1	3	1	1	3	3	4	4	2	2
2	2	3	1	1	3	1	1	3	5	5	3	2
1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	1