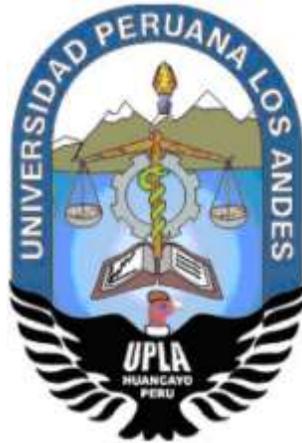


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**La Morosidad de los Clientes y el Sistema Financiero de la Caja
Huancayo en el año 2018**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autores : Bach. Cardenas Cielo, Xiomy Alexandra
Bach. Cabrejos Martinez, Fiorella Solange

Asesor : Mg. Luis Antonio Visurraga Camargo

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 24.08.2019 - 23.08.2020

Huancayo – Perú

2021

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

La Morosidad de los Clientes y el Sistema Financiero de la Caja
Huancayo en el año 2018.

PRESENTADO POR:

Bach. CARDENAS CIELO, Xiomy Alexandra
Bach. CABREJOS MARTINEZ, Fiorella Solange

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE : _____
DR. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
DR. AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

SEGUNDO MIEMBRO : _____
Mtra. VILMA HERMELINDA MUNIVE ORREGO

TERCER MIEMBRO : _____
Mtro. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

Huancayo, de del 2021

Falsa portada

Asesor:

MG. LUIS ANTONIO VISURRAGA CAMARGO

Dedicatoria

Infinita gratitud a nuestras familias, especialmente a nuestros padres y hermanos, quienes con su apoyo y motivación hicieron que cumpliéramos uno de nuestros principales objetivos de nuestra vida de ser profesionales al servicio de la sociedad.

Las Autoras

Agradecimiento

A Dios nuestro divino redentor, a las autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, quienes nos brindaron sus conocimientos teóricos, prácticos en la culminación de nuestra carrera profesional.

Nuestro profundo agradecimiento a nuestro asesor Mg. Luis Antonio Visurraga Camargo, quien con su dedicación y su tiempo hizo posible la culminación del presente trabajo.

Y de manera muy especial a la empresa Caja Huancayo por facilitarnos la información para la culminación de la presente investigación.

Las Autoras

Contenido

Caratula	i
Hoja de aprobación de jurados	ii
Asesor:.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Contenido	vi
Contenido de tablas	9
Contenido de figuras	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
CAPITULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación del problema	18
1.3. Formulación del problema.....	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Social.....	19
1.4.2. Teórica.....	19

1.4.3. Metodológica.....	20
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo General	21
1.5.2. Objetivos Específicos	21
CAPITULO II.....	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes (Nacionales e Internacionales).....	22
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	31
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	37
CAPITULO III.....	39
HIPÓTESIS.....	39
3.1. Hipótesis General	39
3.2. Hipótesis específicas.....	39
3.3. Variables.....	39
2.1. Método de Investigación	41
2.2. Tipo de Investigación	41
2.3. Nivel de Investigación	42
2.4. Diseño de la Investigación.....	42
2.5. Población y Muestra	43
2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	46

2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	47
2.8. Aspectos éticos de la investigación	47
CAPITULO V	48
RESULTADOS	48
5.1. Descripción de resultados.....	48
5.2. Contraste de hipótesis.....	54
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	69
Anexo 01: Matriz de consistencia	70
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables	71
Anexo 03: Matriz de Operacionalización del instrumento	72
Anexo 04: Instrumento de investigación.....	74
Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento	76
Anexo 06: La data de procesamiento de datos.....	86
Anexo 07: Consentimiento informado	88

Contenido de tablas

Tabla n° 1: <i>Población</i>	44
Tabla n° 2: <i>Muestra</i>	45
Tabla n° 3: <i>Morosidad</i>	48
Tabla n° 4: <i>Incumplimiento de pago</i>	49
Tabla n° 5: <i>Deuda Vencida</i>	50
Tabla n° 6: <i>Sistema financiero</i>	51
Tabla n° 7: <i>Productos de ahorro</i>	52
Tabla n° 8: <i>Productos de crédito</i>	53
Tabla n° 9: <i>Correlación de hipótesis general</i>	55
Tabla n° 10: <i>Correlación de hipótesis específica 1</i>	57
Tabla n° 11: <i>Correlación de hipótesis específica 2</i>	58

Contenido de figuras

Figura n° 1: Análisis de morosidad por producto – I semestre 2019	16
Figura n° 2: Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales.....	17
Figura n° 3: Morosidad.....	49
Figura n° 4: Incumplimiento de pago	50
Figura n° 5: Deuda vencida	51
Figura n° 6: Sistema financiero	52
Figura n° 7: Productos de ahorro	53
Figura n° 8: Productos de crédito	54

Resumen

El presente trabajo de investigación **La Morosidad de los Clientes y el Sistema Financiero de la Caja Huancayo en el año 2018**, plantea como problemática ¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018?, respectivamente el objetivo general determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo en el año 2018. El tipo de investigación es Aplicada, nivel investigación correlacional, diseño no Experimental, Descriptivo y Correlacional Causal. La población en la investigación estuvo conformada por 257 trabajadores y con una muestra de 155 trabajadores entre funcionarios y Analistas de Crédito. El instrumento de investigación que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario con una escala de medición de 5 alternativas. La investigación demostró como resultado que existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018. Considerando el índice Rho Spearman en relación al objetivo general nos dice que al 95% de confianza, existe una correlación positiva fuerte con un valor de 0.893 y un p valor de 0.000, por ello se concluye que existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018. Se sugiere a la Gerencia Mancomunada de la Caja Huancayo y a los responsables del Área de Créditos, realizar capacitaciones constantes a los asesores y discutir que permita despejar las fallas recurrentes.

Palabras claves: Morosidad, Sistema Financiero.

Abstract

The present research work *The Delinquency of Clients and the Financial System of Caja Huancayo in 2018*, poses as problematic: What relationship exists between delinquency of clients and the financial system of Caja Huancayo, in 2018? respectively, the general objective to determine the relationship that exists between customer delinquency and Caja Huancayo's financial system in 2018. The type of research is Applied, correlational research level, Simple Correlative Descriptive design. The population in the research was made up of 257 workers and a sample of 155 workers among Credit Officials and Analysts. The research instrument that was used for data collection was the questionnaire with a measurement scale of 5 alternatives. The investigation showed as a result that there is a direct and significant relationship between customer delinquency and the financial system of Caja Huancayo, in 2018. Considering the Rho Spearman index in relation to the general objective, it tells us that at 95% confidence, there is a strong positive correlation with a value of 0.893 and a p value of 0.000, therefore it is concluded that there is a direct and significant relationship between the delinquency of clients and the financial system of Caja Huancayo, in 2018. Suggests to the Joint Management of Caja Huancayo and those responsible for the Credit Area, to carry out constant training for the advisors and discuss how to clear up recurring failures.

Keywords: Delinquency, Financial System.

Introducción

En la actualidad se ha constituido un problema, la morosidad en el sistema financiero, por parte de los micros y pequeños empresarios, quienes no pueden cumplir con sus compromisos crediticios de acuerdo al cronograma de pagos suscrito con la institución financiera. Por estas razones se realizó la siguiente Tesis titulada “La morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018”, planteando como problemática ¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018?

Respectivamente el objetivo formulado fue: Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018, desarrollando esta investigación con el método general científico, el tipo de investigación será aplicada, el nivel de investigación será correlacional, utilizando una población de 257 trabajadores con un tamaño de la muestra de 155 trabajadores y utilizaremos la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, para obtener información y el análisis de datos lo realizaremos con el programa Excel y para la estadística descriptiva e inferencial el programa SPSS-25.

El contenido del presente trabajo de investigación se divide en 5 Capítulos, de acuerdo al siguiente detalle:

En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, problema general, problema específico, justificación social, teórica y metodológica, Objetivos, Objetivo general,

objetivos específicos.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, comenzando por los antecedentes, nacionales, internacionales, las bases teórico científicas, marco conceptual, las hipótesis y variables de la investigación, así como la operacionalización de variables.

En el Capítulo III, se desarrolla la metodología, el método, tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra, así como la técnica de investigación e instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo IV, se desarrollan la descripción de los resultados de la investigación, contraste de hipótesis.

En el Capítulo V, se desarrollan el análisis y discusión de los resultados de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, la referencia bibliográfica y los anexos respectivos.

Las autoras.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional de acuerdo a lo que menciona (El Boletín, 2016) la morosidad es uno de los grandes problemas para el sistema bancario. Un conflicto que ahonda en países como “San Marino o Chipre donde casi uno de cada dos créditos (46,8% y 45,6%, respectivamente) concedidos a particulares y empresa registran una mora”, según los datos del FMI donde se descuentan las provisiones constituidas. Por otra parte, “Italia es uno de los países que tienen altos porcentajes de morosidad, teniendo el puesto de décimo país del mundo con mayor morosidad bancaria, con el 18%”. Por su parte, España, pese a descender en los últimos trimestres la tasa de morosidad, registra un 6,3%, lejos de otros países como EEUU (1,5%), Francia (4,0%) o Reino Unido (1,4%).

A nivel nacional “la morosidad de la banca cerró el 2017 en 3,04%, la tasa más alta en 12 años, según la Asociación de Bancos del Perú. Entre enero y noviembre del 2017, la banca castigó créditos por S/3.506 millones, según la SBS”. (El Comercio, 2018).

Acorde con los datos y registros reportados por los bancos y las cajas municipales a la SBS, tanto la participación de créditos que han entrado en mora y los denominados créditos “incobrables” del sector retail y mediana empresa mostraron incrementos significativos en el último año.

Así mismo, por los datos últimos que proporciono la SBS, la morosidad de las deudas de consumo de la banca es el 2,9% del total de créditos, si a esta se le suma los créditos que han sido declarados como perdida, que las instituciones lo consideren en su patrimonio por ser

incobrables, el porcentaje de morosidad (mora acida) se eleva al 8,3% de esta cartera registrada.

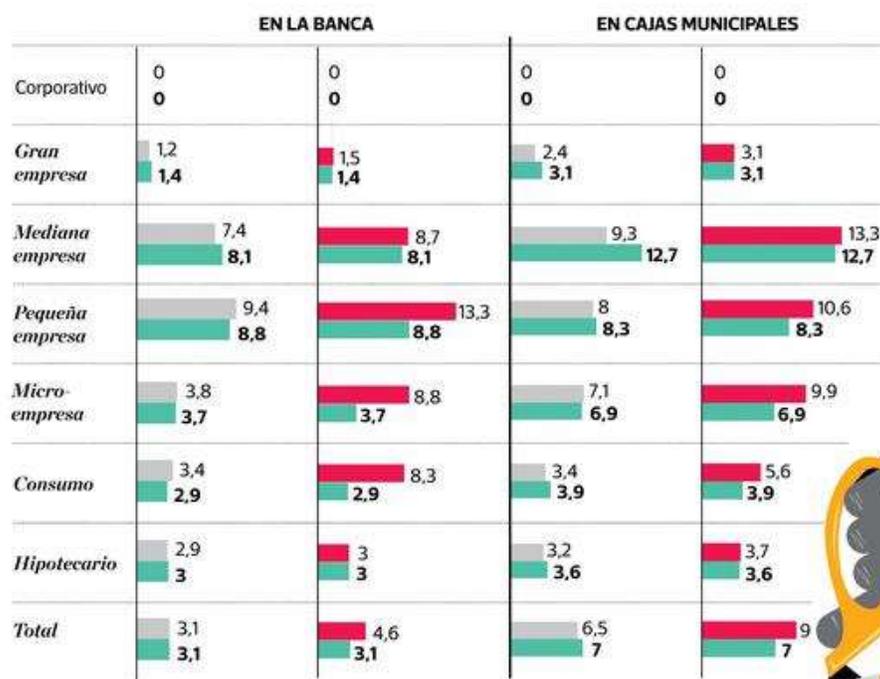
Las entidades financieras más preciso las cajas municipales, se han especializado en brindar atención a los emprendedores del país y también a los informales, quienes encuentran un soporte para lograr créditos que les permitan ser competitivos en el mercado.

Figura n° 1:

Análisis de morosidad por producto – I semestre 2019

Análisis de la morosidad por producto en el primer semestre (%)

■ Morosidad jun. 2018 ■ Morosidad jun. 2019 ■ Morosidad 'ácida' (jun. 2019)*



Nota: Adaptado de *Análisis de morosidad por producto – I semestre 2019*, Diario el comercio, 2019.

La figura n° 1 muestra que, al tratarse de préstamos a personas naturales, los retrasos de los créditos se han incrementado, debido a la incorporación de nuevos mercados o

Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales se identifica en la figura n° 2 muestra los porcentajes de morosidad de Caja Huancayo con respecto al producto de préstamos de créditos microempresas con un 4.64% del año 2018. Por otro lado, con respecto de créditos de consumo la morosidad de préstamo es de 3.67% del año 2018.

Habiéndose analizado la realidad problemática de la Caja Huancayo y teniendo como problema principal la morosidad de los clientes y el sistema financiero cabe mencionar que la morosidad se da por distintos factores como la inadecuada evaluación para el análisis de los créditos otorgados a los clientes y la inadecuada eficacia administrativa del deudor. Así mismo la morosidad influye en el sistema financiero ocasionando, restricciones en el otorgamiento de préstamos, elevación de tasas de interés y por parte de la institución podría bajar su clasificación de riesgo.

Por lo cual se plantea como problema: ¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018?

1.2. Delimitación del problema

Delimitación Espacial

A realizarse en la sede institucional de la Caja Huancayo, ubicado en la Calle Real 338, Provincia de Huancayo, Departamento de Junín, así como en sus agencias ubicadas en los distritos de El Tambo y Chilca.

Delimitación Temporal

En cuanto al desarrollo de la presente tesis, hemos considerado desarrollarlo durante los meses de agosto del 2019 a agosto del 2020.

Delimitación Conceptual

Esta investigación nos permitió investigar sobre las diferentes teorías y principios, las conceptualizaciones, las investigaciones previas y los antecedentes, de las variables morosidad y sistema financiero con sus respectivas dimensiones e indicadores.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes en los productos de ahorros de la Caja Huancayo, en el año 2018?
2. ¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes en los productos de créditos de la Caja Huancayo, en el año 2018?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La investigación beneficiará a los empresarios que desarrollan distintos tipos de actividades empresariales, a profesionales que se desempeñan en la materia de finanzas, a los jóvenes que desean investigar el tema planteado, puesto que la investigación analizó correctamente la situación de la morosidad y el sistema financiero en Caja Huancayo.

1.4.2. Teórica

La investigación se basa en la su justificación de los aportes teóricos que se desprendan como resultados de esta investigación que refiere a la morosidad y como estas repercuten en el sistema financiero. Ayudará a enriquecer los conocimientos de la morosidad de los

clientes en el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018. Siendo de vital importancia por el contenido teórico y podrían ser referentes para otras investigaciones en el campo financiero a nivel local y nacional.

Además, que, al finalizar la investigación, los resultados obtenidos podrán guiar y ser un ejemplo a futuras investigaciones sobre el tema.

1.4.3. Metodológica

La justificación metodológica radica en que puede servir de base o como antecedente para futuras investigaciones relacionadas al tema tanto en el contexto local, nacional como internacional.

El proceso metodológico y estratégico será aquella que de una orientación para la morosidad además de obtener información relacionada al sistema financiero.

Los objetivos de esta investigación son claros, por ende, se utilizará el método cuantitativo, con el tipo de investigación aplicado, con el nivel de investigación correlacional y con el diseño de investigación no experimental, descriptivo y correlacional causal, porque no se hará la manipulación de las variables, también se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, determinando la relación de las variables de estudio.

De la misma forma la investigación realizada servirá como un proceder a futuras investigaciones relacionado al problema investigado, por ende, también puede ser criticado y mejorado.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes en los productos de ahorro de la Caja Huancayo, en el año 2018.
2. Determinar la relación que existe entre morosidad de los clientes en los productos de créditos de la Caja Huancayo, en el año 2018.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes (Nacionales e Internacionales)

Internacionales

Soto, C. (2016). *“Análisis del nivel de morosidad en Almacenes Créditos Rosi, de la ciudad de Zaruma, periodo 2015”*. (Pregrado) Universidad Técnica de Machala.

La investigación se lleva a cabo en base a la necesidad del almacén de la empresa, de tener un conocimiento del nivel de morosidad con el que se manejó durante el periodo en mención. Por lo que hoy en día no cuenta con políticas de cobranza apropiada y considera que este es uno de los elementos que podría estar afectando todo el ciclo de gestión de cobranza. Por esto se requiere la elaboración de la investigación que sea base de referencia para decisiones apropiadas en beneficio de la actividad operativa en el presente y futuro y permita subsanar los errores cometidos en el periodo de gestión. Resultados; se cumplió con los objetivos planificados dentro de la investigación al poner en práctica un análisis correcto del nivel de morosidad del almacén “Créditos Rosi” de la ciudad de Zaruma del periodo 2015; de la que se percibe el logro de objetivos específicos; “la evaluación de la cartera vencida del almacén e identificación de las deficiencias en el proceso de crédito y cobranzas del almacén con relación a la morosidad”. La investigación concluye el nivel de mora que se manifiesta en la empresa en el periodo investigado es de un 22%, la misma que se ponen en manifiesto por el área de cobranza mediante entrevistas, encuestas, que afectan de una u otra forma los resultados del periodo, porque el margen o

porcentaje de utilidad que percibe la empresa disminuye por el impacto de las morosidades en las ganancias netas.

Lopez, J. & Quizhpe, S. (2020). *“Estudio comparativo de la morosidad que presentan las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 4 en el periodo 2015-2019: propuesta de gestión financiera”* (Pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas de la ciudad de Sangolqui.

Tiene como objetivo principal realizar un estudio comparativo de los niveles de morosidad y eventos de riesgo operativo que presentan las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1 y 4 de la provincia de Pichincha del sector financiero popular y solidario del Ecuador. Con este fin se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Los deficientes procedimientos de otorgación de crédito provocan un riesgo operativo en las cooperativas, ocasionando una dificultad para la recuperación de cartera generando altos niveles de morosidad, especialmente en el segmento 4 con respecto al segmento 1? El respectivo análisis tiene como muestra de estudio 4 cooperativas del segmento 1 y 6 cooperativas del segmento 4, de las cuales se obtiene información mediante una investigación documental y de campo. Con la recopilación de dicha información se identifica y analiza los riesgos operativos mediante la metodología AMFE, para luego proceder a realizar la comparación de ambos segmentos y determinar la incidencia que tienen los riesgos operativos del proceso de crédito en la morosidad de ambos segmentos. El resultado del estudio ayuda a detectar los riesgos que en la mayoría de veces se manifiesta en escalas de calificación crediticia y recuperación de la cartera por áreas y luego plantear estrategias, políticas de gestión del proceso de crédito de las financieras del sector 4

donde el riesgo tiene mayor recuperación en la variabilidad de índices de morosidad. Le detecto a tiempo los informes mas relevantes para dar solución inmediata y apropiada en mejora del proceso de crédito de manera general, pero dando mayor interés en las fases de detalladas y bajar el nivel de morosidad en a la empresa.

Asanza, D. (2016). *“Estudio y análisis de la cartera de una empresa de servicios definiendo el índice de morosidad y medidas para reducirla”*. (Maestría). Escuela Superior Politécnica del Litoral.

El objetivo principal del presente proyecto fue demostrar las afectaciones que ocasionan a una empresa de servicios el mantener un alto índice de morosidad, principalmente al comprobar que es recurrente ese problema y que debe ser superado para un mejor manejo de la entidad analizada, permitiendo realizar una proyección aplicando la metodología definida en el proyecto. Se busca con la metodología definida que la empresa pueda visualizar de una forma rápida y sencilla un modelo de la tendencia de la cartera de clientes con problemas de incobrabilidad, con lo que se pueden realizar la aplicación de normativas para la reducción del riesgo crediticio. Con el análisis realizado se obtuvieron resultados que pueden contribuir con la implementación de regulaciones en la empresa de servicios logrando con el tiempo evitar el crecimiento del riesgo de crédito. La investigación concluye que de acuerdo a la comparación de la cartera total de cada año con los saldos mensuales que para el período 2012 fueron de 34,29% y para el período 2013 fue de 13,20%, por lo que en sus balances se genera montos superiores que no han sido reconocidos determinando a finales del período 2012 una cuenta por cobrar de \$18.086.872,59 y al finalizar el período 2013 el valor de cuentas por cobrar \$ 6.791.516,65; lo que afecta

indudablemente al flujo de efectivo de la organización que es restado en los estados contables y financieros del periodo una variación del 2.44% en la liquidez total de los periodos investigados.

Fiallos, A. (2017). “*Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*”. (Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.

El riesgo de crédito es uno de los más importantes dentro del Sistema Bancario Privado del Ecuador. Con el objetivo de conocer la afectación de las variables macroeconómicas sobre los niveles de morosidad se ha utilizado la técnica de Regresión Lineal Múltiple, Análisis Discriminante y Datos de Panel, que permitieron conocer el comportamiento de la variable morosidad frente a cambios en las variables macroeconómicas. El desarrollo del modelo econométrico de determinantes de morosidad macroeconómicos permitió aportar a la literatura sobre el riesgo de crédito, pues históricamente los estudios se han realizado sobre variables microeconómicas, es por ello que se identificó variables que pueden afectar directamente a la cartera morosa de los bancos privados, lo que nos permitió realizar una estimación de un modelo a corto plazo. Una vez identificado el modelo que arrojó mejores resultados, se realizó proyecciones de la variable morosidad que permitieron conocer su comportamiento futuro. La técnica de análisis discriminante, se desarrolló con el objetivo de obtener una reclasificación de los datos utilizados. Esto permitió “analizar a la morosidad como una variable categórica y los resultados obtenidos dieron un rango de clasificación alto, medio y bajo. Al estudiar la teoría de datos de panel, se pudo concluir en base a la data utilizada, que no es posible realizar esta técnica de estudio debido al umbral de tiempo

utilizado en la muestra”. Conclusiones; los resultados encontrados, nos indican que la realidad económica del país es estable y balanceado al comparar con los primeros años que se investigó, ya que se encuentran bajos niveles de morosidad. Pese a ello, estos resultados se ven repercutidos frente a los diversos cambios que se manifiesten en la economía nacional.

Sainz, I. (2017). “*El Comportamiento Financiero de las Entidades de Micro finanzas: Análisis Empírico del Crecimiento y de las Crisis de Morosidad*”. (Doctorado). Universidad de Cantabria.

El objetivo de esta tesis es analizar, de manera conjunta y a través de un estudio empírico, el crecimiento y las crisis del sector de micro finanzas. Por un lado, se analiza el desarrollo del sector de micro finanzas, teniendo en cuenta el efecto moderador que tiene el crecimiento económico sobre la influencia del desarrollo del sector financiero en el desarrollo del sector de micro finanzas. Por otro lado, se analizan los factores que influyen en las dificultades de las IMF, lo que permite profundizar en los factores que pueden favorecer un crecimiento del sector sostenible. Estos dos análisis muestran una visión más completa del comportamiento financiero del sector de micro finanzas, favoreciendo su desarrollo futuro y evitando que se repitan los errores del pasado. En el primer análisis se utiliza una muestra de 2473 observaciones, que corresponden a 411 IMF pertenecientes a 66 países diferentes, con información entre el año 1998 y el año 2011. Los resultados indican dos efectos conjuntos. Por un lado, en países con bajo crecimiento económico, el desarrollo del sector financiero disminuye el desarrollo del sector de micro finanzas, dando lugar a un efecto sustitución entre ambos sectores. Por otro lado, en países con alto crecimiento económico, el desarrollo del sector financiero

fomenta el desarrollo del sector de micro finanzas, dando lugar a un efecto complementario entre ambos sectores. En el segundo análisis se utiliza una muestra compuesta por 4463 observaciones de 832 IMF, pertenecientes a 74 países, comprendidas entre el año 2003 y el año 2011. Los resultados indican que el fracaso de una institución de micro finanzas está significativamente afectado por una serie de variables como los factores internos operativos, los factores internos financieros, las variables del macroentorno y las variables institucionales.

Nacionales

Castillo, A. & Cardenas, F. (2016). *“Factores Determinantes De La Morosidad En Las Cajas Municipales De Ahorro Y Crédito En El Perú”*. (Maestría). Universidad del Pacifico.

El base objetivo de estudio es determinar los factores que tienen incidencia en la determinación de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú a través de la aproximación de una función de regresión lineal, así mismo la investigación de los variados factores que la determinan clasificándose estos en micro y macroeconómicos. Para un estudio y análisis detallado de los periodos 2001 y 2014, los resultados nos muestran que las variables tanto micro y macroeconómicos son las que repercuten más en el análisis de morosidad, siendo el más destacable el producto bruto interno, las colocaciones de crédito, la liquide a moneda nacional, el desempleo; ratio, número de agencias y los que restan de mora.

Mendez, J. (2016). *“Tecnología crediticia y su relación con la morosidad en el Sector Micro Financiero- Trujillo 2016”*. (Pregrado). Universidad Cesar Vallejo.

La presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la tecnología crediticia y la morosidad en el sector Micro Financiero de la

ciudad de Trujillo año 2016. La metodología de la investigación es científica, nivel de investigación básica, diseño no experimental descriptiva correlacional transversal, la técnica de estudio es la encuesta y el instrumento es el cuestionario las que permitieron medir la tecnología crediticia y los niveles de morosidad. Conclusiones; se encontró relación inversa entre ambas variables de estudio tanto tecnología crediticia y morosidad del rector financiero, a razón de que los niveles de mora en el sector micro financiero para el 2016 tienen un promedio de 5.3% a causa de la informalidad de los créditos entregados, un 85% su los desembolsos pertenecen a la microempresa informal y falta de revisión y análisis posterior al desembolso, en la que se puede determinar que la tecnología de crédito está relacionada con los altos índices de morosidad que manifiestan las organizaciones.

Ingles, R. & Salazar, A. (2017). *“La morosidad y su relación a la rentabilidad en el sistema financiero que presentan sus estados financieros en la SMV y en la FENACREP durante el periodo 2012-2015”*. (Pregrado). Universidad Peruana Unión.

El presente estudio determina la relación entre la morosidad y la rentabilidad financiera, económica y margen financiero de las empresas del sector financiero que presentan sus Estados Financieros en la SMV y en la FENACREP, 2012 – 2015. Los datos manipulados fueron publicados en la SMV siendo 59 empresas en 4 periodos. El estudio realizado es de tipo correlacional con diseño no experimental longitudinal retrospectivo. “Se usó como dimensiones de morosidad a la cartera atrasada y cartera de alto riesgo, mientras que en dimensiones de rentabilidad se usó, la financiera, económica y margen financiero”. El estadístico de correlación que se empleó en la investigación es la rho de Spearman. Resultados; no hay relación fuerte entre cartera

atrasada y el ROE, cartera atrasada y el ROA, cartera de riesgo alto y ROA. Conclusiones; existe relación directa y significativa entre la cartera atrasada y el margen financiero; cartera de alto riesgo y ROE y la cartera de alto riesgo con el margen financiero. Por los tanto; la cartera atrasada se relaciona directa y significativamente con el margen financiero y la cartera de alto riesgo con el ROE y el margen financiero. Ante ello se recomienda ampliar los periodos de investigación para conseguir resultados más acordes al mercado actual; y conseguir una mejor selección de otorgamiento de créditos ya que las variables morosidad muestran impacto negativo y con mucha relevancia a la rentabilidad de las organizaciones.

Huarcaya, L. (2018). *“Factores Asociados Al Cierre de Empresas del Sistema Financiero Peruano, Un Enfoque de Análisis de Supervivencia, Periodo 2001 - 2016”*. (Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú.

La investigación persigue el objetivo de determinará los factores que se relacionen al cierre de periodos de las empresas del sector financiero peruano, en base a un enfoque de análisis de supervivencia para los años 2001- 2016. La metodología fue la científica, general y enfocado para fundamentar la idea funcionalista, científico y de medición estadística. El modelo que sigue la investigación se basa en el estudio de Cox (1972). Tipo de investigación aplicativo, diseño experimental correlacional. Población de estudio constituida por 57 organizaciones financieras registradas en la Superintendencia de banca y seguros y AFPS en los años 2001 y 2016. Conclusiones; los factores con mayor influencia a la supervivencia de las empresas financieras son la rentabilidad y la liquidez las mismas que disminuyen la probabilidad de cierre de una manera significativa y la morosidad, la misma que eleva esta probabilidad,

mientras que se logró determinar que la solvencia tenga relación directa y significativa con esta probabilidad determinada.

Palabras claves: Sistema financiero, Análisis de supervivencia, Modelo de Cox.

Mafaldo, R. (2019). *“Evolución del Crédito del Sistema Financiero de la Región Loreto, Periodo 2012 – 2016”*. (Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El sistema financiero de la región Loreto se encuentra conformada por Bancos, Financieras, y Cajas y Edpymes; que son las encargadas de suministrar los recursos necesarios que necesitan los agentes para llevar adelante las diversas actividades económicas; y los usuarios se encuentran agrupados en “Empresas” y “Personas”. Por otro lado, los créditos fueron otorgados en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera. El objetivo de la presente investigación es analizar la evolución del sistema financiero de la región Loreto, en el periodo 2012 – 2016. Para ello, se llevó a cabo la presente investigación de tipo Descriptivo y de diseño No Experimental, analizando el comportamiento de los créditos, los que evolucionaron positivamente año a año durante toda la serie en estudio, al haberse incrementado a una tasa anual promedio de 11.92%. En ese mismo sentido, los créditos fueron otorgados mayoritariamente por los “Bancos” que colocaron el 82.31% de los créditos. En segundo orden de importancia están las “Cajas y Edpymes”, al haber otorgado el 13.60% de los créditos; y, finalmente, las “Financieras” con el 4.09%. Los créditos fueron dirigidos principalmente a las “Empresas” en un 58.37%, mientras que las “Personas” recibieron el 41.63%. Por otro lado, el análisis del tipo de moneda muestra que los créditos del sistema financiero de la región Loreto fueron otorgados en “Moneda Nacional” en un 85.99%, y en “Moneda Extranjera” en 14.01%. A modo de conclusión, se puede

afirmar que los créditos del sector financiero de la región Loreto, durante el periodo 2012 – 2016, evolucionaron positivamente año a año, fueron colocados por los Bancos, tuvieron como principales usuarios a las Empresas, y fueron realizados en Moneda Nacional.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Morosidad

De acuerdo con (Díaz, 2009, p. 45) la morosidad “es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”.

Según explica (Lopez R. , 2014, p. 24) “es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible”.

Según el (Código Civil de Perú , 2015) en el artículo 1333 afirma: “El obligado incurre en mora desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación. No es necesaria la intimación para que la mora exista”.

Para (Coral, 2014, p. 75) describe que “la morosidad es el incumplimiento de pago que tiene como consecuencia la mora, la cual provoca ausencia de ingresos que puede llevar a situaciones de incapacidad para afrontar compromisos de pago, por tal es necesario un análisis en la gestión de cobranzas”.

De acuerdo con las definiciones acerca de morosidad, se considera a la actividad que el deudor práctico, ya sea de personería natural o jurídica, que incumple el pago de su obligación, de manera global; una morosidad es el incumplimiento de una obligación financiera. Moroso, es el individuo que provoca mora, se requiere de un documento

contractual ya sea contrato, cheque, factura u otros de cobro general, con las que se reflejen a detalle las condiciones de la mora. En sentido de recomendación; un moroso es el que ha producido un retraso de pago de tres meses y que el monto ahora es mayor por que incurre en intereses al monto real.

2.2.1.1. Dimensiones

a. Incumplimiento de pago

Según explica (mieconomia, 2018) es la “falta de pago de un préstamo o cualquier otro tipo de violación de las condiciones de un contrato de préstamo”.

El autor (Garg, 2018, p. 86) afirma que: “cuando la organización está frente a un incumplimiento, lo primero es identificar el problema o razón del incumplimiento. Conocer el incumpliendo que presenta de suma importancia sobre todo antes de proceder con alguna acción ya que cada tipo de incumplimiento tiene distintas estrategias de acción o proceso”.

Son pocos los casos de menor a un mes, la falta de pago se da cuando no ejecutan el pago en el transcurso de 330 días hábiles.

b. Deuda vencida

La deuda cuyo vencimiento ya se ha producido. “Esta deuda pasaría a ser exigible por el acreedor ya sea porque ha finalizado el plazo de devolución, o bien, porque se han cumplido los requisitos a los que estaba sometida. A partir de este momento se pueden calcular intereses de demora”. (Mytriplea, 2018)

Por lo que la deuda vencida ocurre cuando al transcurso del pago establecido para su abono no se haya respetado. A la vez es la que se estableció expresamente el vencimiento anticipado si se faltan las condiciones establecidas como se da al momento de un abono de una cuota de un crédito.

2.2.2. Sistema Financiero

El sistema financiero “permite que el dinero circule en la economía, que pase por personas y que se realicen transacciones, lo cual incentiva un sin número de actividades, como inversión en proyectos que, sin una cantidad mínima de recursos, no se podrían realizar, siendo esta la manera en que se alienta toda la economía”. (Banco de la Republica en Colombia, 2015)

El ciclo financiero esta englobado por el grupo o conjunto de empresas, intermediarios y mercados en la que se canalizan el ahorro hacia la deuda o también inversiones. A razón de este hay dos caminos para cumplir el traslado de recursos: las finanzas indirectas y directa.

“Las finanzas indirectas requieren la existencia de un intermediario financiero el cual transforma los activos denominados primarios, en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores. Por ejemplo, los bancos comerciales y los fondos mutuos”. . (Instituto Peruano de Economía, 2013). Por otro lado, las consideradas finanzas directas no necesitan la presencia de un intermediario financiero, y las transacciones se lleven a cabo en los mismos mercados financieros de bonos, acciones y otras herramientas financieras.

2.2.2.1. Objetivo

Todo el sistema bancario y financiero ayuda a intermediar entre los excedentes de dinero y lo que quieren prestar o requieran financiamiento. Todo el sistema financiero actúa como intermediario entre los que incurren en excesos de efectivo (dinero) y los que quieren prestar a los que requieren de financiamiento... .. “Es decir, lo que genera el sistema financiero son créditos. Un actor muy importante dentro del sistema financiero son los bancos, que hacen de intermediarios entre los que tienen exceso de dinero y los que lo necesitan”. (Kizirya, 2016)

2.2.2.2. Instituciones que conforman el sistema financiero

- Tenemos los Bancos
- Entidades financieras
- Compañías de seguro
- Aseguradoras, AFP
- El banco de la nación
- COFIDE
- La bolsa de valores
- Bancos de inversiones
- Y la Sociedad nacional de agentes de bolsa.

2.2.2.3. Entes reguladores y de control del sistema financiero

a. Banco central de reserva del Perú

Tiene como función ser regulador de la moneda y los créditos en el sistema financiero, tiene las siguientes funciones:

Incentivar que las tasas de interés del sistema financiero se determinen por una competencia leal y libre que permite regular el mercado, regular la oferta monetaria, administrar correctamente las reservas internacionales (RIN) y emitir billetes y monedas.

b. Superintendencia de banca y seguro (SBS)

Ente que se encarga del control del sistema financiero a nivel nacional, es como un representante del estado que controla todo el sistema bancario, financiero y de seguros. Asimismo, la personería jurídica o natural que cuente con fondos públicos. Es importante saber que es un organismo con autonomía que tiene como objetivo principal de “fiscalizar al Banco Central de Reserva del Perú, Banco de la Nación y demás instituciones financieras cual sea su naturaleza. Esta función puede ser ejercida de manera amplia sobre todo negocio, operación y actividad empresarial”.
(SBS)

c. Comisión nacional supervisora de empresas y valores (CONASEV)

Es institución pública que se encuentra dentro del sector economía y finanzas y tiene como objetivo mantener activo el mercado de valores, velar por un correcto manejo de las empresas y que este dentro de lo normado la contabilidad que lleva. Tiene naturaleza jurídica con derecho público y goza de un derecho autónomo, funcional administrativa y económica.

d. Superintendencia de administración de fondos de pensiones (SAFP)

Al igual que la SBS, es el organismo de Control del Sistema Nacional de AFP.

2.2.2.4. Dimensiones

a. Productos de ahorro

Son productos financieros determinados a acumular el efectivo que se ahorra mes con mes. “A cambio recibimos un beneficio en forma de intereses. Es un producto ideal para mantener el poder adquisitivo ya que el tipo de interés que ofrecen es muy similar a la inflación”. (Beltran, 2014).

Los productos de ahorro son aquellos que en los que se invierte tu dinero con un riesgo muy bajo a cambio de una remuneración muy pequeña. Aunque si bien es cierto que algo de dinero ganas y que nunca vas a perder con estos productos, si la inflación es alta puede que estés perdiendo poder adquisitivo anualmente. Los productos de ahorro más comunes son las cuentas remuneradas, planes de pensiones y depósitos. (Economiaresponsable, 2016).

b. Productos de Crédito

“Un crédito es el producto financiero básico de financiación. Que se encuentra de diferentes tipos según sea la finalidad del dinero solicitado. Así podemos encontrar créditos para comprar un coche, para un viaje, para realizar unos estudios, etc”. (Beltran, 2014).

Son aquellos que te permiten comprar productos o servicios porque te prestan un dinero que no tienes a cambio de pagar un interés. (Economiaresponsable, 2016).

2.3.Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

1. Morosidad

De acuerdo con (Diaz, 2009, p. 45) la morosidad “es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”.

2. Incumplimiento de pago

Según explica (mieconomia, 2018) “es la falta de pago de un préstamo o cualquier otro tipo de violación de las condiciones de un contrato de préstamo”.

3. Deuda vencida

La deuda cuyo vencimiento ya se ha producido. “Esta deuda pasaría a ser exigible por el acreedor ya sea porque ha finalizado el plazo de devolución, o bien, porque se han cumplido los requisitos a los que estaba sometida. A partir de este momento se pueden calcular intereses de demora”. (Mytriplea, 2018)

4. Sistema Financiero

De acuerdo con “El sistema financiero es el conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales), medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (productos de ahorro) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito (productos de crédito)”. (Kizirya, 2016)

5. Productos de ahorro

“Son productos financieros enfocados a acumular el dinero que se ahorra mes a mes. A cambio recibimos un beneficio en forma de intereses. Es un producto ideal para mantener

el poder adquisitivo ya que el tipo de interés que ofrecen es muy similar a la inflación”.
(Beltran, 2014).

6. Productos de Crédito

Son aquellos que te permiten comprar productos o servicios porque te prestan un dinero que no tienes a cambio de pagar un interés. (Economiaresponsable, 2016).

Capítulo III

Hipótesis

3.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018.

3.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de ahorro.
2. Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de Crédito.

3.3. Variables

Variables 1: Morosidad

De acuerdo con (Diaz, 2009) la morosidad es “el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”.

Variable 2: Sistema Financiero

“El sistema financiero es el conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales), medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (productos de ahorro) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito (productos de crédito)”. (Kizirya, 2016)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tema: La Morosidad de los Clientes y el Sistema Financiero de la Caja Huancayo en el año 2018.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: MOROSIDAD	De acuerdo con (Díaz, 2009, pág. 45) la morosidad “es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento (deuda vencida) , destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”.	Incumplimiento de pago	Reporte de cartera morosa	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
		Deuda Vencida	Seguimiento de gestión comercial	
VARIABLE 2: SISTEMA FINANCIERO	“El sistema financiero es el conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales), medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (productos de ahorro) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito (productos de crédito)”. (Kizirya, 2016)	Productos de ahorro	Cuentas	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
			Depósitos	
			Transferencias	
			Giros	
		Productos de crédito	Prestamos	
			Créditos hipotecarios	
			Intereses	
Deudas				

Capítulo IV

Metodología

2.1. Método de Investigación

Método general

Para la presente investigación se empleó el método Científico. (Tamayo, 2011, p. 28) refiere el método científico “es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo”.

Emplearemos el método científico ya que lo que se busca es solucionar un problema, relacionado con las dos variables a investigar.

Método Especifico

Método de análisis: Se emplea por la necesidad de descomponer de lo global en partes con el objetivo de observar las relaciones, similitudes, diferencia, causas, origen, naturaleza y efectos para entender y conocer mucho mejor el problema y cumplir el objetivo de estudio.

Método sintético: El método sintético se utilizará ... “como un proceso de razonamiento que tiene a reconstruir un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata; en consecuencia, de hacer una exposición metódica y breve; en resumen”. (Tamayo, 2011, p. 28).

Método Descriptivo: Nos permite detallar minuciosamente los acontecimientos reales, tomando como base las técnicas e instrumentos de investigación para recolectar la información e interpretarlas posteriormente.

2.2. Tipo de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una investigación del tipo aplicada.

De acuerdo a lo que (Sanchez, 2009, p. 37), nos describe a la investigación aplicada de la siguiente manera:

“La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal (...)”.

La investigación aplicada es práctica, “pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico”. (Vara, 2015, p. 236).

2.3.Nivel de Investigación

La investigación sigue el nivel correlacional, porque tiene como objetivo medir o conocer la relación entre variables de estudio; morosidad y sistema financiero.

La investigación Correlacional ... “tiene como finalidad conocer la relación que existe en dos o más variables en un contexto”. (Hernandez S., 2014, p. 128) “El estudio correlacional evalúa el grado de agrupación entre dos o más variables, es decir evalúa cada variable conjuntamente relacionada y luego miden y examinan la correlación”.

2.4.Diseño de la Investigación

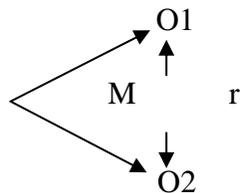
La investigación se direccionará en un diseño no experimental, descriptivo- correlacional causal.

La investigación es no experimental, según (Hernandez S., 2014 p. 126) “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no se varia intencionalmente las variables independientes”.

Es descriptivo de acuerdo con (Hernandez S., 2014, p. 126) “porque pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”.

Es correlacional y causal, “porque se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” y el causal “porque a través de la comprobación de hipótesis no solamente se afirma la o las relaciones entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan, sino que además propone un sentido de comprensión de las relaciones”. (Hernandez S., 2014, p. 132)

Este diseño de investigación tiene la siguiente simbología:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1 (morosidad)

O2 = Variable 2 (Sistema Financiero)

R = Relación de las variables de estudio

2.5. Población y Muestra

Población

(Vara, 2015, p. 261) sostiene que la población es “el conjunto de elementos (personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, etc.) globales, finitos e infinitos, a los que pertenece la población y

la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación”.

Para la presente tesis se ha considerado como población al número de trabajadores de la caja Huancayo sede central y agencias ubicadas en los distritos de El Tambo y Chilca que llegan a 257 trabajadores.

Tabla n° 1:

Población

Dirección	N° de Trabajadores	%
Oficina Principal Calle Real N° 341 – 343	52	20%
Ag. Chilca Calle Real N° 555-557 – Chilca, Junín, Huancayo	32	12%
Ag. Parque Los Héroes Av. Huancavelica N° 603 Chilca, Junín, Huancayo	27	11%
Ag. 13 De Noviembre Av. Huancavelica N° 400 – 416 El Tambo, Junín, Huancayo	28	11%
Ag. El Tambo Av. Mariscal Castilla N° 1456 El Tambo, Junín, Huancayo	35	14%
Ag. Av. Huancavelica - El Tambo Av. Huancavelica N° 1959 – 1961 El Tambo, Junín, Huancayo	29	11%
Ag. Ciudad Universitaria Av. Mariscal Castilla N° 156 El Tambo, Junín, Huancayo	26	10%
Ag. Ciudad Universitaria Ii Jr. Catalina Huanca N° 148 El Tambo, Junín, Huancayo	28	11%
Total	257	100%

Fuente: Elaboración propia

Muestra

La muestra es la parte representativa de la población. La muestra de la presente tesis es de tipo no probabilística. Para el presente proyecto se ha estimado como muestra a 155 trabajadores de la Caja Huancayo sede central y agencias ubicadas en los distritos de El Tambo y Chilca.

La muestra se ha obtenido aplicando la siguiente fórmula

$$n = \frac{Z_o^2 p \cdot q N}{e^2 (N - 1) + Z_o^2 p \cdot q}$$

Dónde:

n = Muestra

$Z_o = 1.96$ (límite de confianza)

p = Probabilidad de acierto (50%)

q = Probabilidad de no acierto (50%)

N = Población total (257 trabajadores)

e2 = Margen de error (5%)

1 - α = Intervalo de confianza (95%)

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(257)}{(0.05)^2(257 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 155$$

Tabla n° 2:

Muestra

Dirección	N° de Trabajadores
Oficina Principal Calle Real N° 341 – 343	31
Ag. Chilca Calle Real N° 555-557 – Chilca, Junín, Huancayo	19
Ag. Parque Los Héroes Av. Huancavelica N° 603 Chilca, Junín, Huancayo	16
Ag. 13 De Noviembre Av. Huancavelica N° 400 – 416 El Tambo, Junín, Huancayo	17
Ag. El Tambo Av. Mariscal Castilla N° 1456 El Tambo, Junín, Huancayo	21
Ag. Av. Huancavelica - El Tambo Av. Huancavelica N° 1959 – 1961 El Tambo, Junín, Huancayo	17
Ag. Ciudad Universitaria Av. Mariscal Castilla N° 156 El Tambo, Junín, Huancayo	16

Ag. Ciudad Universitaria Ii Jr. Catalina Huanca N° 148 El Tambo, Junín, Huancayo	18
Total	155

Fuente: elaboración propia

La muestra es de 155 trabajadores.

2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Según (Hernandez S., 2014, p. 217) y otros definen a la técnica de recolección de información como: "el método de recolección de datos de información pertinente sobre las variables involucradas en la investigación".

Continúa, (Hernandez S., 2014, p. 217) A propósito de lo planteado el cuestionario está conformado por preguntas categorizadas, dado que "ofrecen una riqueza técnica más amplia. Las respuestas tienden a ser".

Acorde a los objetivos que se pretende lograr en la investigación, se requiere emplear técnicas entre estas la encuesta, la misma que permitirá recolectar información de campo y posteriormente hacer un respectivo análisis.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se empleó, de la investigación se detallan en el siguiente cuadro.

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario de encuesta sobre morosidad
Encuesta	Cuestionario de encuesta sobre el sistema financiero

2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis se realizó mediante la utilización de software estadístico como el SPSS Versión 25. El instrumento utilizado para realizar la presente investigación fue el cuestionario, y como tal ... “mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud escala ordenada de categorías las que reflejan el nivel de aceptación o no de la afirmación contenida en los enunciados de los respectivos ítems”. (Tamayo, 2011, p. 54)

2.8. Aspectos éticos de la investigación

La investigación se realizó teniendo en cuenta los procedimientos y requerimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes y se solicitó las autorizaciones pertinentes a la Caja Huancayo, para la aplicación del instrumento de la Escala de Likert, sin falsificar los datos recolectados, se respetan los resultados, no se modifican o manejan las conclusiones, simplificar, manipular u ocultar resultados. No se hizo uso de datos e información falsa ni se elaboró documentos intencionados, no se cayó en plagio, se respetó la propiedad intelectual de los autores y se citó de forma correcta cuando se utilizó partes de textos o citas de otros autores.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de resultados

La recolección de la información sobre la variable morosidad se realizó a través de una escala de valoración de 30 reactivos. Este proceso se realizó en una muestra de 155 trabajadores de la Caja Huancayo sede principal y en las agencias de El Tambo y Chilca.

Procederemos a analizar e interpretar los resultados de las variables: Morosidad y sus respectivas dimensiones.

Variable 1: Morosidad

Tabla 3:
Morosidad

		Frecuen cia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	13	8,4	8,4	8,4
	Bajo	51	32,9	32,9	41,3
	Regular	57	36,8	36,8	78,1
	Alto	32	20,6	20,6	98,7
	Muy alto	2	1,3	1,3	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

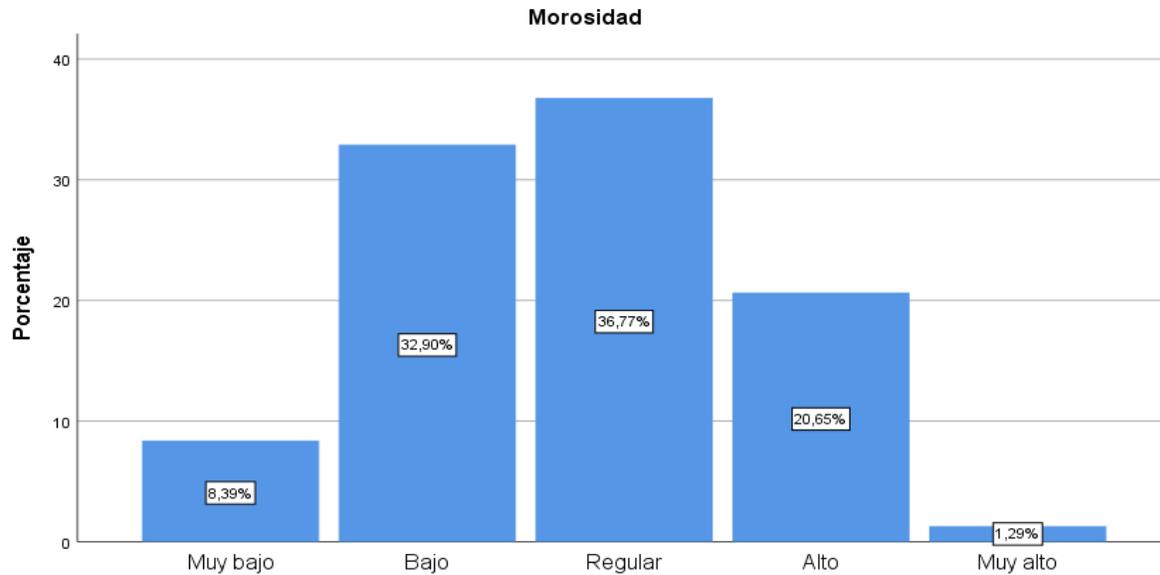


Figura 3: Morosidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 155 encuestados, según la tabla N° 3, un 8.39% y 32.90% manifiesta que el grado de morosidad de los clientes es muy bajo y bajo respectivamente, tanto que un 36.77% de los encuestados manifiesta un grado de regular, en comparación con un 20.65% y un 1.29% que manifiestan un alto y muy alto grado de morosidad respectivamente, percibida también en la figura N° 3.

V 1 Dimensión 1: Incumplimiento de pago

Tabla 4:

Incumplimiento de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	1,9	1,9	1,9
	Bajo	29	18,7	18,7	20,6
	Regular	71	45,8	45,8	66,5
	Alto	42	27,1	27,1	93,5
	Muy alto	10	6,5	6,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

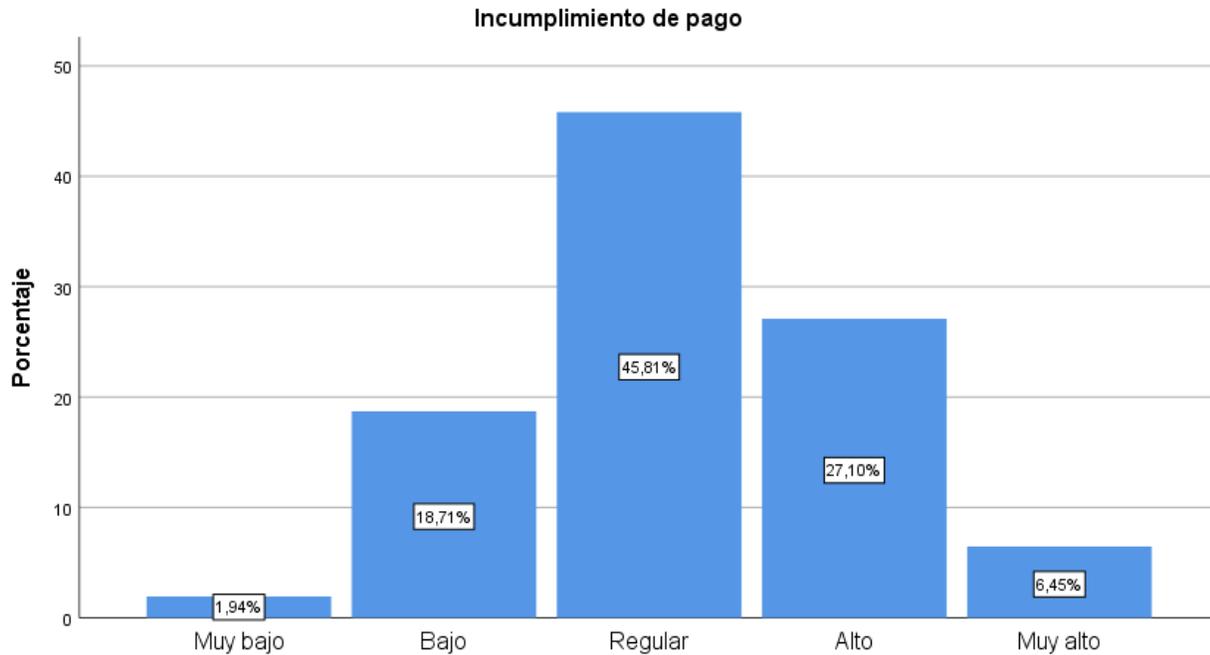


Figura 4: Incumplimiento de pago

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 155 encuestados, según la tabla N° 04, un 1.94% y 18.71% manifiesta que el impacto de los errores en la organización es muy bajo y bajo respectivamente, tanto que un 45.81% de los encuestados manifiesta un impacto regular, en contraste con un 27.10% y un 6.45% que manifiestan una alto y muy alto impacto respectivamente, denotada también en la figura N° 4.

V 1 Dimensión 2: Deuda Vencida

Tabla 5:

Deuda Vencida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	7	4,5	4,5	4,5
	Bajo	48	31,0	31,0	35,5
	Regular	62	40,0	40,0	75,5
	Alto	19	12,3	12,3	87,7
	Muy alto	19	12,3	12,3	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

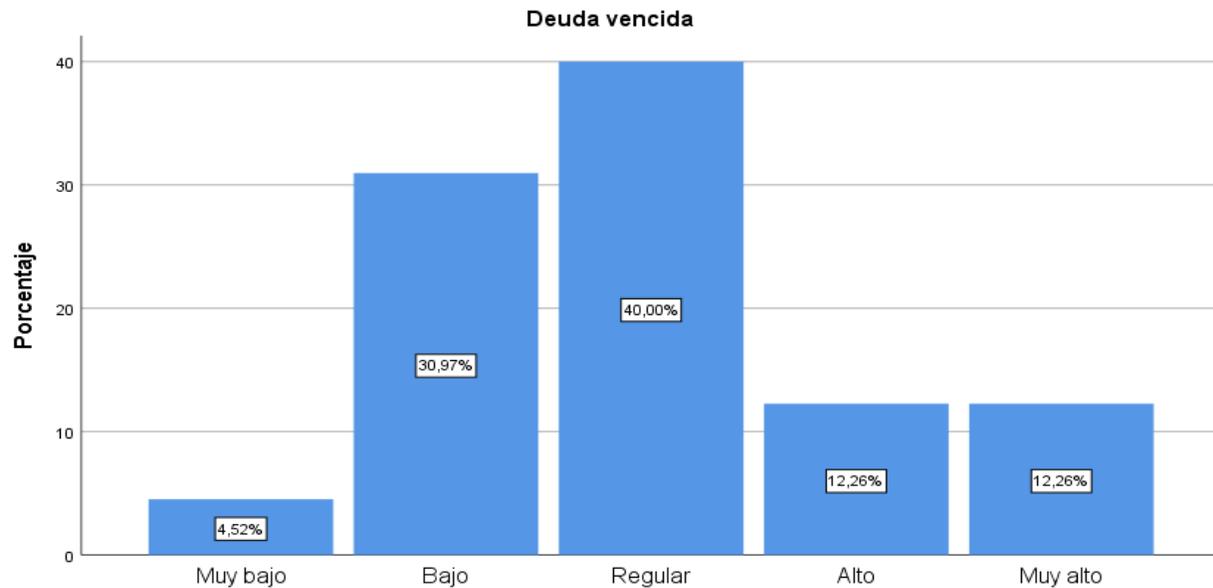


Figura 5: Deuda vencida
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 155 encuestados, según la tabla N° 05, un 4.52% y 30.97% indicaron que la deuda vencida de los clientes es muy baja y bajo; por otro lado, el 40% mencionaron que la deuda vencida es regular; además el 12.26% indicaron que la deuda vencida es alto y muy alto, denotada también en la figura N° 5.

Variable 2: Sistema financiero

Tabla 6:
Sistema financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	3,2	3,2	3,2
	Bajo	18	11,6	11,6	14,8
	Regular	65	41,9	41,9	56,8
	Alto	47	30,3	30,3	87,1
	Muy alto	20	12,9	12,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

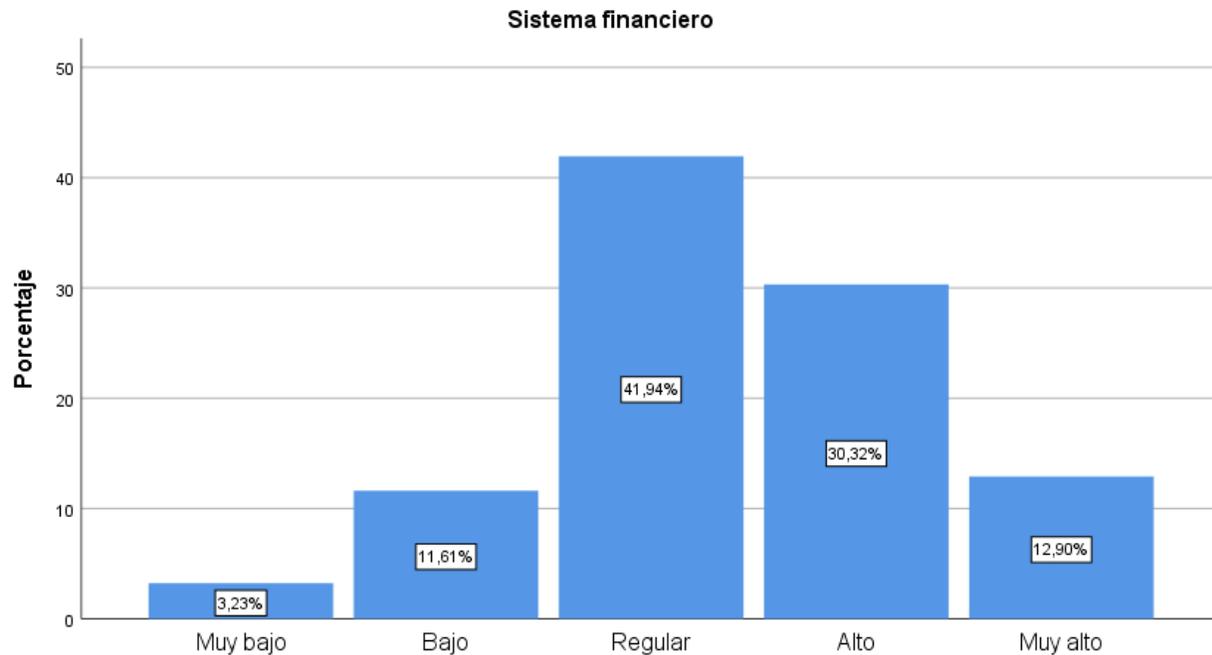


Figura 6: Sistema financiero

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 155 encuestados, según la tabla N° 6, un 3.23% y 11.61% manifiesta que los productos ofrecidos dentro del sistema financiero tienen un grado de interés por parte de los clientes muy bajo y bajo respectivamente; en tanto que un 41.94% de los encuestados manifiesta un interés regular, en contraste con un 30.32% y un 12.90% que manifiestan un interés alto y muy alto respectivamente, denotada también en la figura N° 6.

V 2 dimensión 1: Productos de ahorro

Tabla 7:

Productos de ahorro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	6	3,9	3,9	3,9
	Bajo	25	16,1	16,1	20,0
	Regular	56	36,1	36,1	56,1
	Alto	56	36,1	36,1	92,3
	Muy alto	12	7,7	7,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

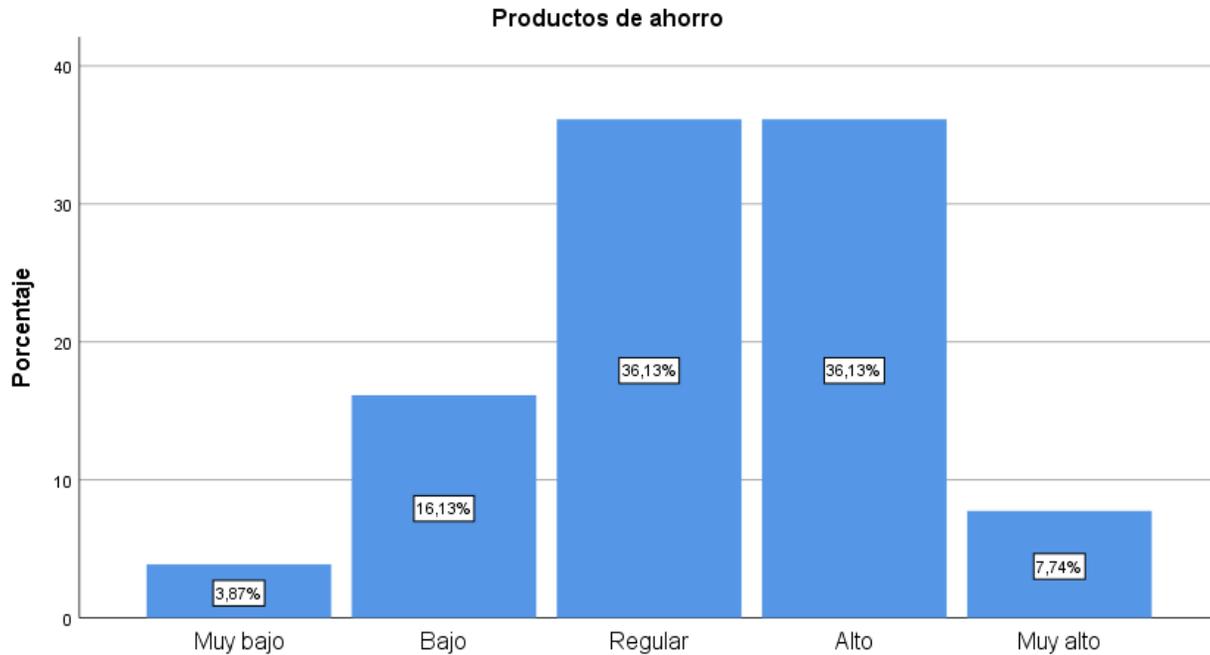


Figura 7: Productos de ahorro

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 155 encuestados, según la tabla N° 7, un 3.87% y 16.13% manifiesta que los productos de ahorro ofrecidos por la Caja Huancayo captan un interés muy bajo y bajo de los clientes respectivamente; en tanto que un 36.13% de los encuestados manifiesta el interés es regular, en contraste con un 36.13% y un 7.74% que manifiestan un interés alto y muy alto respectivamente, denotada también en la figura N° 7.

V 2 dimensión 2: Productos de crédito

Tabla 8:

Productos de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy bajo	16	10,3	10,3	10,3
Bajo	32	20,6	20,6	31,0
Regular	65	41,9	41,9	72,9
Alto	42	27,1	27,1	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

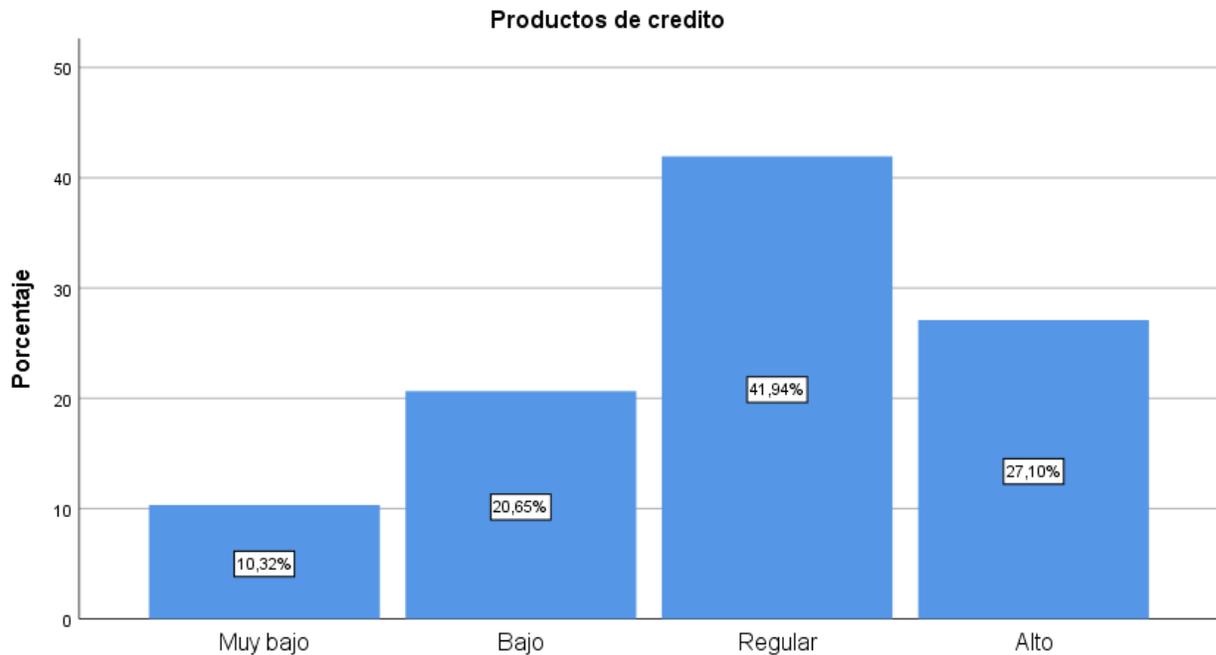


Figura 8: Productos de crédito
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 155 encuestados, según la tabla N° 8, un 10.32% y 20.65% manifiesta que los productos de crédito ofrecidos por la Caja Huancayo captan un interés muy bajo y bajo de los clientes respectivamente; en tanto que un 41.94% de los encuestados manifiestan un interés regular, en contraste con un 27.10% que manifiestan un interés alto, denotada también en la figura N° 8.

5.1. Contraste de hipótesis

Para la prueba de las hipótesis tanto general como específicas se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, ya que según Hernández Sampieri et al. (2014; p 318), ... “la prueba de Rho de Spearman se utiliza cuando se quiere probar la correlación o independencia de dos variables cuando el nivel de medición de las variables es nominal u ordinal”. Se utilizó el software SPSS, versión 25 para probar las hipótesis.

Contrastación de la hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis

H0: No existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018.

H1: Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018.

Calculo estadístico de la prueba

Tabla 9:
Correlación de hipótesis general

			Morosidad	Sistema financiero
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155
	Sistema financiero	Coefficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	155	155

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

Correlación negativa perfecta	- 1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1

Interpretación: se comprueba que existe relación directa y significativa entre las variables de investigación morosidad y la variable sistema financiero ($r_s=0.893$, $p<0.05$) a un nivel positivo fuerte, acorde a una escala de correlación establecida.

Contrastación:

$$N = 155$$

$$r = 0.690$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 11.7915$$

Conclusión: De acuerdo a la prueba de contrastación, se demuestra que el valor obtenido ($t=$) es mayor al valor de confianza dado a la aplicación del instrumento en la muestra seleccionada (95%, $p=1.96$) siendo que $t>1.96$, por lo cual se confirma la validez de la hipótesis existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018.

Contrastación de la hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

a. Planteamiento de la hipótesis

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de ahorro, de la Caja Huancayo, en el año 2018.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de Crédito, de la Caja Huancayo, en el año 2018.

b. Cálculo estadístico de la prueba Correlaciones

Tabla 10:
Correlación de hipótesis específica 1

			Morosidad	Productos de ahorro
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155
	Productos de ahorro	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	155	155

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

Correlación negativa perfecta	- 1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1

Interpretación: Se evidencia que existe una relación significativa entre la variable morosidad y la dimensión productos de ahorro ($r_s=0.721$, $p<0.05$) a un nivel positivo medio, de acuerdo a la escala de correlación dada.

c. Contrastación:

$$N = 155$$

$$r = 0.721$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 12.8703$$

Conclusión: Acorde a los resultados logrados se demuestra que el valor obtenido ($t=12.8703$) es un valor mayor al nivel de confianza establecido acorde al empleo del instrumento de investigación en la muestra seleccionada (95%, $p=1.96$) siendo que $t > 1.96$, ante ello se afirma la validez de la hipótesis; que; existe relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de ahorro financiero.

Hipótesis específica N° 2

a. Planteamiento de la hipótesis

H0: No existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de Crédito, de la Caja Huancayo, en el año 2018.

H1: Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de Crédito, de la Caja Huancayo, en el año 2018.

b. Cálculo estadístico de la prueba

Tabla 11:
Correlación de hipótesis específica 2

				Morosidad	Productos de crédito	
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	de	1,000	,771**	
		Sig. (bilateral)		.	,000	
		N		155	155	
	Productos de crédito	Coefficiente de correlación	de	,771**	1,000	
Sig. (bilateral)			,000	.		
N			155	155		

Correlación negativa perfecta	- 1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1

Interpretación: Se evidencia que existe una relación significativa entre la variable morosidad y la dimensión productos de crédito ($r_s=0.771$, $p<0.05$) a un nivel positivo fuerte, de acuerdo a la escala de correlación dada.

a. Contrastación:

$$N = 155$$

$$r = 0.771$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 14.9752$$

Contrastación: De acuerdo a la prueba de contrastación, se demuestra que el valor obtenido ($t=14.9752$) es mayor al valor de confianza dado a la aplicación del instrumento en la muestra seleccionada (95%, $p=1.96$) siendo que $t>1.96$, por lo cual se confirma la validez de la hipótesis. Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de crédito.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tiene como problemática ¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes en el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018?, respectivamente el objetivo planteado fue determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes en el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018. Primero se definió la variable el sistema financiero está conformado por “El sistema financiero es el conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales), medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (**productos de ahorro**) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito (**productos de crédito**)”. (Kizirya, 2016). Dando como resultado que la correlación es positiva fuerte con un valor de 0.893, lo que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018. Ante ello aseveramos que existe evidencia y hallazgos para aceptar la hipótesis de investigación.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Catillo y Cárdenas (2016), en su tesis: “factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú”, los datos nos permiten considerar que las variables de investigación a nivel micro y macroeconómicas las que muestran un mayor nivel o grado de incidencia dentro del análisis detallado de la morosidad, siendo las más resaltantes el producto bruto interno de servicios, colocaciones, liquidez en moneda nacional , la falta de empleo y los ratios patrimonio/activos; cantidad de agencias y los propios datos que se encontró respecto a la morosidad.

De acuerdo al primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes en los productos de ahorro de la Caja Huancayo, en el año 2018. Se define, según

Brachifield (2000) “La morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas, especialmente a las pymes, las cuales deben soportar plazos de pago excesivos que les obligan a mantener de forma permanente importante saldos de clientes en sus balances”. Dando una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de ahorro. Se evidencia relación positiva a un nivel medio de 0.721, ello lleva a concluir que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica uno.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Mafaldo, R. (2019). “Evolución del Crédito del Sistema Financiero de la Región Loreto, Periodo 2012 – 2016”, dando como resultado que los diversos créditos financieros y bancarios de la región en el periodo analizado 2012 a 2016, han cambiado y pasado por cambios beneficiosos año tras año, que fueron posicionados por los bancos, y tuvieron como usuarios esenciales a las organizaciones y fueron revisadas y analizadas en moneda nacional (nuevos soles).

Siendo consiente del segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre morosidad de los clientes y los productos de créditos de la Caja Huancayo, en el año 2018. Da como resultado una correlación positiva fuerte con un valor de 0.77, lo que nos indica que existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de crédito. Por ello concluimos que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 2.

Encontrando similitud con la investigación de Ingles y Salazar (2017), en su tesis: “La morosidad y su relación a la rentabilidad en el sistema financiero que presentan sus estados financieros en la SMV y en la FENACREP durante el periodo 2012-2015”, los resultados conseguidos, ... “no es relevante la relación entre cartera atrasada y el ROE; cartera atrasada y el

ROA; cartera de alto riesgo y ROA. Mientras que existe una relación significativa entre la cartera atrasada y el margen financiero; cartera de alto riesgo y ROE; cartera de alto riesgo y margen financiero”. Por último, la cartera atrasada se encuentra relacionada de manera directa y significativa con el margen financiero y la cartera de alto riesgo con el nivel de ROE y el margen financiero que se origina.

Finalmente, se encontró ciertas similitudes con las investigaciones antes mencionadas con los resultados de la investigación el cual nos muestra que el 40% de los encuestados posee una deuda vencida, siendo 36.77% el cual muestra unas tasas altas de morosidad; la investigación es un aporte muy relevante en estudios e investigaciones futuras, en concordancia del objetivo planteado en la investigación.

CONCLUSIONES

1. Considerando el objetivo general determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018, y considerando el índice Rho Spearman en relación al objetivo general nos dice que al 95% de confianza, existe una correlación positiva fuerte con un valor de 0.893 y un p valor de 0.000, por ello se concluye que existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018.
2. De acuerdo al objetivo específico 1 determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes en los productos de ahorro de la Caja Huancayo, en el año 2018; y considerando el índice Rho Spearman en relación al objetivo general nos dice que al 95% de confianza, existe una correlación positiva media con un valor de 0.721 y un p valor de 0.000, por ello se concluye que existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de ahorro.
3. Considerando el objetivo específico 2 determinar la relación que existe entre morosidad de los clientes en los productos de créditos de la Caja Huancayo, en el año 2018; y considerando el índice Rho Spearman en relación al objetivo general nos dice que al 95% de confianza, existe una correlación positiva fuerte con un valor de 0.771 y un p valor de 0.000, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de Crédito.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Gerencia Mancomunada de la Caja Huancayo y a los responsables del área de créditos, realizar capacitaciones constantes a los asesores y promover la comunicación que les permita despejar las fallas recurrentes durante el proceso de otorgamiento de crédito. Además de poder evaluar bimestralmente los niveles de deuda del cliente, permitiendo disminuir la morosidad de los clientes.
2. Se sugiere integrar mecanismos de prevención de morosidad, durante el proceso de desembolso del crédito, específicamente al pago oportuno. Además, de la publicación de los resultados para que permita el conocimiento sobre la morosidad de los clientes a los colaboradores de la Caja Huancayo.
3. Se sugiere que para futuras investigaciones plantear un diferente método de investigación, sobre todo en investigaciones de nivel explicativo o exploratorio, para que en los resultados se observen los cambios en la realidad de un espacio y tiempo determinado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asanza, D. (2016). *Estudio y análisis de la cartera de una empresa de servicios definiendo el índice de morosidad y medidas para reducirla*. Guayaquil: Escuela Superior Politecnica del Litoral.
- Banco de la Republica en Colombia. (2015). Obtenido de [banrepcultural.org](http://www.banrepcultural.org): http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sistema_financiero
- Beltran, A. (22 de julio de 2014). Obtenido de <https://www.iahorro.com/ahorro/productos-financieros/tipos-de-productos-financieros-que-existen.html>
- Castillo, A., & Cardenas, F. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Lima: Univerisdad del Pacifico.
- Código Civil de Perú . (2015).
- Coral, F. (2014). *Análisis Econométrico de La Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004-Julio 2009*. Piura.
- Diaz, O. (2009). *Determinantes del Ratio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano*. Bolivia.
- Economiareponsable. (2016). Obtenido de <https://economiareponsable.com/productos-financieros-que-son-y-tipos/>
- El Boletín. (04 de Agosto de 2016). *¿En qué países tienen los bancos más problemas con la morosidad?* Obtenido de <https://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemas-morosidad.html>

El Comercio. (26 de Enero de 2018). *Elcomercio.pe*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/banca-morosidad-alta-12-anos-bajara-2018-noticia-492242-noticia/?ref=ecr>

Fiallos, A. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simons Bolívar.

Garg, N. (2018). *Préstamos de alto riesgo y gestión del riesgo de crédito en la titulización. Informe de política de servicios bancarios*. Obtenido de http://search.ebscohost.com/webauth/login.aspx?serviceauthentication=A0hqyxfk3ANsYPM-q0LLd1YjT1q0CeLsqegt18GL_msJwBtERqluEo-aCr01leJPF-T0me8hCriNp9QxEd3toNOReQ9aypZQTg9YO1y-9-jODT92TSmRYgs0ocUTV42nUNkP83UoGQbaDvvyJ8r7VpGszKQJ6VcIc66Fgx2uIt4fZGeBetnoNIJN

Hernandez S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico.

Huarcaya, L. (2018). “*Factores Asociados Al Cierre de Empresas del Sistema Financiero Peruano, Un Enfoque de Análisis de Supervivencia, Periodo 2001 - 2016*”. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Ingles, R., & Salazar, A. (2017). *La morosidad y su relación a la rentabilidad en el sistema financiero que presentan sus estados financieros en la SMV y en la FENACREP durante el periodo 2012-2015*. Lima: Universidad Peuana Union.

Instituto Peruano de Economía. (Octubre de 2013). *ipe.org*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/sistema-financiero/>

Kiziryra, M. (2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html>

Lopez, J., & Quizhpe, S. (2020). *Estudio comparativo de la morosidad que presentan las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 4 en el periodo 2015-2019: propuesta de gestión financiera*. Sangolqui: Universidad de las Fuerzas Armadas.

Lopez, R. (2014). *Índice de Morosidad*. Barcelona.

Mafaldo, R. (2019). *Evolución del Crédito del Sistema Financiero de la Región Loreto, Periodo 2012 – 2016*. Loreto: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Mendez, J. (2016). *Tecnología crediticia y su relación con la morosidad en el Sector Micro Financiero- Trujillo 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

mieconomia. (2018). *es.mimi.hu*. Obtenido de https://es.mimi.hu/economia/incumplimiento_de_pago.html

Mytriplea. (2018). Obtenido de www.mytriplea.com: <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/deuda-vencida/#:~:text=Deuda%20vencida%20es%20un%20t%C3%A9rmino,vencimiento%20ya%20se%20ha%20producido>.

Sainz, I. (2017). *El comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas análisis empírico del crecimiento y de las crisis de morosidad*. España: Universidad de Cantabria.

Sanchez, H. y. (2009). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Editorial Mantaro.

Soto, C. (2016). *ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD EN ALMACENES CRÉDITOS ROSI, DE LA CIUDAD DE ZARUMA, PERIODO 2015*. Machala: Universidad Técnica de Machala.

Tamayo, M. (2011). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: D.F. Limusa.

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro EIRL.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: La Morosidad de los Clientes y el Sistema Financiero de la Caja Huancayo en el año 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1.¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes en los productos de ahorros de la Caja Huancayo, en el año 2018?</p> <p>2.¿Qué relación existe entre la morosidad de los clientes en los productos de créditos de la Caja Huancayo, en el año 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes en los productos de ahorro de la Caja Huancayo, en el año 2018.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre morosidad de los clientes en los productos de créditos de la Caja Huancayo, en el año 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1.Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de ahorro, de la Caja Huancayo, en el año 2018.</p> <p>2.Existe una relación directa y significativa entre la morosidad de los clientes y los productos de Crédito, de la Caja Huancayo, en el año 2018</p>	<p>V1:</p> <p>Morosidad</p> <p>V2:</p> <p>Sistema Financiero</p>	<p>Morosidad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de pago - Deuda vencida <p>Sistema Financiero</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Productos de ahorro -Productos de crédito 	<p>Método: Científico</p> <p>Tipo: Aplicado</p> <p>Nivel: Investigación Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental, descriptivo y correlacional causal</p>  <p>Población: 257 Trabajadores</p> <p>Muestra Probabilística: 155 Trabajadores</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Análisis de Datos: Uso de datos Procesados a través del paquete estadístico SPSS-V 25</p>

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables

Tema: La morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo en el año 2018.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: MOROSIDAD	De acuerdo con (Díaz, 2009) la morosidad es “el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento (deuda vencida) , destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”.	Incumplimiento de pago	Reporte de cartera morosa	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
		Deuda Vencida	Seguimiento de gestión comercial	
VARIABLE 2: SISTEMA FINANCIERO	De acuerdo con (Kizirya, 2016) “El sistema financiero es el conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales), medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (productos de ahorro) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito (productos de crédito)”.	Productos de ahorro	Cuentas	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
			Depósitos	
			Transferencias	
			Giros	
		Productos de crédito	Prestamos	
			Créditos hipotecarios	
			Intereses	
Deudas				

Anexo 03: Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: MOROSIDA D	Incumplimiento de pago	Reporte de cartera morosa	1. ¿Considera usted para dar un préstamo evaluar el plan de inversión? 2. ¿Para evaluar un préstamo usted evalúa la capacidad de pago? 3. ¿Considera que el cliente entra en morosidad por pérdida de empleo? 4. ¿Considera que el cliente entra en morosidad por mal plan de inversión? 5. ¿Considera que el cliente entra en morosidad por pérdida de negocio? 6. ¿Considera que el cliente entra en morosidad porque saco préstamos por terceros? 7. ¿Considera usted que el cliente entra en morosidad por accidentes?	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
	Deuda Vencida	Seguimiento de gestión comercial	8. ¿Para dar un Préstamo usted evalúa la voluntad de pago? 9. ¿Está informado para saber cómo influye la morosidad en seguimiento de gestión comercial? 10. ¿Considera usted que ha sido capacitado para saber cómo influye la morosidad en el seguimiento de gestión comercial? 11. ¿Considera importante los contenidos del seguimiento de gestión comercial? 12. ¿Sabe usted si está informado como afecta la utilidad con la pérdida?	

VARIABLE 2: SISTEMA FINANCIER O	Productos de ahorro	Cuentas	1. ¿Las cuentas como productos de ahorro ofrecidos a los clientes satisfacen sus expectativas?	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
		Depósitos	2. ¿Los depósitos a cuentas de clientes tienen un proceso estandarizado?	
		Transferencias	3. ¿Las transferencias entre cuentas cumplen con las condiciones dadas al cliente?	
		Giros	4. ¿Los giros de dinero se dan bajo condiciones seguras?	
	Productos de crédito	Préstamos	5. ¿Los préstamos como productos de créditos satisfacen a los clientes?	
		Créditos hipotecarios	6. ¿Los créditos hipotecarios tienen condiciones de revisión y evaluación de los clientes para su aprobación?	
		Intereses	7. ¿Los niveles de intereses se mantiene acorde al mercado para captar clientes?	
		Deudas	8. ¿Se ofrecen alternativas a los clientes para la cancelación total de sus deudas?	

Anexo 04: Instrumento de investigación

Cuestionario

La morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo en el año 2018.

Instrucciones: El presente cuestionario está dirigido al personal de la Caja Huancayo, califique según crea conveniente, teniendo en cuenta que “1” es el menor valor y “5” el mayor, de acuerdo a cada uno de los ítems señalados.

Para ello es necesario tomar en cuenta la siguiente escala valorativa:

1 Nunca 2 Casi nunca 3. A veces 4. casi siempre 5. Siempre

PREGUNTA	Respuestas				
	5	4	3	2	1
1. ¿Considera usted para dar un préstamo evalúa el plan de inversión?					
2. ¿Para evaluar un préstamo usted evalúa la capacidad de pago?					
3. ¿Considera que el cliente entra en morosidad por pérdida de empleo?					
4. ¿Considera que el cliente entra en morosidad por mal plan de inversión?					
5. ¿Considera que el cliente entra en morosidad por pérdida de negocio?					
6. ¿Considera que el cliente entra en morosidad porque saco préstamos por terceros?					
7. ¿Considera usted que el cliente entra en morosidad por accidentes?					
8. ¿Para dar un préstamo usted evalúa la voluntad de pago?					
9. ¿Está informado para saber cómo influye la morosidad en seguimiento de gestión comercial?					
10. ¿Considera usted que ha sido capacitado para saber cómo influye la morosidad en el seguimiento de gestión comercial?					
11. ¿Considera importante los contenidos del seguimiento de					

gestión comercial?					
12. ¿Sabe usted si está informado como afecta la utilidad con la pérdida?					
13. ¿Las cuentas como productos de ahorro ofrecidos a los clientes satisfacen sus expectativas?					
14. ¿Los depósitos a cuentas de clientes tienen un proceso estandarizado?					
15. ¿Las transferencias entre cuentas cumplen con las condiciones dadas al cliente?					
16. ¿Los giros de dinero se dan bajo condiciones seguras?					
17. ¿Los préstamos como productos de créditos satisfacen a los clientes?					
18. ¿Los créditos hipotecarios tienen condiciones de revisión y evaluación de los clientes para su aprobación?					
19. ¿Los niveles de intereses se mantiene acorde al mercado para captar clientes?					
20. ¿Se ofrecen alternativas a los clientes para la cancelación total de sus deudas?					

Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa Cronbach	de	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,902		,934	15

Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación que está compuesto por 20 Ítems y que fue aplicado al 100% de la muestra de 155 personas que laboran en Caja Huancayo. Cada Ítems se evaluó mediante la escala de Likert; este resultado de 0.934 muy cerca de 1, el instrumento tiene el más alto grado de confiabilidad.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables****TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:****La Morosidad de los Clientes y el Sistema Financiero de la Caja Huancayo en el año 2018****AUTOR:**

Bach. CARDENAS CIELO, Xiomy Alexandra

Bach. CABREJOS MARTINEZ, Fiorella Solange

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:**NOMBRE:**

TÍTULO UNIVERSITARIO:

POSTGRADO:

FECHA DE LA ENTREVISTA:

Mensaje al especialista:

Se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que el instrumento de la investigación de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> Las preguntas se comprenden con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado) 						
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta son adecuadas 						
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 						
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018. 						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes en los productos de ahorro de la Caja Huancayo, en el año 2018. 						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación Determinar la relación que existe entre morosidad de los clientes en los productos de créditos de la Caja Huancayo, en el año 2018. 						

Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	SÍ	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente		
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario				

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

Firma del entrevistado

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables****TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:****La Morosidad de los Clientes y el Sistema Financiero de la Caja Huancayo en el año 2018****AUTOR:**

Bach. CARDENAS CIELO, Xiomy Alexandra

Bach. CABREJOS MARTINEZ, Fiorella Solange

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:**NOMBRE:**

TÍTULO UNIVERSITARIO:

POSTGRADO:

FECHA DE LA ENTREVISTA:

Mensaje al especialista:

Se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que el instrumento de la investigación de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> Las preguntas se comprenden con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado) 						
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta son adecuadas 						
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 						
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018. 						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes en los productos de ahorro de la Caja Huancayo, en el año 2018. 						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación Determinar la relación que existe entre morosidad de los clientes en los productos de créditos de la Caja Huancayo, en el año 2018. 						

Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	SÍ	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente		
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario				

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

Firma del entrevistado

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables****TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:****La Morosidad de los Clientes y el Sistema Financiero de la Caja Huancayo en el año 2018****AUTOR:**

Bach. CARDENAS CIELO, Xiomy Alexandra

Bach. CABREJOS MARTINEZ, Fiorella Solange

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:**NOMBRE:**

TÍTULO UNIVERSITARIO:

POSTGRADO:

FECHA DE LA ENTREVISTA:

Mensaje al especialista:

Se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que el instrumento de la investigación de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> Las preguntas se comprenden con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado) 						
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta son adecuadas 						
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 						
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes y el sistema financiero de la Caja Huancayo, en el año 2018. 						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes en los productos de ahorro de la Caja Huancayo, en el año 2018. 						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación Determinar la relación que existe entre morosidad de los clientes en los productos de créditos de la Caja Huancayo, en el año 2018. 						

Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	SÍ	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente		
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario				

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

Firma del entrevistado

82	4	3	2	2	2	1	3	5	4	5	2	5	4	4	4
83	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	2	5	5	5
84	1	4	1	2	2	1	1	5	4	5	3	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	4	4	4
86	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	4	4	3
89	2	3	3	3	4	1	2	3	2	4	2	2	3	4	2
90	1	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
91	3	4	2	4	4	1	3	4	2	3	4	2	4	4	5
92	4	3	3	3	3	3	2	4	5	4	2	4	4	4	4
93	2	2	3	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	2	4
94	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	3	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4
96	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4
97	3	4	3	4	3	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4
100	3	2	4	1	4	3	1	4	4	2	4	2	4	4	2
101	1	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	2	4	1	4	3	1	4	4	2	4	2	4	4	2
103	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	2	2
104	2	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4
105	2	4	3	2	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4
106	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
109	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
110	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
113	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
115	1	3	3	2	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4
116	1	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4
118	2	3	3	1	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4
119	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4
120	3	3	3	4	3	1	3	4	4	2	2	3	4	4	4
121	2	3	2	1	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4
122	2	4	3	4	3	1	2	4	4	4	4	3	2	4	4
123	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4
124	2	3	2	1	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	2
125	3	4	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	4	2	4
126	2	4	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
127	3	3	3	1	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4
128	1	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4
129	3	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4
131	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4
132	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4
133	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4
134	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4
135	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4
138	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
139	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4
141	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4
142	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
143	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	1	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4
145	3	3	3	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	2	2	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
147	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
149	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
150	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
151	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
152	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4
154	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	4	4	4
155	1	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4

Anexo 07: Consentimiento informado

Información:

La presente investigación es conducida por Bach. CARDENAS CIELO, Xiomy Alexandra y Bach. CABREJOS MARTINEZ, Fiorella Solange, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del este estudio es recoger información acerca del tema: La Morosidad de los Clientes y el Sistema Financiero de la Caja Huancayo en el año 2018

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Bach. CARDENAS CIELO, Xiomy Alexandra y Bach. CABREJOS MARTINEZ, Fiorella Solange. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en

cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador:

Bach. CARDENAS CIELO, Xiomy Alexandra
Dni. N° 70033190

Bach. CABREJOS MARTINEZ, Fiorella Solange
Dni N° 75545737





