



*“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

Chota, 18 de setiembre del 2023.

**C. N° 014-2023-UI-FCCE.**

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **“FACTORES DETERMINANTES Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. AGENCIA CHOTA – 2019.”**, elaborado por la Bachiller en Contabilidad: **LESLYN DAMARIS BANDA OBLITAS**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **24%**, sin incluir citas, bibliografía, fuentes con menos de 20 palabras; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. JORGE ALEJANDRO TEJADA CARRERA**.

Se expide la presente constancia a los interesados para los fines pertinentes.



Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera  
Gestor Público Colegiado Certificado  
MAT. 012 - 637



Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927

.....  
Atentamente,  
Jefe de la Unidad de Investigación FCCE -UNACH

Cc. Archivo

04.09.2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://portaluni.unach.edu.pe">portaluni.unach.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="http://repositorio.unach.edu.pe">repositorio.unach.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.utc.edu.ec">repositorio.utc.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://www.repositorio.unach.edu.pe">www.repositorio.unach.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

10	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://www.grafiati.com">www.grafiati.com</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.umsa.bo">repositorio.umsa.bo</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.celag.org">www.celag.org</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.uide.edu.ec">repositorio.uide.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.epneumann.edu.pe">repositorio.epneumann.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.umb.edu.pe:8080">repositorio.umb.edu.pe:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://digibuo.uniovi.es">digibuo.uniovi.es</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://dspace.umh.es">dspace.umh.es</a> Fuente de Internet	<1 %

22	<a href="http://www.pressenza.com">www.pressenza.com</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://apirepositorio.unh.edu.pe">apirepositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://cia.uagraria.edu.ec">cia.uagraria.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://repositorio.uaustral.edu.pe">repositorio.uaustral.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://repositorio.utesup.edu.pe">repositorio.utesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://repositorio.upsc.edu.pe">repositorio.upsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://repositorio.udch.edu.pe">repositorio.udch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

Factores determinantes y su incidencia en la morosidad de los clientes  
en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Br. Leslyn Damaris Banda Oblitas

**Asesor:**

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

**CHOTA – PERU**

**2023**

COPYRIGHT © 2023 by

**LESLYN DAMARIS BANDA OBLITAS**

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

Factores determinantes y su incidencia en la morosidad de los clientes en  
Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

**Leslyn Damaris Banda Oblitas**

**Asesor y Jurado Evaluador**

**Jorge Alejandro Tejada Carrera**  
Contador Público Colegiado Certificado  
Mat. 012 – 637

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

Asesor

  
CPC. Sara Judith Terán Leiva  
Nº Mat. 12 - 1248

Mag. Sara Judith Terán Leiva

Presidente

**Dr. Jhonny Biler Benavidez Gálvez**  
Contador Público Colegiado  
Mat. 02-7822  
CCPLL

Dr. Cs. Jhonny Biler Benavidez Gálvez

Secretario

  
Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927

Mg. Wilder Omar Vargas Campos

Vocal

**Chota – Perú**

**2023**



---

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11:05 a. m del 31 de agosto del 2023, reunidos en el Auditorium Lucas Pacioli de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 081-2022-FCCE-UNACH, conformado por:

- Mg. Sara Judith Terán Leiva, identificada con DNI N° 45982039, Presidente
- Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez, identificado con DNI N° 45647497, Secretario
- Dr. Wilder Omar Vargas Campos, identificado con DNI N° 42331211, Vocal.

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 202-2023-FCCE-UNACH cuyo título es: **“Factores determinantes y su incidencia en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota - 2019”**, perteneciente a la Bachiller en Contabilidad, Leslyn Damaris Banda Oblitas, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

### **“APROBADO POR UNANIMIDAD”**

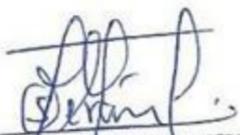
El Informe Final de Tesis con calificativo de **15 (QUINCE)** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 11:52 a. m del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



  
CPC. Sara Judith Terán Leiva  
Nº Mat. 12 - 1248

Presidente

  
Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez  
Contador Público Colegiado  
Mat. CCPLL. N° 02 - 7822

secretario

  
Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927

Vocal

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por brindarme fortaleza y sabiduría para lograr mis metas y objetivos profesionales, y a la vez permitirme ser parte de su obra. A mis padres, Julio Cesar Banda Bustamante y Rosa Oblitas Saldaña, porque han sido mi soporte y motivación para seguir luchando cada día para ver todos mis sueños hechos realidad. A mi Hermana Erika Yovana Banda Oblitas por siempre confiar en mí. A mis Bisabuelitos Cesar Ulises Bustamante Núñez y María Eloiza Diaz Campos por su cuidado y motivación en cada etapa de mi vida.

Leslyn Damaris Banda Oblitas

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios por la vida y la salud que me ha concedido hasta aquí para poder lograr mis objetivos y metas, a la Universidad Nacional Autónoma de Chota que durante cinco años me ha acogido para poder formarme como profesional y a cada uno de los docentes que me brindaron sus conocimientos.

Agradezco a mi asesor Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera por haberme brindado su apoyo y guiarme durante el desarrollo de la tesis.

Agradezco a la Entidad Financiera Confianza S.A.A. por haberme dado la oportunidad de desarrollar mi tesis y brindarme la información necesaria que ha contribuido al desarrollo de la misma.

Agradezco a todas las personas, amigos y familiares que de una u otra manera han contribuido para el desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS .....	11
RESUMEN .....	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I .....	14
INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Descripción del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Pregunta general .....	18
1.2.2. Preguntas específicas.....	18
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general .....	19
1.3.2. Objetivos específicos .....	19
1.4. Hipótesis .....	19
1.4.1. Hipótesis general .....	19
1.4.2. Hipótesis específicas.....	20
1.5. Justificación .....	20
1.6. Limitaciones.....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes del problema .....	22
2.2. Bases teóricas científicas .....	34

2.2.1.	Factores determinantes de la morosidad .....	34
2.2.2.	Variables para desarrollar un Scoring .....	35
2.2.3.	Tipos de cartera de crédito .....	37
2.2.4.	Tipos de créditos .....	37
2.2.5.	Morosidad de la cartera de crédito .....	39
2.3.	Definición de términos básicos .....	45
CAPÍTULO III.....		47
MARCO METODOLÓGICO.....		47
3.1.	Método de investigación .....	47
3.2.	Tipo de investigación .....	47
3.3.	Diseño de investigación .....	48
3.4.	Operacionalización de variables .....	49
3.5.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	49
3.5.1.	Población .....	49
3.5.2.	Muestra .....	50
3.5.3.	Muestreo .....	50
3.5.4.	Unidad de análisis.....	50
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	50
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	50
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	50
3.7.	Procesamiento y análisis de datos .....	50
3.7.1.	Procesamiento de datos .....	50
3.7.2.	Análisis de datos.....	51
3.8.	Aspectos éticos y rigor científico.....	51
CAPÍTULO IV.....		53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		53
4.1.	Análisis e interpretación de resultados .....	53

4.1.1. Objetivos específicos .....	54
4.1.2. Objetivo general .....	62
4.2. Prueba de hipótesis .....	64
4.2.1. Prueba de hipótesis específicas.....	64
4.2.2. Prueba de hipótesis general .....	66
4.3. Discusión de resultados.....	66
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Mora Real de clientes en Financiera Confianza S.A.A. Agencia Chota, al 31 de diciembre de 2019.....</i>	16
<b>Tabla 2.</b> <i>Variables para elaborar un modelo de Scoring de tarjeta de crédito.....</i>	35
<b>Tabla 3.</b> <i>Operacionalización de variables .....</i>	498
<b>Tabla 4.</b> <i>Valores dicotomizados .....</i>	52
<b>Tabla 5.</b> <i>Tabla cruzada Sexo*Morosidad .....</i>	53
<b>Tabla 6.</b> <i>Tabla cruzada Edad*Morosidad .....</i>	53
<b>Tabla 7.</b> <i>Tabla cruzada Nivel educativo*Morosidad.....</i>	54
<b>Tabla 8.</b> <i>Tabla cruzada Tipo de vivienda*Morosidad .....</i>	54
<b>Tabla 9.</b> <i>Tabla cruzada Experiencia en el sector financiero*Morosidad.....</i>	55
<b>Tabla 10.</b> <i>Tabla cruzada Actividad a la que se dedica*Morosidad.....</i>	55
<b>Tabla 11.</b> <i>Tabla cruzada Nivel de ingresos*Morosidad .....</i>	56
<b>Tabla 12.</b> <i>Tabla cruzada Inconvenientes que no permiten pagar el crédito*Morosidad .....</i>	56
<b>Tabla 13.</b> <i>Resumen del modelo del factor demográfico en la morosidad.....</i>	57
<b>Tabla 14.</b> <i>Variables en la ecuación del factor económico en la morosidad.....</i>	57
<b>Tabla 15.</b> <i>Resumen del modelo del factor económico en la morosidad.....</i>	58
<b>Tabla 16.</b> <i>Variables en la ecuación del factor Social en la morosidad .....</i>	58
<b>Tabla 17.</b> <i>Variables en la ecuación factores que inciden en la morosidad.....</i>	59
<b>Tabla 18.</b> <i>Resumen del modelo factores que inciden en la morosidad.....</i>	59
<b>Tabla 19.</b> <i>Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo factor demográfico.....</i>	60
<b>Tabla 20.</b> <i>Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo factor económico.....</i>	60
<b>Tabla 21.</b> <i>Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo de factor social.....</i>	61
<b>Tabla 22.</b> <i>Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo de factores demográficos, económicos y sociales.....</i>	61

<b>Tabla 23.</b> <i>Pruebas Ómnibus de coeficientes de modelo</i> .....	62
<b>Tabla 24.</b> <i>Resumen del modelo factores que inciden en la morosidad</i> .....	62
<b>Tabla 25.</b> <i>Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo factor demográfico</i> .....	63
<b>Tabla 26.</b> <i>Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo factor económico</i> .....	64
<b>Tabla 27.</b> <i>Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo de factor social</i> .....	64
<b>Tabla 28.</b> <i>Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo de factores demográficos, económicos y sociales</i> .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	47
<i>Diseño de investigación</i> .....	47

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**SBS** : Superintendencia de Banca y Seguros y AFP

**SPC** : Servicio de Protección al Crédito

**FELABAN** : Federación Latinoamericana de Bancos

## RESUMEN

La investigación tuvo como problema la identificación de la mora real en la Financiera Confianza, la misma que es mayor a 30 días, pues por su naturaleza la entidad está inmerso a este tipo de riesgos, por tal razón se formuló el problema ¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019?; ante esto abordamos como objetivo general: Determinar los factores que inciden en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza SAA Agencia Chota – 2019; asimismo se plantearon objetivos específicos tales como: describir la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019; analizar la incidencia del factor demográfico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019; analizar la incidencia del factor económico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019; analizar la incidencia del factor Social en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019. La investigación fue de diseño no experimental y transversal, de nivel correlacional – causal, con una población de 4,797 clientes y se ha tomado como muestra 602 clientes (301 en mora y 301 no morosos) de Financiera Confianza S.A.A. por conveniencia del investigador. Para lo cual se utilizó la recopilación documental como técnica ficha de registro de datos como instrumento. Los resultados obtenidos fueron que entre los factores demográficos resalta el sexo, nivel educativo, experiencia en el sector financiero y tipo de vivienda ya que incide significativamente en la morosidad; entre el factor social ninguno de ellos incide significativamente en la morosidad. Además, se determinó que de los factores económicos actividad a la que se dedica y nivel de ingresos incide en la morosidad. Por lo que, mientras los clientes de la Financiera Confianza más inconvenientes de pagar el préstamo tengan, más será el índice de mora en dicha entidad.

**Palabras claves:** Factores determinantes, Morosidad, Factores demográficos, Factores económicos, Factores sociales.

## ABSTRACT

The problem of the investigation was the identification of the real delay in the financial trust, the same one that is greater than 30 days, since by its nature the entity is immersed in this type of risk, for this reason the problem was formulated: What are the factors that affect the delinquency of clients in Financiera Confianza SAA, Agencia Chota - 2019?; Given this, we address as a general objective: Determine the factors that affect the delinquency of clients in Financiera Confianza SAA Agencia Chota - 2019; Likewise, specific objectives were set, such as: describing the delinquency of the client in Financiera Confianza SAA, Agencia Chota - 2019; analyze the incidence of the demographic factor in customer delinquency in Financiera Confianza SAA, Agencia Chota - 2019; analyze the incidence of the economic factor in the delinquency of the client in Financiera Confianza SAA, Agencia Chota - 2019; to analyze the incidence of the Social factor in customer delinquency in Financiera Confianza SAA, Agencia Chota - 2019. The research was of a non-experimental and cross-sectional design, with a correlational - causal level, with a population of 4,797 customers and 602 have been taken as a sample. clients (301 in default and 301 not in default) of Financiera Confianza S.A.A. for the convenience of the researcher. For which the documentary collection was used as a technical data record sheet as an instrument. The results obtained were that among the demographic factors, gender, educational level, type of housing, experience in the financial sector stand out, since it significantly affects delinquency; Among the social factor, none of them significantly affects delinquency. In addition, it was determined that the economic factors, activity to which it is dedicated and income level, affect delinquency. Therefore, the more inconveniences the clients of the Financiera Confianza have in paying the loan, the greater the delinquency rate in said entity.

**Keywords:** Determining factors, Delinquency, Demographic factors, Economic factors, Social factors.



---

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

Según Costa (2018) menciona que la morosidad financiera en Brasil asciende a 3.04%, monetariamente corresponde a US\$ 25.7 mil millones del total de US\$ 844.6 mil millones de adeudo. La información es preliminar, referente al mes de septiembre, la misma que fue presentada por el Banco Central y no diferencian personas jurídicas y personas naturales. El Banco indica, que no cumplir se distingue por deudas retrasadas mayor a 90 días. Las deudas con entes bancarios, operantes de tarjetas de crédito, y leasing dificultan por lo menos al 52% de los brasileños reconocidos por el Servicio de Protección al Crédito (SPC). Además, el 62.6 millones de usuarios constaban con mora en septiembre, semejante a la presentada en Italia.

Según Montes (2018) menciona que Colombia cuenta con mayor número de ciudadanos de América Latina que presentan morosidad; es decir que los colombianos se encuentran entre los más altos índices de morosidad en América Latina, según datos compilados por la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), correspondientes al mes de marzo, último reporte que tiene la asociación para la totalidad de la región. De acuerdo a estos datos cotejando entre países de la zona, Colombia presenta el mayor índice de calidad de cartera con un 4.81%.

Finanzas Digital (2020) en un informe del sistema financiero en Venezuela, elaborado por Global Ratings, durante diciembre del 2019 la morosidad financiera bajo lentamente, aliviando al cierre de 4.61% a 56.68%, mostrando un progreso de indicadores, por ello, el plan para afrontar una potencial quiebra de cartera de créditos tiene niveles apropiados de prevención.



Según Alva (2019) menciona que 300,000 ciudadanos en el Perú tienen deudas de atrasos con más de 120 días por diversas razones, ahora unos 500,000 usuarios con créditos de consumo, no han cumplido con cancelar sus obligaciones, pasando a ser personas morosas. “Estas personas han caído en mora porque presentan una combinación de pérdida en sus trabajos o de salud, más una falta de educación financiera de cada cliente”. En este grupo de morosos, el 69% disponía su tarjeta para compra de prendas de vestir, el 59% para productos alimenticios y el 34% para esparcimiento; “Incluso utilizaban su tarjeta para gastos vitales, como educación (11%)”.

En el Perú las tasas de interés fueron reglamentadas hasta el Gobierno de Alberto Fujimori (el artículo 9° de la Ley N° 26702, de 1996, da consentimiento a las sociedades financieras para establecer de manera libre el interés, comisiones y gastos que demanden sus operaciones activas, pasivas y servicios). Únicamente cuatro bancos reconocidos como el BCP, Interbank, BBVA y Scotiabank administran a más del 80% del dinero peruano. Su intervención predomina en el sistema financiero, pues les conlleva a conservar los costos elevados de transacción general a los clientes y acoger prácticas oligopólicas con desventaja en los usuarios (Furlong, 2020).

La colocación de créditos en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019, están agrupados en créditos grupales y créditos individuales, en el portafolio de productos de créditos individuales tenemos: Emprendiendo Confianza, Agropecuario, Construyendo Confianza, Consumo, Iniciando Confianza, Consumo Microempresario, Crédito Educativo, cada producto implica un riesgo crediticio y el principal riesgo es que el crédito caiga en mora, para eso fue vital estudiar los factores determinantes de morosidad para cada producto financiero. Cuyo propósito es dar pautas que conlleven a mejorar la calidad de cartera en Financiera Confianza y así disminuir el riesgo de mora.



Se observó en la colocación de créditos en Financiera Confianza como es que el índice de morosidad ha impactado en los últimos tiempos, hoy en día vivimos una crisis económica mundial por lo cual ha afectado a muchas familias, los negocios han disminuido su nivel de ventas y eso ha hecho que algunos clientes no cumplan con el pago de su cuota a tiempo y en algunos casos el crédito a quedado en cuota cero.

Las instituciones financieras afrontan diversos riesgos crediticios entre ellos: riesgo de crédito, operacional y de mercado. La operación crediticia instituye la principal fuente de ingresos para las financieras generando unos altos ingresos gracias a los intereses, pero también asume riesgos que algún crédito caiga en mora, y como consecuencia el posible cierre temporal de las agencias, así como despido de personal, ya que no pueden cubrir su sueldo. Según la Superintendencia de Banca y Seguros [SBS] (2017) menciona que el riesgo del crédito es una posible generación de pérdidas debido a la falta de capacidad o voluntad de los adeudados para pagar sus cuotas.



**Tabla 1.**

*Mora Real de clientes en Financiera Confianza S.A.A. Agencia Chota, al 31 de diciembre de 2019*

<b>Mora Real</b>				
<b>Asesor</b>	<b>Mora (días)</b>	<b>Saldos S/</b>	<b>Castigos</b>	<b>Ratios</b>
Asesor 1	Mora > 30 días	28,996	0	2.93%
Asesor 2	Mora > 30 días	11,476	0	0.46%
Asesor 3	Mora > 30 días	6,972	0	0.37%
Asesor 4	Mora > 30 días	43,696	0	2.62%
Asesor 5	Mora > 30 días	1,421	0	1.15%
Asesor 6	Mora > 30 días	6,904	0	0.57%
Asesor 7	Mora > 30 días	152	0	0.01%
Asesor 8	Mora > 30 días	51,831	0	3.60%
Asesor 9	Mora > 30 días	27,818	0	1.40%
Asesor 10	Mora > 30 días	3,036	0	0.26%
Asesor 11	Mora > 30 días	48,716	0	6.69%
Asesor 12	Mora > 30 días	9,549	0	0.59%
Asesor 13	Mora > 30 días	2,828	0	0.14%
Asesor 14	Mora > 30 días	2,278	0	0.18%
Asesor 15	Mora > 30 días	3,905	0	0.52%
Asesor 16	Mora > 30 días	49,340	0	3.09%
Asesor 17	Mora > 30 días	13,828	0	0.97%
<b>Total Saldo Mora Real</b>				<b>S/ 312,746</b>

*Nota: Elaboración propia del autor.*



En la tabla 1 podemos observar la mora real por asesor comercial y que esta es mayor a 30 días, Considerando que Financiera Confianza SAA, Agencia Chota - 2019 está inmerso a este tipo de riesgos entonces se hace necesario profundizar el estudio y aplicación del tema en dicha entidad, por tal razón a través del presente trabajo se investigó el grado de incidencia entre los factores y morosidad de los clientes de la Financiera confianza SAA, Agencia Chota – 2019., con el objetivo de mejorar la cartera y la recuperación de créditos cedidos. Según Brachfield (2014), las causas más frecuentes que producen el atraso en pagos de los clientes son: Factores sociales como problemas financieros ya que los clientes accedieron a un préstamo, pero por falta de ingresos no le es posible pagar la cuota en la fecha establecida, factor económico es cuando el cliente tiene bajas en su negocio que solo permite cubrir sus gastos del hogar y para pago de las letras ya no le alcanza eso quiere decir que hay más egresos que ingresos, factor demográfico son aquellos métodos que se utilizan para clasificar el comportamiento crediticio al momento de hacer la evaluación para el otorgamiento del crédito.

La presente investigación tuvo como finalidad determinar cuáles son aquellos factores que influyen en la morosidad de un crédito y su incidencia para que caiga en morosidad.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

¿Cómo es la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019?



¿Cómo incide el factor demográfico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019?

¿Cómo incide el factor económico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019?

¿Cómo incide el factor social en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar los factores que inciden en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza SAA Agencia Chota – 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Describir la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

Analizar la incidencia del factor demográfico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

Analizar la incidencia del factor económico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

Analizar la incidencia del factor Social en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

**Hi:** Los factores demográficos, económicos y sociales inciden significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.



**Ho:** Los factores demográficos, económicos y sociales no inciden significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

El factor demográfico incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

El factor económico incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

El factor social incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

#### **1.5. Justificación**

Teóricamente se justifica esta investigación porque tiene como fin añadir al conocimiento existente sobre los factores determinantes y la morosidad cuyos frutos de otras investigaciones son primordiales y que se muestran en la Financiera Confianza S.A.A., contemplando que este estudio sirvió para acoger iniciativas y así mitigar la morosidad principalmente en la situación que nos encontramos hoy en día. Este estudio se basa en el Racionalismo Crítico porque se sacó conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos; el Criticismo porque se basó en la razón crítica propiamente dicha que sitúa a la ciencia en la anticipación de un modo de sociedad que posibilite una mejora a las personas.

Prácticamente, se justifica dado la necesidad de disminuir la morosidad en favor de la Financiera Confianza, de esta manera podrá cumplir con el mejor otorgamiento de créditos, disminuir la lista de mora, ya que es importante disminuir el índice de morosidad.



Valorativamente, esta investigación se justifica porque los administradores de otras financieras que tengan el mismo problema, tomarán en consideración este estudio para reestructurar algunas estrategias, además les servirá para tomar mejores decisiones y cumplir con los objetivos trazados, no solo aquellas empresas del sistema financiero sino también cualquier empresa que se dedique al rubro de otorgamiento de créditos; de igual modo, esta investigación será útil para ampliar el conocimiento en posteriores investigaciones.

Académicamente, esta investigación se justifica porque con ella se obtendrá el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

#### **1.6. Limitaciones**

Por la coyuntura en la que se vivió la pandemia del Covid 19, se tuvo limitaciones a bibliografía, también el tiempo para dedicarse a la investigación ya que muchos de los investigadores nos hemos encontrado trabajando.

Por la pandemia en la que nos encontrábamos no se pudo realizar las encuestas personalmente, pero si con las herramientas tecnológicas mediante el cual se sacó la información para el análisis correspondiente.

Esta investigación se financió por recursos propios ya que no se tuvo apoyo de la misma entidad financiera ni de otra institución.



---

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

Según Fiallos (2017), en su tesis Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador, el lugar de estudio de la investigación se desarrolló en Quito, el autor alude que: el riesgo crediticio es uno de los más significativos en el sistema financiero. El objetivo de la investigación fue saber cómo afecta los niveles de morosidad las variables macroeconómicas, tuvo como resultados que el ambiente económico en el Ecuador es sólido cotejado con años pasados, pues muestra un menor nivel de morosidad, pero, estos resultados podrían verse limitados debido a las modificaciones que se viene inculcando a nivel mundial, para distinguir la conducta en la variable morosidad relacionada a los cambios de variables macroeconómicas se ha usado la regresión lineal múltiple, análisis discriminante y datos de panel; para distinguir el comportamiento de la variable morosidad en relación de cambios de variables macroeconómicas. La identificación de estos determinantes de morosidad, conllevó a dar alcances en referencia al riesgo crediticio, los estudios que se aplicaron en base a variables microeconómicas identificaron variables que afectan directamente a la cartera crediticia. Esta investigación sirvió como apoyo para el desarrollo del presente proyecto de investigación ya que nos dió a conocer cuáles son aquellos factores que afectan a la morosidad de los bancos.

Según Altuve (2018), en su estudio titulado Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015), indica que debido a la actividad principal que se dedican los bancos que es la prestación de créditos y a la vez también es una fuente principal de ingresos, la gestión del crédito establece la estabilidad. El estudio indica que los principales factores micro y macro económicos que influyen en



la morosidad financiera de Venezuela, para este estudio se ha tomado como referencia los años 2005 – 2015, para ello se ha construido un modelo econométrico que contribuyó a analizar la relación y el nivel de influencia de dichos factores micro y macro económicos del país de Venezuela. Con los resultados llegaron a concluir que la tasa de interés pasivo real, el ratio cartera de créditos y la rentabilidad son factores constituyentes de mayor dominio. Estos factores sirvieron de apoyo en el desenvolvimiento de este proyecto.

Según Mancheno (2018), en su estudio titulado Determinantes de la morosidad sectorial en Ecuador, indica que el fin de su estudio es la determinación de factores influyentes en el índice de morosidad, la hipótesis formulada probó que existe una relación positiva entre el nivel de endeudamiento sectorial y aceleración de la morosidad, los resultados conseguidos corroboran la hipótesis y manifiestan la influencia de la morosidad sobre el costo crediticio es decir la tasa de interés, y por las que intervienen en la capacidad de pago de los clientes, es decir algunos créditos están afectados por el tema del interés que es alto y los clientes no tienen la capacidad de pago o también puede pasar por algunos negocios que cayeron en quiebra. El modelo econométrico usó estimaciones de datos anuales comprendidos en los años 2008 – 2014 para los diecisiete sectores del país. Esta investigación ayudó a tener un conocimiento sobre aquellos sectores que más han caído en mora y que el mismo se pueden ver hoy en día como el sector económico, agrícola, construcción entre otros.

Según Vidal (2017), en su tesis de pregrado titulada La Morosidad y la Rentabilidad de los bancos en Chile, tuvo como objetivo determinar cómo incide la morosidad generada por los no pagos, de sus obligaciones de créditos en la rentabilidad de los bancos en Chile, según los estudios realizados en los años Coral (2010) y Chavarín (2015) , formularon la hipótesis que, a mayor morosidad, menor es la rentabilidad



obtenida, en base a la vivencia de Perú y México. En los resultados se ratificó con un alto nivel de significancia que la hipótesis respecto a la morosidad sí afecta negativamente a la rentabilidad. Por lo tanto, las entidades bancarias convendrían continuar este indicador para precaver un alza en la cartera de alto riesgo, causando aumentos de suministro, reestructuraciones de créditos seguidas, castigos y en consecuencia la caída de la rentabilidad. La metodología de investigación que se empleó es datos de panel, recopilando datos directamente de la base. El aporte de esta investigación es que nos ayudó a ver si la morosidad tiene impacto en las utilidades de las empresas.

Según Mayta (2019), en su estudio de grado titulada Análisis de los factores que inciden en el nivel de la cartera en mora en el sistema bancario de Bolivia, años 1998 – 2016, para efectuar este estudio del establecimiento de un modelo econométrico, el mismo que se detallará considerando las trascendentales razones econométricas sobre los factores de mora. El objetivo general es determinar los factores económicos que inducen la mora financiera. Escenario donde la tasa de morosidad tiene relación negativa con el Producto Interno Bruto, la cartera bruta predestinada al sector comercio y servicios, y tiene relación positiva con la tasa de inflación, e interés activa efectiva; deudas de los entes, de los hogares y de la cartera bruta de créditos predestinado al sector producción. Esta investigación tuvo un aporte sobre aquellos factores que determinan la cartera en mora de las entidades financieras.

Según Urbina (2017), en su estudio, determinantes del riesgo de crédito bancario: evidencia en Latinoamérica, su objetivo fue identificar los factores del proceso bancario que dificultan al grado de riesgo de crédito del proceso de crédito Latinoamericana. Manejando datos añadidos en un panel de 240 bancos de 6 países, tales como: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú entre los años 1999 – 2013; se evidencia con mayor certeza la sociedad del riesgo de crédito con varias variables específicas de los



bancos. Los resultados revelan que la cartera de créditos vencida acrecienta las provisiones, debido a que son un componente de registro sobre las pérdidas posibles; asimismo de la misma manera incrementan a mayor grado de eficacia en costos de los bancos. En confrontación, los préstamos críticos reducen, a mayor desarrollo del crédito y tamaño del sistema bancario. De los resultados conseguidos respecto al tamaño y a la tasa de crecimiento de los créditos, proyectan que los sistemas financieros de las economías emergentes en Latino América conservan adecuadas políticas de crédito, propensas a controlar el riesgo comprendido en la intermediación financiera. Es decir, las políticas de crédito se tienen que aplicar a todo desembolso para una buena evaluación crediticia.

Según Castillo Mori y Cárdenas Gallardo (2016), en su estudio titulado “Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú”, menciona que el objetivo fue determinar factores que inciden en la determinación de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú a través del acercamiento de una función de regresión lineal, así como el análisis de los diversos factores que la determinan clasificándose estos en micro y macroeconómicos. En los periodos comprendidos entre enero 2001 hasta junio 2014, los resultados revelan que son las variables micro y macroeconómicas las que inciden mayormente en el análisis de la morosidad, siendo las más notables el Producto Bruto Interno (PBI) de servicios; las ventas de créditos; la liquidez en moneda nacional; la falta de empleo; el ratio capital sobre activos; la cantidad de agencias y los propios aplazamientos de la morosidad. El aporte de esta investigación es ver cuáles son aquellos factores que influyen en la morosidad de los bancos en el Perú, así como el desempleo, robos entre otros en la Entidad Financiera de estudio.



Según Acrota (2018), en su tesis titulada “Análisis de los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados a la Micro y Pequeña empresa de Caja Arequipa – Agencia Socabaya – periodo 2016” muestra la adopción por el ente políticas en el proceso de otorgamiento de sus créditos para mejorar el bienestar y calidad de vida de sus clientes, el objetivo fue definir factores que determinan mora en los créditos concedidos a las MYPES de Caja Arequipa en la agencia de Socabaya. Los resultados muestran que los trabajadores confirmaron los créditos que se concede, no concuerdan con el mercado real, esto indica que hay una debilidad en los procedimientos para el otorgamiento de créditos, es por ello que la evaluación es primordial para conceder créditos, por otro lado el 58% de los trabajadores, afirman que existe un gran inconveniente para el cumplimiento de procedimientos debido al número de metas y hasta advertencias de inactividad es por eso que muchas veces se ha otorgado crédito por otorgar y no se hace una buena evaluación. Tiene un gran aporte ya que, muchas veces hay clientes en mora por la mala evaluación del asesor y por llegar a cumplir las metas hay ciertas consecuencias en el procedimiento para el otorgamiento de créditos.

Según Mendoza (2020), en su estudio Factores determinantes en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Padre Abad Aguaytía, Ucayali, menciona que el objetivo principal es identificar cuáles son los factores determinantes de la morosidad en dicha caja, en base a la información del año 2017. Se empleó un cuestionario con escala de Likert, con una muestra de 130 personas. Prevalcieron los usuarios con las características: el 50.8% está por mala dirección de los negocios; el 26.9% se encuentran en nivel bajo de ventas y el 15.4% por escasa rotación de abarrotes. En lo correspondiente a los compromisos con las financieras, el 37.7 % tenían deudas con 3 entes, el 33.1% con 2 y el 15.4% de 4 a más entidades. Además, se relacionaron las variables evaluación crediticia y morosidad de los créditos ( $0,016 < 0,05$ ),



mostrándose que existe correlación entre las variables, donde los factores concluyentes de la morosidad son la incorrecta evaluación crediticia. El aporte para la presente investigación es que se debe dar mayor realce a la evaluación crediticia.

Según Hoyle y Lara (2019), en su tesis “La morosidad en créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Financiera Crediscotia S.A. en los años 2017 – 2018. su objetivo principal fue determinar cómo incide la morosidad de créditos en la rentabilidad, se usó el coeficiente R de Pearson, con lo que se demostró la correlación alta en el 2017 de 0.695 entre las variables investigadas; y en el año 2018 se demostró una correlación de 0.616; por lo que concluyó que el retraso en el pago de préstamos si influye en la rentabilidad de entidad ya que a más aumento de morosidad más baja será la rentabilidad, los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de análisis documental.

Según Lopez y Perez (2017), en su tesis Determinantes que explican la morosidad de las cajas rurales de ahorro y crédito, durante el 2009 - 2016. Enfocado a la gestión de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes. Este estudio se realizó en la ciudad de Lima, la investigación surge por las contrariedades que afrontan las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito del Perú (CRAC) debido a una baja en su cartera de créditos. Se planeó como objetivo conocer los determinantes que intervienen en la morosidad. Planteándose variables macroeconómicas y microeconómicas las mismas que a través de tablas dinámicas se comprobará su significancia en relación al ratio de morosidad, demostrándose con ello que es significativo; por otra parte, se expuso que las variables microeconómicas que revelan la mora de las CRAC son: eficacia operacional, la rentabilidad, la variación geográfica y la tecnología en préstamos; pero, la variable macroeconómica ciclo económico demostró ser no significativa. Con los resultados del modelo econométrico se describe la administración en las CRAC los Andes en las variables que arrojaron significativas. En la investigación realizada el diseño de



investigación es no experimental-panel, la metodología utilizada es cuantitativa-Arellano y Bond panel Dinámico.

Según Panta (2019), en su estudio “Factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018”. Su objetivo fue identificar factores de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, para el presente estudio el enfoque fue cualitativo, y diseño narrativo. Resultando que el comportamiento de la morosidad aumentó: En créditos consumo en 1.72%, en créditos microempresa en 2.68% y la mora en promedio en 1.60%. Los factores económicos sociales y culturales repercuten en la morosidad, las particularidades demográficas relacionadas a la mora son: la edad, ya que los clientes entre 20 - 30 años tienden a ser más morosos. La vivienda, pues la mayoría de deudores alquilan y su experiencia financiera no supera los dos años. La ocupación, en su mayoría son comerciantes y agricultores. El 76% de los deudores tienen un ingreso promedio entre 930.00 - 1,500.00 soles. Finalmente, los factores sociales que limita cumplir con el pago del crédito se deben a la baja en sus ventas, desastres naturales, accidentes, enfermedades, escasez del empleo y al sobreendeudamiento. Que tuvo un gran aporte para el desarrollo de investigación sobre aquellos factores que conllevan a que el cliente caiga en mora.

Según Ramírez y Robles (2016), en su estudio La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, agencia Laredo, 2014 – 2015. El presente estudio su objetivo fue explicar como la morosidad de la cartera de los créditos MYPES incide en la rentabilidad. Utilizó la investigación no experimental transaccional – descriptivo; empleando los métodos: analítico, sintético e inductivo – deductivo. Teniendo como resultado que el indicador de morosidad de los primordiales tipos de crédito (MYPES), se han visto substancialmente aumentados dificultando la



rentabilidad, viéndose reflejado en los ratios financieros, produciendo el acrecentamiento de provisiones, refinanciamientos y consecuentes castigos, y en conclusión la baja de la rentabilidad.

Según Valdivia (2017), en su estudio La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza-Puerto Maldonado, 2016, el objetivo principal fue demostrar cómo incide la morosidad por incumplir el pago por préstamos en la rentabilidad, la investigación es de tipo no experimental, correlacional y lo constituye una muestra de 20 usuarios. Los datos encontrados se procesaron haciendo uso de la estadística descriptiva para relacionar las variables, y posteriormente usar la estadística inferencial. Asimismo, se probó que la morosidad limita los beneficios del ente; esto por la inadecuada colocación de créditos, pues su recuperación se hace difícil por el incumplimiento de los adeudados, produciendo gastos para la entidad, y costo para rescatar lo invertido. Los créditos que permanecen en mora son difíciles de recuperar por lo tanto es una pérdida para la entidad y los asesores para los próximos créditos tendrán que hacer un buen análisis de ingresos y verificar historial crediticio.

Según Villegas (2018), en su tesis La morosidad y su efecto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mi Banco agencia Jaén Matriz, 2017, indica que dicho trabajo de investigación tiene por propósito conocer la influencia de los clientes morosos y su impacto en el cumplimiento de objetivos y metas, como resultado se muestra que los elevados índices de morosidad dificultan la normal observancia de objetivos estratégicos. Además, se evidencia en los diferentes tipos de crédito concedidos a personas físicas y jurídicas, pues se encuentran con alta morosidad, con la prueba de hipótesis se probó que los índices de morosidad impactan de manera significativa en el alcance de los objetivos y metas. El objetivo es diagnosticar la morosidad actual, después que se realizaron los análisis llegaron a concluir: que hay influencia significativa entre



las variables estudiadas, además Mibanco tiene poca mora que repercute claramente en el alcance de sus metas, en este estudio se puede identificar factores que influyen en el cumplimiento de los objetivos y metas, la mora de elevado riesgo, proyectadas y judicializadas, aparte de correr el riesgo de desaprovechar su capital, incurren en gastos por asesorías legales sin garantía de una recuperación total.

Según Palma (2018), en su estudio Estrategias financieras para disminuir el índice de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo SA, Agencia Bambamarca-2017, su objetivo principal es determinar las estrategias de financiamiento para disminuir el índice de mora. El estudio es cuantitativo, correlacional, no experimental-transversal; su muestra fue 10 colaboradores y 42 clientes con demora en su pago. Sus resultados mostraron que las tácticas financieras en un 80.0% son óptimas, en las anticipadas el 90.0% son óptimas, en las perjudiciales el 80.0% son óptimas y en las judiciales el 60.0% se considera como óptimas. Se descubrió que el índice de morosidad es regular en un 64.3%; en lo que se refiere al tipo de morosidad imprevista predominó el alto índice de morosidad en un 61.9%; en los premeditados, descuidados y casuales destacó el índice de morosidad regular. Asimismo, la correlación es positiva según Rho Spearman de 0,779 entre las variables estudiadas, se concluye que las estrategias de financiamiento inciden en la tasa porcentual de la morosidad.

Según Torres y Diaz (2018), en su tesis Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para disminuir la cartera morosa de Financiera Confianza SAA, chota, en los meses octubre 2016 hasta mayo 2017, según estudio su objetivo principal fue prevenir y rescatar la cartera morosa, usando estrategias y cumplimiento de procesos planeados y reglamentados. La investigación es no experimental, descriptiva-correlacional, propositiva, la muestra lo conformó 87 clientes con dificultades de pago y 9 colaboradores, usó las técnicas de encuesta y análisis de documentos. Se concluye que la



recuperación de la cartera con niveles de morosidad influye en la planificación de tácticas de recuperación de créditos, por lo que se recomienda a dicha entidad financiera adopte o ponga en práctica la estrategia planteada para recuperar en su mayoría a los clientes deudores y así optimizar la rentabilidad.

Según Chilón y Alcántara (2019), en su estudio Factores Económico-Financieros que influyen en la liquidez de la empresa Ricsam Ingenieros S.R.L, en los años 2015 – 2016; tuvo como objetivo principal determinar los factores que influyen en la liquidez, empleando sondeo a 4 colaboradores, y de tal modo poder redimir información significativa del entorno que puede estar afectando la rentabilidad de dicha empresa. Como fin se evidencio la influencia de factores económicos – financieros sobre la liquidez de la entidad. Este estudio sirvió como apoyo para la presente investigación ya que los resultados encontrados tienen relación con aquellos factores que influyen en la morosidad como son los retrasos en el pago de los clientes, nivel de ingresos entre otros.

Según Fernández (2017), en su tesis Gestión del Riesgo Crediticio en Mi Banco-Chota-2017. Su objetivo es averiguar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio. La investigación es descriptiva - explicativa, de diseño no experimental- transversal, así mismo se ha considerado como población el número de colaboradores de Mi Banco-Agencia Chota; las técnicas usadas, encuesta y análisis documental, validado y determinado la confiabilidad por alfa de Cronbach. Se concluyó que la gestión de riesgo crediticio influye significativamente en la otorgación de créditos. Esta investigación podemos recalcar que el asesor no se debe descuidar de su asesoramiento mediante la educación financiera para así otorgar sus créditos de una manera adecuada y así disminuir riesgo de mora.

Según Céspedes (2015), en su estudio “Factores determinantes de la Morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco- Cajamarca: una propuesta de



políticas y mecanismos para disminuirla”, El objetivo principal es identificar los factores económicos, sociales y culturales que originan la morosidad financiera, puesto que cada vez va en aumento la tasa de mora en los prestamistas, manifiesta que los factores económicos influyen significativamente en la morosidad donde los bajos ingresos de los negocios o personas que representan el 38% de razón de morosidad, identificó que las personas en la categoría pérdida son 34 (68%) de sexo masculino y sólo 16 (32%) son de sexo femenino, además de los clientes morosos 28 (56%) tienen grado de instrucción primaria, mientras que 13 (26%) no tienen grado de instrucción, Además se logró identificar que los factores sociales no tienden a ser influyentes en la morosidad. Del mismo modo el incremento de créditos, la ineptitud de los analistas, la inexistencia de ética profesional, la rotación de colaboradores, son variables que contribuyen de forma negativa, generando que la morosidad sea creciente en la entidad, es preocupante para la entidad, puesto que al crecer la morosidad el nivel de riesgo crediticio también aumenta, acarreado grandiosas contrariedades a la entidad y para el rubro finanzas, afectando las utilidades y el desarrollo de la misma, ya que el objetivo de la colocación de un crédito es ser recuperado en los plazos establecidos.

Según Gonzales (2018), en su estudio Factores que causan la morosidad en los créditos personales en Banco Ripley Perú SA, Agencia Cajamarca, 2018. La investigación su propósito fue establecer los factores que originan la morosidad, se formuló la hipótesis, que los factores pueden ser externos e internos, se corroboraron en base a percepciones de los clientes deudores y a la observación en datos en los sistemas financieros y por el análisis documental que se efectuó, aplicó la técnica encuesta en base al cuestionario, dirigido a los clientes en mora, y de esta manera establecer los factores que originan la morosidad en los préstamos personales. Es preciso destacar, que hay



factores externos e internos a juzgar según resultados mostrados que causan la morosidad y que dichos factores se analizaran en el presente estudio.



---

## 2.2. Bases teóricas científicas

### 2.2.1. Factores determinantes de la morosidad

Según Aguilar y Camargo (2004), mencionan la inexistencia de modelo teórico que permita analizar los factores influyentes en la morosidad en entidades financieras, sin embargo, en base a la aproximación global y desde una perspectiva empírica, determinaron como factores determinantes de morosidad:

#### a) Factores macroeconómicos

Estos pueden ser clasificados en tres grandes grupos con variables que miden el ciclo económico, nivel de endeudamiento y aquellas que dificultan el grado de liquidez de los agentes.

La capacidad de pagos estará en función a las restricciones de liquidez. Es decir, una ampliación integral en sueldos, el costo de las materias primas, pueden disminuir la cobertura de pago de las compañías o familias; de igual manera, un aumento de honorarios optimiza su capacidad de pago. Los mayores niveles de adeudo (medido en términos porcentuales del PBI) generalmente aumentan el grado de dificultad de los agentes para cumplir con sus obligaciones de pago, debido al mayor peso del servicio de la deuda o por el menor acceso a nuevos créditos; dado que, altos niveles de apalancamiento disminuyen la probabilidad de conseguir financiación adicional. Por ende, se da una correspondencia negativa entre la fase económica y la morosidad. Además, otro aspecto consecuente es la ausencia de liquidez, la disminución de salarios, entre otros (Aguilar y Camargo, 2004).

#### b) Factores microeconómicos

La velocidad de expansión crediticia es talvez el factor más resaltante en la morosidad de una entidad bancaria, subidas notables en las magnitudes de exigencia por parte de la tasa de crecimiento a los solicitantes. Se puede concluir que la expansión



crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observada por una institución crediticia.

Asimismo, se involucran factores de gestión financiera propias de la entidad financiera como solvencia, rentabilidad, efectividad y gestión (Aguilar y Camargo, 2003).

### **Dimensión económica**

Ingreso familiar: el ingreso familiar constituye el bienestar y se utiliza para segmentar el número de productos por cada unidad familiar.

Gasto por hogar: implica todos aquellos elementos del gasto mensual de cada familia, así como gastos en formación académica inicial, primaria secundaria y superior, tratamiento médico pago de impuestos entre otros, de esta manera el modo en que se distribuya los ingresos determina la calidad de vida de cada hogar.

### **Dimensión sociocultural**

El capital social son el conjunto de destrezas y habilidades que adquiere cada persona obtenida por el uso de servicios micro financieros, la cultura financiera es donde las personas destinan parte de sus ganancias para ahorrar en alguna cuenta financiera u ahorro común con la finalidad de utilizarlo en casos de emergencia (Mendoza, 2020).

#### **2.2.2. Variables para desarrollar un Scoring**

De acuerdo con Espin y Rodríguez (2013), el Scoring es un modelo de evaluación crediticia para evaluar a los clientes si tienen la voluntad y capacidad de pago al momento de adquirir un préstamo. La información sociodemográfica podría incluir variables cualitativas como es el estado civil, la educación, el tipo de vivienda entre otros y cuantitativos como el ingreso, la edad la capacidad y voluntad de pago. Este



autor hace referencia en que al correr un modelo predictivo se obtenga resultados done la población más joven con más altos riesgos es aquella que presenta el menos nivel de riesgo en que puedan pagar sus deudas. Las variables calculadas cuya finalidad es hacer comparaciones e incluir indicadores que pudieran reflejar de una manera más eficiente el comportamiento de los clientes.

**Tabla 2.**

*Variables para elaborar un modelo de Scoring de tarjeta de crédito*

*Nota: Espin-Garcia, O. y Rodriguez-Caballero. C. (2013)*

<b>Grupo</b>	<b>Variabes</b>
	Sexo
	Estado
<b>Variabes</b>	Educación
<b>Cualitativas</b>	Tipo de vivienda
	Profesión
	Estado Civil
	Ingreso
	Edad
	Capacidad de pago declarada
	Capacidad de pago calculada
<b>Variabes</b>	Número de dependientes económicos
<b>Cuantitativas</b>	Tiempo empleo actual
	Tiempo empleo anterior
	Tiempo en vivienda actual
	Tiempo en vivienda anterior
	Número de autos



### 2.2.3. Tipos de cartera de crédito

La SBS plantea que la cartera de créditos se divide en tres grupos o segmentos, entre los cuales tenemos: Cartera de crédito vencida, Cartera de crédito por vencer y Cartera de crédito que no devenga intereses.

#### a) Cartera de crédito vencida

Según Bloque y Hirt (2010) se entiende por cartera de crédito vencida a aquellos créditos que se encuentran impagos y por tal motivo deben colocarse en dicha cartera, todo ello dentro del plazo no superior a los 90 días desde su fecha de vencimiento.

#### b) Cartera de crédito por vencer

La cartera de crédito por vencer implica a aquellos créditos que no han vencido o aquellos que se encuentran vencidos hasta un máximo de 60 días desde la fecha de su vencimiento, se dice que esta cartera presenta un rango de vencimiento y en pocas palabras si no se toman acciones pasará a la cartera vencida.

#### c) Cartera de crédito que no devenga intereses

“La cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una sub clasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y, la cartera vencida mantiene una sub clasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida” (Bloque y Hirt, 2010).

### 2.2.4. Tipos de créditos

La SBS y AFP (2009) en la resolución N° 14353 nos explica la existencia de los tipos de créditos:

- Crédito corporativo, otorgado a personas jurídicas cuyos ingresos en los últimos dos años superan los 200 millones según los registros financieros auditables del deudor. Acreditar estos estados financieros es requisito



indispensable para que los créditos puedan ser considerado dentro de esta categoría.

- Crédito a la gran empresa, se da a personas jurídicas que reportan en los dos últimos años ventas anuales que oscilan de 20 millones a 200 millones o que el adeudado haya conservado en el último año emisiones validadas de instrumentos de adeudo en el mercado de capitales.
- Créditos a mediana empresa, concedidos a personas jurídicas que registran un nivel de endeudamiento en los últimos seis meses mayores a S/. 300, 000 y que no cumple con las características de los créditos anteriores.
- Crédito a pequeñas empresas, predestinados a financiar recursos para la producción, comercio o prestación de servicio, que se ofrece a personas jurídicas que su endeudamiento se encuentre entre S/. 20,000 y S/. 300, 000 en los últimos seis meses.
- Crédito a la microempresa, concedidos a personas jurídicas o naturales con el fin de fomentar las actividades productivas, comercio, o prestación de servicios cuya deuda en el sistema financiero no sea superior a S/. 20, 000 en los últimos seis meses.
- Crédito consumo revolvente, se conceden a personas físicas con el objetivo de contribuir al pago de bienes o servicios no correspondidos con la actividad empresarial.
- Crédito consumo no-revolvente, destinados a cubrir gastos que no corresponden a la actividad empresarial.
- Crédito hipotecario para vivienda, consignado a personas físicas cuya finalidad es la de compra, construcción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia. (pp. 4-8).



## 2.2.5. Morosidad de la cartera de crédito

### Tipos de morosidad

En el capítulo II de la resolución 11356 de la SBS (2008) se determinan ciertos rangos que distinguen los tipos de morosidad según el deudor:

- Categoría normal (0): el deudor presenta un bajo nivel de endeudamiento ya que tiene la capacidad de pago, es decir son aquellos adeudados que cumplen con el pago de sus cuotas hasta con un atraso de 8 días calendarios.
- Categoría con problemas potenciales (1): en esta fase se encuentran los que a pesar de poseer una buena fuente de ingresos para el pago de sus deudas o tienen mayores ventas mayores ingresos, se podrían ver afectados en los meses posteriores. Registran un atraso en el pago de sus cuotas de 9 hasta 30 días calendarios.
- Categoría deficiente (2): posee un nivel de ingresos bajo y un flujo de dinero que no le permite cubrir con todos sus pagos, estos deudores presentan atrasos en sus créditos desde 31 hasta 60 días calendarios.
- Categoría dudosa (3): implica que su nivel de ingresos del deudor no le alcanza para pagar el capital ni los intereses, ya que muestra un escenario financiero crítico y un nivel de endeudamiento alto y si es deudor de 1 a más entidades financieras tendría mayor deuda crediticia. Los deudores presentan un atraso en sus pagos entre 61 hasta 120 días calendarios.
- Categoría pérdida (4): al no poder cubrir sus cuotas, entra en la suspensión de los mismos, esto significa que las deudas se consideran incobrables. Los deudores presentan atrasos por más de 120 días calendarios es decir se ha perdido la voluntad de pago de parte del cliente. (p. 17-18).

Además, Brachfield (2014), comprende dentro de la morosidad a 6 tipos de cliente:



- a) Morosos intencionales, son aquellos clientes que tienen la capacidad de pago, sin embargo, no lo hacen.
- b) Morosos fortuitos, poseen toda la voluntad de pagar sus deudas, no obstante, no cuentan con liquidez económica para cubrir sus pagos. Eso quiere decir que tienen la intención, pero no la liquidez.
- c) Morosos incompetentes, son aquellos clientes que pueden pagar, pero no saben que es lo que tienen que pagar.
- d) Morosos negligentes, estos clientes a pesar de poseer capacidad de pago no lo hacen debido a su despreocupación o no muestran interés por sus obligaciones financieras.
- e) Morosos circunstanciales, son aquellos clientes que voluntariamente no realizan los pagos debido a algún problema existente dentro de la entidad, es de este modo que esperan a que se regularice para regularizar su deuda.
- f) Morosos insumisos, se refiere a clientes que tienen la capacidad de pago no lo hacen porque consideran que a ellos no le corresponde cancelar dichas deudas o que son avales de otros clientes. (p. 112).

**Administración de crédito:** Según Stephen, Randolph y Jeffrey (2009), menciona que, en cualquier venta de créditos, se considera una decisión importante de conceder el crédito o no, considerando otras decisiones que son cambiantes de una campaña de créditos a otra, pero que deben ser similares. Existen maneras de evaluar políticas de créditos como por ejemplo estudiar los días de ventas en las cuentas por cobrar.

**Términos de venta:** Según Stephen et al. (2009) menciona que consisten en determinar el tiempo durante el cual se concede en crédito, descuentos y tipo de instrumento de crédito. Es decir, si un cliente recibe un crédito en base a la política



2/10, 30 días neto, significa que cuenta con 30 días para pagar. Asimismo, si paga dentro de 10 días, se hará acreedor al 2% de descuento.

En términos generales, para determinar el lapso de tiempo del crédito, las compañías deben considerar tres factores:

**Probabilidad que el cliente no pague:** incluyen clientes con negocios de alto riesgo o en algunos casos también los clientes son nuevos en los negocios.

**Tamaño de la cuenta:** el lapso de tiempo de crédito será más breve en cuentas pequeñas. Es costoso gestionar cuentas pequeñas siendo los clientes pequeños menos significativos.

**El grado de productos perecederos:** .si los productos no permanecen a largo plazo menos será el crédito.

**Instrumentos de crédito:** en algunos casos en crédito se concede con abono en cuenta corriente, es decir que el instrumento de préstamo formal es la factura. En ocasiones la empresa solicita firmar un pagaré y se da en pedidos grandes y cuando hay problemas de cobranza. También sucede que al consumidor una letra firmada no le es suficiente. En este caso, el vendedor exigirá que el banco pague los productos y le cobrará al cliente, esto se consolida con la aceptación de pago por parte del banco Según (Stephen et al., 2009).

**El valor de contar con nueva información sobre el riesgo del crédito:** Según Stephen et al. (2009) para este caso la posibilidad total de incumplimiento de pago de los clientes es mínima ya que la mayoría de los clientes son rentables y que cumplen con sus obligaciones financieras, también se debe evitar otorgar créditos a clientes morosos o con mala calificación en el sistema financiero.



### **Política de crédito optima**

Según Stephen et al. (2009) es necesario decidir conceder créditos en base a costos de manejo: están relacionados con otorgar el crédito, incluye la demora en recibir el dinero y costos de gestión de crédito. Y a costos de oportunidad: incluye las ventas no realizadas por no conceder el préstamo. La suma de los costos mencionados se le conoce como curva del costo total del préstamo.

### **Análisis de créditos**

Según Stephen et al. (2009) cuando concede un crédito, la compañía trata de diferenciar entre los usuarios que pagarán y los que no pagarán. Es más, propicio que la compañía vendedora conceda crédito comercial si:

- La compañía vendedora sobre otros deudores tiene ventaja en costos.
- La compañía vendedora puede efectuar discriminación de precios.
- La compañía vendedora puede conseguir un tratamiento fiscal favorable.
- La compañía vendedora no cuenta con una reputación de calidad establecida.
- La compañía vendedora divisa una relación trascendental a largo plazo.

### **Información de créditos**

Las fuentes de información a las que frecuentemente se recurren para evaluar la solvencia pueden ser:

- Estados financieros
- Informes de crédito relacionado al historial de pago del cliente en otras sociedades.
- Bancos
- El historial de pago del consumidor en la propia empresa.



### **Calificación crediticia**

Según Stephen et al. (2009) en la decisión de conceder el crédito o no, muchas compañías utilizan los reglamentos habituales y subjetivos reconocidos como las “cinco C del crédito”.

Carácter. Voluntad del cliente para pagar su cuota.

Capacidad. En el cumplimiento del cliente más allá de los flujos de dinero de la operación.

Capital. Reservas financieras del consumidor.

Colateral. Activo concedido en garantía en caso de no cumplir.

Condiciones. Condiciones económicas frecuentes.

**Política de cobranza:** Se realiza para incentivar el pago de cuentas vencidas.

**Periodo promedio de cobranza:** El periodo promedio para el cobro de cuentas vencidas se estipula en los términos y condiciones del crédito.

**Trabajo de cobranza,** sigue el siguiente procedimiento:

Envío de cartas de alerta de morosidad para comunicar la etapa de atraso de la cuenta.

Llamadas telefónicas.

Contrato de una agencia de cobranza.

Acciones legales contra el deudor.

### **Cómo financiar el crédito comercial**

Según Stephen et al. (2009) existen tres formas usuales de financiar las cuentas por cobrar: deuda avalada, conocida actualmente como financiamiento de cuentas por cobrar; una asociación de financiamiento cautiva, según la importancia de las economías de escala; y bursatilización.



## **La Función de Finanzas**

Según Narváez (2020), menciona que la función financiera se basa en precisar las políticas de venta en concordancia con el área comercial, de conceder créditos, cobros, los pagos y de las decisiones de inversión de capitales que efectúa la compañía.

Precisamente, todas las decisiones que el área financiera evalúa, se originan del análisis de los flujos de ventas y de los egresos que se efectúan a partir de un conjunto de técnicas para examinar inversiones, el período de repago, el valor actual neto y la tasa interna de retorno.

## **Principio de Valuación**

Según Romero (2010), menciona que el principio de valuación es un proceso que concede valor a los elementos de los estados financieros, eligiendo entre diferentes opciones la base de cuantificación más adaptada para los elementos que mejor expresen el tipo de operación o suceso económico, sumándose a su naturaleza y entorno generador.

Por ejemplo, en las cuentas por cobrar sobrevaluadas, y que los clientes cayeron en morosidad en sus créditos; es decir, se previó de estimaciones para disminuir el saldo de las cuentas por cobrar y manifestar la cantidad razonable a recibir en efectivo. Este suceso de una valoración mayor a la cantidad que razonablemente se debe percibir en efectivo al tiempo de efectuar el cobro, generando que los encargados tomen decisiones con flujos de efectivo que no corresponden, propiciando que la compañía no contara con los flujos necesarios para hacer frente a los compromisos a la fecha.



### 2.3. Definición de términos básicos

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se tiene la definición de los siguientes términos financieros:

**Asesor de Negocios.** Persona dentro de una entidad que pertenece al sistema financiero, que evalúa y hace el seguimiento para el otorgamiento de créditos.

**Capital.** Es la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por las ganancias de su negocio para poder ver la voluntad y capacidad de pago del cliente.

**Cartera crediticia.** Es el conjunto de clientes que pertenecen a un determinado asesor en entidad financiera o un banco financiero, en esta cartera hay clientes recurrentes y también clientes nuevos que llegan a ser parte de la entidad bancaria.

**Cliente moroso.** Es aquella persona que por distintos motivos no puede cumplir con el pago de su deuda ya sea enfermedad, accidente, desempleo a causa de ello paga su cuota con días de retraso y muchas veces al pasar de los meses el crédito cae en mora porque ya pasan los días y el cliente no se acerca a cancelar su cuota.

**Cliente recurrente.** Es aquel cliente que ya viene llevando mucho tiempo con la entidad financiera ha sacado varios préstamos.

**Créditos.** Es un préstamo de efectivo que una parte concede a otra, con la responsabilidad de que, en el futuro, será devuelto dicho préstamo de manera gradual o en cuotas, o un solo pago y además de los intereses establecidos.

**Créditos refinanciados.** Préstamos que han pasado cambios de plazo o retraso de cuota respecto a la formalidad original, por lo tanto, este crédito se ve obligado a refinanciarse viendo la cobertura de pago de parte del adeudado.

**Créditos vencidos.** Son aquellos préstamos con atraso de pago, que van de 15 a 90 días de atraso.



**Experiencia crediticia.** Es el cliente que ha tenido antecedentes crediticios o préstamos en otras entidades bancarias.

**Garantía líquida.** Es un préstamo avalado con un certificado de depósito a plazo emitido por el banco. Esta garantía está dirigida a aquellos inversores que tienen la necesidad trabajar su capital y que no apetecen disponer de sus inversiones, requieren un préstamo al banco y conceden como garantía un certificado de depósito a plazo.

**Interés.** Es el precio que se paga por el uso del préstamo de dinero. Habitualmente se expresa como un porcentaje anual sobre el monto prestado por parte de entes financieros.

**Morosidad.** Es aquella práctica en la cual una persona natural o jurídica, no cumple con el pago de sus obligaciones y por el retraso de su pago se queda calificado como persona morosa.

**Pagaré.** Es un título valor que asume el compromiso en que una persona se compromete a pagar a la orden de otra persona una suma de dinero en una fecha fijada. Este documento simboliza una promesa de pago y se transfiere mediante el endoso.

**Reprogramación.** Es una operación que se realiza cuando el cliente no tiene la capacidad de pago o por diferentes razones pide una reprogramación de su crédito, que se puede hacer a dos tres meses o hasta 180 días de acuerdo a la evaluación de la entidad financiera.

**Riesgo de crédito.** Es la probabilidad de incurrir en pérdidas debido al incumplimiento de la promesa de pago del cliente.



---

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

Según Bernal (2010), se utilizó el método deductivo porque se tomará aspectos generales en este caso la morosidad de los clientes para obtener que factores inciden en dicha morosidad, también el método inductivo para obtener conclusiones que parten de la data de los clientes de la Financiera, el método hipotético deductivo porque se está aplicando una hipótesis y en base a la hipótesis se hará un tratamiento estadístico, el método analítico porque a las variables se desintegrado en factores determinantes y morosidad, método sintético porque se interpreta la información y llegamos a conclusiones, método cuantitativo y cualitativo por el uso de instrumentos metodológicos que se utilizan para analizarla y el método de indagación porque yo voy a recopilar información de morosidad que se encuentra en un sistema y esa información se trasladó para obtener resultados que factores inciden en la morosidad de los clientes de Financiera Confianza .

#### 3.2. Tipo de investigación

Según el Protocolo de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, esta investigación es básica, porque se busca aportar a las teorías científicas de la variable morosidad.

Hernández y Mendoza (2018), para el tipo de investigación se ha tomado el criterio según el alcance de la investigación en la ruta cuantitativa correlacional-causal. Este tipo de investigación tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más variables en un estudio particular, en este caso se analizará la incidencia de la variable factores determinantes en la variable morosidad de la Financiera Confianza SAA, Agencia – Chota 2019.

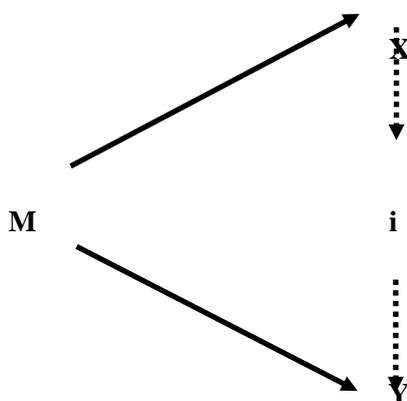


### 3.3. Diseño de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), esta investigación es de diseño no experimental, porque el investigador no manipulará deliberadamente las variables factores determinantes y morosidad a estudiar en la Financiera Confianza. También, es transeccional o transversal, porque la investigación se efectuará en un tiempo determinado, para este caso será en el año 2019. También, es correlacional – causal, porque se analizará la incidencia de la variable factores determinantes en la variable morosidad. Se considera también que esta investigación es ex post facto porque el análisis se realiza después que el problema se ha presentado, en este caso el problema es la morosidad de la Financiera Confianza SAA, Agencia - Chota - 2019, retrospectiva porque se analizará los factores determinantes.

#### Figura 1

*Diseño de investigación*



Donde:

M = Muestra

X = Factores determinantes (variable independiente)

Y = Morosidad (variable dependiente)

i = Incidencia





### **3.5.2. Muestra**

Se ha tomado como muestra 602 clientes (301 en mora y 301 no morosos) de Financiera Confianza S.A.A, mediante el muestreo por conveniencia del investigador.

### **3.5.3. Muestreo**

Se ha tomado la muestra mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, tomando el total de datos brindados por Financiera Confianza SAA a todos los 301 clientes en mora y 301 clientes no morosos por su proximidad en cantidad para un mejor análisis, con la finalidad de realizar una comparativa ya que la población de todos los clientes es muy amplia y es imposible aplicar las pruebas a toda la muestra.

### **3.5.4. Unidad de análisis**

La documentación sobre los clientes deudores de la Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Según Córdova (2018), para la presente investigación se utilizó la recopilación documental ya que es un procedimiento que consiste en acopiar documentos escritos y no escritos para medir una o más variables.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó como instrumento, la ficha de registro de datos, ya que permite registrar datos importantes de las diferentes fuentes consultadas, así como libros fichas bibliografías entre otros.

## **3.7. Procesamiento y análisis de datos**

### **3.7.1. Procesamiento de datos**



El procesamiento de datos se realizó mediante hoja de cálculo Microsoft Excel; además se usó un programa estadístico.

### 3.7.2. Análisis de datos

Para el análisis de datos, se utilizó técnicas de estadística descriptiva para representar la información mediante tablas y gráficos, y para la estadística inferencial y probar hipótesis y de análisis multivariante por medio de la Regresión logística binaria con el propósito de demostrar el grado de incidencia entre los factores y morosidad de los clientes de la Financiera confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

### 3.8. Aspectos éticos y rigor científico

Los principios éticos aplicados son los siguientes:

**Principio de beneficencia.** El investigador tiene que ser empático para resolver dilemas empresariales que se presente en la entidad laboral.

**Principio de la dignidad humana.** El investigador tiene que ser amable, respetuoso y salvaguardar sus valores tradicionales de las personas implicadas en la investigación.

**Principio de reserva.** El investigador garantizará a la entidad y trabajadores la privacidad de sus datos, procesos y sistemas de información.

**Principio de confidencialidad.** El investigador garantizará la reserva y el adecuado empleo de la información obtenida en el estudio con autorización de gerencia de la entidad donde se llevó a cabo la investigación.

El rigor científico se atribuirá en esta investigación por los siguientes criterios:

**Credibilidad.** El investigador debe evidenciar que tan fiable es la información empleada en dicho estudio y veracidad de resultados conseguidos en dicho estudio.

**Confiabilidad.** El investigador debe analizar e interpretar los resultados obtenidos mostrando un producto compacto y coherente.



**Aplicabilidad.** El producto obtenido en esta investigación, permitirá su uso en estudios análogos.

**Citas y referencias.** Toda investigación usada como antecedente en este estudio estará debidamente citado y referenciado.



---

---

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

**Tabla 4.**

*Valores dicotomizados*

<b>Factor</b>	<b>Valor dicotomizado</b>
Sexo	1 Masculino
	0 Femenino
Edad	1 Entre 18 y 40
	0 Mayor a 40
Nivel educativo	1 Sin estudios superiores
	0 Con estudios superiores
Tipo de vivienda	1 Material rustico
	0 Material noble
Experiencia en el sector financiero	1 Menor a 1 año
	0 De 1 a mas
Actividad a la que se dedica	1 Independiente
	0 Dependiente
Nivel de ingresos	1 Menor a 1000
	0 De 1000 a mas
Inconvenientes que no permiten pagar el crédito	1 Si
	0 No
Morosidad	1 Moroso
	0 No moroso

Para el proceso binomial se tuvo que dicotomizar las variables ya que solo existe dos posibles resultados. La regresión logística es una técnica, donde la variable dependiente o respuesta es una variable dicotómica y las variables independientes pueden ser mixtas. El modelo logístico binario nos permitió establecer las variables asociadas a la morosidad y la incidencia en la variable respuesta.



### 4.1.1. Objetivos específicos

- **Describir la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.**

**Tabla 5.**

*Tabla cruzada Sexo\*Morosidad*

			Morosidad		Total
			No	Si	
Sexo	Femenino	Recuento	189	221	410
		% del total	31.4%	36.7%	68.1%
	Masculino	Recuento	112	80	192
		% del total	18.6%	13.3%	31.9%
Total	Recuento		301	301	602
	% del total		50.0%	50.0%	100.0%

El 36.7% de los clientes de género femenino son morosos y el 31.4% no morosos, el 18.6% de clientes de género masculino no son morosos y el 13.3% si lo son; siendo que la mayor población es de género femenino con 68.1% y 31.9% de masculino.

**Tabla 6.**

*Tabla cruzada Edad\*Morosidad*

			Morosidad		Total
			No	Si	
Edad	Mayor a 40	Recuento	218	201	419
		% del total	36.2%	33.4%	69.6%
	Entre 18 y 40	Recuento	83	100	183
		% del total	13.8%	16.6%	30.4%
Total	Recuento		301	301	602
	% del total		50.0%	50.0%	100.0%

El 36.2% de los clientes tienen edad mayor a 40 años no son morosos y el 33.4% si lo es, el 13.8% de edad es de 18 a 40 años y no son morosos y el 16.6% si lo es, indicando que la mayor edad se concentra en clientes con edad mayor a 40 años con 69.6% y 30.4% de 18 a 40 años.



**Tabla 7.**

*Tabla cruzada Nivel educativo\*Morosidad*

		<b>Morosidad</b>		<b>Total</b>	
		<b>No</b>	<b>Si</b>		
Nivel educativo	Con estudios superiores	Recuento	209	156	365
		% del total	34.7%	25.9%	60.6%
	Sin estudios superiores	Recuento	92	145	237
		% del total	15.3%	24.1%	39.4%
Total		Recuento	301	301	602
		% del total	50.0%	50.0%	100.0%

El 34.7% de los clientes no morosos cuentan con estudios superiores y 25.9% si lo son, el 24.1% de clientes morosos no cuentan con estudios superiores y 15.3% no son morosos; haciendo un total del 60.6% con estudios superiores y un 39.4% sin estudios superiores.

**Tabla 8.**

*Tabla cruzada Tipo de vivienda\*Morosidad*

		<b>Morosidad</b>		<b>Total</b>	
		<b>No</b>	<b>Si</b>		
Tipo de vivienda	Material noble	Recuento	263	288	551
		% del total	43.7%	47.8%	91.5%
	Material rustico	Recuento	38	13	51
		% del total	6.3%	2.2%	8.5%
Total		Recuento	301	301	602
		% del total	50.0%	50.0%	100.0%

El 47.8% de los clientes morosos cuentan con vivienda de material noble y 43.7% no tienen mora, el 2.2% de clientes morosos cuentan con vivienda de material rustico y el 6.3% no tienen mora; haciendo un total del 91.5% de clientes con vivienda de material noble y un 8.5% de clientes con vivienda de material rustico.



**Tabla 9.**

*Tabla cruzada Experiencia en el sector financiero\*Morosidad*

		Morosidad		Total	
		No	Si		
Experiencia en el sector financiero	De 1 a mas	Recuento	294	277	571
		% del total	48.8%	46.0%	94.9%
	Menor a 1 año	Recuento	7	24	31
		% del total	1.2%	4.0%	5.1%
Total		Recuento	301	301	602
		% del total	50.0%	50.0%	100.0%

El 46% de los clientes morosos cuentan con experiencia de más de un año en el sector financiero y 48.8% no tienen mora, el 4% de clientes morosos con experiencia de menor de un año y 1.2% no tienen mora; haciendo un total del 94.9% de clientes con experiencia en el sector financiero de más de un año y un 5.1% de clientes con experiencia de menor de un año.

**Tabla 10.**

*Tabla cruzada Actividad a la que se dedica\*Morosidad*

			Morosidad		Total
			No	Si	
Actividad a la que se dedica	Dependiente	Recuento	208	74	282
		% del total	34.6%	12.3%	46.8%
	Independiente	Recuento	93	227	320
		% del total	15.4%	37.7%	53.2%
Total		Recuento	301	301	602
		% del total	50.0%	50.0%	100.0%

El 12.3% de los clientes morosos desarrollan actividad dependiente y 34.6% no tienen mora, el 37.7% de clientes morosos desarrollan actividad independiente y 15.4% no tienen mora; haciendo un total del 46.8% de clientes dependiente y un 53.2% de clientes independientes.



**Tabla 11.**

*Tabla cruzada Nivel de ingresos\*Morosidad*

			Morosidad		Total
			No	Si	
Nivel de ingresos	De 1000 a mas	Recuento	271	249	520
		% del total	45.0%	41.4%	86.4%
	Menor a 1000	Recuento	30	52	82
		% del total	5.0%	8.6%	13.6%
Total	Recuento		301	301	602
	% del total		50.0%	50.0%	100.0%

El 41.4% de los clientes morosos tienen nivel de ingresos de 1000 soles a más y 45% no tienen mora, el 8.6% de clientes morosos tienen nivel de ingresos inferiores a 1000 soles y 5% no tienen mora; haciendo un total del 86.4% de clientes con ingresos mayores a 1000 soles y un 13.6% de clientes con ingresos menores a dicho valor.

**Tabla 12.**

*Tabla cruzada Inconvenientes que no permiten pagar el crédito\*Morosidad*

			Morosidad		Total
			No	Si	
Inconvenientes que no permiten pagar el crédito	No	Recuento	96	96	192
		% del total	15.9%	15.9%	31.9%
	Si	Recuento	205	205	410
		% del total	34.1%	34.1%	68.1%
Total	Recuento		301	301	602
	% del total		50.0%	50.0%	100.0%

El 15.9% de los clientes morosos no presentan inconvenientes de pago y 15.9% no tiene mora, el 34.1% de clientes morosos si presentan inconvenientes de pago y 34.1% no tienen mora; haciendo un total del 31.9% de clientes sin inconvenientes de pago y un 68.1% de clientes con inconvenientes de pago.



• **Análisis de la incidencia del factor demográfico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.**

**Tabla 13**

*Variables en la ecuación*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	Sexo	-,780	,194	16,177	1	,000	,459
	Edad	,277	,188	2,155	1	,142	1,319
	Nivel educativo	,877	,181	23,386	1	,000	2,403
	Tipo vivienda	-1,102	,349	9,981	1	,002	,332
	Experiencia SF	1,493	,453	10,878	1	,001	4,450
	Constante	-,167	,132	1,602	1	,206	,847

a. Variables especificadas en el paso 1: Sexo, Edad, Nivel educativo, Tipo vivienda, Experiencia SF.

El modelo de regresión logística binaria estimó que las covariables sexo, nivel educativo, tipo de vivienda y experiencia en el sistema financiero, son significativas; es decir influyen en que un cliente sea moroso, por otro lado, la edad no resultó significativa.

**Tabla 14**

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	60,631	5	,000
	Bloque	60,631	5	,000
	Modelo	60,631	5	,000

El siguiente paso consistió en determinar la asociación entre variables con la prueba chi-cuadrado que resulto inferior al 0.05 que indica que el factor demográfico si incide en la morosidad.



**Tabla 15**

*Resumen del modelo del factor demográfico en la morosidad*

<b>Paso</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>R cuadrado de Cox y Snell</b>	<b>R cuadrado de Nagelkerke</b>
1	773,918 <sup>a</sup>	0.096	0.128

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 4 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de ,001.

Finalmente, el resumen del modelo muestra un R cuadrado de Cox y Snell indica que el 9.6% de la variación de la variable morosidad es explicada por las covariables incluidas en el modelo. Además, el R cuadrado de Nagelkerke es una versión corregida del R cuadrado de Cox y Snell que indica un 12.8% de incidencia.

- **Análisis de la incidencia del factor económico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.**

**Tabla 16.**

*Variables en la ecuación del factor económico en la morosidad*

		<b>B</b>	<b>Error estándar</b>	<b>Wald</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Exp(B)</b>
Paso 1 <sup>a</sup>	Actividad a la que se dedica	2.023	0.190	113.980	1	0.000	7.563
	Nivel de ingresos	1.017	0.278	13.384	1	0.000	2.766
	Constante	-1.225	0.150	66.932	1	0.000	0.294

a. Variables especificadas en el paso 1: Actividad a la que se dedica, Nivel de ingresos.

El modelo de regresión logística binaria estimó que las covariables actividad a la que se dedica y nivel de ingresos, son significativas; es decir influye en que un cliente sea moroso.



**Tabla 17**

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

		<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Paso 1	Paso	138,185	2	,000
	Bloque	138,185	2	,000
	Modelo	138,185	2	,000

El siguiente paso consistió en determinar la asociación entre variables con la prueba chi-cuadrado que resulto inferior al 0.05 que indica que el factor económico si incide en la morosidad.

**Tabla 18**

*Resumen del modelo del factor económico en la morosidad*

<b>Paso</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>R cuadrado de Cox y Snell</b>	<b>R cuadrado de Nagelkerke</b>
1	696,364 <sup>a</sup>	0.205	0.273

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 2 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de ,001.

Finalmente, el resumen del modelo muestra un R cuadrado de Cox y Snell indica que el 20.5% de la variación de la variable morosidad es explicada por las covariables incluidas en el modelo. Además, el R cuadrado de Nagelkerke es una versión corregida del R cuadrado de Cox y Snell que indica un 27.3% de incidencia.



- **Análisis de la incidencia del factor social en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.**

**Tabla 19**

*Variables en la ecuación del factor Social en la morosidad*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	Inconvenientes que no permiten pagar el crédito	0.000	0.175	0.000	1	1.000	1.000
	Constante	0.000	0.144	0.000	1	1.000	1.000

- a. Variables especificadas en el paso 1: Inconvenientes que no permiten pagar el crédito.
- b.

El modelo de regresión logística binaria estimó que la covariable inconvenientes que no permiten pagar, resultó ser no significativa por lo que no fue incluida en el modelo; es decir no influye en que un cliente sea moroso.

**Tabla 20**

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	,000	1	,000
	Bloque	,000	1	,000
	Modelo	,000	1	,000

El siguiente paso consistió en determinar la asociación entre variables con la prueba chi-cuadrado que resulto inferior al 0.05 que indica que el factor social si incide en la morosidad.



**Tabla 21**

*Resumen del modelo del factor social en la morosidad*

<b>Paso</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>R cuadrado de Cox y Snell</b>	<b>R cuadrado de Nagelkerke</b>
1	834,549 <sup>a</sup>	0.000	0.000

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 1 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de ,001.

Finalmente, el resumen del modelo muestra un R cuadrado de Cox y Snell indica que el 0% de la variación de la variable morosidad es explicada por las covariables incluidas en el modelo. Además, el R cuadrado de Nagelkerke es una versión corregida del R cuadrado de Cox y Snell que indica un 0% de incidencia.

**4.1.2. Objetivo general**

**Determinar los factores que inciden en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza SAA Agencia Chota – 2019**

**Tabla 22**

*Variables en la ecuación factores que inciden en la morosidad*

	<b>B</b>	<b>Error estándar</b>	<b>Wald</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Exp(B)</b>
Paso 1 <sup>a</sup> Sexo	0.688	0.217	10.028	1	0.002	1.989
Edad	-0.404	0.219	3.338	1	0.066	0.668
Nivel educativo	0.755	0.207	13.306	1	0.000	2.127
Tipo de vivienda	-1.008	0.380	7.041	1	0.008	0.365
Experiencia en el sector financiero	0.880	0.480	3.352	1	0.067	2.410
Actividad a la que se dedica	2.041	0.207	97.442	1	0.000	7.695
Nivel de ingresos	0.932	0.300	9.673	1	0.002	2.541
Inconvenientes que no	-0.019	0.205	0.009	1	0.925	0.981



permiten pagar el crédito

Constante	-1.547	0.253	37.243	1	0.000	0.213
-----------	--------	-------	--------	---	-------	-------

a. Variables especificadas en el paso 1: Sexo, Edad, Nivel educativo, Tipo de vivienda, Experiencia en el sector financiero, Actividad a la que se dedica, Nivel de ingresos, Inconvenientes que no permiten pagar el crédito.

El modelo de regresión logística binaria estimó que las covariables sexo, nivel educativo, tipo de vivienda, actividad a la que se dedica y nivel de ingresos son significativas y las covariable edad, experiencia en el sector financiero e inconvenientes que no permiten pagar el crédito resultaron ser no significativas por lo que no fue incluida en el modelo; es decir no influye en que un cliente sea moroso.

**Tabla 23**

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	176,591	8	,000
	Bloque	176,591	8	,000
	Modelo	176,591	8	,000

El siguiente paso consistió en determinar la asociación entre variables con la prueba chi-cuadrado que resultó inferior al 0.05 que indica que el factor demográfico, económico y social, si incide en la morosidad.

**Tabla 24**

*Resumen del modelo factores que inciden en la morosidad*

Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	657,959 <sup>a</sup>	0.254	0.339

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 4 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de ,001.

Finalmente, el resumen del modelo muestra un R cuadrado de Cox y Snell indica que el 25.4% de la variación de la variable morosidad es explicada por las covariables incluidas en el modelo.



Además, el R cuadrado de Nagelkerke es una versión corregida del R cuadrado de Cox y Snell que indica un 33.9% de incidencia.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis específicas

- H1: El factor demográfico incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.
- H0: El factor demográfico no incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

**Tabla 25**

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo factor demográfico*

		<b>Chi-cuadrado</b>	<b>Gf</b>	<b>Sig.</b>
Paso 1	Paso	60.631	5	0.000
	Bloque	60.631	5	0.000
	Modelo	60.631	5	0.000

El test de la prueba de ómnibus muestra que todas las probabilidades asociadas al estadístico chi cuadrado son inferiores 0.05; rechazándose la hipótesis nula, por lo que queda demostrado que el factor demográfico incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

- H1: El factor económico incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.
- H0: El factor económico no incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.



**Tabla 26**

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo factor económico*

		<b>Chi-cuadrado</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>
Paso 1	Paso	138.185	2	0.000
	Bloque	138.185	2	0.000
	Modelo	138.185	2	0.000

El test de la prueba de ómnibus muestra que todas las probabilidades asociadas al estadístico chi cuadrado son inferiores 0.05; rechazándose la hipótesis nula, por lo que queda demostrado que el factor económico incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

- H1: El factor social incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.
- H0: El factor social no incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

**Tabla 27**

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo de factor social*

		<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Paso 1 <sup>a</sup>	Paso	0.000	1	1.000
	Bloque	0.000	1	1.000
	Modelo	0.000	1	1.000

a. Un valor negativo de chi-cuadrados indica que el valor de chi-cuadrados ha disminuido del paso anterior.

El test de la prueba de ómnibus muestra que todas las probabilidades asociadas al estadístico chi cuadrado son superiores al 0.05; rechazándose la hipótesis alterna, por lo que queda



demostrado que el factor social no incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis general

**Hi:** Los factores demográficos, económicos y sociales inciden significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

**Ho:** Los factores demográficos, económicos y sociales no inciden significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

#### Tabla 28

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo de factores demográficos, económicos y sociales*

		<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Paso 1	Paso	176.591	8	0.000
	Bloque	176.591	8	0.000
	Modelo	176.591	8	0.000

El test de la prueba de ómnibus muestra que todas las probabilidades asociadas al estadístico chi cuadrado son inferiores al 0.05; rechazándose la hipótesis nula, por lo que queda demostrado que los factores demográficos y económicos inciden significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019.

#### 4.3. Discusión de resultados

Determinar los factores que inciden en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza SAA Agencia Chota – 2019. Se determinó que de los 5 factores demográficos inciden significativamente en la morosidad solo el tipo de vivienda, en el factor social se obtuvo que los inconvenientes que no permiten pagar el crédito no



inciden significativamente en la morosidad porque  $p = 1.00$ . Se determinó también que los factores económicos inciden en la morosidad, porque el  $p$  valor es menor a 0.05. Estos resultados se relacionan con lo estudiado por (Fiallos, 2017) donde afirma que en Quito al estudiar los factores determinantes de la morosidad encontró que los factores económicos como nivel de ingresos es significativo en la morosidad en el nivel de 0.05. Asimismo (Castillo y Cárdenas, 2016) estudió los factores determinantes de la morosidad en las cajas de ahorro y crédito del Perú, mediante la revisión documental ha determinado que los factores demográficos (calidad de vida) indican en la morosidad de manera significativa en el nivel del 0.05. Por otro lado (Panta, 2019) en su estudio realizado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo estableció que los factores económicos son determinantes de la morosidad. Esto se valida con lo mencionado por (Aguilar y Camargo, 2004) pues afirman que no existe un modelo teórico que analice de manera general los factores que determinan la morosidad en entidades financieras, sin embargo, en base a la aproximación global y desde una perspectiva empírica, determinaron como factores determinantes de la morosidad a los factores demográficos y económicos. De la cual se infiere que de los factores que inciden en la morosidad de los clientes en las entidades financieras está principalmente el factor demográfico que incluye el nivel educativo, calidad de vida o el tipo de vivienda a quien se le otorga el crédito, asimismo el factor social no es determinante principal puesto que resultó ser no significativa por lo que no fue incluida en el modelo; es decir no influye en que un cliente sea moroso ; sin dejar de lado el factor económico que también es determinante de los altos índices de morosidad.

Describir la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019; de la cual según las categorías de morosidad se identificó que 36.2% de los clientes no morosos tienen edad de 40 a más y el 16.6% de clientes morosos son de edad



entre 18 y 40 años, 34.7% de los clientes no morosos cuentan con estudios superiores y el 24.1% de clientes no morosos son sin estudios superiores; 47.8% de los clientes morosos cuentan con vivienda de material noble y el 6.3% de clientes no morosos cuentan con vivienda de material rustico; 48.8% de los clientes no morosos cuentan con experiencia de más de un año en el sector financiero y el 4% de clientes morosos con experiencia de menor de un año; 34.6% de los clientes no morosos desarrollan actividad dependiente y el 37.7% de clientes morosos desarrollan actividad independiente; 45% de los clientes no morosos tienen nivel de ingresos de 1000 soles a más y el 8.6% de clientes morosos tienen nivel de ingresos inferiores a 1000 soles; 15.9% de los clientes morosos no presentan inconvenientes de pago y el 34.1% de clientes morosos si presentan inconvenientes de pago. Estos resultados concuerdan con (Panta, 2019) pues en su estudio de factores de la morosidad en la Caja de ahorro y crédito Huancayo en Piura, aplicó encuestas y revisión documental, donde identificó que los clientes morosos en categoría dudoso o pérdida principalmente son agricultores y comerciantes, además este tipo de clientes son quienes tienen más dificultades para cumplir con sus cuotas. En lo relacionado a ingresos encontró que el 76% de clientes ganan entre S/ 930.00 a S/ 1500.00 esto no es suficiente porque personas con estos ingresos califican en pérdida. También los resultados se relacionan con la investigación de (Céspedes, 2015) en Cajamarca en financiera Edyficar, donde identificó que las personas en la categoría pérdida son 34 (68%) de sexo masculino y sólo 16 (32%) son de sexo femenino, además de los clientes morosos 28 (56%) tienen grado de instrucción primaria, mientras que 13 (26%) no tienen grado de instrucción. Además (Acrota, 2018) en su investigación en Arequipa identificó que la morosidad mayormente se visualiza en personas adultas con un 69%, así como en personas que no tienen mucha experiencia en el sistema financiero y los que viven en viviendas de material rústico. Por su parte (Mendoza, 2020) en su estudio en Ucayali



determinó que el 37,7% de clientes morosos cuentan con obligaciones financieras en 3 entidades, el 33,1% cuentan con obligaciones financieras en 2 entidades. En ese sentido la (SBS, 2008) estableció los rangos o categorías que distinguen los tipos de morosidad según el deudor, estas categorías son: normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida. Por lo que en base a los resultados presentados se deduce que los clientes de género masculino, personas sin grado superior de estudios, de casa tapial o adobe, los que sus ingresos son menores a 1500, clientes dedicados al comercio o agricultura y los que no tienen una buena experiencia en el sistema financiero o están sobre endeudados o sin empleo tienen mayor tendencia a la morosidad.

Analizar la incidencia del factor demográfico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019. Para este objetivo se determinó que el factor demográfico incide significativamente en la morosidad por ser menor al 0.005. Por otro lado, las personas de sexo femenino menores de 43.5 años, que no tienen nivel superior de estudios y que tienen menos de 4 años de experiencia en el sistema financiero tienen mayor riesgo de caer en morosidad representado en un 32.033%. Estos resultados coinciden con lo investigado por (Lopez y Perez, 2017) en Lima, identificó que el tipo de vivienda de los clientes si influye en el ratio de morosidad con un grado de significancia a nivel del 0.01, mientras que otros factores demográficos como la edad o sexo no tienen mucha relación con la morosidad. También (Panta, 2019) en su estudio halló que las características demográficas de un cliente con riesgo de mora son las personas que tienen entre 20 a 30 años, cuyo grado de instrucción no es el superior, asimismo, no cuentan con una vivienda propia, además, de no poseer la experiencia necesaria en el sector financiero. En este sentido (Stephen *et al.*, 2009) mencionan que en cualquier venta de créditos se considera el factor demográfico antes de otorgar el préstamo, es decir se considera una decisión importante de conceder el crédito o no,



considerando otras decisiones que son cambiantes de una campaña de créditos a otra, pero que deben ser similares. De la cual se deduce que principalmente en el factor demográfico resalta el tipo de vivienda que tiene el cliente, es decir que los clientes con viviendas de adobe o tapial son más propensos a caer en mora a diferencia de los que construyen sus viviendas en base a ladrillo.

Analizar la incidencia del factor económico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019. Se determinó que el factor económico incide significativamente en la morosidad. Dichos resultados son similares a lo identificado por (Céspedes, 2015) donde manifiesta que los factores económicos influyen significativamente en la morosidad, los bajos ingresos de los negocios o personas representan el 38% de razón de morosidad teniendo como consecuencia a futuro conllevar a la morosidad. Además (Mendoza, 2020) menciona que el 26,9% de clientes representan un riesgo a caer en mora por contar con bajos ingresos. También se encontró que la correlación del factor económico con la morosidad es significativa con un  $p = 0.016$ . En ese sentido (Romero, 2010) menciona para otorgar un crédito sigue un proceso de evaluación del factor económico que concede valor a los elementos de los estados financieros, eligiendo entre diferentes opciones la base de cuantificación más adaptada para los elementos que mejor expresen el tipo de operación o suceso económico, sumándose a su naturaleza y entorno generador. De lo que permite inducir que el factor económico es primordial evaluar para otorgar un crédito puesto si los ingresos de los clientes son muy bajos tiende a correr el riesgo de que dicha persona en el futuro sea morosa.

Analizar la incidencia del factor Social en la morosidad del cliente en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019. Se determinó que el factor social no incide significativamente en la morosidad por ser mayor al 0.05. Por lo tanto, se puede afirmar



que las personas que tienen problemas o inconvenientes, no tienen mayor riesgo de caer en morosidad con un porcentaje del 100%. Estos resultados se relacionan con el estudio de (Céspedes, 2015) pues determinó que los factores sociales no influyen significativamente en la morosidad en el nivel de 0.05; también tiene relación con lo estudiado por (Stephen *et al.*, 2009) afirma que, al evaluar adecuadamente los factores sociales en un cliente, la posibilidad total de incumplimiento de pago de los clientes es mínima ya que la mayoría de los clientes serían rentables y que cumplirían con sus obligaciones financieras, también se debe evitar otorgar créditos a clientes morosos o con mala calificación en el sistema financiero o con sobre endeudamiento. Ante estos resultados, se deduce que los factores sociales como inconvenientes para no pagar el préstamo tales como: por enfermedad, desempleo y sobre endeudamiento no son determinantes en el índice de morosidad, es decir que si un cliente presenta falencias en cuanto a factores sociales no tiene más probabilidad de caer en mora.



---

## CONCLUSIONES

- Los factores determinantes que indican en la morosidad son: factores demográficos, donde resalta el sexo, nivel educativo, tipo de vivienda y experiencia en el sector financiero; factores económicos, actividad a la que se dedica y nivel de ingresos. Por lo que, mientras los clientes de la Financiera Confianza más inconvenientes de pagar el préstamo tengan, más será el índice de mora en dicha entidad.
- El factor demográfico sexo, nivel educativo, tipo de vivienda, experiencia en el sector financiero inciden significativamente en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza S.A.A. mientras que el factor edad no incide en la morosidad.
- El factor económico incide significativamente en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza S.A.A. Pues dentro de ello se evidencia el factor actividad a la que se dedica y nivel de ingresos tienen incidencia en la morosidad.
- El factor social no incide en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza S.A.A. ya que dentro de estos factores está inconvenientes que no permiten pagar, estos no son factores que inciden significativamente en la morosidad.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Financiera Confianza y otras entidades financieras que tomen en cuenta los factores determinantes que inciden en la morosidad antes de otorgar créditos, dentro de estos factores se sugiere evaluar los factores económicos, demográficos como el tipo de vivienda, sexo, nivel educativo y experiencia en el sector financiero.
- Se recomienda a Financiera Confianza que evalúe sus índices de morosidad periódicamente y a hacer comparaciones con periodos anteriores o con otras entidades del sistema financiero, dado la existencia de clientes que se encuentran en categoría de morosidad deficiente, dudoso y pérdida para tomar medidas correctivas en la evaluación crediticia en base a edad, sexo, nivel de educación, tipo de vivienda de los clientes, nivel de ingresos, actividades que realizan y dar seguimiento a los créditos a fin de evaluar si existe inconvenientes de pago.
- Se sugiere a la entidad considerar oportunamente dentro de sus políticas de evaluación de créditos a los factores demográficos, principalmente al tipo de vivienda con que cuentan sus clientes ya que es un factor que incide en la morosidad.
- Se sugiere a la entidad evaluar el nivel de ingresos de cada uno de sus clientes ya que es un factor económico que de una u otra manera es determinante del índice de morosidad, como por ejemplo analizar los ingresos y la actividad a la que se dedican las personas interesadas en obtener un crédito.



---

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acrota, V. (2018). *“Análisis de los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados a la micro y pequeña empresa de Caja Arequipa - Agencia Socabaya - periodo 2016”* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6420/GEviviao.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Aguilar, G., Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad en las Instituciones micro financieras del Perú*. Perú: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- Alva, M. (13 de junio de 2019). 300,000 personas tienen deudas con atrasos de más de 120 días. *Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/300-000-personas-deudas-atrasos-120-dias-270056-noticia/?ref=gesr>
- Altuve, J. (2018). *Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015)* [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Territorial del Estado Mérida “Kléber Ramírez, Venezuela”]. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/364/36457129005/html/index.html>
- Brachfield, P. (2014). *Análisis del moroso profesional*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Tercera Edición, Prentice Hall.
- Bloque, S. y Hirt, G. (2010). *Fundamentos de la Gestión Financiera*. New York: Block Hirt Danielsen.
- Castillo, A. y Cárdenas, F. (2016). *“Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú”* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
- Céspedes, W. (2015). *“Factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco – Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla”* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca].



<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chilón, E. y Alcántara, A. (2019). *Factores económico-Financieros que influyen en la liquidez de la empresa Ricsam Ingenieros S.R.L, durante los ejercicios económicos 2015-2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].

Córdova, I. (2018). *Instrumentos de Investigación*. Lima, Editorial San Marcos E.I.R.L., editor.

Costa, G. (12 de noviembre de 2018). La morosidad afecta a 62 millones de brasileños. *Pressenza*. <https://www.pressenza.com/es/2018/11/la-morosidad-afecta-a-62-millones-de-brasilenos/#:~:text=La%20tasa%20de%20morosidad%20en,distinguen%20empresas%20y%20personas%20f%C3%ADsicas>

Espin, O. y Rodriguez, C. (2013). Metodología para un scoring de clientes sin referencia crediticia. *Revista Cuadernos de Economía* (59), 139-165. [file:///C:/Users/ADMIM/Downloads/METODOLOGIA\\_PARA\\_UN\\_SCORING\\_DE\\_CLIENTES\\_SIN\\_REFERERE.pdf](file:///C:/Users/ADMIM/Downloads/METODOLOGIA_PARA_UN_SCORING_DE_CLIENTES_SIN_REFERERE.pdf)

Fernández, M. (2019). *Gestión del riesgo crediticio en Mibanco – Chota-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6338/Fern%c3%a1ndez%20Farro%2c%20Marioly%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fiallos, A. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador* [Tesis de Pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador].

Finanzas Digital. (15 de enero de 2020). Créditos del sistema financiero venezolano cerraron en Bs. 10.189 millardos en diciembre 2019 (equivalente a USD. 219 millones).



Finanzas Digital. <https://www.finanzasdigital.com/2020/01/creditos-del-sistema-financiero-venezolano-se-cerraron-en-usd-219-millones-en-diciembre-2019/>

Furlong, S. (12 de mayo de 2020). Los bancos privados frente a la crisis del coronavirus en el Perú. *Celag.org*. <https://www.celag.org/los-bancos-privados-frente-a-la-tesis-del-coronavirus-en-el-peru/>

Gonzales, J. (2018). *Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley S.A – Agencia Cajamarca, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. [http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2730/T016\\_43211618\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2730/T016_43211618_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa y mixta*. México, McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Hoyle, E y Lara, A. (2019). “*La morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad del período 2017 al 2018 de la Financiera CrediScotia S.A. - Chimbote*” [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43824/Hoyle\\_VEM-Lara\\_MAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43824/Hoyle_VEM-Lara_MAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lopez, M y Perez, E. (2017). *Determinantes que explican la morosidad de las cajas rurales de ahorro y crédito durante el período 2009 al 2016. aplicación de los resultados a la gestión de la caja rural de ahorro y crédito Los Andes* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12823/Lopez%20Rojas\\_Perez%20Valdez\\_Determinantes\\_explican\\_morosidad1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12823/Lopez%20Rojas_Perez%20Valdez_Determinantes_explican_morosidad1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Mancheno, D. (2018). *Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador* [Tesis de Pregrado, UDLA]. <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8670/1/UDLA-EC-TEC-2018-05.pdf>
- Mayta, R. (2019). *Análisis de los factores que inciden sobre el nivel de la cartera en mora en el sistema Bancario de Bolivia, periodo 1998-2016* [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/20261/T-2413.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, Departamento de Ucayali* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1353638?mode=simple>
- Montes, S. (27 de setiembre de 2018). Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América). *La República*. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>
- Narváez, J. (2020). (S/F). *Teoría Administrativa*.
- Palma, Y. (2018). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. – Agencia Bambamarca – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27675/Palma\\_CYW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27675/Palma_CYW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Panta, J. (2019). “*Factores de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A Agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018*” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura].
-



<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1821/ADM-PAN-CAR-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, C y Robles, M. (2016). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego].  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE\\_CONT\\_CAROLINA\\_RAMIREZ\\_MELISSA.ROBLES\\_MOROSIDAD.EN.LA.RENTABILIDAD\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE_CONT_CAROLINA_RAMIREZ_MELISSA.ROBLES_MOROSIDAD.EN.LA.RENTABILIDAD_DATOS.PDF)

Romero, A. (2010). *Principios de Contabilidad*. México, McGraw-Hill Educación

Stephen, A. & Randolph, W. & Jeffrey, F. (2009). *Finanzas Corporativas*. México, McGraw-Hill Educación.

Superintendencia de Banca y Seguros (2008). Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, resolución N° 11356. Recuperado de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)

Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2009). Resolución S.B.S. N°14353 – 2009. Recuperado de: <http://www.sesdis.org.pe/intranet/wp-content/uploads/2016/08/Resolucion143532009.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Glosario de términos e indicadores financieros.

Torres, D. y Díaz, L. (2017). *Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera morosa de Financiera Confianza Chota, octubre 2016 mayo, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].



<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4312/Diaz%20Tarrillo%20-%20Torres%20Agip%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Urbina, M. (2017). *Determinantes del riesgo de crédito bancario: evidencia en Latinoamérica* [Tesis de maestría, Universidad de Chile].

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/Urbina%20Poveda%20Myriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valdivia, Y. (2017). *La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco].

[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1897/1/Yurico\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1897/1/Yurico_Tesis_bachiller_2017.pdf)

Vidal, S. (2017). *La morosidad y la Rentabilidad de los bancos de Chile* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María].

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villegas, E. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco Agencia Jaén matriz, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5419/Villegas%20Vasquez%20Emer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Factores determinantes y su incidencia en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019				
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores	
<p><b>Pregunta General</b></p> <p>¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza SAA, Agencia Chota – 2019?</p> <p><b>Preguntas específicas</b></p> <p>¿Cómo es la morosidad del cliente en Financiera</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar los factores que inciden en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza SAA Agencia Chota – 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir la morosidad del cliente en Financiera</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Los factores demográficos, económicos y sociales inciden significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza S.A.A. Agencia Chota – 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>El factor demográfico incide significativamente</p>	<b>Variable Independiente(x): Factores Determinantes</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			Factor Demográfico	Sexo
				Edad
				Nivel educativo
				Tipo de vivienda
				Experiencia en el sector financiero
Factor económico	Actividad a la que se dedica			
	Nivel de ingresos			



Título: Factores determinantes y su incidencia en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019				
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores	
Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019?  ¿Cómo incide el factor demográfico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019?  ¿Cómo incide el factor económico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza	Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019.  Analizar la incidencia del factor demográfico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019.  Analizar la incidencia del factor económico en la morosidad del cliente en Financiera Confianza	en la morosidad del cliente en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019.  El factor económico incide significativamente en la morosidad del cliente en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019  El factor social incide significativamente en la morosidad del cliente en	Factor Social	Inconvenientes que no permiten pagar el crédito
			<b>Variable Dependiente (y): Morosidad</b>	
			Categoría de Morosidad	Normal
				Problemas potenciales
				Deficiente
				Dudoso
				Pérdida



Título: Factores determinantes y su incidencia en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019				
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores	
S.A.A., Agencia Chota – 2019? ¿Cómo incide el factor social en la morosidad del cliente en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019?	S.A.A., Agencia Chota – 2019. Analizar la incidencia del factor social en la morosidad del cliente en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019.	Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019		



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p>El diseño es no experimental, porque el investigador no manipulará ninguna de las variables también es transeccional porque la investigación se realizará en un tiempo determinado así mismo es correlacional-causal, porque se analizará la incidencia de la variable factores determinantes en la variable morosidad de la Financiera Confianza S.A.A.</p>	<p>Está conformada por 4797 clientes de la Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota, durante el periodo 2019. Se tiene como muestra a 602 clientes deudores de la mencionada entidad, durante el periodo 2019. Para el cálculo de dicha muestra, se utilizó el software Decision Analyst STATSTM versión 2.0.0.2.</p>	<p>Según Córdova (2018), para la presente investigación se utilizará la recopilación documental ya que es un procedimiento que consiste en acopiar documentos escritos y no escritos para medir una o más variables.</p> <p>Se utilizará como instrumento, la ficha de registro de datos, ya que permite registrar datos</p>	<p>Regresión logística binaria</p>



Título: <b>Factores determinantes y su incidencia en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019</b>			
Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
		importantes de las diferentes fuentes consultadas, así como libros fichas bibliografías entre otros.	



## Anexo 2. Formato de ficha de registro de datos

### FICHA DE REGISTRO DE DATOS

#### MOROSIDAD

#### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la morosidad de la Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota – 2019; para lo cual se tomará en cuenta las siguientes dimensiones e indicadores, del año 2019.

#### AUTORA

Leslyn Damaris Banda Oblitas

#### APLICACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Índice de morosidad
Factor demográfico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sexo</li><li>- Edad</li><li>- Nivel educativo</li><li>- Tipo de vivienda</li><li>- Experiencia en el sector financiero</li></ul>	
Factor económico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actividad a la que se dedica</li><li>- Nivel de ingresos</li></ul>	
Factor social	<ul style="list-style-type: none"><li>- Inconvenientes que no permiten pagar el crédito</li></ul>	
Categorías de la morosidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Normal</li><li>- Problemas potenciales</li><li>- Deficiente</li><li>- Dudoso</li><li>- Perdida</li></ul>	



### Anexo 3. Autorización de manejo de datos por parte de la entidad Financiera Confianza

