

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**FACULTAD DE ECONOMÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



---

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES ECONÓMICOS Y SOCIALES EN LA  
MOROSIDAD DE LA CAJA HUANCAYO – AGENCIA PILLCO MARCA, AÑO  
2019**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ECONOMISTA**

**TESISTAS:**

Bach. Econ. SHEYLA GABRIELA CORDOVA CASTIGLIONES

Bach. Econ. LEONOR FRANKLIN SOBRADO ORTEGA

**ASESOR:**

Mg. JULIO CESAR CASTRO CÉSPEDES

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

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

**SHEYLA**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

**FRANKLIN**

## AGRADECIMIENTO

A la Facultad de economía de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, por constituirse en una gran oportunidad de superación y en el logro de nuestra profesion.

A los docentes de la Facultad, que nos brindaron sus conocimientos y experiencias durante el desarrollo de la Tesis, de manera especial al Mg. JULIO CESAR CASTRO CESPEDES por brindarnos su asesoramiento en el campo de la investigación, por sus críticas y orientación en el desarrolló del presente trabajo de investigación.

A los clientes morosos de la Caja Huancayo agencia Pillco Marca por brindarnos un espacio y un tiempo para el desarrollo de las encuestas y contribuir con el desarrollo de tesis.

# INDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
RESUMEN .....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCION.....	8
CAPITULO I .....	9
ASPECTOS ORGANIZACIONALES .....	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2 Formulación del problema .....	10
1.2.1 Problema general .....	10
1.2.2 Problema específico .....	10
1.3 Objetivos de la Investigación .....	10
1.3.1 Objetivo General.....	10
1.3.2 Objetivo Específico.....	10
1.4 Justificación del problema.....	11
1.5 Delimitación de la Investigación .....	11
1.5.1 Delimitación Espacial.....	11
1.5.2 Delimitación Temporal .....	11
CAPITULO II .....	12
ASPECTOS OPERACIONALES .....	12
2. HIPOTESIS, VARIABLES y DEFINICION OPERACIONAL .....	12
2.1 Hipotesis.....	12
2.1.1 Hipotesis General.....	12
2.1.2 Hipotesis Específico .....	12
2.2 Variables.....	12
2.2.1 Variables Independientes .....	12
2.2.2 Variables dependientes .....	12
2.3 Operacionalización de Variables .....	13
CAPITULO III .....	14
MARCO TEORICO .....	14

2.4	<b>Antecedentes de la investigacion</b> .....	14
2.4.1	<b>A Nivel Internacional</b> .....	14
2.4.2	<b>A Nivel Nacional</b> .....	17
2.4.3	<b>A Nivel Local</b> .....	19
2.5	<b>Bases teoricas</b> .....	20
2.5.1	<b>VARIABLE 1</b> .....	20
2.5.2	<b>VARIABLE 2</b> .....	21
2.6	<b>Definicion de Terminos Basicos</b> .....	22
<b>CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO</b> .....		25
4.	<b>METODOLOGIA</b> .....	25
4.1	<b>Ambito</b> .....	25
4.2	<b>Poblacion y Muestra</b> .....	25
4.3	<b>Tipo y Nivel de Investigacion</b> .....	27
4.3.1	<b>Nivel de investigacion</b> .....	27
4.3.2	<b>Tipo de investigacion</b> .....	27
4.3.3	<b>Diseño de investigacion</b> .....	27
4.4	<b>Metodo , tecnicas e instrumentos de Investigacion</b> .....	28
4.4.1	<b>metodos</b> .....	28
4.4.2	<b>Tecnicas</b> .....	28
4.4.3	<b>Instrumento</b> .....	28
4.5	<b>Procesamiento de datos</b> .....	28
4.6	<b>Plan de tabulacion y analisis de datos estadisticos</b> .....	29
4.6.1	<b>para la presentacion de datos</b> .....	29
<b>CAPITULO V</b> .....		30
5	<b>RESULTADOS</b> .....	30
5.1	<b>Resultados del trabajo de campo</b> .....	30
<b>CAPITULO VI</b> .....		44
6	<b>DISCUSION DE RESULTADOS</b> .....	44
6.1	<b>CONTRASTACIÓN CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS</b> .....	44
6.2	<b>CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL</b> .....	45
6.3	<b>CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> .....	46
<b>CONCLUSIONES</b> .....		51
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		53
<b>CAPITULO VII</b> .....		54
7	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	54
<b>ANEXOS</b> .....		56

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la incidencia de los factores económicos y sociales en la morosidad de los clientes de la caja Huancayo agencia Pillco Marca, periodo 2019. Para realizar esta investigación se utilizó el tipo de estudio correlacional con un diseño no experimental. El proceso de obtención de datos se realizó a través de un cuestionario de 10 preguntas, el cual fue aplicado a una muestra de 84 clientes morosos de la caja Huancayo agencia pillco marca. Así mismo se puede mencionar que el método analítico ya que consiste en estudiar variables por separado para ver la relación que existe entre ellas. El tipo de investigación por su naturaleza fue “aplicada”; ya que el marco teórico en general trata de teorías sobre los factores sociales y económicos y la morosidad en la caja Huancayo agencia Pillco Marca - Periodo 2019. Los resultados obtenidos favorecieron para la formulación de las conclusiones, las cuales pretenden ayudar a la entidad a obtener una visión general de las condiciones actuales en la aplicación de los factores económicos y sociales en la morosidad. Los resultados obtenidos demuestran que los factores sociales tales como bajos nivel educativo, alta carga familiar, las enfermedades, el trabajo y los problemas sociales como la inseguridad ciudadana, alcohol o drogas incidieron en la morosidad de pago de los créditos bancarios de la caja Huancayo agencia – pillco marca. El factor educación influye en el grado de compromiso y responsabilidad al asumir un préstamo, en el nivel de seguridad para pagar el crédito y la capacidad de gestión e inversión del crédito obtenido. El factor económico influye en la medida que estos ingresos son bajos, por tanto el crédito se convierte en una oportunidad para suplir sus necesidades básicas; además este factor está interrelacionado con el factor educación, clientes morosos no tienen una buena planificación del dinero y por tanto el crédito se vuelve improductivo.

Palabras Claves: factores económicos, factores sociales, morosidad, entidad financiera, clientes, crédito bancario, plazo de pago, endeudamiento, tasa de interés, préstamo.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the incidence of economic and social factors in the delinquency of clients of the Huancayo agency Pillco Marca, period 2019. To carry out this research, the type of correlational study with a non-experimental design was used. The data collection process was carried out through a 10-question questionnaire, which was applied to a sample of 84 delinquent clients of the Huancayo agency Pillco Marca box. Likewise, it can be mentioned that the analytical method since it consists of studying variables separately to see the relationship that exists between them. The type of research by its nature was "applied"; since the theoretical framework in general deals with theories about social and economic factors and delinquency in the Huancayo box Pillco Marca agency - Period 2019. The results obtained favored for the formulation of the conclusions, which aim to help the entity to obtain an overview of current conditions in the application of financial resources. The results obtained show that social factors such as low educational level, high family burden, illness, work and social problems such as citizen insecurity, alcohol or drugs had an impact on the delinquency of payment of the bank loans of the Caja Huancayo agency - Pillco Marca. The education factor influences the degree of commitment and responsibility when assuming a loan, the level of security to pay the credit and the ability to manage and invest the credit obtained. The economic factor influences the extent to which these incomes are low, therefore credit becomes an opportunity to meet their basic needs; Furthermore, this factor is interrelated with the education factor, delinquent clients do not have good money planning and therefore credit becomes unproductive.

Keywords: economic factors, social factors, delinquency, financial institution, clients, bank credit, payment term, indebtedness, interest rate, loan.

## INTRODUCCION

La investigación: **“INCIDENCIA DE LOS FACTORES ECONOMICOS Y SOCIALES EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA HUANCAYO - AGENCIA PILLCO MARCA, PERIODO 2019”**, se realizo en la ciudad de Huanuco, distrito de Pillco Marca

El presente trabajo está estructurado por cinco (7) capítulos que se describen a continuación: **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.** Descripción del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, la justificación y la delimitación. En el **CAPÍTULO II. ASPECTOS OPERACIONALES.** , Hipótesis General, y específico, variables dimensiones e indicadores, operacionalizacion de variables. En el **CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO.** En este capítulo se presentan los antecedentes, las bases teóricas y definicion de terminos basicos. En el **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.** Se presenta el tipo de investigación, método, población y muestra, técnicas e instrumentos. En el **CAPÍTULO V.** Se presentan los resultados del trabajo de campo, análisis e interpretación de los resultados, en el **CAPÍTULO VI.** Se presenta la discusión de resultados, la contrastación de los resultados y la prueba de hipótesis y finalmente las conclusiones y recomendaciones Y finalmente en el **CAPÍTULO VII** las referencias bibliograficas.



## CAPITULO I

### ASPECTOS ORGANIZACIONALES

#### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En el Distrito de Pillco Marca – Huanuco, La Caja Huancayo agencia Pillco Marca, fue una de las primeras entidades financieras en ofrecer créditos financieros a personas naturales y pequeños negociantes es por ello que cuenta con una cartera confiable y fidelizada , y tiene más de 4 años de funcionamiento, sin embargo, los problemas económicos no fueron ajenas dicha institución financiera, puesto que la morosidad ha ido en aumento perjudicando así la utilidad de dicha institución. En este contexto, debido a que toda entidad financiera lleva en su objetivo la incertidumbre del riesgo, se realizara esta investigación con el fin de conocer la incidencia de los factores sociales y económicos en la morosidad en la Caja Huancayo agencia Pillco Marca.

La Caja Huancayo agencia Pillco Marca así como cualquier institución financiera está sujeto al problema del riesgo crediticio, es decir están en la posibilidad de sufrir una pérdida económica debido a que el cliente no pague a tiempo los créditos que se le otorgo y en el peor de los casos al incumplimiento total en el pago.

Por otro lado, todos los mercados de crédito son ineficientes , esto debido a la información asimétrica que envuelven y La Caja Huancayo agencia Pillco Marca no es ajena a este problema debido a que los asesores financieros conocen más sobre la solvencia del crédito que sus clientes o sujetos del crédito.

Para que los contratos crediticios se cumplan y no haya problemas de iliquidez en el largo plazo es necesario poner las reglas claras y en caso de presentarse conflictos posteriormente es recomendable que se resuelvan satisfactoriamente para ambas partes.

Si una entidad financiera pierde actividad crediticia en el futuro, una de las causas principales podría ser una elevada cartera morosa y esto

constituye un serio problema tanto para el sistema como para la institución. En consecuencia, una institución se vuelve frágil por los niveles altos de morosidad en sus créditos y esto conllevará inicialmente a un problema de iliquidez, que en el largo plazo, probablemente conduzcan al fracaso de la institución.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Existe incidencia de los factores económicos y sociales en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019?

### **1.2.2 Problema específico**

- ¿En qué magnitud los factores económicos inciden en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo - Pillco Marca en el periodo 2019?
- ¿Qué tiempo promedio de morosidad tienen los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019?
- ¿Cuáles son los factores sociales que influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo - Pillco Marca en el periodo 2019?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

investigar la incidencia de los factores económicos y sociales en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019

### **1.3.2 Objetivo Específico**

- determinar en qué magnitud los factores económicos inciden en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo - Pillco Marca en el periodo 2019.

- indicar el tiempo promedio de morosidad tienen los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019
- señalar los factores sociales que influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo - Pillco Marca en el periodo 2019.

#### **1.4 Justificación del problema**

En el presente trabajo de investigación se propone analizar la incidencia de los factores económicos y sociales con la morosidad que existe por parte de los clientes de la Caja Huancayo Agencia Pillco Marca en el periodo 2019, los aspectos económicos son de vital importancia en el pago puntual de los préstamos otorgados por parte de los clientes de la Caja Huancayo, los aspectos sociales son el condicionamiento que se le presenta al cliente para el pago puntual del préstamo debido a que existen muchos factores de esta índole que en ocasiones generan variable el tarazo de los préstamos generando morosidades extremas, explicado estos factores por separado se trata de indicar su incidencia con la morosidad del pago crediticio.

#### **1.5 Delimitación de la Investigación**

##### **1.5.1 Delimitación Espacial**

la presente investigación está referido al análisis de la incidencia de los factores económicos y sociales en la morosidad de la Caja Huancayo Agencia Pillco Marca en el periodo 2019, asimismo está enmarcado y enfocada en una sola institución, Caja Huancayo, una sola agencia que es la agencia Pillco Marca; todo ello debido a la disponibilidad de información y conocimiento del lugar.

##### **1.5.2 Delimitación Temporal**

En este caso nos referimos a un periodo de un año que será el 2019 también por la disponibilidad de información

## CAPITULO II

### ASPECTOS OPERACIONALES

## 2. HIPOTESIS, VARIABLES y DEFINICION OPERACIONAL

### 2.1 Hipotesis

#### 2.1.1 Hipotesis General

los factores economicos y sociales inciden en los niveles de morosidad de los clientes de la Caja Huancayo agencia Pillco Marca.

#### 2.1.2 Hipotesis Especifico

- Existe un nivel alto de incidencia de los factores economicos tales como ingresos economicos, gastos e impuestos en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019.
- El tiempo promedio de incumplimiento de pago que tienen los clientes morosos de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 es de 6 meses .
- Los factores sociales que influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 son en nivel de educacion, la carga familiar, las enfermedades, el trabajo y los problemas sociales.

### 2.2 Variables

#### 2.2.1 Variables Independientes

**X: Factores economicos y sociales**

#### 2.2.2 Variables dependientes

**Y: Morosidad**

## 2.3 Operacionalizacion de Variables

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<b>Variables Independientes</b>	<b>FACTOR ES ECONOMICOS Y SOCIALES</b>	<b>FACTORES ECONOMICOS</b>	Ingreso económico	encuesta
			Gastos	encuesta
			impuestos	encuesta
			Tiempo	encuesta
		<b>FACTORES SOCIALES</b>	Nivel de educación	encuesta
			Carga familiar	encuesta
			Enfermedades	encuesta
			Trabajo	Encuesta
			Problemas sociales	Encuesta
		<b>variables dependientes</b>	<b>MOROSIDAD</b>	<b>PRÉSTAMO</b>
Plazo de pago	encuesta			
Bajas ganancias	encuesta			
incumplimiento de pago	encuesta			
monto crediticio	encuesta			
Inestabilidad económica	Encuesta			
Dificultades	Encuesta			
Salario	Encuesta			
Endeudamiento	Encuesta			

## CAPITULO III

### MARCO TEORICO

#### 2.4 Antecedentes de la investigacion

##### 2.4.1 A Nivel Internacional

❖ Según (VIDAL, 2017), en su trabajo de investigacion denominado: **“LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS DE CHILE”**, **SEBASTIAN ANDRES VIDAL ESPINOZA, CHILE 2017.**

❖ **Propusieron**, que la realidad de nuestro país, en el periodo observado, es una tendencia a tener rentabilidades más restrictivas y que son consecuencias de un aumento en los cambios regulatorios como también por la evolución que han tenido los clientes que se reflejan en leyes que protegen al consumidor final. Por otro lado, al ver la tendencia a la baja que tiene también el índice de morosidad, se puede concluir que las políticas de Riesgo en la admisión de créditos han sido visionarias y se han modificado para regular el otorgamiento con alto nivel de Riesgo. Lo anterior provoca que los Bancos también sean adversos al riesgo y sus estrategias se inclinen a ser más selectivos en la admisión, de tal forma de evitar futuras perdidas por no pago, más que seguir siendo por años sólo una fuerza de venta que genera ingresos por volúmenes de ventas. Se comprobó que usando datos de panel y una metodología donde se parte de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y, llegando a un modelo libre de correlación y heterocedasticidad, se puede construir un modelo con indicadores estadísticos relevantes y variables significativas. Este trabajo también demuestra que la rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco quiere tener. Como por ejemplo el mix entre los distintos productos de la parrilla que puede ofrecer el banco, o también se ve en la política de

gastos, donde siempre se busca el minimizar esa cuenta. Uno de los resultados quizás no esperado del estudio es que no todas las variables seleccionadas poseen el signo del coeficiente que acompaña a cada variable, y que, por coherencia y juicio experto, debiera tener. Esto se produce principalmente por el periodo de observación donde considera un momento del tiempo el cual se va saliendo de una crisis mundial como fueron la “subprime” y hay Bancos que empiezan a tener bajas rentabilidades, en contra de la lógica que uno espera. Otro de los puntos de mejora de este estudio es sobre las variables seleccionadas macroeconómicas que en ningún modelo definitivo fueron determinantes, de hecho, fueron auto eliminadas de la generación del modelo por no cumplir con la estructura de un Panel de datos, ya que cada una de estas variables al ser igual para cada Institución y solo diferenciarse por el periodo, cuando se desarrolla el modelo con variables dicotómicas temporales son eliminadas de la estimación. Uno de los puntos fuertes del estudio se da por la clara diferenciación en los resultados entre aquellas Instituciones financieras que destinan sus esfuerzos comerciales al rubro retail, comparadas con aquellas instituciones que son comercialmente no retail y que sus posiciones en activos frente al sistema son menores. Los bancos más grandes y tradicionales, los modelos desarrollados muestran un nivel de coeficiente de determinación mucho más cercano al 80%. Eso sí el nivel de variables significativa disminuye considerablemente y es más difícil utilizar un modelo que dos variables solamente salieron significativas. Al comparar el resultado obtenido en este estudio con los ya mencionado en capítulo 2, se puede comentar que a diferencia del trabajo que sirve de guía, Chavarín (2015), este si resulta significativo, dentro de nuestro modelo, la variable índice de morosidad, tanto en significancia como de signo en la tendencia esperada. Lo anterior principalmente por el nivel importante de información y periodos con los que se cuenta y además porque la relación prestamos/morosidad en el sistema financiero chileno es importante y marca la diferencia entre bancos. Con respecto a los otros estudios, si comparamos con el de Coral (2009), que consideró a: Bancos, Cajas municipales de ahorro y

crédito y como tercer grupo los microempresarios y Pymes, los resultados para el grupo de Bancos en el sistema financiero peruano son muy similares, encontrando al igual que en este estudio, que la morosidad y la rentabilidad, por medio de la variable ROA, son de signo contrario y además altamente significativas. Podemos concluir, al igual que dicho artículo, que, para conseguir mayores rentabilidades, los bancos están dispuestos a tomar mayores riesgos, sobre todo cuando hay bajos niveles de ingreso, flexibilizando la política de admisión y permitiendo el ingreso al sistema financiero a clientes con un perfil de riesgo más alto. Finalmente se acepta la hipótesis de este estudio, dado que hay evidencia empírica que en cualquier de los modelos desarrollados, e incluso seleccionando la totalidad de bancos o los más importantes, siempre la variable “mora” es significativa y relacionada con el signo esperado, respecto a la rentabilidad. Finalmente podemos ratificar que un buen manejo de los riesgos y por lo tanto un buen desempeño de la contención de la cartera morosa provoca que los beneficios sean mayores, asegurando rentabilidades controladas en años posteriores.

- ❖ Según (BARRENO & MONTOYA, 2009), en su trabajo de investigación denominado: **“PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ‘FERNANDO DAQUILEMA’ DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**.

**Propusieron** implantar un Plan de Riesgo crediticio, para evitar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Credito “ Fernando Daquilema”; **concluyendo**, que el riesgo crediticio considerado como el mas importante en la intermediacion financiera, se defien como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los prestamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas. La colocacion de fondos en operaciones productivas tambien implica asumir el riesgo crediticio con las consiguientes repercusiones en la liquidez y en la rentabilidad. Por esta razon, la tarea crucial de la institucion financiera de credito consiste en realizar un analisis previo



de alta calidad que posibilite a la misma minimizar el riesgo inherente de cada operación.

#### **2.4.2 A Nivel Nacional**

- ❖ Según (CORREA, 2012), en su trabajo de investigación denominado: **“LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA REGION LA LIBERTAD”**.

**Concluye** que el elevado índice de Morosidad afecta la Rentabilidad de las Cajas Municipales, de tal manera que desde el año 2007 ha ido incrementado el aumento de créditos Refinanciados, las provisiones, los castigos de créditos, venta de cartera, lo cual ha afectado a la rentabilidad de las Cajas Municipal y el hecho de que se haya generado mayor utilidad en el 2011 respecto del año 2010. No significa que se pase por alto los indicadores antes mencionados.

La mayor concentración de Ratio de Mora es en los segmentos micro empresa esto debido a factores externos al existir la presencia de una 16 variedad de oferta para el microempresario dentro de la región, y mucho más que ahora la banca empezado a ver con buenos ojos a este tipo de segmento, por lo que muchos de los clientes se encuentran sobre endeudados, y los factores internos. Sería una parte importante la presión sobre los asesores de negocios en la colocación y cumplimiento de Metas.

La calidad de la Cartera se está viendo afectada por un mayor número de Créditos Refinanciados, reprogramaciones, y además que muchas de las colocaciones son a largo plazo. Esto hace que se corra con el riesgo de no obtener una utilidad de acuerdo a las colocaciones.

- ❖ Según (APARICIO,C. y MORENO,H., 2001 - 2011), en su trabajo de investigación denominado: **“CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA**

## **BANCARIA Y EL CICLO ECONOMICO:UNA MIRADA AL GASTO EN PROVOCIONES BANCARIAS EN EL PERU”**

**Propusieron**, Analizar los mecanismos de trasmision del ciclo economico sobre la calidad de la cartera crediticia del sistema bancario peruano, medida atraves del gasto en proviciones bancarias; **demonstrando** que el gasto en proviciones es un indicador de calidad de cartera crediticia bancaria. Este indicador seria mas adecuado que la morosidad bancaria para analizar la calidad de cartera crediticia en contextos de auge economico. La morosidad se basa en un defincion contable basada en el muenro de dias de mora, que no incorpora castigos; por ello, esta variable solo puede ser explicada por el rezago de la variable dependiente y su evolucion no esta mjuv vinculada al cicloo economico. En cambio, el gasto en proviciones incorpora los castigos y, por su construccion, tiene mayor relacion con el ciclo economico, lo que permite que sea explicado por variables macroeconomicass en contestos de auge economico.

- ❖ Según (CORAL, 2010), en su trabajo de investigacion: **“ANALISIS ECONOMETRICO DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS Y DEL SISTEMA BANCARIO PERUANO”**.

**Tiene como objetivo**, identificar a tarves de modelos de panel data, cuales son las variables que afectan la tasa de morosidad en las Instituciones Financieras Bancarias como Microfinancieras. La informacion y los estudios sugieren que hay importantes diferencias en el comportamiento de la morosidad de las entidades Microfinancieras, lo que de deberia quedar reflejado en la diferencias del tamaño de los parametros calculados a traves de la regresion de los datos del panel; **llegando a la conclusion**, que la caidad de cartera en el Peru ha venido mejorando en los ultimos años, sin embargo la presencia de un componente inercial en la morosidad debe ser tomada en cuenta por el ente regulador y las instituciones involucradas, dado que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimentara resistencias a la baja.

De otra parte, el indicador de morosidad depende, entre otros aspectos, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con lo que trabaja su administración y personal operativo. No obstante, también el entorno macroeconómico influye en su determinación. Al respecto, el objetivo principal de este estudio es identificar que variables internas y del entorno influyen en la calidad de cartera de créditos.

### **2.4.3 A Nivel Local**

- ❖ Según (CAMPOS, 2017), en su trabajo de investigación denominado: **“LA MOROSIDAD CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. - PERIODO 2016”- PROVINCIA HUANUCO.**

**Propuso** que el grado de influencia de los créditos directos a usuarios es significativa en la calidad de la Cartera Bancaria de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, esto no solo en lo que se refiere a las encuestas sino a otros resultados a través de evaluación de los EE. FF de la CMAC Huancayo –Provincia de Huánuco con Ratios Financieras.

El Riesgo Crediticio afecta de manera directa sobre el Cumplimiento de objetivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, entendiéndose en materia económica y Financiero riesgo Crediticio como las posibles pérdidas que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contra partes con las que se relacionan. **En tal sentido toda empresa tiene por objetivo** generar Utilidad para con sus dueños, por lo que también implicaría mucho el hecho de hacer un buen análisis de riesgo 17 de mercado cuando se trabaja en un Mercado Financiero, ya que de eso dependerá el cumplimiento de los objetivos que desean alcanzar. → Los créditos con bajas tasas de interés otorgados a las Microempresas afectan de manera positiva en el nivel de Utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, En términos económicos se dice que aún bajo costo la demanda será mayor, es así que esta teoría fue comprobada por

los estudiosos de esa ciencia y una vez más la presente investigación demuestra este argumento, dado que más los trabajadores encuestados de la Caja Huancayo han manifestado estar de acuerdo que los Créditos con bajas tasas si influyen y así como también nos aclararon que influye y de manera positiva. No obstante, debido a las políticas empleadas de las Entidades Financieras no pueden ofrecer tasas muy bajas, dado que no sería saludable para el mercado Financiero y la libre competencia.

- ❖ Según (BRAVO, PAREDES, & SIPION., 2014), en su trabajo de investigación denominado: **“LA EVALUACION EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS Y LA MOROSIDAD CREDITICIA EN LOS CREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A”**.

**Propusieron** determinar en que manera la evaluacion de creditos otorgados a las MYPES en la caja Mnicipal de Ahorro y Credito Huancayo, influye la morosidad en el periodo – 2013; llegando a la conclusion de que, la calidad de informacion obtenida por la Caja Municipal de Ahorro y Credito Huancayo S.A. agencia Huanuco para la evaluacion de los credito de MYPES es deficiente y carecen de veracidad y que la conformidad de las garantias obtenidas es deficiente las mismas que influyeron negativamente en el cumplimiento de los Pagos, generando morosidad.

## **2.5 Bases teoricas**

### **2.5.1 VARIABLE 1**

- **MOROSIDAD**

Teoría De Morosidad (Fernandez, 2011) La editorial jurídica Cívitas (Aranzadi-Thomson Reuter) ha publicado la obra titulara “Manual de Morosidad Bancaria” donde este trabajo recoge de forma sintética y novedosa los elementos básicos que debe conocer sobre la materia bancaria. Facilita nociones sobre teoría general de los contratos, origen de los impagos, la mecánica de la intermediación financiera y el sistema de dotaciones bancario, principios del análisis de riesgos, gestión del activo crediticio, instrumentos jurídicos para la defensa del derecho de crédito, herramientas de recobro pre-contenciosas, Derecho Concursal y

otros aspectos relativos a las insolvencias punibles y la Ley de Protección de Datos. Los impagados bancarios tienen una idiosincrasia poco tratada. La morosidad en el mundo bancario es muy diferente a la que se produce en otros sectores empresariales o profesionales, tiene mayores consecuencias en la economía real, en la vida de los particulares, está mejor adaptada a las herramientas de tutela judicial y cuenta con mayor complejidad técnica. En morosidad bancaria se habla de ratios de mora contable y temprana, de reservas de liquidez, de intermediación financiera e instituciones de inversión, de dotaciones específicas y genéricas, de daciones en pago, de refinanciaciones, compensación convencional, etc. Entre la mora en sentido genérico y la mora estrictamente bancaria hay muchos elementos en común, pero muchos otros diferentes y específicos, que de algún modo también pueden servir de guía a la primera.

### **2.5.2 VARIABLE 2**

- **FACTORES ECONOMICOS Y SOCIALES**

Las determinantes económicas, sociales son el conjunto de variables que determinan el nivel de morosidad de las socias y socios que conforman los grupos de ahorros comunales.

Bremetch, investigador peruano, identificó como determinantes sociales de la morosidad: la ocupación, el nivel de instrucción y la carga familiar. Los determinantes económicos los relacionó con la experiencia crediticia, la experiencia en la actividad y la condición económica declarada (Bremetch, 2014).

(Cespedes, 2015), en su investigación, concluyó como factores determinantes de la morosidad bajo dos dimensiones: económica y social. Señaló como factores económicos causantes de la morosidad: los bajos ingresos de los negocios y la mala administración; como factores sociales: la enfermedad, robo, accidentes o imprevistos generadoras de incumplimiento de pago; también se identificó que en ocasiones los clientes morosos son justamente amigos o familiares de las personas responsables de la evaluación de los créditos.

Sharma y Zeller ofrecen importantes lecciones sobre algunas variables que se deben tener en cuenta para asegurar el éxito de un programa de crédito solidario, sobre la base de evidencia para Bangladesh y Madagascar<sup>2</sup>, como son el tamaño del grupo, el monto del préstamo, la diversificación de la cartera y la existencia de lazos sociales.

(Dongo, 2009) explica la probabilidad de mora en el pago de los créditos hipotecarios de las familias como función del nivel de renta y del ratio de servicio de deuda del cociente entre a riqueza neta del sector privado y el número de créditos hipotecarios, de la tasa de variación del desempleo y del ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades inmobiliarias, así como de las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes.

## 2.6 Definición de Terminos Basicos

- **AHORRO:** “El ahorro es la diferencia entre ingreso y consumo, cuando una persona o institución gasta (consume) menos de lo que gana (ingreso), se dice que ahorra; al contrario, cuando gasta más de lo que gana se dice que desahorra (ahorro negativo)”. (Gestiopolis.com, s.f.)
- **GASTO:** El gasto es el uso de un cierto dinero presupuestado, ya sea por parte de un individuo, una empresa, una organización o un Estado, para obtener a cambio un bien o un servicio determinado. En ese sentido, el término es sinónimo de egreso, es decir, lo contrario de un ingreso. (Raffino M. E., 2020)
- **IMPUESTO:** Es una parte de la renta del ciudadano, que el Estado percibe con el fin de proporcionarse los medios necesarios para la producción de los servicios públicos generales (Marco, 2009)
- **INGRESO ECONOMICO:** Se denomina ingreso al incremento de los recursos económicos que presenta un organización, una persona o un sistema contable, y que constituye un aumento del patrimonio neto de los mismos. (Raffino M. E., 2020)
- **PROBLEMAS SOCIALES:** define el problema social como “situación social de desequilibrio, desajuste, desorganización o falta de armonía, o situación normal que, en su proceso de crecimiento, enfrenta a una crisis que obliga a una reformulación radical. (Ander-Egg, 2010)

- **PRESTAMO:** es la concesión de uso de un activo en particular por su propietario a otra persona o entidad que implica un compromiso de respuesta dentro de un plazo determinado y por lo general sujetos a un cierto aumento. Depende del tipo de activo envuelto y cuál es el fin al que se destina el término préstamo puede adquirir otras definiciones. Si es un inmueble será llamado por arrendamiento. Y si los bienes son muebles, la definición será alquiler. Si el activo es el dinero, el préstamo puede adquirir la definición de financiación o de crédito, que implica por lo general el pago de intereses, calculados a una tasa de interés sobre el monto prestado (Nunez, 2015)
- **GARANTIA :** una garantía es un **contrato** o compromiso exigible mediante el cual alguna de las partes de una transacción se compromete a que, en caso no se cumpla con lo pactado o surja algún inconveniente, se protegerán los derechos del afectado intentando reducir al máximo cualquier perjuicio (Roldán, 2017)
- **TASA DE INTERES:** En el ámbito de la economía y las finanzas, el concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o bien a la rentabilidad de los ahorros. Se trata de un término que, por lo tanto, permite describir al provecho, utilidad, **valor** o la ganancia de una determinada cosa o actividad (Merino, 2012)
- **EMPLEO:** generación de valor a partir de la actividad producida por una persona. Es decir, el empleado contribuye con su trabajo y conocimientos en favor del empleador, a cambio de una compensación económica conocida como **salario** (Gil, 2015)
- **ASESOR DE CREDITO:** Persona que dentro de una empresa del sistema financiero, se encarga de evaluar las condiciones favorables para el otorgamiento de créditos
- **CARTERA:** “conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista”. (Werner, 2004, pág. 74)
- **CARTERA MOROSA:** Es aquella mora que se considera a partir del 1er día de retraso de pago de una cuota de crédito.

- **CREDITO:** “Es una **cantidad de dinero que se le debe** a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una **persona**”. (Pérez Y Merino, 2017)
- **CREDITO BANCARIO:** “Es aquel ofrecido por un banco a sus clientes. En este caso, el banco se convierte en **acreedor** al entregar un cierto monto al cliente, que pasa a ser **deudor**. La devolución del **préstamo** debe realizarse según los requisitos acordados; de lo contrario, pueden aplicarse distintos tipos de puniciones”. (Pérez Y Merino, 2017)
- **FACTORES:** “Entendemos por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos”. (**Bembibre, 2009**)
- **INTERESES:** “Es la remuneración a que el acreedor tiene derecho a percibir del deudor por la suma de dinero que se le adeuda”. (Blanch Y González)
- **INTERMEDIARIO FINANCIERO:** “Son aquellas personas, entidades o instituciones que ofrecen servicios financieros desempeñando una función económica entre los ahorradores y empresas que requieren de financiación”. (MytripleA, 2016)
- **ILIQUIDEZ:** Falta o ausencia de liquidez.
- **LIQUIDEZ:** “Capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería”. (Bernstein, 1999)
- **LINEA DE CREDITO:** “Es **una herramienta crediticia** ofrecida a gobiernos, empresas o individuos por bancos o consorcios financieros, en los que se estipula de antemano un monto total que se pone a disponibilidad del solicitante, por lo general en una cuenta bancaria o algún instrumento financiero, de donde podrá disponer fondos hasta alcanzar el tope”. (Raffino, 2018)
- **MOROSIDAD:** “Lentitud, dilación, demora. Falta de actividad o puntualidad, en este caso en el pago de un préstamo”. (Munguia, 2014)



- **PRESTAMISTA:** Es la “persona o entidad que cede dinero a otros en concepto de préstamo, obteniendo a cambio un interés determinado”. (MytripleA, 2016)
- **PRESTATARIO:** “persona o entidad que recibe dinero en préstamo, aceptando la obligación de retornarlo de acuerdo con unas condiciones establecidas que incluyen el abono de interés determinado”. (MytripleA, 2016)
- **RENDIMIENTO:** Es la ganancia que permite obtener una cierta operación
- **RIESGO :** Es la posibilidad de que ocurra un evento no previsto
- **UTILIDAD :** Es el **interés**, provecho o fruto que se obtiene de algo.

## **CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO**

### **4. METODOLOGIA**

#### **4.1 Ambito**

En la presente investigación de Tesis incidencia de los factores económicos y sociales en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 utilizaremos el paradigma cuantitativo ya que usaremos la recolección de datos sobre las variables y analizarlos para probar hipótesis.

La perspectiva cuantitativa nos permite examinar los datos numéricos que se abordan en este capítulo cuando se realiza las encuestas y se tiene que especificar el porcentaje que representa las respuestas según el número de casos consultados. en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La investigación cuantitativa es valiosa porque estudia aspectos particulares y generaliza desde una sola perspectiva, obteniéndose la información de la población y muestra que se estudia en esta tesis

#### **4.2 Poblacion y Muestra**

##### **Poblacion**

En la presente investigación nuestra población será de 270 clientes morosos de la Caja Huancayo agencia Pillco Marca.

## Muestra

La muestra según Hernández Sampieri se define de la siguiente manera: “La muestra es un sub-grupo de la población, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características que llamamos población” (Sampieri H. , 1991)

Para la presente investigación utilizaremos el muestreo probabilístico, en la que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos se obtiene definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de análisis.

Aplicación de la población en la fórmula para hallar la muestra:

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

Donde:

N = 270 morosos de la Caja Huancayo agencia Pillco Marca

n = Tamaño de la Muestra

p = Probabilidad de Éxito 50% (0.5)

q = Probabilidad de Fracaso 50% (0.5)

e = Nivel de Precisión 5% (0.05)

z = Limite de Confianza 95% = 1.96

$$\text{entonces } \frac{(1.96^2) * 0.50 * 0.50 * 270}{(270 - 1) * 0.05^2 + 0.50 * 0.50 * (1.96^2)} = 84$$

la muestra sera 84 clientes morosos a los que realizaremos las encuestas.

## 4.3 Tipo y Nivel de Investigacion

### 4.3.1 Nivel de investigacion

La presente investigación es de nivel descriptivo – correlacional; es descriptivo, por cuanto se oriento a analizar la Incidencia de los Factores Economicos y Sociales en la Morosidad de la Caja Huancayo - agencia Pillco Marca, a su vez es correlacional porque se evaluó la relación que existe entre dos variables: factores economicos y sociales y la morosidad de la caja huancayo (Baptista, 2010, pág. 36).

Los estudios cuantitativos correlacionales miden cada variable presuntamente relacionada y también miden y analizan la correlación, tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba (Baptista, 2010, pág. 36)

### 4.3.2 Tipo de investigacion

En el presente trabajo investigación es de tipo aplicada ya que persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad antes que el desarrollo de teorías. Su principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos, con un margen de generalización limitado.

Según ((TAMAYO Y TAMAYO, Mario, 1999 pag 45); en su libro “**APRENDER A INVESTIGAR**”, la investigacion **aplicada** persigue fines mas directos e inmediatos.

### 4.3.3 Diseño de investigacion

El diseño es no experimental, porque no se manipula deliberadamente ninguna variable, sino, se recopila e interpreta información en función a las variables de trabajo. Por otro lado; el tipo de diseño es el transversal ya que mediante esta se recabará información en una determinada fecha, y en función a ellas se harán las discusiones y recomendaciones.

Según ((TAMAYO Y TAMAYO, 1999 pag 47) en su libro “**APRENDER A INVESTIGAR**”, el diseño **no experimental** es más bien de grado,

debido a que no se satisfacen todas las exigencias de ésta, especialmente en cuanto se refiere al control de variables.

#### **4.4 Metodo , tecnicas e instrumentos de Investigacion**

##### **4.4.1 metodos**

La investigación aplica el método “analítico” tomando un diseño no experimental, este método consiste en estudiar y examinar variables por separado, para ver, las relaciones entre éstas (Bastar, 2012) Por lo tanto, en esta investigación se analizara la incidencia de los factores sociales y economicos en la morosidad de los clientes de la caja huancayo agencia Pillco Marca.

##### **4.4.2 Tecnicas**

**a) Observación.-** Esta técnica va a ser aplicada en toda la investigación, participando así directamente en la obtención de un criterio realista acerca del problema planteado.

**b) Entrevistas.-** Esta técnica nos permitirá obtener información de manera directa y precisa de los clientes de la empresa.

**c) Análisis Documental.-** Se revisaran textos de consulta, los cuales son mencionados en la bibliografía del presente Plan, entre ellas libros, revistas, tesis, folletos y otros documentos relacionados, los cuales permitieron obtener información teórico-científica para el desarrollo de la investigación.

##### **4.4.3 Instrumento**

Para el estudio de la investigación se aplicara como instrumento un cuestionario de preguntas con graduación tipo Likert con escala tipo nominal que seran aplicados a los clientes de la Caja Huancayo de la agencia de Pillco Marca, relacionado con los factores determinantes y en la morosidad.

#### **4.5 Procesamiento de datos**

El Procesamiento de datos se realiza con la ayuda del Excel después de la recopilación de la misma, vía encuesta, en seguida con la ayuda del

SPSS y se procederá a elaborar las tablas de frecuencia para su respectiva interpretación

#### **4.6 Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos**

##### **4.6.1 para la presentación de datos**

Los datos serán presentados en tablas, cuadros, figuras y gráficos analizados con la aplicación de la estadística descriptiva, utilizando el paquete estadístico SPSS teniendo en cuenta las variables de la investigación

##### **4.6.2 para el análisis de datos**

para el análisis de datos utilizaremos el paquete estadístico SPSS y para ello se utilizarán las siguientes técnicas:

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

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	10

## CAPITULO V

### 5 RESULTADOS

#### 5.1 Resultados del trabajo de campo

##### ENCUESTAS

##### 5.1.1 FACTORES ECONOMICOS Y SOCIALES DE LA MOROSIDAD.

###### Interrogante:

¿considera ud. Que los factores economicos inciden altamente en la morosidad de una entidad financiera?

###### Interpretación:

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 61 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 72.62% del total.
- 20 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 23.81% del total encuestado.
- 2 respondió “ni de acuerdo ni en desacuerdo” los que sumaron el 2.38%
- 1 respondió “totalmente en desacuerdo”, que sumaron el 1.19%.

La mayoría coincidió en que los factores economicos y sociales inciden altamente en la morosidad financiera

##### CUADRO Nº 01

###### los factores economicos y sociales y la morosidad

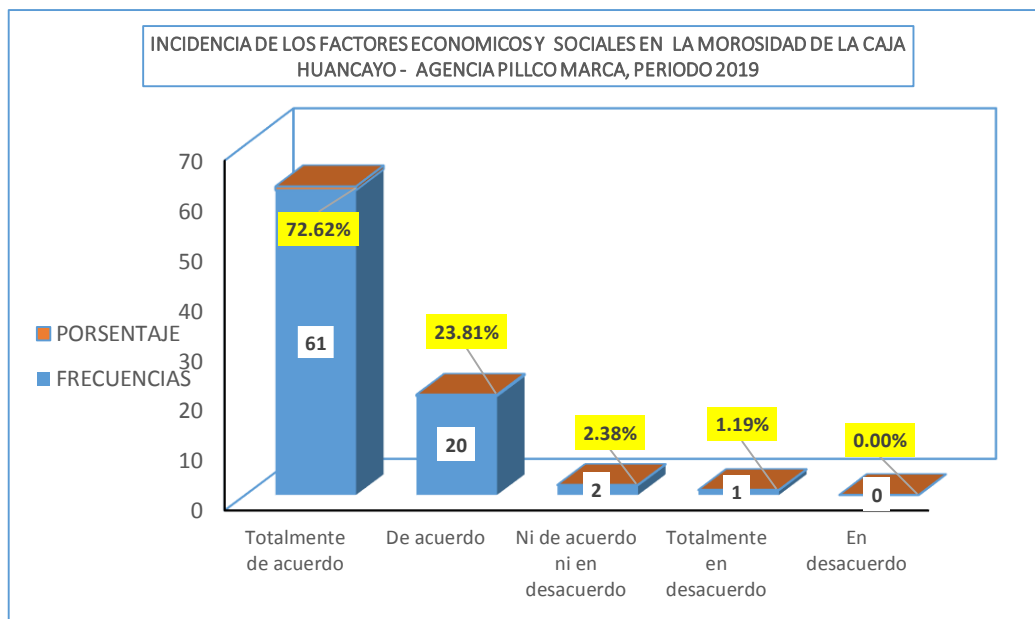
	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	61	72.62%	72.62%
De acuerdo	20	23.81%	96.43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.38%	98.81%
Totalmente en desacuerdo	1	1.19%	100.00%
En desacuerdo	0	0.00%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

Fuente: SPSS

Elaboración: Grupo De Trabajo.

## GRAFICO N° 01

### factores economicos y sociales y la morosidad



Fuente: Cuadro N° 01

Elaboración: Grupo De Trabajo

#### 5.1.2 INGRESO ECONOMICO Y CREDITO BANCARIO.

##### Interrogante:

¿Considera Ud. Que el ingreso economico que percibe es una factor para que no pague a tiempo su credito bancario?

##### Interpretación:

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 60 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 71.43% del total.
- 22 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 26.19% del total encuestado.
- 2 respondió “ni de acuerdo ni en desacuerdo” los que sumaron el 2.38%

Con relación al ítem anterior, observamos los resultados obtenidos y notamos claramente que la mayoría de los encuestados consideran que el ingreso economico que perciben es un factor muy importante para que no pague a tiempo su credito bancario.

## CUADRO N° 02

### ingreso economico y credito bancario

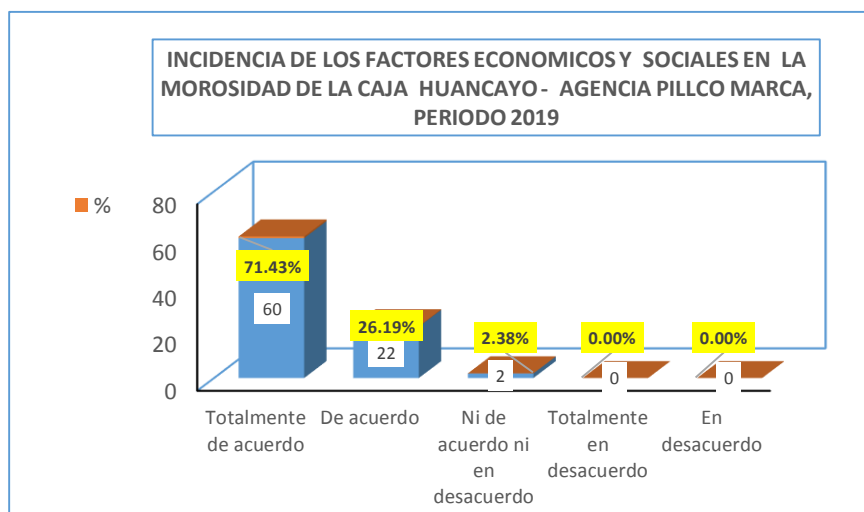
	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	60	71.43%	71.43%
De acuerdo	22	26.19%	97.62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.38%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	100.00%
En desacuerdo	0	0.00%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

Fuente: SPSS

Elaboración: Grupo De Trabajo

## GRAFICO N° 02

### ingreso economico y credito bancario



Fuente: Cuadro N° 02

Elaboración: Grupo De Trabajo

### 5.1.3 GASTOS Y PLAZOS DE PAGO

#### Interrogante:

¿Cree Ud. Que sus gastos es un factor economico que influye para que usted incumpla con los plazos de pago de un prestamo?

#### Interpretación:

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 30 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 35.71% del total.



- 52 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 61.90% del total encuestado.
- 1 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 1.19%
- 1 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 1.19%

Observando los resultados, obtenemos que la mayoría están de acuerdo en que el gasto es un factor económico que influye para incumplir con sus plazos de pago de un préstamo.

### CUADRO N° 03

#### gastos y plazos de pago

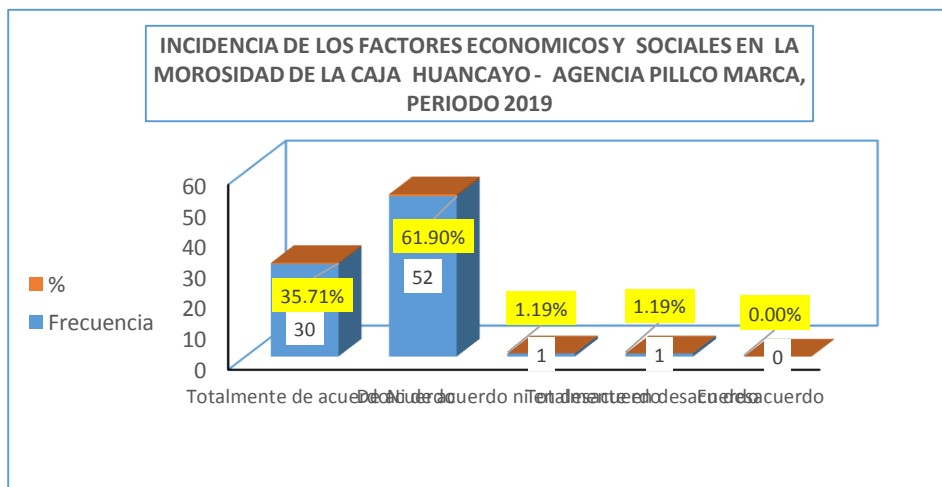
	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	30	35.71%	35.71%
De acuerdo	52	61.90%	97.62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1.19%	98.81%
Totalmente en desacuerdo	1	1.19%	100.00%
En desacuerdo	0	0.00%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

Fuente: SPSS

Elaboración: Grupo De Trabajo.

### GRAFICO N° 03

#### gastos y plazos de pago



Fuente: Cuadro N° 03

Elaboración: Grupo De Trabajo

#### 5.1.4 IMPUESTOS Y BAJAS GANANCIAS

**Interrogante:**

¿Considera Ud. Que el pago de los impuestos afecta a sus ganancias y por ello no puede cubrir el monto mensual de su prestamo?.

**Interpretación:**

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 40 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 47.62% del total.
- 42 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 50% del total encuestado.
- 2 respondió “ni de acuerdo ni en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 2.38%

En este ítem la mayoría de los encuestados consideran que estan de acuerdo en que los impuestos afecta a sus ganancias o a las ganancias y que es una de las causas que hacen que no les alcance para el pago mensual que tienen que hacer por el prestamo.

#### CUADRO Nº 04

##### Impuestos con bajas ganancias

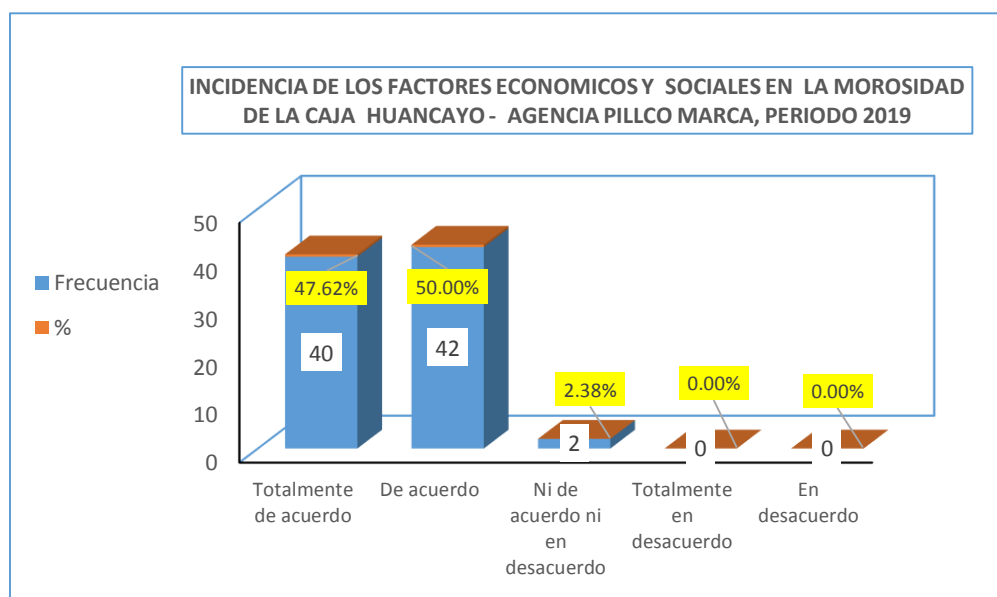
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	40	47.62%	47.62%
De acuerdo	42	50.00%	97.62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.38%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	100.00%
En desacuerdo	0	0.00%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** SPSS

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

## GRAFICO N° 04

### Impuestos con bajas ganancias



**Fuente:** Cuadro N° 04

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

#### 5.1.5 TIEMPO E INCUMPLIMIENTO DE PAGOS

##### Interrogante:

*Considera ud. Que el tiempo de incumplimiento en sus pagos de su credito bancario es de 6 meses ?.*

##### Interpretación:

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 30 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 35.71% del total.
- 52 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 61.90% del total encuestado.
- 1 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 1.19%.
- 1 respondieron “en desacuerdo” los que sumaron el 1.19%.

Del total de las personas encuestadas podemos observar que la mayoría respondieron estar de acuerdo en que el tiempo estimado de incumplimiento de sus pagos es de 6 meses.

**CUADRO N° 05**

**Tiempo e incumplimiento de pagos**

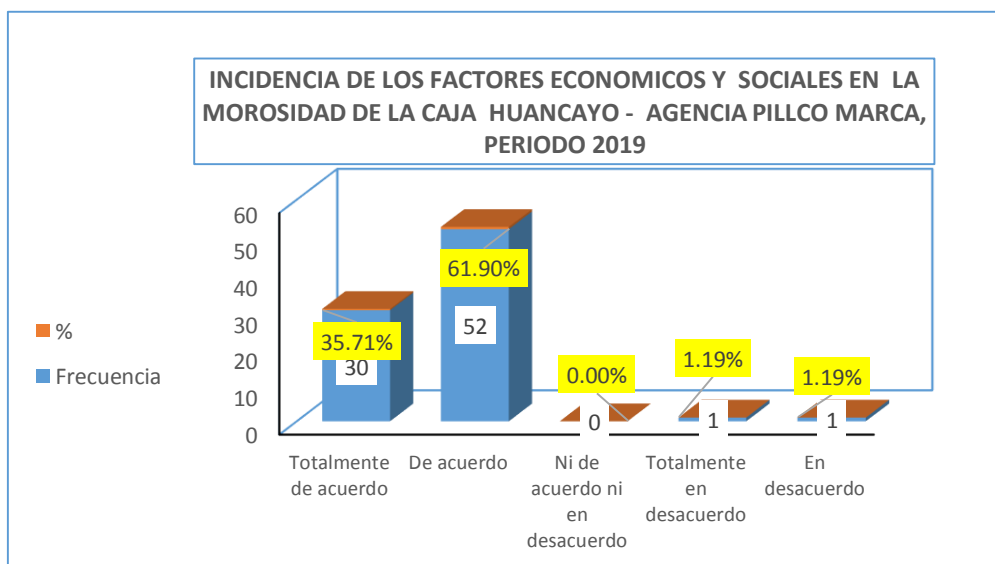
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	30	35.71%	35.71%
De acuerdo	52	61.90%	97.62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00%	97.62%
Totalmente en desacuerdo	1	1.19%	98.81%
En desacuerdo	1	1.19%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** SPSS

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

**GRAFICO N° 05**

**TIEMPO E INCUMPLIMIENTO DE PAGOS**



**Fuente:** Cuadro N° 05

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

### 5.1.6 NIVEL DE EDUCACION, MONTO CREDITICIO

**Interrogante:**

¿Cree ud. que su nivel de educacion influye bastante en la capacidad de pago mensual de un monto crediticio?

**Interpretación:**

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 35 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 41.67% del total.
- 47 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 55.95% del total encuestado.
- 1 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo” los que sumaron el 1.19%
- 1 respondieron “en desacuerdo” los que sumaron el 1.19%

La mayoría de los participantes a la encuesta respondieron estar de acuerdo en que el nivel de educacion influye bastante en la capacidad de pago mensual al monto crediticio adquirido de una institucion.

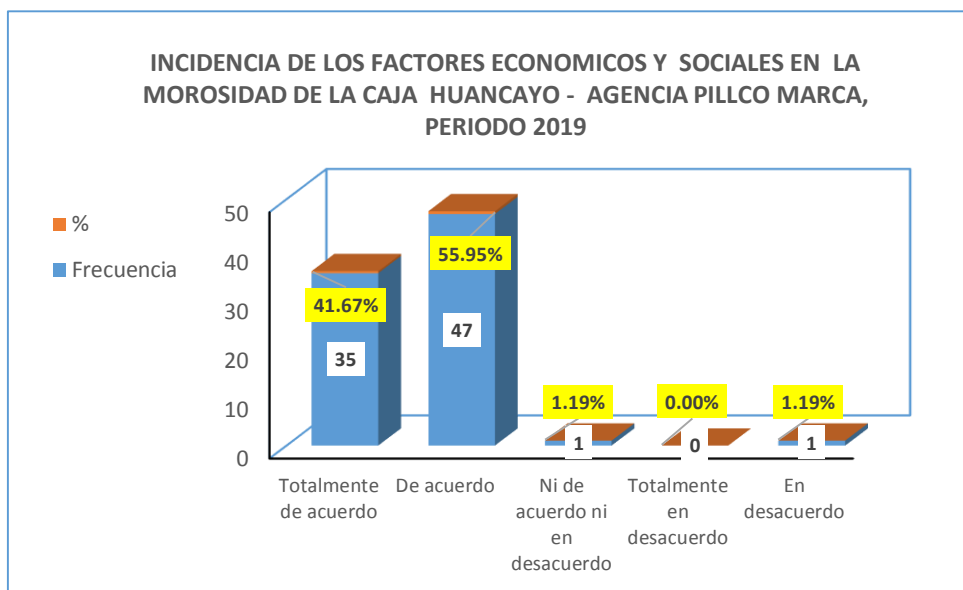
**CUADRO Nº 06**  
**nivel de educacion y monto crediticio**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	35	41.67%	41.67%
De acuerdo	47	55.95%	97.62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1.19%	98.81%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	98.81%
En desacuerdo	1	1.19%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** SPSS

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

**GRAFICO N° 06**  
**NIVEL DE EDUCACION, MONTO CREDITICIO**



**Fuente:** Cuadro N° 06

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

### 5.1.7 CARGA FAMILIAR Y LA INESTABILIDAD ECONOMICA

**Interrogante:**

*¿Cree Ud. Que la carga familiar es un factor que influye en su inestabilidad economica y eso genera que sea impuntual con el pago de su prestamo?.*

**Interpretación**

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 60 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 71.43 % del total.
- 24 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 28.57 % del total encuestado.

En concordancia con el ítem anterior, la mayoría de las personas encuestadas nos revela que la carga familiar influye a una inestabilidad economica lo cual hace que le sea mas dificil realizar los pagos mensuales oportunamente.

### CUADRO N° 07

#### carga familiar y la inestabilidad economica

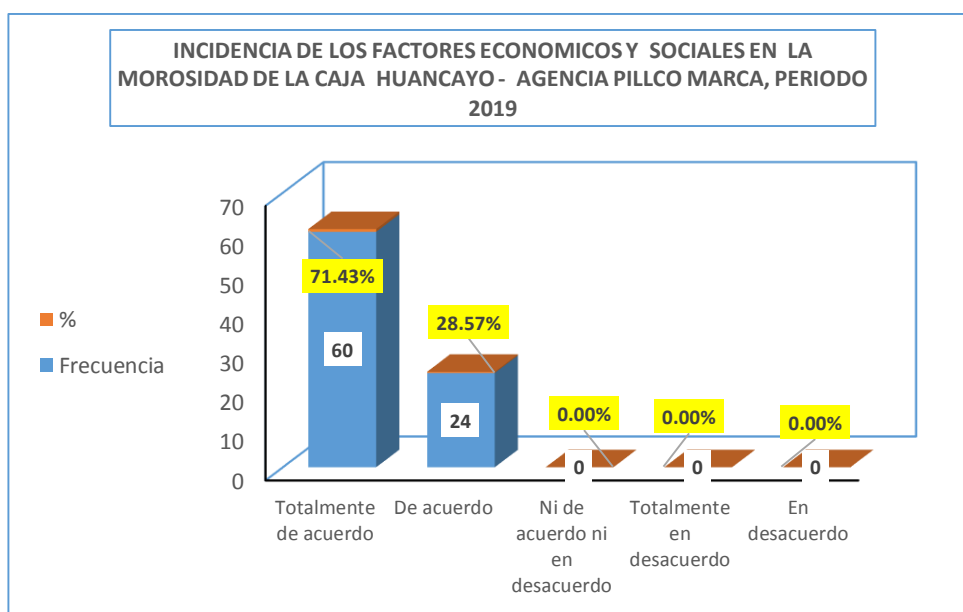
	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	60	71.43%	71.43%
De acuerdo	24	28.57%	100.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	100.00%
En desacuerdo	0	0.00%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

Fuente: SPSS

Elaboración: Grupo De Trabajo

### GRAFICO N° 07

#### carga familiar y la inestabilidad economica



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: Grupo De Trabajo

#### 5.1.8 ENFERMEDADES Y DIFICULTADES DE PAGO

##### Interrogante:

¿Considera Ud. Que sufrir enfermedades es un factor social que generan dificultades a realizar el pago de un prestamo ?

##### Interpretación:

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 27 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 32.14% del total.

- 55 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 65.48% del total encuestado.
- 1 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo” los que sumaron el 1.19%
- 1 respondieron “En desacuerdo” los que sumaron el 1.19%

De acuerdo a los resultados que se muestran, la mayoría de participantes señalaron estar “De acuerdo”, en que las enfermedades generan muchas dificultades en realizar los pagos de un préstamo por ende es una de las causas de la morosidad.

**CUADRO N° 08**

**enfermedades y dificultades de pago**

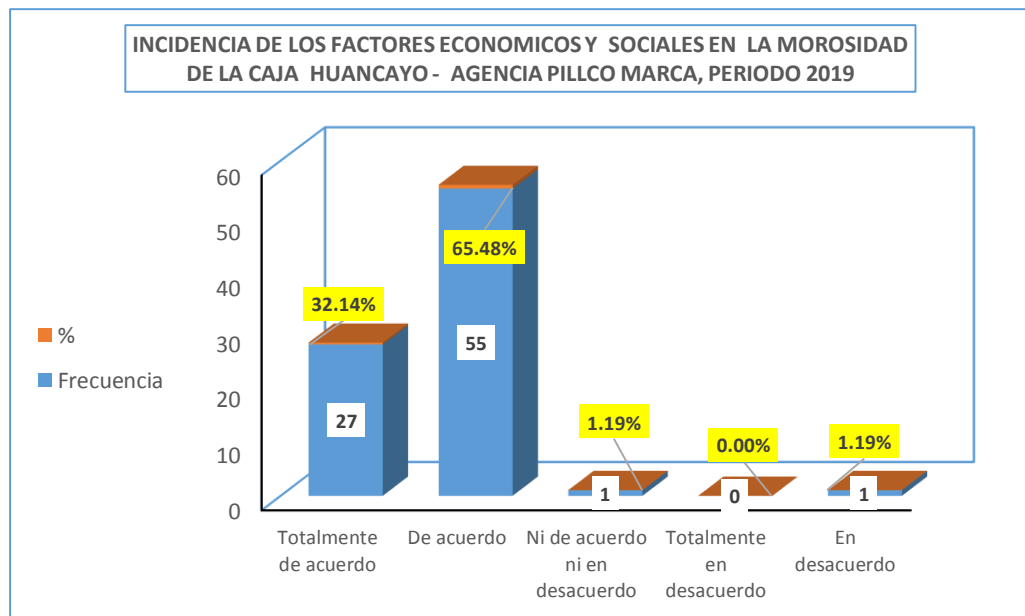
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	27	32.14%	32.14%
De acuerdo	55	65.48%	97.62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1.19%	98.81%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	98.81%
En desacuerdo	1	1.19%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** SPSS

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

**GRAFICO N° 08**

**enfermedades y dificultades de pago**



**Fuente:** Cuadro N° 08

**Elaboración:** Grupo De Trabajo



### 5.1.9 TRABAJO Y SALARIO

#### **Interrogante:**

¿considera ud. Que tener un trabajo donde sus salarios son minimos le dificulta a cubrir los montos mensuales de su prestamo?

#### **Interpretación:**

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 30 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 35.71% del total.
- 54 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 64.29% del total encuestado.

Con respecto a la interrogante planteada, la mayoría participantes adujeron estar de acuerdo en que tener un trabajo con salarios bajos es una de las causas de la morosidad, ya que no logran cubrir los montos mensuales de un prestamo.

**CUADRO Nº 09**  
**trabajo y salario**

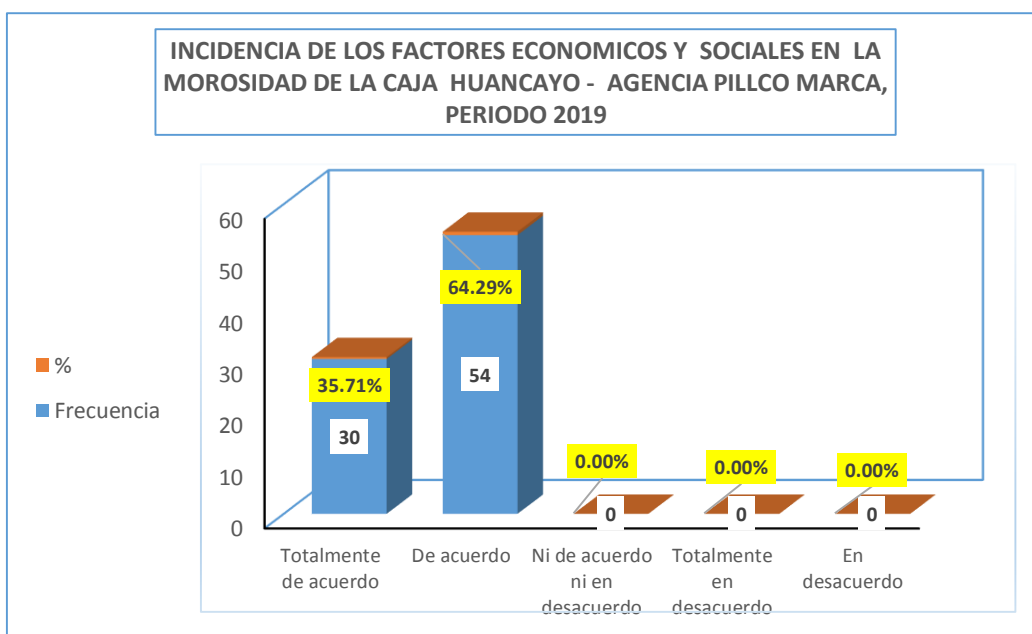
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	30	35.71%	35.71%
De acuerdo	54	64.29%	100.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	100.00%
En desacuerdo	0	0.00%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** SPSS

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

## GRAFICO N° 09

### Trabajo y salario



**Fuente:** Cuadro N° 09

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

#### 5.1.10 PROBLEMAS SOCIALES ENDEUDAMIENTO INNECESARIOS

**Interrogante:**

*¿Cree Ud. Que los problemas sociales es un factor importante que le generaria endeudamientos innecesarios e incumplir las cuotas de sus prestamos?*

**Interpretación:**

Del total de 84 personas encuestadas, obtuvimos:

- 36 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 42.86% del total.
- 44 respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 52.38% del total encuestado.
- 3 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo” los que sumaron 3.57%
- 1 respondieron “En desacuerdo” los que sumaron 1.19%

Como última interrogante la gran mayoría considera que los problemas sociales es un factor determinante que lleva a muchos prestamistas a ser morosos debido a que no saben aprovechar el dinero en vicios y se generan deudas innecesarios.

**CUADRO N° 10**

**problemas sociales endeudamiento innecesarios**

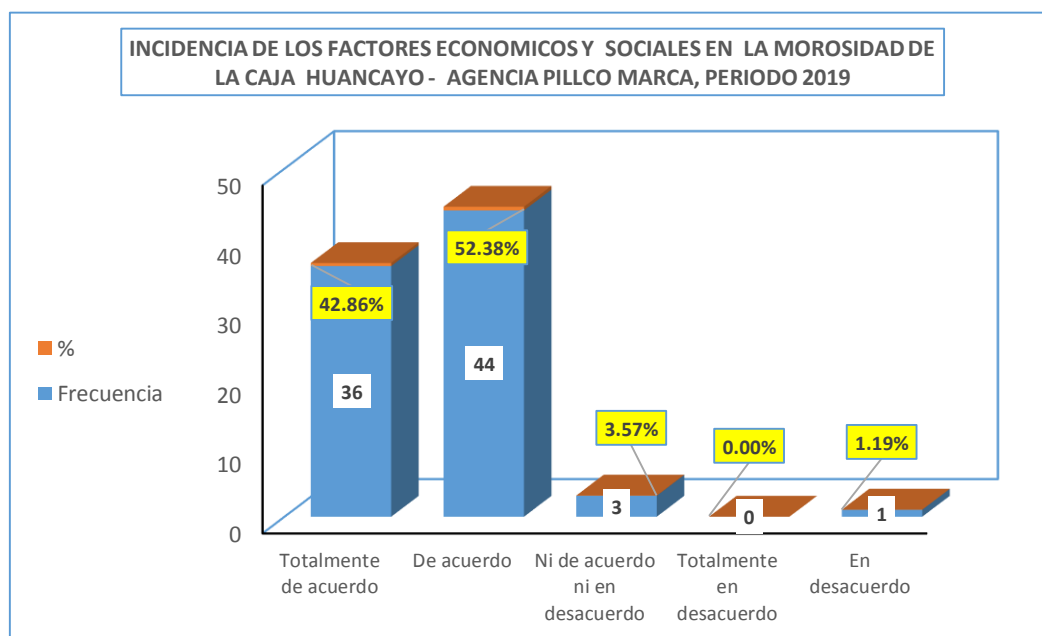
	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	36	42.86%	42.86%
De acuerdo	44	52.38%	95.24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.57%	98.81%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	98.81%
En desacuerdo	1	1.19%	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** SPSS

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

**GRAFICO N° 10**

**problemas sociales endeudamiento innecesarios**



**Fuente:** Cuadro N° 10

**Elaboración:** Grupo De Trabajo

## CAPITULO VI

### 6 DISCUSION DE RESULTADOS

#### 6.1 CONTRASTACIÓN CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

(cespedes, 2015, pág. 194).

Concluyó como factores determinantes de la morosidad bajo dos dimensiones: económica y social. Señaló como factores económicos causantes de la morosidad: los bajos ingresos de los negocios y la mala administración; como factores sociales: la enfermedad, robo, accidentes o imprevistos generadoras de incumplimiento de pago; también se identificó que en ocasiones los clientes morosos son justamente amigos o familiares de las personas responsables de la evaluación de los créditos.

Los resultados confirman la hipótesis planteada toda vez que los factores economicos como los ingresos economicos que perciben los clientes, sus gastos inciden en la morosidad de los clientes de la caja huancayo agencia pillco marca.

(Dongo, 2009)

(...) tomando en cuenta el diario gestion y el comercio explica que tanto el nivel de educacion, gastos y la ocupacion de los clientes constituye factores que a la larga definiran la morosidad de los mismos.

Los resultados confirman la hipótesis planteada toda vez que los factores economicos y sociales tanto como la ocupacion o trabajo, problemas sociales como el alcohol, las drogas o la inseguridad ciudadana, nivel de educacion y gastos inciden en la morosidad de los clientes de la caja huancayo agencia pillco marca.

## 6.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL

### HIPÓTESIS NULA

Los factores económicos y sociales no inciden en los niveles de morosidad de los clientes de la caja huancayo – agencia pillco marca.

### HIPÓTESIS ALTERNA

Los factores económicos y sociales inciden en los niveles de morosidad de los clientes de la caja Huancayo – agencia Pillco Marca

### LOS FACTORES ECONÓMICOS Y SOCIALES Y LA MOROSIDAD

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
	a	b	c	d	e
1. factores económicos y sociales y morosidad	61	20	2	1	0
2. ingreso económico y crédito bancario	60	22	2	0	0
3. gastos y plazo de pago	30	52	1	1	0
4. impuestos y bajas ganancias	40	42	2	0	0
5. inestabilidad de precios y atraso de pago	30	52	0	1	1
6. nivel de educación y monto crediticio	35	47	1	0	1
7. carga familiar e inestabilidad económica	60	24	0	0	0
8. enfermedades y dificultades de pagar un crédito	27	55	1	0	1
9. trabajo y salario	30	54	0	0	0
10. problemas sociales y endeudamiento	36	44	3	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>409</b>	<b>412</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

H1. OPC	a	b	c	d	e	N
O <sub>i</sub>	409	412	12	3	4	840
E <sub>i</sub>	168	168	168	168	168	840

$$X^2 = 1167.1071$$

Número de Filas (r) = 10

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad  $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad,  $gl = 36$

El valor crítico de la prueba, considerando 36 grados de libertad y la probabilidad  $\alpha = 0.05$  es  $\alpha = 50.9985$

Como la  $X^2 = 1167.1071 > X^2 c = 50.9985$ , entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

## 6.3 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### 6.3.1 HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 1

#### HIPÓTESIS NULA

No existe un nivel alto de incidencia de los factores economicos tales como como ingresos economicos, gastos e impuestos en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019.

#### HIPÓTESIS ALTERNA

Existe un nivel alto de incidencia de los factores economicos tales como como ingresos economicos, gastos e impuestos en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019.

## INGRESOS ECONOMICOS, GASTOS E IMPUESTOS Y MOROSIDAD

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
	a	b	c	d	e
1. factores económicos y sociales y morosidad	61	20	2	1	0
2. ingreso económico y crédito bancario	60	22	2	0	0
3. gastos y plazo de pago	30	52	1	1	0
4. impuestos y bajas ganancias	40	42	2	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>191</b>	<b>136</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

H1. OPC	a	b	c	d	e	N
O <sub>i</sub>	191	136	7	2	0	336
E <sub>i</sub>	67.2	67.2	67.2	67.2	67.2	336

**$X^2 = 482.8988$**

Número de Filas (r) = 4

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad **a = 0.05**

Grado de Libertad, **gl = 12**

El valor crítico de la prueba, considerando 12 grados de libertad y la probabilidad **a = 0.05** es  **$\alpha = 21.0261$**

Como la  **$X^2 = 482.8988 > X^2 c = 21.0261$** , entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** y se acepta la **H<sub>1</sub>**

### 6.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

#### HIPÓTESIS NULA

El tiempo promedio de incumplimiento de pago que tienen los clientes morosos de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 6 meses.

#### HIPÓTESIS ALTERNA

El tiempo promedio de incumplimiento de pago que tienen los clientes morosos de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 no supera los 6 meses.

#### TIEMPO PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
	a	b	c	d	e
5. tiempo e incumplimiento de pago	30	52	0	1	1
6. nivel de educación y monto crediticio	35	47	1	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>65</b>	<b>99</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

H1. OPC	a	b	c	d	e	N
O <sub>i</sub>	65	99	1	1	2	168
E <sub>i</sub>	33.6	33.6	33.6	33.6	33.6	168

$$X^2 = 249.6190$$

Número de Filas (r) = 2

Número de Columnas (C) = 5



Probabilidad  $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad,  $gl = 4$

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad  $\alpha = 0.05$  es  $\chi^2_c = 9,4877$

Como la  $X^2 = 249.6190 > X^2_c = 9,4877$ , entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

### 6.3.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

#### HIPÓTESIS NULA

Los factores sociales que influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 no son en nivel de educación, la carga familiar, las enfermedades, el trabajo y los problemas sociales.

#### HIPÓTESIS ALTERNA

Los factores sociales que influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 son en nivel de educación, la carga familiar, las enfermedades, el trabajo y los problemas sociales.

#### FACTORES SOCIALES Y MOROSIDAD

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
	a	b	c	d	e
7. carga familiar e inestabilidad económica	60	24	0	0	0
8. enfermedades y dificultades de pagar un crédito	27	55	1	0	1
9. trabajo y salario	30	54	0	0	0
10. problemas sociales y endeudamiento	36	44	3	0	1

<b>TOTALES</b>	<b>153</b>	<b>177</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
----------------	------------	------------	----------	----------	----------

<b>H1. OPC</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>	<b>N</b>
O <sub>i</sub>	153	177	4	0	2	336
E <sub>i</sub>	67.2	67.2	67.2	67.2	67.2	336

**$X^2 = 478.8512$**

Número de Filas (r) = 4

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad **a** = 0.05

Grado de Libertad, **gl** = 12

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad **a = 0.05 es  $\alpha = 21.0261$**

Como la  **$X^2 = 478.8512 > X^2 c = 21.0261$** , entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** y se acepta la **H<sub>1</sub>**

## CONCLUSIONES

1. Después de realizar la investigación se llegó a la conclusión de que los factores sociales y económicos si inciden en la morosidad de los clientes de la caja Huancayo Agencia Pillco Marca, para ello se tomó datos tanto de los resultados de las encuestas como de los resultados de la contrastación de la hipótesis general.

**Encuestas:** según el cuadro N° 01, de una muestra de 84 clientes morosos de la caja huancayo agencia Pilco marca encuestados, 81 morosos respondieron estar “de acuerdo y totalmente de acuerdo” con que los factores sociales y económicos si inciden en su morosidad, solo 2 personas respondieron que no están “ni en acuerdo ni en desacuerdo” y solo 1 respondió “totalmente en desacuerdo”.

**Contrastación de la hipótesis general:** como la  $X^2 = 1167.1071 > X^2_c = 50.9985$ , entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; es decir se acepta la hipótesis alterna donde los factores económicos y sociales si inciden en los niveles de morosidad de los clientes de la caja Huancayo, agencia Pillco Marca periodo 2019.

2. Existe un nivel alto de incidencia de los factores económicos tales como como el tiempo, ingresos económicos, gastos e impuestos en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 puesto que como la  $X^2 = 482.8988 > X^2_c = 21.0261$ , entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .
3. El tiempo promedio de incumplimiento de pago que tienen los clientes morosos de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 es de 6 meses a más, puesto que en las encuestas el 97% de clientes morosos respondieron entre “totalmente de acuerdo y de acuerdo”, el 1.5 % respondió ni en acuerdo ni en desacuerdo y el otro 1.5% en desacuerdo asimismo en la contrastación de la hipótesis específica 2 : Como la  $X^2 = 249.6190 > X^2_c = 9,4877$ , entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

4. Los factores sociales que influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 son en nivel de educacion ya que algunos de los clientes no tienen conocimiento sobre la mejor opcion de invertir el monto del credito otorgado o no conocen a ciencia cierta el mercado de inversiones, la carga familiar ya que al tener mayores gastos en una cantidad mayor de personas que se tiene a cargo mayor sera la inestabilidad economica y por lo tanto sera un factor para ser moroso, las enfermedades como ejemplo a causa de algun accidente imprevisto pues algunos clientes morosos de la caja manifestaron que cuando hay este tipo de incidentes se adeudan tanto de la caja Huancayo como de amigos o familiares para cubrir los gastos y por ello se convierten en morosos asimismo factores como la falta de trabajo y los problemas sociales como el alcohol, las drogas y la inseguridad ciudadana tambien influyen en la morosidad de los clientes de la caja Huancayo agencia Pillco Marca y por otro lado tenemos los resultados de la contrastacion de la hipotesis ya que Como la  $X^2 = 478.8512 > X^2_c = 21.0261$ , entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

## RECOMENDACIONES

1. Sabiendo que existe incidencia positiva de los factores sociales y económicos con la morosidad de los clientes de la caja Huancayo agencia Pillco Marca según la pregunta 1, entonces los representantes de la caja Huancayo deben de realizar un presupuesto mensual teniendo en cuenta el porcentaje de morosidad, considerando también un porcentaje para incentivos a los clientes financieros que acostumbran pagar sus deudas a tiempo, pero más recomendable que los incentivos sean los descuentos, ayudando así a mejorar la cultura de pago de los clientes financieros.
2. Según las preguntas 2,3 y 4 se recomienda que La caja Huancayo a través de sus especialistas financieros debe de realizar talleres sobre la correcta administración de su efectivo, ayudando así a identificar los gastos que son necesarios y los que no, asimismo Se le propone a la administración del la caja Huancayo la implementación de un programa que se adecue a todas las áreas en especial el del área financiera; y así lograr disminuir la morosidad asimismo que el ejecutivo de negocios ofrezca el producto y monto apropiado al cliente, con la finalidad de prevenir el incumplimiento del pago.
3. La administración de la caja Huancayo debe considerar la implementación de un encargado de hacer el seguimiento minucioso de los clientes a cargo del jefe de finanzas; el que se encarga de realizar las cobranzas considerando los tipos de deudores y así mismo, se encarga de recordar el pago de la pensión de enseñanza mediante llamadas telefónicas, envío de correos, visitas de campo además esta área tendrá también como tarea cobrar las deudas más antiguas, visitas de campo y notificaciones por el atraso de pago de sus clientes, de acuerdo a los tramos de cobranza establecidos asimismo.
4. Se brinde orientación y asesorías a los clientes de forma virtual en la web de la entidad antes de otorgar un crédito, con el fin de generar una educación financiera y puedan tomar decisiones asertivas en el uso de su liquidez y sobre el buen uso del credito brindado.

## CAPITULO VII

### 7 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (Tamayo Y Tamayo, M. (1999 Pag 47).
- (Tamayo Y Tamayo, Mario. (1999 Pag 45).
- Aparicio,C. Y Moreno,H. (2001 - 2011). Calidad De La Cartera Crediticia Bancaria Y El Ciclo Economico:Una Mirada Al Gasto En Provisions Bancarias En El Peru. Peru.
- Baptista, H. F. (2010). Metodologia De La Investigacion. Quinta .
- Barreno, M., & Montoya, A. (2009). Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Credito 'Fernando Quilema'. Riobamba.
- Bembibre, C. (2009). Definicion De Factores. Definicion Abc.
- Bravo, Paredes, & Sipion. (2014). ⌘ “La Evaluacion En El Otorgamiento De Creditos Y La Morosidad Crediticia En Los Creditos De La Caja Municipal De Ahorro Y Credito Huancayo S.A”. Peru.
- Cabrera, J. (2016). Cartera Vencida. Enciclopedia Del Derecho Y Las Ciencias Sociales Online Gratis.
- Campos, L. (2017). La Morosidad Crediticia Y Su Influencia En La Rentabilidad De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Huancayo. La Libertad.
- Coral, Y. (2010). Analisis Econometrico De La Morosidad De Las Instituciones Micro Financieras Y Del Sistema Bancario Peruano. Peru.
- Correa, L. (2012). La Morosidad Y Su Impacto En La Rentabilidad De Las Cajas Municipales De La Region La Libertad”. La Libertad.
- Gestipolis.Com. (S.F.). Obtenido De Gestipolis.Com: <https://www.gestipolis.com/que-es-el-ahorro/>
- Munguia, S. S. (2014). Lexicon. En S. S. Munguia, Lexicon (Pág. 713). Bilbao.
- Pérez Y Merino. (2017). Credito Bancario.
- Perez, J. (2017). Caja Huancayo. Huánuco: Unheval.
- Raffino. (2018). Concepto.De Wen Site. Obtenido De Concepto.De Web Site: <https://concepto.de/linea-de-credito/#ixzz5nvaqfpsn>

- Rutherford, S. (2019). Microfinanzas. Economipedia.
- Tamayo Y Tamayo, Mario. (1999 Pag 44). 2° Edicion .
- Vidal, S. (2017). "La Morosidad Y La Rentabilidad De Los Bancos De Chile". Chile.
- Vidal, S. (2017). La Morosidad Y La Rentabilidad De Los Bancos De Chile”,. Chile.
- Bello, F. (27 de Diciembre de 2017). Las 5 C’s del crédito. Obtenido de UDLAP - Negocios y Finanzas: <https://contexto.udlap.mx/las-5-cs-del-credito/>
- Brachfield, P. (23 de Diciembre de 2014). BRACHFIELD CREDIT & CONSULTANTS. Obtenido de <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Brachfield, P. (20 de Diciembre de 2014). CREDIT & RISK CONSULTANTS. Obtenido de <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/las-causas-principales-por-las-queexisten-morosos/>
- Brachfield, P. (27 de Enero de 2016). Brachfield Credit & Consultants. Obtenido de <http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/la-importancia-del-credito-comercial-en-la-economia/>
- Caja Municipal de Ahorro y Credito Huancayo S.A - CMAC HUANCAYO. (2016). Normas y Politicas de la Institucion Financiera
- (TAMAYO Y TAMAYO, Mario. (1999 pag 45).
- BEATTIE, CASSON . (1995).
- Cabrera, J. (2016). cartera vencida. Enciclopedia del Derecho y las Ciencias Sociales Online Gratis.
- Gestipolis.com. (s.f.). Obtenido de Gestipolis.com: <https://www.gestipolis.com/que-es-el-ahorro/>
- Munguia, S. S. (2014). lexicon. En S. S. Munguia, lexicon (pág. 713). Bilbao.
- MURRUGARRA Y EBENTREICH . (1999).
- Perez, J. (2017). caja huancayo. Huánuco: UNHEVAL.

# ANEXOS



## ENCUESTA

### INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación sobre “INCIDENCIA DE LOS FACTORES ECONOMICOS Y SOCIALES EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA HUANCAYO - AGENCIA PILLCO MARCA, PERIODO 2019”, al respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considera correcta. Se le agradece su participación:

1. ¿considera ud. Que los factores economicos inciden altamente en la morosidad de una entidad financiera?
  - a) TOTALMENTE DE ACUERDO
  - b) DE ACUERDO
  - c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
  - d) TOTALMENTE EN DESACUERDO
  - e) EN DESACUERDO
2. ¿Considera Ud. Que el ingreso economico que percibe es una factor para que no pague a tiempo su credito bancario?
  - a) TOTALMENTE DE ACUERDO
  - b) DE ACUERDO
  - c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
  - d) TOTALMENTE EN DESACUERDO
  - e) EN DESACUERDO
3. ¿Cree Ud. Que sus gastos es un factor economico que influye para que usted incumpla con los plazos de pago de un prestamo?
  - a) TOTALMENTE DE ACUERDO
  - b) DE ACUERDO
  - c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
  - d) TOTALMENTE EN DESACUERDO
  - e) EN DESACUERDO
4. ¿Considera Ud. Que el pago de los impuestos afecta a sus ganancias y por ello no puede cubrir el monto mensual de su prestamo?.
  - a) TOTALMENTE DE ACUERDO
  - b) DE ACUERDO

- c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
  - d) TOTALMENTE EN DESACUERDO
  - e) EN DESACUERDO
5. ¿Considera ud. Que el tiempo de incumplimiento en sus pagos de su credito bancario es de 6 meses ?.
- a) TOTALMENTE DE ACUERDO
  - b) DE ACUERDO
  - c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
  - d) TOTALMENTE EN DESACUERDO
  - e) EN DESACUERDO
6. ¿Cree ud. que su nivel de educacion influye en el monto crediticio y de su prestamo?
- a) TOTALMENTE DE ACUERDO
  - b) DE ACUERDO
  - c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
  - d) TOTALMENTE EN DESACUERDO
  - e) EN DESACUERDO
7. ¿Cree Ud. Que la carga familiar es un factor que influye en su inestabilidad economica y eso genera que sea impuntual con el pago de su prestamo?.
- a) TOTALMENTE DE ACUERDO
  - b) DE ACUERDO
  - c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
  - d) TOTALMENTE EN DESACUERDO
  - e) EN DESACUERDO
8. ¿Considera Ud. Que sufrir enfermedades es un factor social que generan dificultades a realizar el pago de un prestamo ?
- a) TOTALMENTE DE ACUERDO
  - b) DE ACUERDO
  - c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
  - d) TOTALMENTE EN DESACUERDO

e) EN DESACUERDO

9. ¿considera ud. Que tener un trabajo donde sus salarios son minimos le dificulta a cubrir los montos mensuales de su prestamo?

a) TOTALMENTE DE ACUERDO

b) DE ACUERDO

c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

d) TOTALMENTE EN DESACUERDO

e) EN DESACUERDO

10. ¿Cree Ud. Que los problemas sociales es un factor importante que le generaria endeudamientos innecesarios e incumplir las cuotas de sus prestamos?

a) TOTALMENTE DE ACUERDO

b) DE ACUERDO

c) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

d) TOTALMENTE EN DESACUERDO

e) EN DESACUERDO

**TÍTULO: INCIDENCIA DE LOS FACTORES ECONOMICOS Y SOCIALES EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA HUANCAYO - AGENCIA PILLCO MARCA, PERIODO 2019.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Existe incidencia de los factores economicos y sociales en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En que magnitud los factores economicos inciden en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo - Pillco Marca en el periodo 2019?</li> <li>• ¿Que tiempo promedio de morosidad tienen los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019?</li> <li>• ¿Cuáles son los factores sociales que influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo -</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Investigar si hay o no incidencia de los factores economicos y sociales en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar en que magnitud los factores economicos inciden en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo - Pillco Marca en el periodo 2019.</li> <li>• Indicar el tiempo promedio de morosidad tienen los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019</li> <li>• Señalar los factores sociales que influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo - Pillco Marca en el periodo 2019.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>los factores economicos y sociales inciden en los niveles de morosidad de los clientes de la Caja Huancayo agencia Pillco Marca.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un nivel alto de incidencia de los factores economicos tales como como ingresos economicos, gastos e impuestos en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019.</li> <li>• El tiempo promedio de incumplimiento de pago que tienen los clientes morosos de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 es de 6 meses .</li> </ul>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></p> <p><b>X: Factores economicos y sociales</b></p> <p><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u></p> <p><b>Y: Morosidad</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>FACTORES ECONOMICOS</b></p> <p><b>FACTORES SOCIALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso económico</li> <li>• Gastos</li> <li>• impuestos</li> <li>• Tiempo</li>   <li>• Nivel de educación</li> <li>• Carga familiar</li> <li>• Enfermedades</li> <li>• Trabajo</li> <li>• Problemas sociales</li> </ul>

<p>Pillco Marca en el periodo 2019?</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los factores sociales que influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca en el periodo 2019 son en nivel de educacion, la carga familiar, las enfermedades, el trabajo y los problemas sociales.</li> </ul>	<p><b>PRÉSTAMO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito bancario</li> <li>• Plazo de pago</li> <li>• Bajas ganancias</li> <li>• incumplimiento de pago</li> <li>• monto crediticio</li> <li>• Inestabilidad económica</li> <li>• Dificultades</li> <li>• Salario</li> <li>• Endeudamiento</li> </ul>
---	--	---	------------------------	---



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO**



**FACULTAD DE ECONOMÍA**

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

**RESOLUCIÓN N° 046-2021-UNHEVAL-FE-D**

Cayhuayna, 15 de febrero de 2021

**VISTO:**

Los documentos que se acompañan en cuatro (04) folios;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11.DIC.2020, se resuelve proclamar y acreditar a partir del 14.DIC.2020 hasta el 13.DIC.2024, a los Decanos de las 14 facultades de la UNHEVAL, siendo el Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ, Decano de la Facultad de Economía;

Que, en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en el Capítulo I: **DEL ASESOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL Y TRABAJO ACADÉMICO**, en su Artículo 47° señala: “El Asesor de Tesis debe ser un docente ordinario de la UNHEVAL, con el grado de maestro o doctor, tener experiencia en el tema de investigación y estar registrado en DINA o REGINA en forma actualizada. Artículo 48° El Asesor de tesis deberá trabajar conjuntamente con el alumno para planificar el proceso de asesoría, esto es, clarificar los propósitos de la asesoría y elaborar la estrategia de trabajo, la lista de actividades a realizar, el cronograma para cumplir dichas actividades y el sistema de verificación de logros. El papel principal del Asesor de Tesis es que el proyecto y borrador de tesis cumplan con todos los requerimientos y lineamientos de una investigación”;

Que, con solicitud, de fecha 15.ENE.2021, recepcionado el 12.FEB.2021, presentado por los egresados **Sheyla Gabriela CORDOVA CASTIGLIONES** y **Leonor Franklin SOBRADO ORTEGA** de la Escuela Profesional de Economía, solicitan autorización para titularse por la modalidad de tesis colectivo y nombramiento de asesor de tesis, proponiendo al **Mg. Julio César CASTRO CÉSPEDES**, quien firma en señal de aceptación;

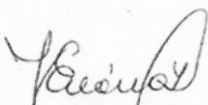
Estando a las atribuciones otorgadas al Decano por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto Reformado de la UNHEVAL;

**SE RESUELVE:**

- 1° **AUTORIZAR** a los egresados **Sheyla Gabriela CORDOVA CASTIGLIONES** y **Leonor Franklin SOBRADO ORTEGA**, de la Escuela Profesional de Economía, acogerse a la modalidad de tesis colectivo para su titulación, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **NOMBRAR** al docente **Mg. Julio César CASTRO CÉSPEDES**, Asesor de tesis de los Egresados **Sheyla Gabriela CORDOVA CASTIGLIONES** y **Leonor Franklin SOBRADO ORTEGA**, de la Escuela Profesional de Economía.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al asesor y a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese.



  
Mg. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIÉRREZ  
DECANO

**Distribución:**  
Asesor / Interesados (02) / Archivo  
dov/Sec.



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN - HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE ECONOMÍA**

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL PARA OTORGAMIENTO DEL**  
**TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

En la ciudad de Huánuco a los 20 días del mes de AGOSTO del 2021, siendo las 17:00, se reunieron en la Plataforma de Videoconferencia de sustentación virtual: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m5048f5e3f75221890b213dd56652f4a1>, los Miembros Integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Colectiva titulada: "INCIDENCIA DE LOS FACTORES ECONÓMICOS Y SOCIALES EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA HUANCAYO – AGENCIA PILLCO MARCA, AÑO 2019", presentado por los bachilleres en Economía **Sheyla Gabriela CORDOVA CASTIGLIONES** y **Leonor Franklin SOBRADO ORTEGA**, Aprobada con **RESOLUCIÓN N° 133-2021-UNHEVAL-FE-D**, procediendo a dar inicio el acto de sustentación virtual para obtener el **TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**, siendo los Miembros del Jurado los siguientes docentes:

**Dr. Enrique CASTRO Y CÉSPEDES** PRESIDENTE  
**Dr. Werner PINCHI RAMIREZ** SECRETARIO  
**Mg. Roque VALDIVIA JARA** VOCAL  
**Dra. María Teresa CORCINO BARRUETA** ACCESITARIO

**Asesor de Tesis: Mg. Julio César CASTRO CÉSPEDES (Resolución N° 046-2021-UNHEVAL-FE-D)**

Finalizada la sustentación virtual de la Tesis, el Jurado procedió a deliberar y verificar, habiendo obtenido el siguiente calificativo:

Apellidos y Nombres del Tesista	1er. Miembro	2do. Miembro	3er. Miembro	Promedio Final
CORDOVA CASTIGLIONES Sheyla Gabriela	16	16	16	16
SOBRADO ORTEGA Leonor Franklin	16	16	16	16

Que de acuerdo al Art. 67° del Reglamento General de Grados y Títulos vigente, tiene el equivalente a bueno

**OBSERVACIONES:**

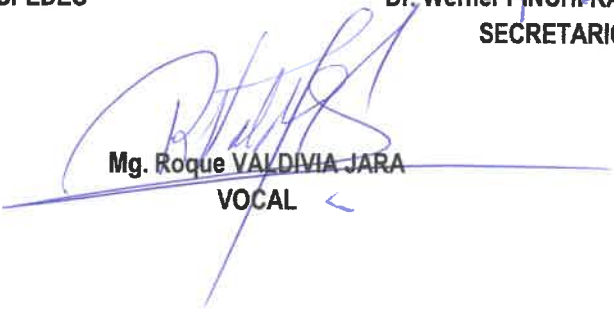
.....


.....

Se dio por concluido el acto de sustentación virtual a horas 18:00 en fe de lo cual firmamos.

  
**Dr. Enrique CASTRO Y CÉSPEDES**  
**PRESIDENTE**

  
**Dr. Werner PINCHI RAMIREZ**  
**SECRETARIO**

  
**Mg. Roque VALDIVIA JARA**  
**VOCAL**

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		<b>REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b>		
<b>VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL</b>	<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	<b>PAGINA</b> 1 de 2

## ANEXO 2

### AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE PREGRADO

#### 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: CORDOVA CASTIGLIONES, SHEYLA GABRIELA

DNI : 73603205

Correo electrónico: sheyla11cordova73@gmail.com

Celular: 965729705

Apellidos y Nombres: SOBRADO ORTEGA, LEONOR FRANKLIN

DNI : 71858342

Correo electrónico: leonardosobrado446@gmail.com

Celular: 995820023

#### 2. IDENTIFICAR DE LA TESIS

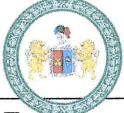
<b>Pregrado</b>	
Facultad de : ECONOMÍA	
E. P. : ECONOMÍA	

**Título profesional obtenido: ECONOMISTA**

**Título de la tesis: “INCIDENCIA DE LOS FACTORES ECONÓMICOS Y SOCIALES EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA HUANCAYO - AGENCIA PILLCO MARCA, AÑO 2019”**

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		<b>REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b>			
<b>VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL</b> OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	<b>VERSION</b> 0.0	<b>FECHA</b>	<b>PAGINA</b> 1 de 2

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
<b>X</b>	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo.

Al elegir la opción "público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web [repositorio.unheval.edu.pe](http://repositorio.unheval.edu.pe), por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

---



---

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- ( ) 1 año
- ( ) 2 años
- ( ) 3 años
- ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

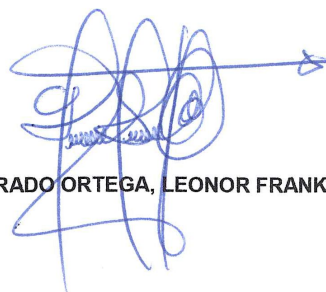
Fecha de firma:

20 de Setiembre del 2021

Firma del autor y/o autores:



CORDOVA CASTIGLIONES, SHEYLA GABRIELA



SOBRADO ORTEGA, LEONOR FRANKLIN