

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y
SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA
FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA S.A. AGENCIA
CHOTA, 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor :

Bach. Guevara Bustamante Alex Doiner
<https://orcid.org/0000-0003-4356-081X>

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo
<https://orcid.org/0000-0002-3370-3939>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la Financiera
EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018.

APROBCIÓN DE LA TESIS

Grado académico. Apellidos y nombres

Asesor metodológico

Grado académico. Apellidos y nombres

Presidente del jurado de tesis

Grado académico. Apellidos y nombres

Secretario del jurado de tesis

Grado académico. Apellidos y nombres

vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis queridos padres Elva Bustamante Burga y Cruz Guevara Muñoz que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte económica para poder llegar a un ser un profesional, además mis hermanos que me motivaron para seguir luchando cada día, para hacer gran profesional.

Alex.

Agradecimiento

A Dios por guiarme y darme la inteligencia necesaria para desarrollar el siguiente trabajo, además agradecer a la institución EDPYME Alternativa quien me proporciono la data para desarrollar el presente trabajo de investigación.

A los docentes de esta alma mater quienes fueron guía durante mi formación.

Alex.

RESUMEN

El Presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general determinar la influencia de los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018 tomando como referencia autores de estudios similares, se estableció como muestra de estudio a 70 clientes de la Financiera EDPYME Alternativa.

La metodología utilizada es de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal correlacional se realizó dentro del marco de normas éticas, valores, principios, donde se utilizaron medios lícitos. El problema formulado fue: ¿Influyen los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018?

Después de todo el análisis estadístico de la información recolectada por medio de las encuestas realizadas a los prestatarios, se determinó que los Factores Económicos, Sociales y Culturales influyen significativamente en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa Sociedad Anónima; es decir, que dentro los factores económicos se determinó que el nivel ingresos tiene relación con la morosidad en un 81%, según tabla 1, dentro de los factores sociales se obtuvo que el nivel formación académica que poseen los prestatarios tiene relación con la morosidad en un 76%, según tabla 6, también se identificó que las enfermedades que pueda tener el prestatario tienen relación con la morosidad en un 72%, según tabla 10 y finalmente y dentro de los factores culturales se obtuvo que la procedencia del prestatario tiene relación con la morosidad en un 67%, según tabla 9.

Palabras clave: prestatario, morosidad y crédito.

Abstract

The present research work had as a general objective to determine the influence of the economic, social and cultural factors in the delinquency of the Financial EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018 taking as reference authors of similar studies, 70 clients of the Financial EDPYME Alternative was established as a study sample.

The methodology used is of a descriptive type of quantitative approach with a non-experimental design of correlational cross-section was carried out within the framework of ethical norms, values, principles, where licit means were used. The problem formulated was: Do economic , social and cultural factors influence the delinquency of Financiera EDPYME Alternativa S.A. Chota Agency 2018?

After all the statistical analysis of the information collected through the surveys of the borrowers, it was determined that the Economic, Social and Cultural Factors significantly influence the delinquency of the Financial EDPYME Alternative Public Limited Company; that is to say, that within the economic factors it was determined that the income level is related to delinquency by 81%, according to table 1, within the social factors it was obtained that the level of academic training that borrowers possess is related to delinquency in 76%, according to table 6, it was also identified that the diseases that the borrower may have are related to delinquency in 72%, according to table 10 and finally and within the cultural factors it was obtained that the origin of the borrower is related to late payment by 67%, according to table 9

Keywords: borrower, delinquency and credit

Índice

Aprobación del informe de investigación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
RESUMEN.....	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.1.1 Internacional	11
1.1.2 Nacional	12
1.1.3 Local	13
1.2 Trabajos previos	15
1.2.1 Internacional	15
1.2.2 Nacional	16
1.2.3 Local	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del Problema	27
1.5 Justificación e importancia del estudio	27
1.6 Hipótesis	28
1.6.1 Objetivo General	28
1.6.2 Objetivos Específicos	29
II. MÉTODO	29
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	29
2.1.1 Tipo	29
2.1.2 Diseño	30
2.2 Población y muestra	31
2.2.1 Población	31
2.2.2 Muestra	31
2.3 Variables, Operacionalización	32
2.3.1 Variables	32
2.3.2 Operacionalización	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.4.1 Técnicas	34
2.4.2 Instrumentos	34
2.4.3 Validez	34

2.4.4	Confiabilidad	34
2.5	Procedimientos de análisis de datos.	35
2.6	Criterios éticos.	35
2.7	Criterios de Rigor Científicos	35
III.	RESULTADOS	36
3.1.	Análisis e interpretación de resultados.	42
3.2.	Discusión de resultados.....	68
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES.....	72
	REFERENCIAS	73
	ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1. Usted considera que el nivel ingreso que percibe es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad.	42
Tabla 2. Usted considera que la actividad económica es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad	43
Tabla 3. Usted considera que la tasa de interés es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad .	44
Tabla 4. Usted considera que el nivel del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad	45
Tabla 5. Usted considera que el periodo del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad	46
Tabla 6. Usted considera que el nivel de instrucción le conlleva a incurrir en morosidad	47
Tabla 7. Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en morosidad	48
Tabla 8. Usted considera que la edad que tiene le conlleva a incurrir en morosidad	49
Tabla 9. Usted considera que la procedencia donde vive le conlleva a incurrir en morosidad	50
Tabla 10. Usted considera que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad	51
Tabla 11. Usted considera que el estado emocional le conlleva a incurrir en morosidad	52
Tabla 12. Usted considera que la religión que practica le conlleva a incurrir en morosidad	53
Tabla 13. Usted considera que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad	54
Tabla 14. Ficha de recolección de datos.....	55
Tabla 15. Monto de créditos aprobados 2018	56

Índice de Figuras

Figura 1. Usted considera que el nivel ingreso que percibe es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad.	42
Figura 2. Considera que la actividad económica es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad	43
Figura 3. Usted considera que la tasa de interés es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad	44
Figura 4. Usted considera que el nivel del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad	45
Figura 5. Usted considera que el periodo del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad	46
Figura 6. Usted considera que el nivel de instrucción le conlleva a incurrir en morosidad	47
Figura 7. Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en morosidad	48
Figura 8. Usted considera que la edad que tiene le conlleva a incurrir en morosidad	49
Figura 9. Usted considera que la procedencia donde vive le conlleva a incurrir en morosidad	50
Figura 10. Usted considera que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad	51
Figura 11. Usted considera que el estado emocional le conlleva a incurrir en morosidad	52
Figura 12. Usted considera que la religión que practica le conlleva a incurrir en morosidad	53
Figura 13. Usted considera que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad.....	54
Figura 14. Número de créditos aprobados.....	56
Figura 15. Monto de créditos aprobados	57
Figura 16. Cantidad de créditos aprobados PYME	58
Figura 17. Cantidad de créditos aprobados Rural.....	59
Figura 18. Monto de créditos aprobados por producto PYME.....	59
Figura 19. Monto de créditos aprobados por producto Rural	60
Figura 20. Número de créditos vencidos	61
Figura 21. Monto de créditos vencidos	61
Figura 22. Número de créditos vencidos PYME.....	62
Figura 23. Número de créditos vencidos Rural	63
Figura 24. Monto de créditos vencidos PYME	63
Figura 25. Monto de créditos vencidos Rural	64
Figura 26. Índice de Morosidad enero – diciembre 2018.....	65
Figura 27. Índice de Morosidad producto PYME enero – diciembre 2018	66
Figura 28. Índice de Morosidad producto Rural enero – diciembre 2018	67

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1 Internacional

Según el diario El Boletín (2016) en su redacción señala que en la actualidad el nivel de mora crediticia se ha transformado en un grave problema para el sistema financiero no bancario y bancario. Un problema que se intriga en países como Chipre o San Marino en el cual uno de cada dos créditos (46,8% y 45,6%, respectivamente) otorgados a personas particulares y empresas registran morosidad crediticia. Asimismo, otro de los grandes países que presenta altos índices de morosidad es Italia, que se encuentra como el décimo país del mundo con mayor porcentaje en cuanto al nivel de morosidad bancaria, el cual representa el 18%. Por su parte, España, pese a descender en los últimos trimestres la tasa de morosidad, registra un 6.3%, remotamente de otros países como Estados Unidos con 1.5%, Reino Unido con 1.4% o Francia 40%.

Mancheno (2018) afirma que los sectores económicos con mayor nivel de porcentaje de morosidad durante los periodos 2008 al 2016 son los siguientes: los hogares en calidad de empleadores domésticos con 23.02%, el sector de actividades profesionales y técnicas con 10.81%, el sector de recreación y entrenamiento con 7.47%, el sector agricultor con 7.14%, el sector relacionado con los servicios de la salud y la construcción con 6.17% y 5.3% respectivamente. De las 17 ramas económicas que existen en el país, 4 abarcan un 75% de crédito total, pero 2 se encuentran en el grupo de las actividades con mayor riesgo de impago. (pp. 35-36)

Rodríguez (2017) señala. La morosidad del crédito se elevó durante los últimos 12 meses en el sistema financiero de Costa Rica. En marzo el saldo de mora constituyó el 5.7% de la cartera total en moneda extranjera; mientras que al mismo mes del 2016 fue el 5.4%. Los datos incluyen la información de préstamos otorgados a personas y empresas por bancos, cooperativas, mutuales y financieras. Asimismo, en el caso de los créditos en colones, los datos muestran una reducción de la mora, pues el saldo de operaciones con problemas de pago fue de 8.7% del total de la cartera en marzo pasado, frente

al 9.4% del mismo periodo del 2016. La información sobre morosidad incluye los créditos con atraso menores a un mes hasta 90 días, de más de 90 a 180 días, de más de 180 días y los que están en cobranza judicial.

Alegría & Bravo (2016) señalan. En la actualidad en Chile la deuda hipotecaria bancaria exhibe bajos niveles de morosidad comparado con su historia reciente. No obstante, esta realidad, y debido a su significativa participación en la deuda total de los hogares en Chile, persiste la pregunta de cuáles son los factores que afectan el comportamiento de pago de los créditos hipotecarios bancarios. Esto último es de particular relevancia no solo desde el punto de vista de la banca comercial, sino también desde el punto de vista de la supervisión y monitoreo de la estabilidad del sistema financiero por parte del regulador.

Diario El Economista (2018) refiere que el Índice de Morosidad (Imor) en el país de México la cartera de crédito al consumo, al mes de abril se situó en 985,514 millones de pesos, fue de 4.56%, cifra mayor a 4.15% del mismo mes del 2017. Los bancos que registraron la morosidad más elevada en el mes de abril en su cartera de consumo fueron Bancoppel con 17.77%, pero con una leve baja anual desde 18.82% anterior y Banco Ahorro Famsa, también con una baja anual de 17.51% a 15.18%. Los bancos que presentaron un crecimiento de la morosidad en su cartera de consumo de abril del 2017 al mismo mes del 2018 fueron Banco Azteca, donde pasó de 4.17% a 7.45%, e Inbursa de 5.90% a 7.28%.

1.1.2 Nacional

El Comercio (2016) en su redacción señala. Según el estudio realizado por Kobsa, compañía de derecho privada especializada en ejecución cobros y microfinanzas, en función de los últimos datos de la Superintendencia de Banca y seguros sobre incumplimientos de pago en mayo de 2016, comprobó que dicho mes ha sido el que ha tenido los mayores índices de morosidad a nivel nacional tanto para las instituciones financieras con el 6.07%, Cajas Municipales con el 6.79% y la banca tradicional con el 3.84%. Asimismo, la representante legal de la empresa Kobsa expresó que el nivel de aumento de la

deuda atrasada a mayo del 2016, se manifiesta un contexto en el que la productividad a nivel nacional ha sufrido una ralentización del mercado interno, tanto para las empresas como para los consumidores, en un contexto escenario de inseguridad electoral del país.

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2016) en su informe económico indicó a fines de agosto que el 29% de las familias peruanas están sobre endeudadas, debido a que destinan el 30% más de sus ingresos a la cancelación de deudas, según la encuesta realizada por IPSOS Perú. Dicho porcentaje muestra un ligero aumento respecto al 28% que se tenía en mayo del presente año, pero se tuvo un descenso respecto al 34% que había en enero del presente año. En los Niveles Socioeconómicos “A” y “B” este ratio alcanza el 39% y 37%, respectivamente, mientras que en el Nivel Socioeconómico “E” el ratio es de 28%.

Diario Gestión (2018) en su redacción señala. El índice de morosidad se elevó en agosto en todos los tipos de crédito del sistema financiero, salvo en los vehiculares. Dicho indicador, que mide el porcentaje de la cartera de créditos con atrasos en sus pagos y/o en cobranza judicial, subió el mes pasado a 3.59% desde 3.52% en julio, según datos del Banco Central de Reserva. Así, la morosidad se mantiene en una tendencia alta, pues hace un año se situaba en 3.42%. Por sectores, los atrasos crecieron más entre las empresas, pues la mora subió de 3.64% a 3.71% entre julio y agosto. El incremento fue mayor en los préstamos a medianas empresas de 8% a 8.19%, y en micro y pequeñas empresas de 7.71% a 7.83%.

1.1.3 Local

La EDPYME Alternativa fue autorizada a organizarse según Resolución SBS N° 885-99 con fecha 29 de septiembre de 1999, obteniendo su autorización de Funcionamiento por Resolución SBS N° 652-2001, de fecha 4 de septiembre de 2001. No obstante, su historia como entidad orientada al micro crédito se remonta al año 1992, en el que la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque (el accionista mayoritario de la entidad financiera para la pequeña y micro empresa decidió, impulsar el crecimiento de la pequeña y

microempresa, como línea estratégica para el desarrollo departamental, suscribiendo un Convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para implementar el “Programa de Financiamiento y Asistencia Técnica para las Pequeñas y Micro empresas”, que se inició en 1992 y culminó en el 2000, año en que justamente se aprobó la constitución de la EDPYME Alternativa.

La EDPYME Alternativa actualmente forma parte del sistema financiero nacional y es supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la cual efectúa visitas de inspección regulares y adopta, eventualmente sanciones y otras medidas que aseguren el buen funcionamiento de las entidades bajo su supervisión.

Actualmente la financiera ofrece los siguientes productos crediticios: Crédito PYME, alternativo, rural, crediservicio, con línea de financiamiento, agrícola, consumo, mejorando mi casa, pecuario, vehicular, vehicular modalidad de palanca y vehicular modalidad PYME.

Los créditos colocados por la financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota, están agrupados en distintos ambitos económicos como son: comercio, industria, agricultura, ganadería, industria, transporte servicios, cada sector implica un nivel de riesgo crediticio. El creciente dinamismo de la colocación de créditos que viene realizando la financiera está impactando a generar morosidad por los clientes en los últimos tiempos.

Según su análisis FODA de la financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota cuenta con unas debilidades que no le permiten liderar el mercado debido a que su organización interna tiene altos costos operativos, limitación en el desarrollo tecnológico, bajo presupuesto de marketing, presupuestos de capacitación limitados, carencia de información sectorial preventiva, debilidad en los soportes operativos y de gestión, gestión comercial y estratégica aun en mejora en zonas más alejadas, controles institucionales al área comercial que deben evaluarse y actualizarse, sistema de gestión descentralizado aun débil, dependencia del factor agro en varias zonas.

Asimismo, la financiera actualmente enfrenta amenazas como incremento de

la competencia en la industria, sobreendeudamiento de clientes, compras de deudas por tasas bajas de la competencia, deserción de personal por nuevas ofertas del mercado financiero local, coyunturas sociales en algunas zonas rurales, efecto coyuntura política del país, impactos por efectos climatológicos.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacional

Tierra (2015) en su investigación. El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato, cuyo objetivo general fue determinar la incidencia del Riesgo Crediticio en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato, obtuvo como resultado que la evaluación de la capacidad financiera del cliente forma un parámetro elemental en un proceso de evaluación previo para otorgar un crédito, porque permite identificar si el cliente es o no solvente y saber si logra realizar la cancelación de las cuotas del préstamo en el tiempo determinado y el 100% de empleados coincide con esta idea, en la misma que concluye que la forma para aprobar un préstamo no es el correcto, ya que el interesado debe ser analizado anticipadamente y cumplir una cadena de requisitos, de lo encontrado se puede poner en riesgo el patrimonio de la cooperativa.

Parrales (2013) en su trabajo de investigación. Análisis de índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza, tuvo como objetivo general, identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago del crédito finalmente concluye que las primordiales agotamientos que muestra en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes: no posee suficiente personal para realizar una cobranza efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas, falta de actualización de la base de datos personales de los clientes y falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas.

Quilo (2017) en su trabajo de investigación. Estrategias de recuperación de

cartera para disminuir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Pijal en la Parroquia González Suárez, el cual tuvo como objetivo general Estructurar estrategias de recuperación de cartera para disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal de la parroquia González Suárez, y el resultado fue que la mayoría de los clientes manifiestan que el motivo del incumplimiento de los pagos es el olvido de las fechas de pago ya que una mejor opción sería que los recuerdes de la misma manera uno de los motivos son el desempleo ya que el motivo es por la crisis económica en el país y concluye de los resultados de la entrevista se establece que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal tiene como problema la cartera vencida lo cual afecta directamente a la situación financiera de la misma lo cual se pretende disminuir mediante la aplicación de las estrategias.

1.2.2 Nacional

Cervera & Lopez (2017) en su trabajo de investigación denominado. Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque, el cual tuvieron como objetivo general analizar las características sociales y empresariales de los clientes morosos de la Caja Municipal de Sullana- Lambayeque, cuyo resultado fue que más del 50% de los clientes morosos poseen un nivel de ingresos medio – bajo, ya que se encuentran entre un rango de 150 a 350 dólares mensuales (salario mínimo: 230 dólares), esto se debe probablemente al bajo rendimiento de los negocios comerciales. Asimismo, concluyen que los factores más importantes que determinan la condición de morosidad son: factor de conyuntura, factor de calificación, factor de operación y factor de condición de negocio. En el factor de conyuntura se encontró las variables problemas de pago y motivo de solicitud de crédito; en el factor calificación las variables explicativas fueron el nivel de educación y la actividad económica; en el factor de operación resultaron las variables tipo de operación con la entidad financiera; y por último en el factor condición de negocio lo explicaron las variables tiempo de negocio, nivel de ingreso y tenencia. (p.30)

Paredes & Ugarte (2015) en su trabajo de investigación. Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del

Perú los cuales tuvieron como objetivo general determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos de una Caja Municipal de ahorro y crédito del Perú, obteniendo como resultado que la volatilidad de ciclo económico mediante la variación del producto bruto interno, de la morosidad del mes anterior, de la liquidez del sistema financiero, de los gastos operativos que asigne la entidad y del número de oficinas, son representativos; al mismo tiempo que, se verifica que los signos obtenidos en estos casos son los esperados según los fundamentos teóricos, en la que concluyen que las causas del deterioro de la cartera de créditos en las Cajas Municipales, expresada mediante el ratio de morosidad y calculada a través de un análisis empírico con el modelo dinámico auto regresivo, en el cual refleja que la morosidad está explicada por una serie de variables de carácter microeconómico y macroeconómico . (p.58)

Bernal & Edquen (2017) en su trabajo de investigación. Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016, cuyo objetivo general es determinar la relación de los factores socio - económicos con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016. También, concluyen que los factores socioeconómicos tienen relación de 59.4 % con la variable morosidad. También el factor económico se relaciona con la morosidad en un 60.2%, así mismo el factor social en un 54.4%, y el factor cultural en un 53.5%. Finalmente, determinaron que el factor económico tiene mayor relación con la morosidad . (p.14)

Chanca (2016) en su tesis denominada. Factores que contribuyen al alto índice de morosidad de tributos municipales en los contribuyentes de la zona urbana de la municipalidad provincial de Concepción 2016, cuyo objetivo general fue describir los factores que contribuyen al alto índice de morosidad de tributos municipales en los contribuyentes de la zona urbana de la municipalidad provincial de Concepción 2016. También, concluye los factores que determinan el alto índice de morosidad son: el factor económico, social y cultural; que conlleva a que la población no paga puntualmente sus tributos municipales (p.11).

Aguilar & Chuquimamani (2016) en su trabajo de investigación. Causas de la morosidad de créditos rurales en la región Puno, el cual tuvo como objetivo general determinar las causas de la morosidad de créditos rurales de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, en la región de Puno. Obteniendo como resultados que el 31,84% no paga su crédito por factores externos (enfermedad del titular o su familia, robo, estafa, mala inversión, baja de precio del ganado, problemas conyugales, y otras ajenas a la voluntad del cliente), 28,86% no pagan por negligencia en el proceso de evaluación del crédito, 18,91 % no tienen voluntad de pago, 13,93% obtuvieron crédito para terceros, 4,48% están sobre endeudados y 1,99% por falta de seguimiento del personal de la institución financiera en la misma que concluyó que la causa principal de la morosidad de créditos son los factores externos constituidos por la enfermedad del titular o su familia, robo, estafa, mala inversión, baja de precio del ganado, problemas conyugales, y otras ajenas a la voluntad del cliente; seguidamente por la negligencia en el proceso de evaluación del crédito por parte de personal de la financiera.

1.2.3 Local

Céspedes (2015) en su tesis denominada. Factores determinantes de la morosidad -en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla, el cual tuvo como objetivo general determinar y analizar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco región Cajamarca y proponer las políticas y mecanismos para su disminución, teniendo como resultados en la encuesta aplicada que de los 50 clientes morosos de la cartera de EDYFICAR, 34 son de sexo masculino y representan el 68% mientras que 16 son de género femenino y representan el 32%. Asimismo, los altos índices de morosidad de Financiera EDYFICAR de la localidad de Sorochuco se deben específicamente a factores relevantes, tales como: económicos, sociales, culturales y sobre todo la falta de experiencia del personal, así como también la alta rotación y el escaso valor ético de algunos colaboradores asignados a la zona. (p.68)

1.3 Teorías relacionadas al tema

Existen distintas teorías que nos permitirán abordar con mayor claridad el comportamiento económico, social y cultural de las personas y temas de morosidad, tomando en consideración diferentes teorías, enfoques y definiciones existentes .

Sistema financiero

El Instituto Peruano de Economía (IPE, 2017) señala. El sistema financiero está compuesto por el conjunto de instituciones, intermediario y mercado donde se canaliza el ahorro hacia la deuda (o inversiones). Con este objetivo, existen dos mecanismos para cumplir con el traslado de recursos: las finanzas indirectas y directas. Las finanzas indirectas requieren la existencia de un intermediario financiero el cual transforma los activos denominados primarios, en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores. Por ejemplo, los bancos comerciales y los fondos mutuos. Por otro lado, las finanzas directas no requieren la presencia de un intermediario financiero, y las transacciones se realizan en los mismos mercados financieros de bonos, acciones y otros instrumentos financieros .

IPE (2017) señala. El mercado de capitales corresponde al segmento del mercado financiero en los que se negocian valores con vencimientos de largo plazo, es decir, mayores a un año. Por su lado, los valores con un vencimiento de corto plazo, se transan en el mercado de dinero. Además de los agentes e intermediarios financieros, el funcionamiento de los mercados financieros requiere la existencia de instituciones que regulen, supervisen y sirvan de estructura para sus operaciones. En nuestro país, esas funciones la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Bolsa de Valores de Lima (BVL) cumplen estas funciones.

La Escuela de Ohio

Gutiérrez (2015) en su artículo hace referencia. A partir los años 30 surgieron las llamadas instituciones financieras de desarrollo, que constituyen el antecedente de las actuales entidades de microcrédito, cuyo fin era llenar el vacío de los mercados de crédito inexistentes en los países menos desarrollados. Tras la II Guerra Mundial, en las antiguas colonias, donantes y gobiernos impulsaron cientos de proyectos de

crédito agrícola de pequeña cuantía a través de este tipo de entidades que supusieron importantes desembolsos en términos de dólares. Las formas institucionales eran variadas, como bancos rurales privados, cooperativas, o bancos especializados de desarrollo local. Todas tenían en común que trataban de replicar organizaciones presentes en los países donantes. Algunas se destinaban a sectores determinados, otras a regiones específicas y otras buscaban simplemente atender a “los pobres rurales”. (p.177)

La esencia de estos programas de crédito era que las personas pobres tenían grandes dificultades para obtener volúmenes adecuados de crédito y debían pagar altos tipos de interés a los usureros.

La Escuela del Grameen Bank

Gutiérrez (2006) en su artículo hace referencia. La Escuela del Grameen Bank estima que la pobreza persiste en parte porque demasiadas personas no cumplen los requisitos para tomar prestado de las instituciones financieras del sector formal y en consecuencia se pierde su oportunidad de negocio. El microcrédito pone al alcance de las pobres fuentes adicionales de fondos prestables a costes por debajo de los vigentes en el sector formal o informal de préstamo. (p.179)

Modelos Econométricos utilizados

Salas (como se citó en Paredes & Ugarte, 2015) señala que. Analiza los determinantes de la morosidad de las Cajas Españolas, y encuentra que dentro de las variables que afectan a la morosidad son: El ciclo económico, la política crediticia de cada entidad financiera, la cuota de mercado de cada entidad. Para lo cual utiliza técnicas econométricas de panel de datos, incluyendo dentro de las variables explicativas al rezago de la morosidad, así como el rezago de la actividad económica .

Políticas de crédito.

Según Bernal & Edquen (2017) refiere. Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia. (p.205)

1.3.1 Variable independiente: Factores económicos, sociales y culturales.

Factores

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

Factores económicos

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

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

Percepción de ingresos económicos del cliente

Bernal & Edquen (2017) definen. Los ingresos, en términos económicos, hacen referencia a todas las entradas económicas que recibe una persona, una familia, una empresa, una organización, un gobierno, etc. El tipo de ingreso que recibe una persona o una empresa u organización depende del tipo de actividad que realice (un trabajo, un negocio, una venta, etc.). El ingreso es una remuneración que se obtiene por realizar dicha actividad, (...). Cuando una empresa vende su producción o sus servicios a un cliente, el valor de la compra, pagada por el cliente, es el ingreso percibido por la empresa. Estos

ingresos pueden ser utilizados por las empresas para pagar los salarios de los trabajadores, pagar los bienes que utilizaron para la producción (insumos), pagar los créditos que hayan obtenido, dar utilidades a los dueños de la empresa, ahorrar, realizar nuevas inversiones

Factores sociales

Dongo (2013) refiere que estos factores tienen que ver con las tradiciones tanto culturales, educativas que varían de una sociedad para otra. Es en esas presiones sociales diferenciadas que se piensa cuando se habla en “factores sociales”. Es en esta forma de factor que se piensa cuando las competencias cognitivas varían de una sociedad a otra, particularmente de las diversas lenguas capaces de ejercer una acción importante tanto en la estructura de las propias operaciones como sobre el contenido de ellas. Es evidente que este factor social podría ser solidario con las interacciones sociales, si las transmisiones educativas y culturales se produjeran en el contexto de verdaderos intercambios interindividuales . (p.230)

Nivel de educación del cliente

Bernal & Edquen (2017) definen. La educación es un pilar elemental en el momento de cancelar una deuda, ya que las personas profesionales por su bagaje educacional tienen un norte más claro. Indispensable es tener en cuenta al momento de brindar un crédito evaluar el nivel educación de pago del cliente.

Ocupación del cliente

Bernal & Edquen (2017) refieren. Las instituciones financieras y otras que expresan créditos de cualquier característica, el elemento más indispensable para ejecutar el desembolso, es percatarse de la ocupación exacta del cliente y de ese modo disminuir el riesgo o la impagabilidad del mismo. En ese sentido tanto la educación del cliente como la labor que realiza son importantes analizarlas para evaluar a un cliente, ya sea de un banco u una institución educativa, ya que esta brindará un crédito educativo, no en efectivo, pero si en un servicio retribuido. (p.28)

Factores culturales

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

Cumplimiento de obligaciones con valores

Bernal & Edquen (2017) refieren. Los valores morales son aquellos que deben tener todas las personas, instituciones y cualquier actuación que quiera llamarse humana en el pleno sentido de la palabra. Esto exige que se consoliden valores tales como la responsabilidad, la solidaridad y la honestidad. (p.29)

Costumbre en pago de deudas

Bernal & Edquen (2017) refieren. Para evitar el sobreendeudamiento, el Indecopi recomienda a los ciudadanos ser responsables y ordenados al momento de usar tarjetas de créditos y créditos personales. Elaborar un presupuesto mensual permite, identificar el dinero excedente para ejercer un gasto. Tomar en cuenta que se debe endeudar por un monto acorde con su capacidad de pago. Y de ese modo tener un adecuado pago de deudas ejercidas. (p.30)

Variable dependiente: Morosidad:

Mora

Chacon (2014) considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable, (...). No supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación (p.2).

Morosidad

Coronel (2016) define que la Morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del

proceso de la morosidad de sus protagonistas y de su contexto investigando soluciones para esta lacra empresarial (p.51).

González & García (2012) define a la morosidad como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora . (p.3)

Aguilar & Camargo (2013) define. La morosidad es un hecho imprevisto dentro de una entidad que implica en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. En función a lo señalado, los efectos de la morosidad son perjudiciales en diferentes niveles de la empresa y se prolonga en muchos casos en el tiempo. La falta de pago de los compromisos asumidos, generan mora y con ello perjuicios en todo el sistema de los acreedores.

Crédito

Paredes & Ugarte (2015) define. El crédito es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Proceso Crediticio

Paredes & Ugarte (2015) menciona. El proceso crediticio se compone de cinco fases: **“Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación”** (p.31)

Planificación

Paredes & Ugarte (2015) refieren. El Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar los trabajos que realizará durante el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación (p.31).

Promoción

Paredes & Ugarte (2015) refieren. Lo constituyen las visitas a clientes potenciales o **recurrentes**, para ofertar productos financieros, para lo cual deberá ir con todas las herramientas necesarias: merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc. (p.31)

Evaluación

Paredes & Ugarte (2015) refieren. Comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía (p.31)

Aprobación

Paredes & Ugarte (2015) refieren. Es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las posibles deficiencias del crédito presentado (p.32)

Recuperación

Paredes & Ugarte (2015) refieren. Es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento (p.32).

Riesgo de Crédito

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

Weiss & Stiglitz (2016) afirman. Las Instituciones no bancarias están expuestas al problema del riesgo del crédito, es decir, se encuentran exhibidas a enfrentar el retraso en el pago de los créditos que han concedido y, en ciertos casos, pueden enfrentarse al incumplimiento total en el pago. Los mercados de créditos en general son ineficientes debido al problema de información asimétrica que ellos envuelven.

Índice de morosidad

Barreno & Moyota (2014) refiere que. “El índice de morosidad de la cartera de crédito proporciona información que pone en alerta al administrador en cuanto al riesgo al que está expuesta la cartera de crédito, permitiéndole tomar las precauciones necesarias de manera oportuna y efectiva” (p.93).

Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a Pequeñas Empresas

La Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS, 2008) a través de la resolución N° 1356-2008 clasifica a los deudores conforme a los siguientes criterios:

Categoría Normal (0)

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

Categoría Con Problemas Potenciales (1)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

Categoría Deficiente (2)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

Categoría dudoso (3)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

Categoría Pérdida (4)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

1.4 Formulación del Problema

¿Influyen los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018?

1.5 Justificación e importancia del estudio

La disertación a desarrollar es de mucha importancia debido a que se tiene por finalidad de evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito, es decir se pretende determinar los factores antes indicado que se relacionan con la morosidad del crédito y que pueden ocasionar la liquidez y decrecimiento de la rentabilidad financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.

Teórica

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2013) afirman. Cuando se indica la categoría que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Esto consiste en indicar que la investigación va a permitir efectuar una innovación científica para lo cual es importante hacer un estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. (p.132)

El trabajo de investigación social mediante la aplicación de la teoría buscó identificar y determinar la influencia que existe entre los factores económicos, sociales, y culturales con la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018, cuyos resultados permitirán contrastar teorías que sirvan de aporte a nuevos planteamientos de investigación; es decir que se pretende introducir como aporte a modelo teórico y así refutar investigaciones realizadas.

Metodológica

Ñaupas et al. (2013) señalan. Cuando se indica el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares.

Puede tratarse de técnicas e instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc., que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares. (p.132)

Durante el proceso del estudio se tuvo presente el método científico, los procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizaran en la presente investigación los cuales serán validados y sometidos a la estadística para determinar el grado de confiabilidad de los mismos de tal manera que sean fiables en la aplicación. En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, cuestionario y el análisis documental, ficha de recolección de datos. La investigación servirá como guía para otras investigaciones que se adapten a la metodología científica aplicada al campo de las ciencias económicas administrativas y contables. También el presente estudio puede servir como base para posteriores interpretaciones en otras instituciones financieras del país.

Social

Ñaupas et al. (2013) afirman. La justificación social es aplicable cuando la investigación va resolver problemas sociales que afectan a un grupo social(p.132). La presente investigación buscó identificar y determinar la relación de ambas variables, contribuyendo de esta manera a la Financiera EDPYME Alternativa Sociedad Anónima. Agencia Chota y a otras instituciones crediticias conozcan cuales son los elementos de los factores económicos, sociales y culturales que poseen los prestatarios y que se relacionan con la morosidad crediticia, para que así la financiera pueda tomar decisiones adecuadas.

1.6 Hipótesis

H: 1

Los factores económicos, sociales y culturales influyen significativamente en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.

Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la influencia de los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota

2018.

1.6.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar los factores económicos, sociales y culturales de los prestatarios de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.
- b) Determinar el nivel de morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.
- c) Establecer la relación de los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 Tipo

El presente estudio es tipo descriptivo de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal correlacional.

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo.

Bernal (2016) en su libro define. “En este tipo de investigación se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos y guías” (p.143). Asimismo:

Bernal (2016) en su libro define. “Este tipo de investigación se guía por preguntas de investigación que se formula el investigador; cuando se plantean hipótesis, se soporta en técnicas como la entrevista, la encuesta, la observación y la revisión documental” (p.144).

Durante el proceso de investigación se hizo uso del método hipotético-deductivo, el cual consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o la falsedad de los hechos, procesos o conocimientos (Ñaupas et al., 2013).

El estudio de investigación está circunscrito bajo el enfoque cuantitativo. Ñaupas et al. (2013) definen. “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para contestar preguntas y probar la hipótesis planteada, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial” (p.73). Además, durante el proceso de investigación se hará uso del método científico por la rigurosidad del enfoque, permitiendo de esta manera determinar la relación de ambas variables objeto de estudio.

2.1.2 Diseño

Diseño no experimental

Los diseños no experimentales son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan, estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia (Carrasco, 2014).

Por la magnitud del estudio de investigación se sujeta a la realización del diseño no experimental, diseño que consiste en la no manipulación de las variables ya que permite observar a los fenómenos en su ambiente natural. Es por tal razón, que durante la investigación se identificó los factores económicos, sociales y culturales de los prestatarios de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018 y también se determinó el nivel de morosidad el cual permitió establecer la relación de ambas variables.

Transversal

La presente investigación se desarrolló bajo el diseño transeccional el cual consiste en recolectar fundamentos en un único instante, cuyo intención es narrar las variables, y determinar la relación de un período dado.

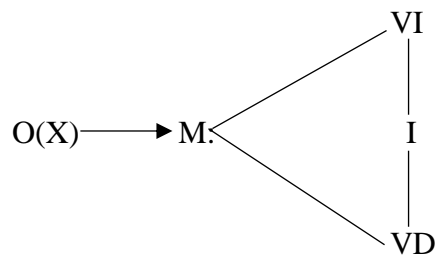
Correlacional

El estudio de investigación es de tipo descriptivo; es decir la investigación descriptiva, consiste en describir y detallar propiedades, peculiaridades y

atributos significativos de cualquier fenómeno enmarcado en la tesis; los estudios descriptivos miden de manera independiente a las variables. Asimismo:

Este tipo de diseño correlacional permite, analizar y estudiar la relación de los hechos y fenómenos de la realidad. Para conocer su nivel de relación o ausencia de ellas, también busca determinar el grado de relación entre ambas variables objeto de estudio (Carrasco, 2014).

El esquema del diseño de investigación es el siguiente:



Donde:

O(X)= denota la observación que se hace a la realidad

M= Muestra de la población

V_I= factores económicos, sociales y culturales

V_D= Morosidad

I = influencia

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

Es el conjunto de individuos o personas o instituciones que constituyen segmento del espacio territorial que afecta al tema de investigación y tienen características mucho más específicas que el universo (Carrasco, 2014)

La población estuvo conformada por 70 clientes morosos de los créditos PYME y rural otorgados por la financiera, el cual se detalla a continuación:

Morosos del crédito PYME 40

Morosos del crédito rural 30

2.2.2 Muestra

Es una parte representativa del total de individuos del estudio, que debe poseer las mismas propiedades y particularidades de ella. La muestra para ser objetiva

requiere ser elegida con técnicas adecuadas (Carrasco, 2014).

Para determinar la muestra no se recurrió a la estadística, la muestra vendría a ser los 70 clientes considerados morosos en los dos productos crediticios de la financiera.

2.3 Variables, Operacionalización.

2.3.1 Variables

Variable independiente

Bernal (2016) define. “Es la variable que antecede a una variable dependiente, la que se presenta como causa y condición de la variable dependiente, es decir, son las condiciones manipuladas por el investigador a fin de producir ciertos efectos” (p.178).

VI: Factores económicos, sociales y culturales

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

Variable dependiente

Bernal (2016) define. “Es la variable que se presenta como consecuencia de una variable antecedente. Es decir, que es efecto producido por la variable que se considera independiente, la cual se maneja por el investigador” (p.178).

VD: Morosidad.

Aguilar & Camargo (2013) define. La morosidad es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.

2.3.2 Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>VI.</p> <p>Factores económicos, sociales y culturales</p>	<p>Bernal & Edquen (2017) manifiestan. “Son recapitulaciones que condicionan una situación convirtiéndose en causantes de evolución o transformación de los hechos; son los que contribuyen a que se obtengan determinados resultados” (p.41-42).</p>	<p>Son aspectos que causan transformación de hechos y para determinarlos se utiliza el método científico así como técnicas e instrumentos de recolección de datos.</p>	<p>Factores económicos</p> <p>Factores Sociales</p> <p>Factores culturales</p>	<p>Percepción de ingresos</p> <p>Actividad económica</p> <p>Tasa de interés</p> <p>Nivel del crédito</p> <p>Periodo del crédito</p> <p>Nivel de instrucción</p> <p>Estado civil</p> <p>Edad</p> <p>Lugar de Procedencia</p> <p>Estado de salud</p> <p>Estado emocional</p> <p>Religión</p> <p>Costumbres</p>
<p>VD.</p> <p>Morosidad</p>	<p>Aguilar & Camargo (2013) define. La morosidad es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.</p>	<p>Son acontecimientos inesperados que afecta la liquidez de la empresa la cual conlleva a que la empresa sea insolvente y para determinarla se hará uso de diferentes procesos y técnicas.</p>	<p>Deuda vencida</p>	<p>Índice de morosidad</p> <p>Tiempo vencido</p>

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas

La técnica utilizada durante el proceso del estudio fue la encuesta por la versatilidad y objetividad de los datos que se obtuvo mediante el uso de esta técnica, dado que este tipo es muy utilizado en las ciencias sociales.

También se hizo uso de la técnica del análisis documental para recopilar información respecto a la morosidad de la financiera.

2.4.2 Instrumentos

El instrumento utilizado de la técnica de la encuesta fue el cuestionario, el cual consistió en formular preguntas bajo escala de Likert, de tal manera que el encuestado siga una coherencia en las preguntas y así se pueda obtener datos objetivos y confiables.

También se hizo uso del instrumento de la ficha de recolección de datos para extraer el nivel de morosidad que actualmente la financiera está teniendo con sus clientes.

2.4.3 Validez

La validación del instrumento se hizo a través de juicio de expertos considerando tres profesionales a los que se les solicitará validar los siguientes aspectos del cuestionario: Validez de contenido, validez de criterio metodológico, validez de intención y objetividad de medición, presentación y formalidad del Instrumento.

2.4.4 Confiabilidad

Carrasco (2014) define. Es la cualidad de un instrumento de medición, que permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo (339).

El instrumento aplicado en la investigación fue sometido a una prueba piloto para determinar la confiabilidad con el Alfa de Cronbach. El resultado de confiabilidad fue de 0.88 el cual significa que el instrumento reunió las condiciones para ser aplicado en el estudio.

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Para desarrollar las diversas operaciones estadísticas que se desprendan de la presente investigación se hizo uso del programa Microsoft Excel y el programa de SPSS en su versión actualizada.

2.6 Criterios éticos.

Durante la investigación se consideró los siguientes criterios éticos:

Consentimiento informado: Los involucrados estarán de acuerdo con ser informantes y reconocerán sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad: Se les informará de la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación a desarrollar.

Observación participante: la investigación se realizará con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo la responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se deriven de la interacción establecida con los sujetos participantes del presente estudio.

2.7 Criterios de Rigor Científicos

Los criterios de rigor científico a desarrollar durante la investigación son los siguientes.

Confiabilidad: se realizarán cálculos estadísticos para determinar el nivel de consistencia interna del instrumento de recolección de datos; es decir la información recolectada será precisa e íntegra, la información citada ha sido obtenida de repositorios académicos haciendo uso de buscadores académicos.

Validación: Se validará el instrumento de recolección de información a través de juicio de expertos en la materia.

Trabajo metódico: Se usarán métodos estructurados para el desarrollo de la investigación, recolección bibliográfica, trabajo de campo y análisis de datos.

III. RESULTADOS

3. Generalidades de la empresa

3.1. Antecedentes y desarrollo

3.1.2 Antecedentes

Según el plan estratégico de EDPYME Alternativa (2009) señala. La EDPYME Alternativa S.A. fue autorizada a organizarse mediante Resolución SBS N° 885-99 de fecha 29 de septiembre de 1999, obteniendo su autorización de Funcionamiento por Resolución SBS N° 652-2001, de fecha 4 de septiembre de 2001. No obstante, su historia como entidad orientada al micro crédito se remonta al año 1992, en el que la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque (el accionista mayoritario de la ENTIDAD FINANCIERA PARA LA PEQUEÑA Y MICRO EMPRESA) decidió, impulsar el crecimiento de la pequeña y microempresa, como línea estratégica para el desarrollo departamental, suscribiendo un Convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para implementar el Programa de Financiamiento y Asistencia Técnica para las Pequeñas y Micro empresas, que se inició en 1992 y culminó en el 2000, año en que justamente se aprobó la constitución de la EDPYME Alternativa. Cabe mencionar que, a la conclusión del proyecto, el BID efectuó una evaluación, en cuyas conclusiones se determinó que la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque había cumplido satisfactoriamente con los objetivos centrales del proyecto, que eran:

- Mejorar las condiciones de vida de los microempresarios a través del apoyo al crecimiento de sus actividades empresariales.
- Contribuir a la generación de empleo a través de las Pequeñas y Micro-empresas (Pymes).
- Fortalecer el financiamiento de las Pymes para que sean sostenibles y rentables en el tiempo.

EDPYME Alternativa (2009) señala que. La EDPYME ALTERNATIVA forma parte del sistema financiero nacional y es supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la cual efectúa visitas de inspección regulares y adopta, eventualmente sanciones y otras medidas que aseguren el buen funcionamiento de las entidades bajo su supervisión. (p.5)

Desarrollo actual

EDPYME Alternativa (2009) señala. Actualmente EDPYME Alternativa, es una entidad financiera que muestra un importante dinamismo y que ha venido ampliando progresivamente su cobertura en varios departamentos del país, a través de oficinas propias o en convenio con el Banco de la Nación, bajo la modalidad de “uso de locales compartidos” en los lugares donde el Banco era Única Oferta Bancaria (UOB). Este mecanismo ha sido aprovechado por EDPYME Alternativa, logrando de este modo ampliar su cobertura a zonas rurales de Lambayeque, Cajamarca y La Libertad. (p.5)

Productos y servicios

EDPYME Alternativa (2009) considera. Para la atención a su clientela EDPYME Alternativa se ha mostrado muy dinámica en la adaptación a las necesidades del mercado creando un importante portafolio de productos crediticios. (p.9)

Productos Financieros

EDPYME Alternativa (2009) considera. EDPYME Alternativa seguirá ofreciendo su gama de productos financieros innovadores y competitivos, creados en función a la necesidad del mercado. En particular se mantendrán los siguientes productos: Crédito Pyme Crédito para actividades comerciales, productivas y de servicios, realizadas por negocios con no menos de seis meses de antigüedad y que requieran financiamiento para capital de trabajo o adquisición de activos fijos. Las recuperaciones se realizan en cuotas mensuales, quincenales o semanales y el plazo máximo es de 36 meses. (p.9)

A continuación, se detalla los productos crediticios actuales que ofrece la financiera EDPYME Alternativa.

Crédito Diario

EDPYME Alternativa (2009) señala. Este tipo de crédito está orientado a comerciantes ubicados en mercados, galerías o paraditas. Los pagos son diarios y pueden solicitar montos desde S/. 200 (Doscientos y 00/100 nuevos soles) hasta S/. 15,000. (Quince mil 00/00 nuevos soles) y por un plazo máximo de 180 días. EDPYME Alternativa a través de su personal de Recaudación se encarga de recoger el dinero en el establecimiento del cliente ahorrándole el costo de transporte, tiempo y el riesgo de un incidente delincuenciales. No se realizan cobranzas

los días sábados, domingos o feriados. (p.32)

Crédito Alternativo

EDPYME alternativa (2009) señala. El crédito Pyme – Alternativo, es una variedad del crédito Pyme, que ofrece alternativas de financiamiento a personas naturales que carecen de casa propia o de avales que puedan respaldar sus operaciones crediticias. Los solicitantes deben contar con negocio propio con un período de funcionamiento mínimo de un año y excelentes referencias personales y comerciales. (p.34)

Crédito Rural

Personas naturales quienes gestionan actividad micro empresarial en comercio, producción o servicios y aquellos que brindan servicios de mano de obra informal, siempre que residan u operen en zonas rurales y/o urbanas marginales y con un mínimo de 6 meses de experiencia en la actividad. (p.36)

Crédito Crediservicio

Personas naturales con experiencia en realizar actividades de mano de obra operativa especializada o doméstica, quienes usualmente no cuentan con sustento formal para su remuneración. (p.36)

Crédito Agrícola

El crédito agrícola nace con la finalidad, brindar financiamiento a microempresarios del sector agrícola a través de un producto flexible, que contemple el ciclo de producción del producto que se ha sembrado, diseñado especialmente para satisfacer todo tipo de necesidades propias del sector. (p.37)

Crédito Consumo

El crédito consumo nace con la finalidad de brindar financiamiento a toda persona dependiente o independientes que cuente con ingresos mensuales permanentes para adquirir productos o destinarlos a gastos de carácter personal. (p.38)

Crédito Mejorando mi Casa

EDPYME Alternativa (2009) considera. Es un crédito dirigido a la construcción, ampliación o

remodelación de viviendas, incluyendo las instalaciones eléctricas, de agua y alcantarillado. Este crédito está orientado a microempresarios y a trabajadores dependientes del sector público ó privado. Incluye a los clientes de otros productos de EDPYME Alternativa, previa evaluación de su capacidad de pago. El plazo máximo a otorgar es de 36 meses. (p.39)

Crédito Pecuario

La actividad pecuaria, se desarrolla mayoritariamente en zonas rurales; y puede servir como herramienta de bancarización, para microempresarios que aún no tienen acceso al crédito en el sistema financiero, teniendo un impacto positivo en la mejora de las condiciones de vida. Financiar actividades pecuarias que abarcan la compra, crianza, producción y comercialización de productos y subproductos pecuarios, en su amplia variedad (Explotación ganadera, avícola, obtención de los productos derivados de la misma, etc.). (p.41)

Crédito Vehicular

El crédito vehicular nace en su momento con la finalidad de brindar financiamiento a los empresarios del sector transporte para adquirir unidades vehiculares nuevas o renovar las unidades con las que contaban. También se pensó para aquellos empresarios del micro empresa o dependientes que desearan obtener un vehículo nuevo ya sea para uso personal o para transporte público. Actualmente el crédito vehicular brinda financiamiento a los microempresarios que deseen adquirir una unidad vehicular que les permita mejorar e incrementar sus ingresos. El cliente debe contar con experiencia en el sector transporte. (p.43)

Crédito Vehicular Modalidad Palanca

El Crédito Vehicular Palanca es una variedad del crédito Vehicular tradicional que brindará la oportunidad de financiamiento a personas que se dediquen a prestar servicio de transporte de carga y pasajeros en unidades móviles alquiladas (no son propietarios), comúnmente conocidos como “Chóferes Palanca”. El producto en mención estará orientado a financiar la adquisición de vehículos de segunda mano y, eventualmente vehículos nuevos para ser puestos al servicio de pasajeros en la modalidad de Taxi. Los vehículos a financiarse tendrán como máximo 4 años de antigüedad debiendo demostrarse que se encuentran en perfectas condiciones operativas para el objetivo de su uso. (p.44)

Crédito Vehicular Modalidad Pyme

Crédito destinado a la adquisición de vehículos nuevos o usados solicitados por los clientes cuyos ingresos generados sean por actividades distintas al sector transporte. El Crédito Vehicular Modalidad Pyme nace con la finalidad de brindar financiamiento a los empresarios de la micro y pequeña empresa, con ingresos por actividades diferentes al sector transporte, que les permita adquirir unidades vehiculares nuevas o usadas. (p.46)

Visión

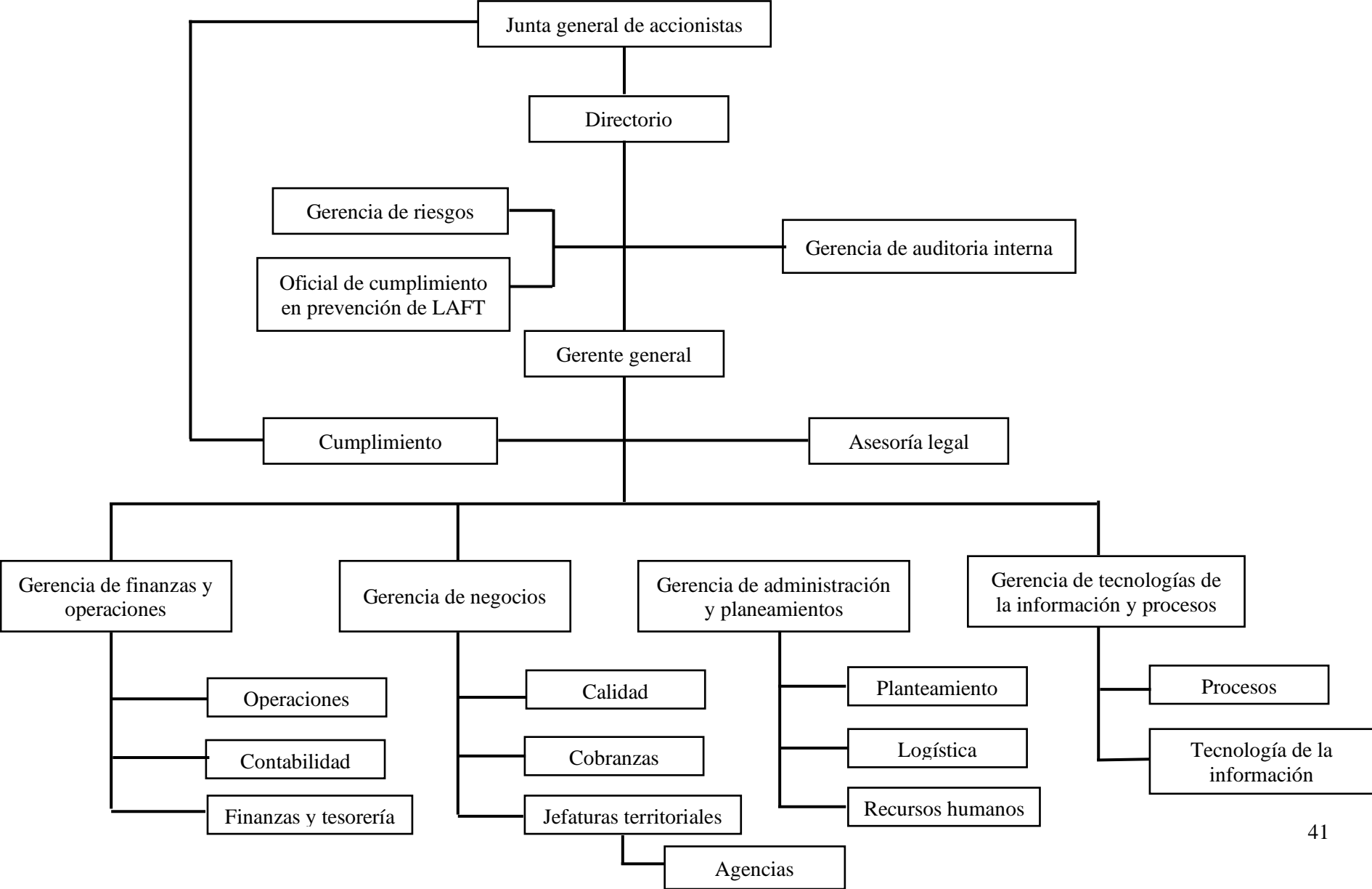
Ser la Institución reconocida por su Agilidad, Flexibilidad y Excelencia en el servicio hacia sus clientes.

Misión

Brindar soluciones financieras que atiendan necesidades de Emprendedores y Microempresarios, con una alta vocación de servicio.

Organigrama de la empresa.

La estructura de la financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota se encuentra organizada de la siguiente manera:



3.1. Análisis e interpretación de resultados.

Tablas y figuras

Objetivo específico 1 Identificar los factores económicos, sociales y culturales de los prestatarios de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.

Factores económicos.

Tabla 1. Usted considera que el nivel ingreso que percibe es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	33	47%
De acuerdo	24	34%
Neutral	1	1%
En desacuerdo	5	7%
Total en desacuerdo	7	10%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

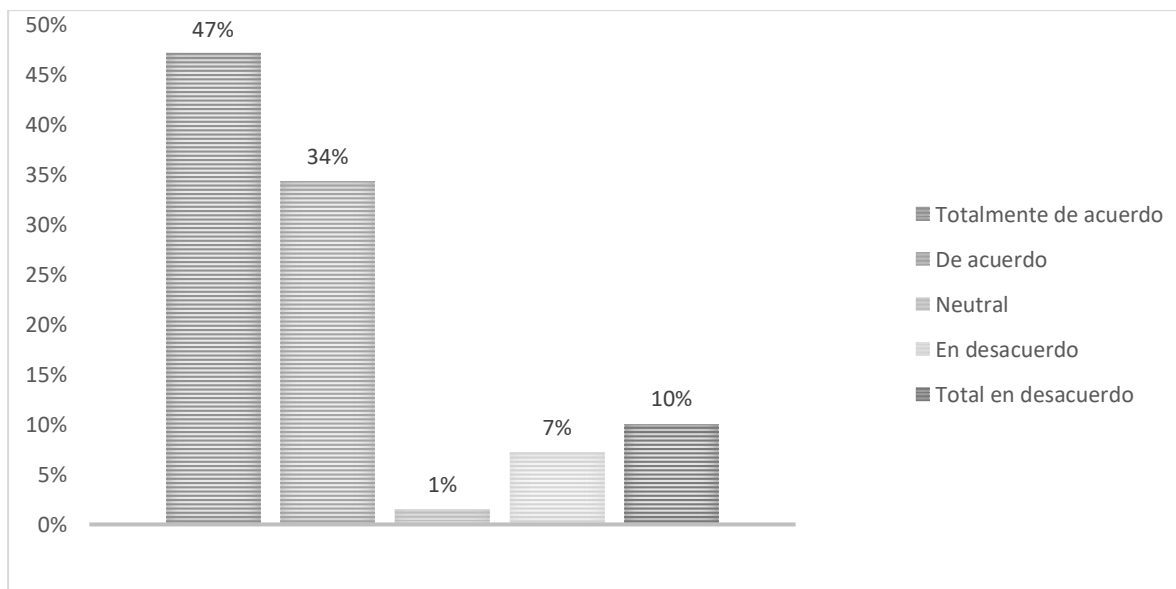


Figura 1. Usted considera que el nivel ingreso que percibe es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad.

Fuente: Tabla 1 – elaboración propia

Interpretación: En la figura 1 del total de personas encuestados el 81% indican que están de acuerdo y el 17% están en desacuerdo. Como se observa en la figura existe un porcentaje mayor de las personas que están de acuerdo que el nivel de ingreso que perciben es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad; es decir, no pueden pagar sus deudas a tiempo según cronograma de pagos otorgado.

Tabla 2. Usted considera que la actividad económica es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	3	4%
De acuerdo	33	47%
Neutral	12	17%
En desacuerdo	13	19%
Total en desacuerdo	9	13%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

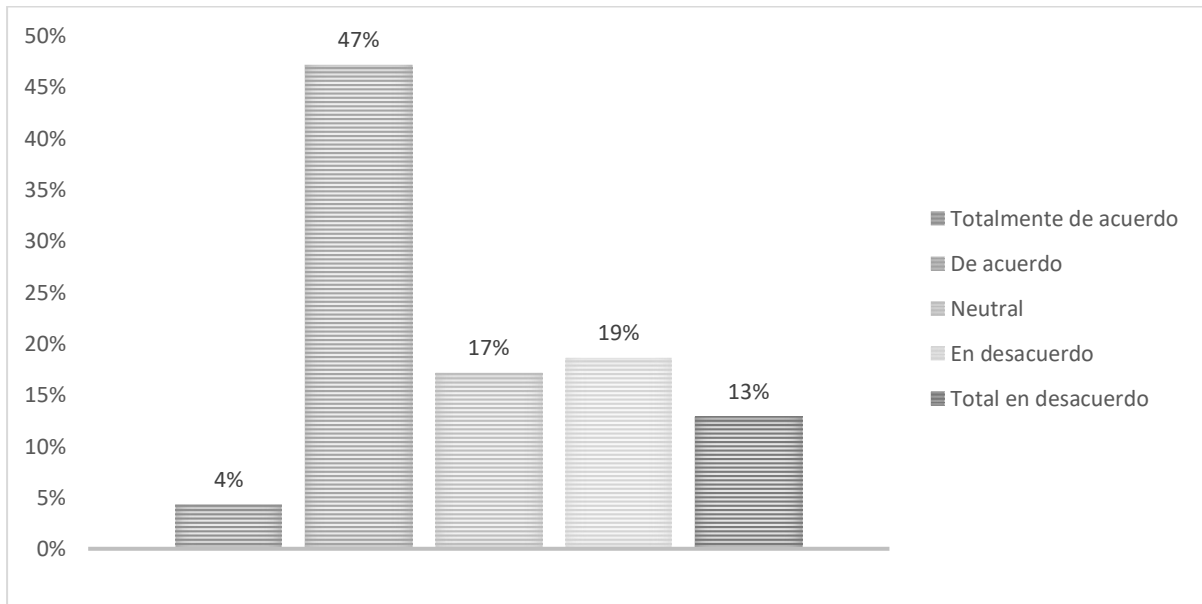


Figura 2. Considera que la actividad económica es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 2 - elaboración propia

Interpretación: En los datos obtenidos de la figura 2 se observa del total de encuestados el 47% indican de acuerdo que la actividad económica es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad y el 13% totalmente en desacuerdo. Esto indica que el porcentaje mayor de

encuestados están de acuerdo que la actividad económica que desempeñan los lleva a incurrir en mora.

Tabla 3. Usted considera que la tasa de interés es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	20	29%
De acuerdo	22	31%
Neutral	8	11%
En desacuerdo	11	16%
Total en desacuerdo	9	13%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

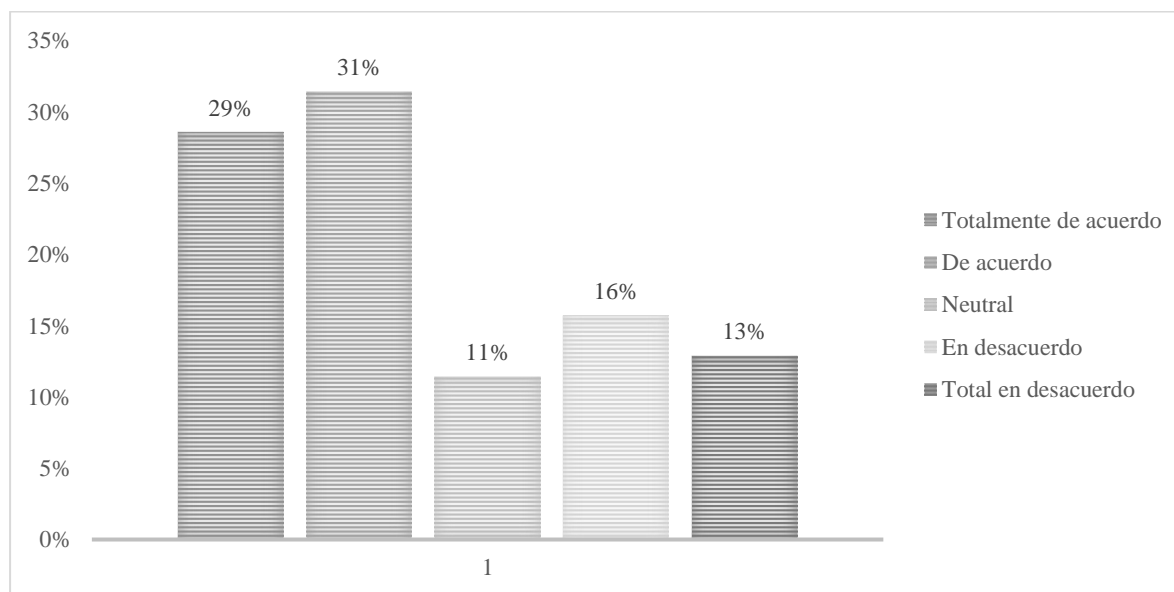


Figura 3. Usted considera que la tasa de interés es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 3 - elaboración propia

Interpretación: Según la encuesta realizada en la figura 3, nos muestra el total de encuestados el 31%; indican que están de acuerdo con la tasa de interés es un factor que conlleva a incurrir en morosidad y 29% están totalmente de acuerdo, en los datos obtenidos el porcentaje elevado están de acuerdo, nos da entender que la tasa de interés es un factor que si le conlleva a incurrir en morosidad.

Tabla 4. Usted considera que el nivel del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	13	19%
De acuerdo	31	44%
Neutral	8	11%
En desacuerdo	13	19%
Total en desacuerdo	5	7%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

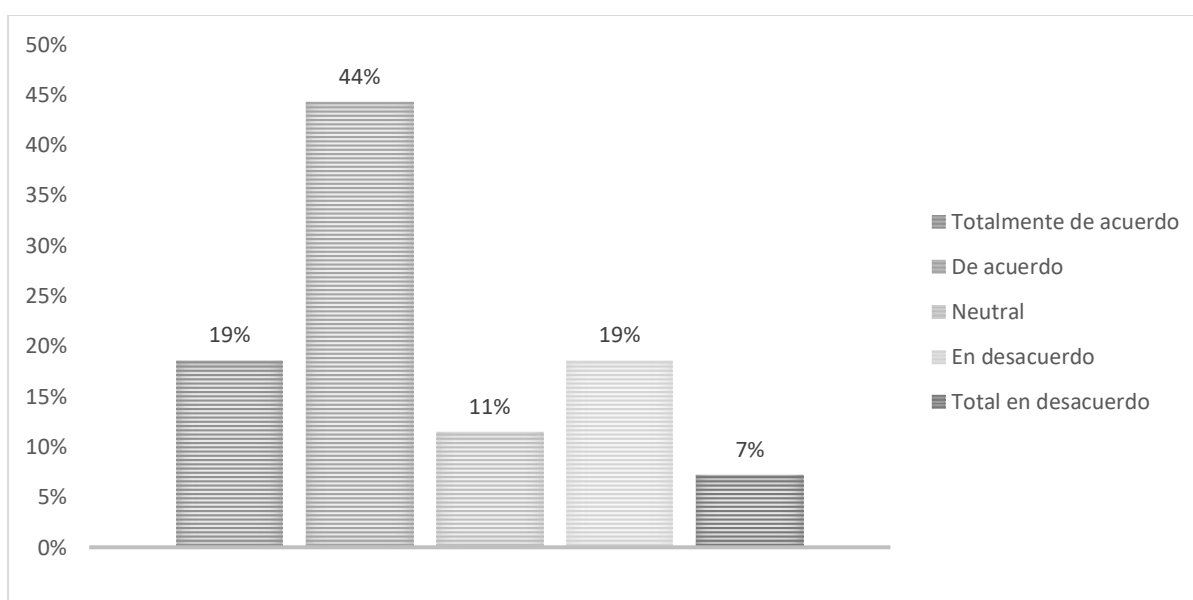


Figura 4. Usted considera que el nivel del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 4 - elaboración propia

Interpretación: La figura 4 muestra que del total de personas encuestadas el 44% indican que están de acuerdo que el nivel del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad y el 7% están totalmente en desacuerdo. Esto indica que el porcentaje mayor es de personas que están de acuerdo por tanto el nivel de crédito es determinante que algunos clientes caigan en morosidad por el nivel del crédito.

Tabla 5. Usted considera que el periodo del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	11	16%
De acuerdo	28	40%
Neutral	10	14%
En desacuerdo	13	19%
Total en desacuerdo	8	11%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

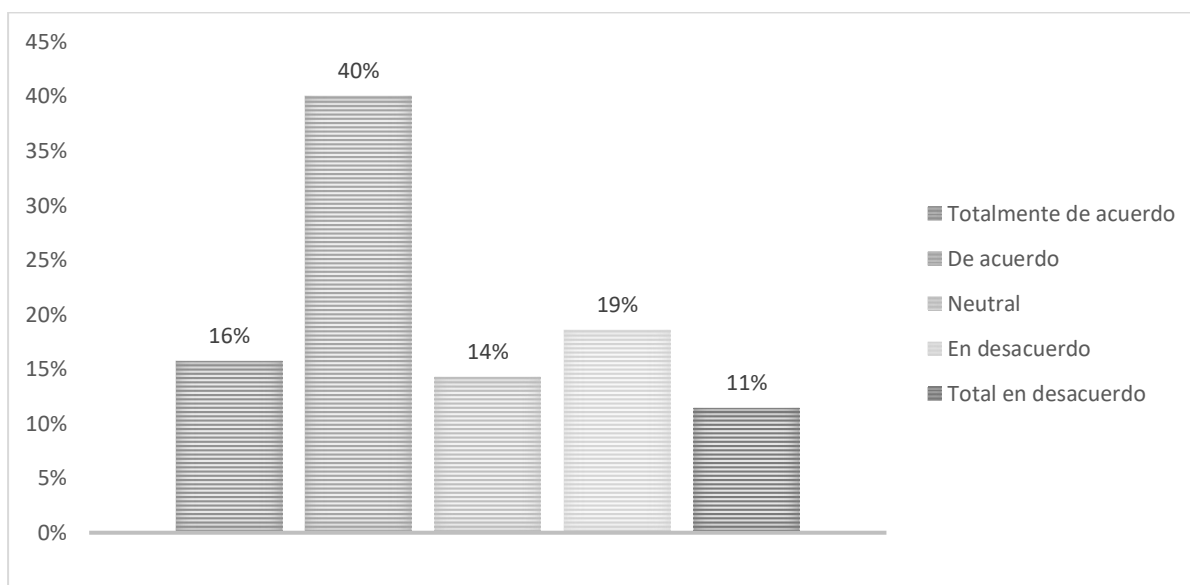


Figura 5. Usted considera que el periodo del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 5- elaboración propia

Interpretación: Los datos de la figura 5 indica que del total de encuestados el 40% están de acuerdo que el periodo del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad y el 11% están totalmente en desacuerdo. Se concluye que el plazo de los créditos influye en que algunos clientes puedan incurrir en morosidad.

Tabla 6. Usted considera que el nivel de instrucción le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	30	43%
Neutral	4	6%
En desacuerdo	8	11%
Total en desacuerdo	5	7%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

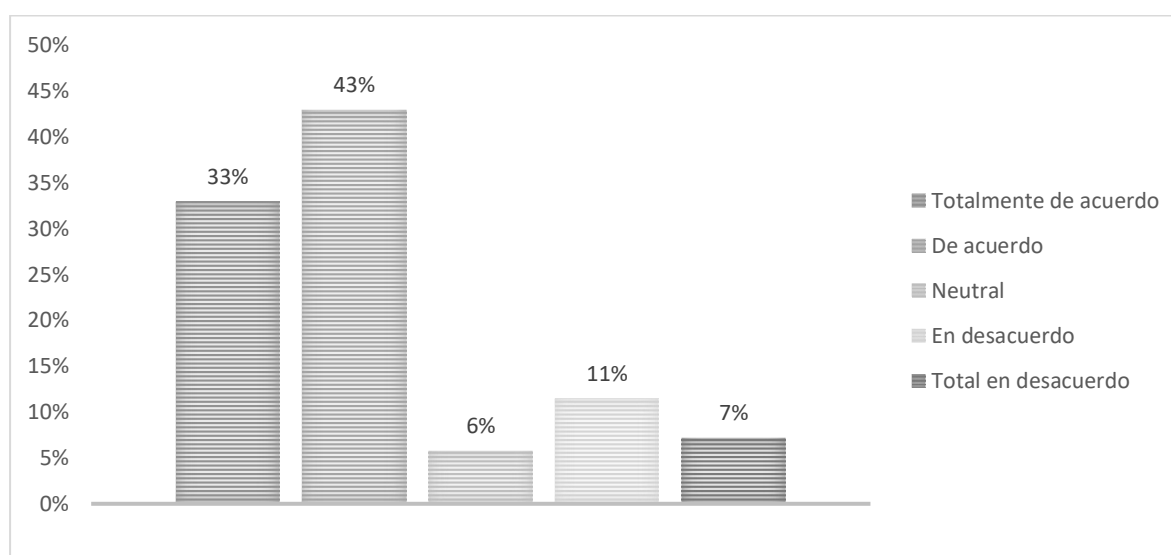


Figura 6. Usted considera que el nivel de instrucción le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 6 - elaboración propia

Interpretación: La figura 6 presenta que el 43% del total de las personas encuestadas están de acuerdo que el nivel de instrucción le conlleva a incurrir en morosidad y el 11% están en desacuerdo. En función de los datos obtenidos podemos decir que el mayor porcentaje de los encuestados consideran que el grado de formación profesional es determinante para incurrir en morosidad por el crédito otorgado por dicha entidad.

Tabla 7. Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	15	21%
De acuerdo	21	30%
Neutral	14	20%
En desacuerdo	18	26%
Total en desacuerdo	2	3%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

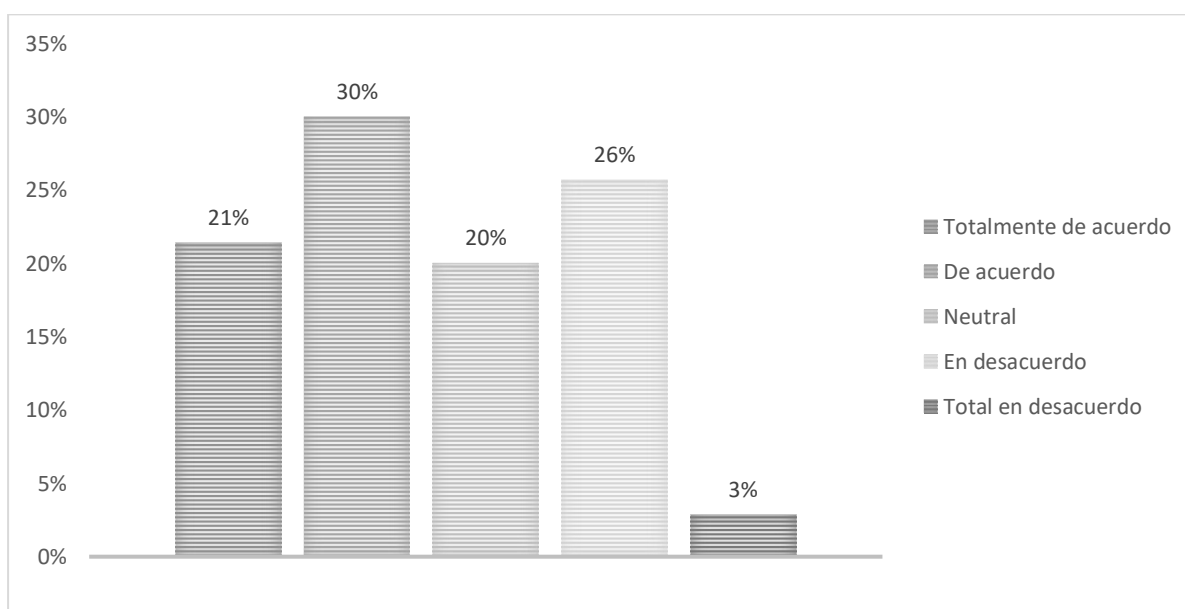


Figura 7. Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 7- elaboración propia

Interpretación: En los datos de la figura 7 nos muestra que el 30% del total de las personas encuestadas están de acuerdo que el estado civil le conlleva a incurrir en morosidad y 3% están en total en desacuerdo, considerando el mayor porcentaje indica que están totalmente de acuerdo que el estado civil es un factor limitante que le conlleva a no pagar sus deudas crediticias.

Tabla 8. Usted considera que la edad que tiene le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	16	23%
De acuerdo	28	40%
Neutral	7	10%
En desacuerdo	16	23%
Total en desacuerdo	3	4%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

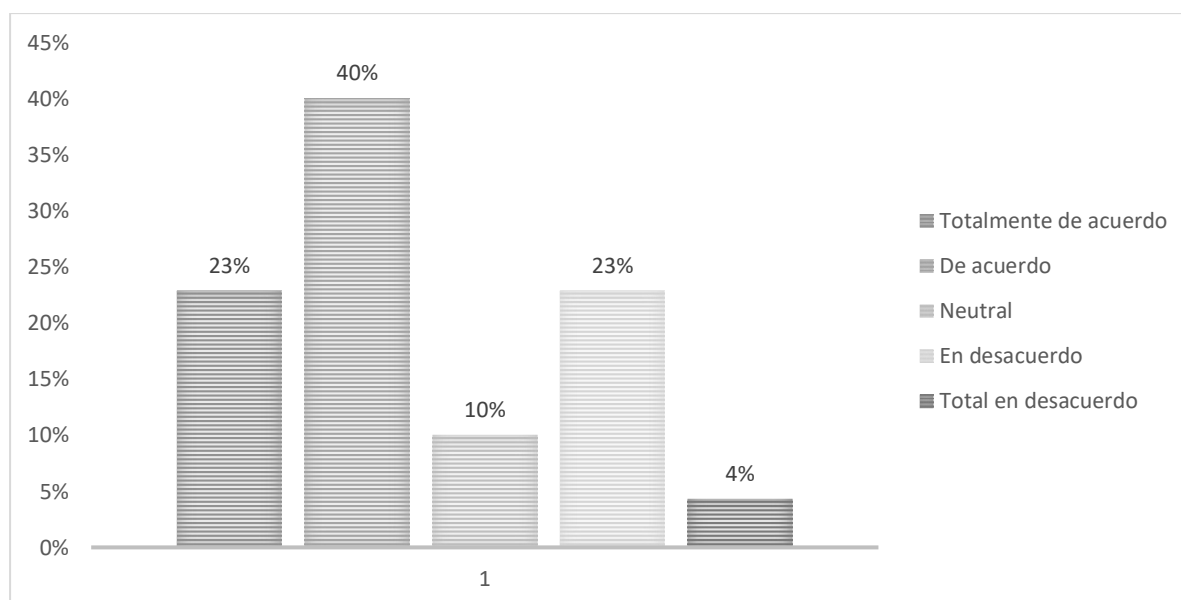


Figura 8. Usted considera que la edad que tiene le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 8- elaboración propia

Interpretación: De la encuesta efectuada la figura 8 nos muestra el 40% del total de las personas encuestadas están de acuerdo que la edad que tiene le conlleva a incurrir en morosidad y el 4% están totalmente en desacuerdo, considerando el porcentaje mayor los encuestados indican que la edad que tienen es causante de conllevarles a incurrir en morosidad. Es decir, que para otorgar un crédito se debe analizar la edad del cliente, ya que es un factor determinante que influye en la morosidad crediticia.

Tabla 9. Usted considera que la procedencia donde vive le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	14	20%
De acuerdo	32	46%
Neutral	8	11%
En desacuerdo	9	13%
Total en desacuerdo	7	10%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

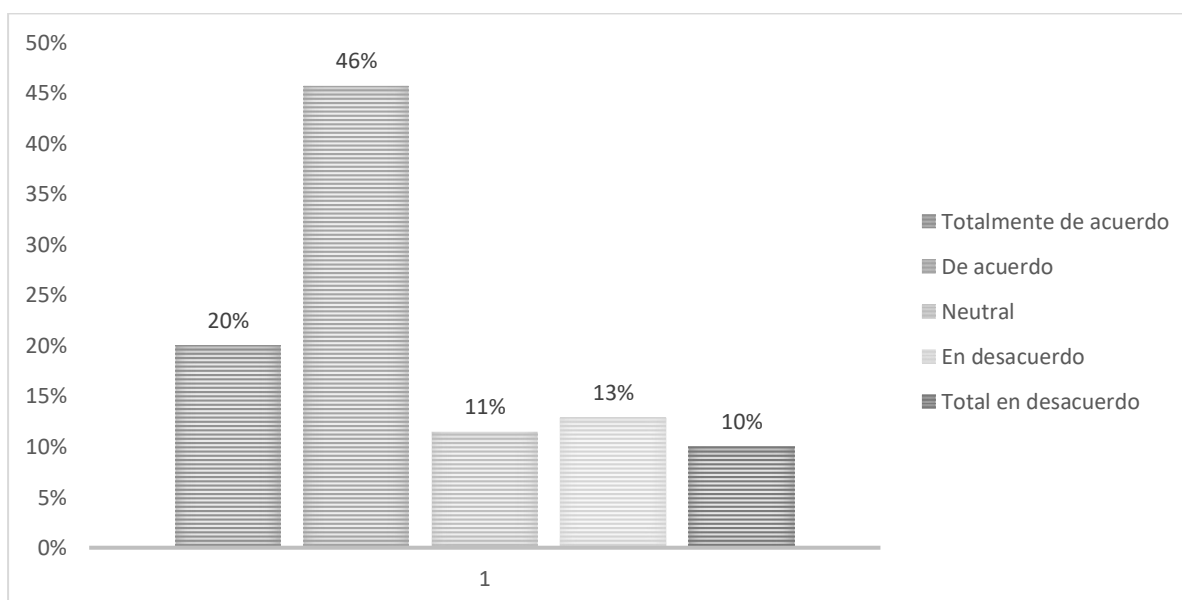


Figura 9. Usted considera que la procedencia donde vive le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 9- elaboración propia

Interpretación: En la figura 9 nos muestra que el 46% del total de las personas encuestadas están de acuerdo que la procedencia donde vive le conlleva a incurrir en morosidad y el 20 % están totalmente de acuerdo. Según de los datos obtenidos podemos concluir que el porcentaje mayor de encuestados que están de acuerdo que el lugar de procedencia les conlleva a caer en morosidad.

Tabla 10. Usted considera que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	18	26%
De acuerdo	32	46%
Neutral	1	1%
En desacuerdo	9	13%
Total en desacuerdo	10	14%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

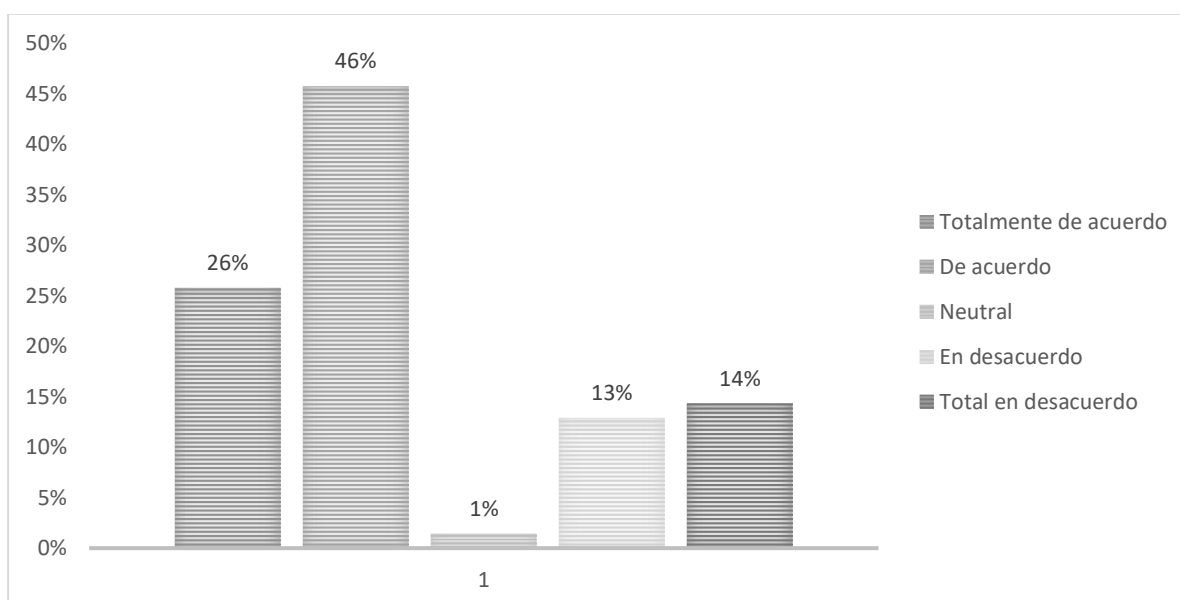


Figura 10. Usted considera que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 10 - elaboración propia

Interpretación: Los datos de la figura 10 nos muestra el 46% del total de las personas encuestadas están de acuerdo que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad y el 1% neutral, según los datos obtenidos analizamos que los prestatarios están de acuerdo que las enfermedades que pueden tener les conllevará a incurrir en morosidad.

Tabla 11. Usted considera que el estado emocional le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	13	19%
De acuerdo	23	33%
Neutral	13	19%
En desacuerdo	18	26%
Total en desacuerdo	3	4%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

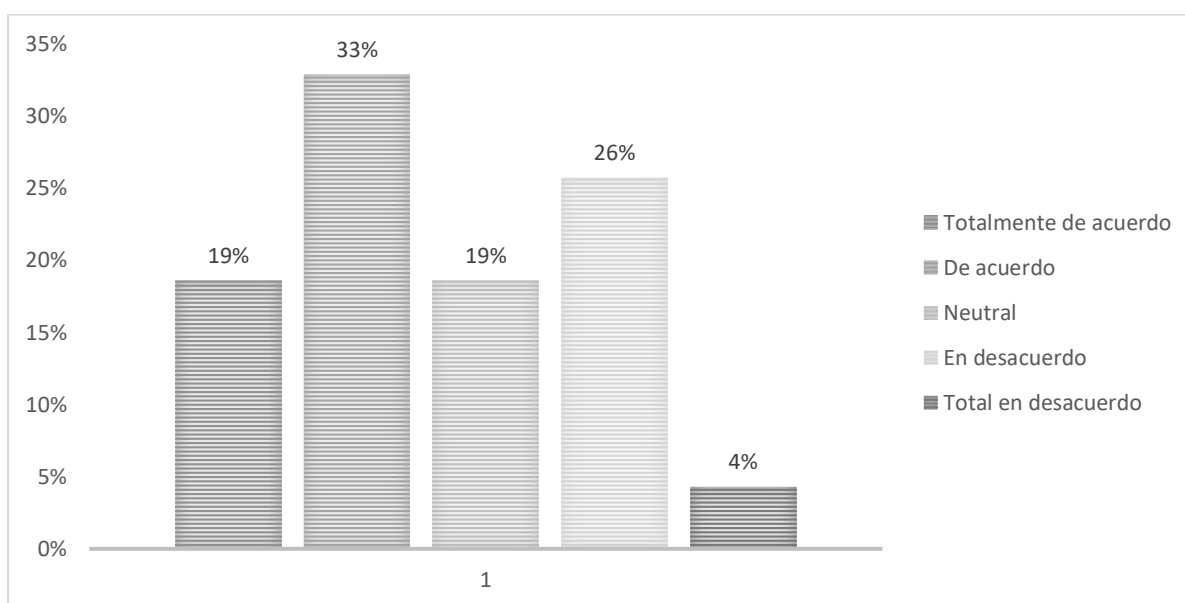


Figura 11. Usted considera que el estado emocional le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 11 - elaboración propia

Interpretación: Los datos de la figura 11 nos muestra el 33% del total de las personas encuestadas indican que están de acuerdo que el estado emocional le conlleva a incurrir en morosidad y el 4 % están en desacuerdo. De acuerdo al porcentaje mayor se puede concluir que el estado emocional es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad.

Tabla 12. Usted considera que la religión que practica le conlleva a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	11	16%
De acuerdo	7	10%
Neutral	12	17%
En desacuerdo	29	41%
Total en desacuerdo	11	16%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

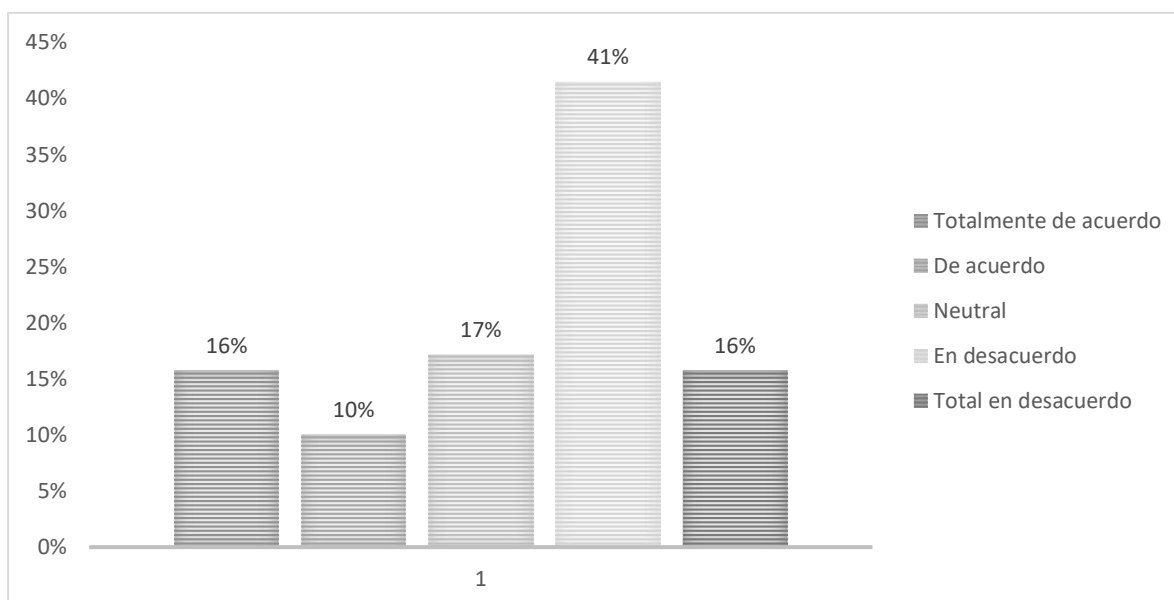


Figura 12. Usted considera que la religión que practica le conlleva a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 12 - elaboración propia

Interpretación: Los datos de la figura 12 nos muestra el 41% del total de las personas encuestadas están en desacuerdo que la religión que practica le conlleva a incurrir en morosidad y el 16% están de acuerdo, se puede analizar que el porcentaje mayor indica que están en desacuerdo que la religión que practica los prestatarios es un factor limitante que le conlleva a incurrir en morosidad.

Tabla 13. Usted considera que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	8	11%
De acuerdo	34	49%
Neutral	7	10%
En desacuerdo	11	16%
Total en desacuerdo	10	14%
TOTAL	70	100%

Fuente: encuesta realizada a los prestatarios morosos de la Financiera EDPYME Alternativa Agencia Chota - 2018.

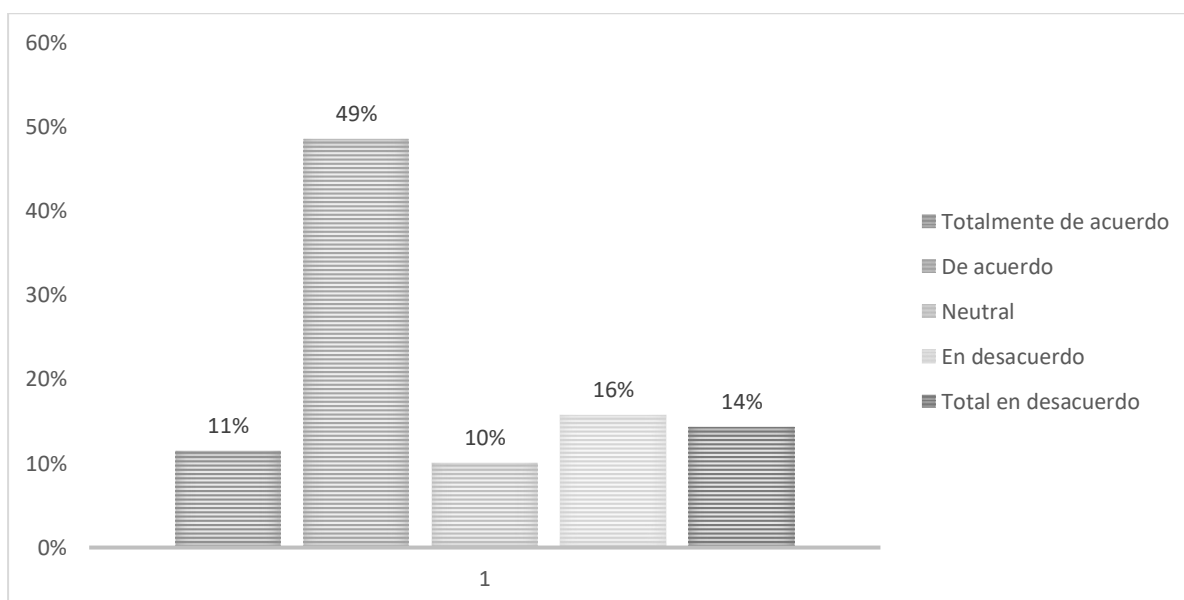


Figura 13. Usted considera que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad

Fuente: Tabla 13 - elaboración propia

Interpretación: Los datos de la figura 13 nos muestra el 49% del total de las personas encuestadas están de acuerdo que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad y el 16% están en desacuerdo, se puede interpretar que el porcentaje mayor indica que están de acuerdo que las costumbres del prestatario se han convertido en hábitos de no pago de sus deudas crediticias, lo cual está afectando a la institución con el incremento de morosidad.

Objetivo específico 2, determinar el nivel de morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.

Tabla 14. Ficha de recolección de datos

Fuente: Sistema NETBANK EDPYME Alternativa

DOCUMENTO: Sistema NENBAK EDPYME

PARTES/SECCIONES/TITULOS:

LUGAR: CHOTA

ÁREA: COBRANZAS

VARIABLE	INDICADORES	2018												TOTAL
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
	Número de créditos aprobados	80	85	75	77	79	87	90	84	86	80	87	99	1009
	Monto de créditos aprobados	234,003.00	235,840.00	240,567.00	250,345.00	225,456.00	245,543.00	250,876.00	246,567.00	260,768.00	270,769.00	290,462.00	289,021.00	3,040,217.00
	Número de créditos aprobados por productos													0
	Crédito pyme	45	47	39	34	48	45	50	55	44	30	53	60	550
	Crédito rural	35	38	36	43	41	42	40	29	42	50	34	39	469
	Monto de créditos aprobados por productos													0
	Crédito pyme	80,263.00	124,741.00	117,345.00	133,267.00	119,765.00	93,654.00	98,340.00	112,043.00	105,342.00	110,342.00	149,302.00	125,487.00	1,369,891.00
	Crédito rural	153,740.00	111,099.00	123,222.00	117,078.00	105,691.00	151,889.00	152,536.00	134,524.00	155,426.00	160,427.00	141,160.00	163,534.00	1,670,326.00
	Número de créditos vencidos	4	5	2	3	5	2	0	3	2	3	3	3	35
	Monto de créditos vencidos	8,500.00	9,800.00	6,350.00	4,800.00	7,000.00	7,300.00	-	8,400.00	7,400.00	5,800.00	10,000.00	9,300.00	84,650.00
MOROSIDAD	Número de créditos vencidos por productos													0
	Crédito pyme	2	2	2	2	2	2	0	1	0	1	1	2	17
	Crédito rural	2	3	0	1	3	0	0	2	2	2	2	1	18
	Monto de créditos vencidos por productos													0
	Crédito pyme	3,500.00	3,452.00	6,350.00	2,900.00	1,650.00	7,300.00	-	4,161.00	-	2,750.00	6,534.00	2,767.00	41,364.00
	Crédito rural	5,000.00	6,348.00	-	1,900.00	5,350.00	-	-	4,239.00	7,400.00	3,050.00	3,466.00	6,533.00	43,286.00
	Índice de morosidad global	3.63%	4.16%	2.64%	1.92%	3.10%	2.97%	0.00%	3.41%	2.84%	2.14%	3.44%	3.22%	2.78%
	Índice de morosidad por producto													0
	Crédito pyme	4.36%	2.77%	5.41%	2.18%	1.38%	7.79%	0.00%	3.71%	0.00%	2.49%	4.38%	2.21%	1.36%
	Crédito rural	3.25%	5.71%	0.00%	1.62%	5.06%	0.00%	0.00%	3.15%	4.76%	1.90%	2.46%	3.99%	1.42%
	Número de días de atraso por tipo de producto													0
	Crédito Pyme	33	31	46	58	55	31	35	45	31	34	57	33	489
	Crédito rural	31	32	36	59	50	32	34	50	31	31	32	32	450

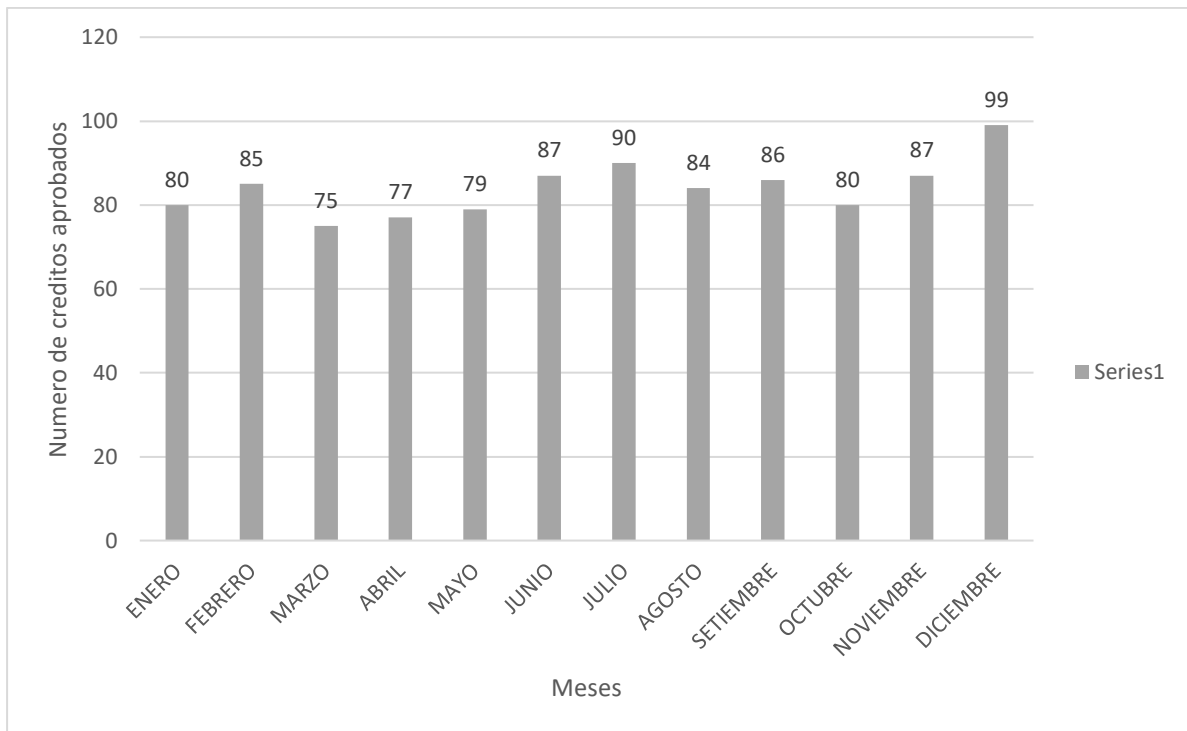


Figura 14. Número de créditos aprobados

Fuente. Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: Según la figura 14 se observa el número de créditos desembolsados por la financiera en el mes de enero fue de 80 créditos, en el mes junio fue de 87 créditos, existiendo una variación incremental del 8.75% (10 créditos), respecto al mes de enero, además se observa que en el mes de julio se otorgaron 90 créditos y en el mes de diciembre se otorgaron 99 créditos, lo que significa que de julio a diciembre hubo una variación incremental del 10% (9 créditos), respecto al mes de julio del 2018.

Tabla 15. Monto de créditos aprobados 2018

meses	Monto de créditos aprobados	Análisis vertical %
Enero	234,003.00	7.70
Febrero	235,840.00	7.76
Marzo	240,567.00	7.91
Abril	250,345.00	8.23

Mayo	225,456.00	7.42
Junio	245,543.00	8.08
Julio	250,876.00	8.25
Agosto	246,567.00	8.11
Setiembre	260,768.00	8.58
Octubre	270,769.00	8.91
Noviembre	290,462.00	9.55
Diciembre	289,021.00	9.51
Total	3,040,217.00	100.00

Fuente. Ficha de recolección de datos – elaboración propia

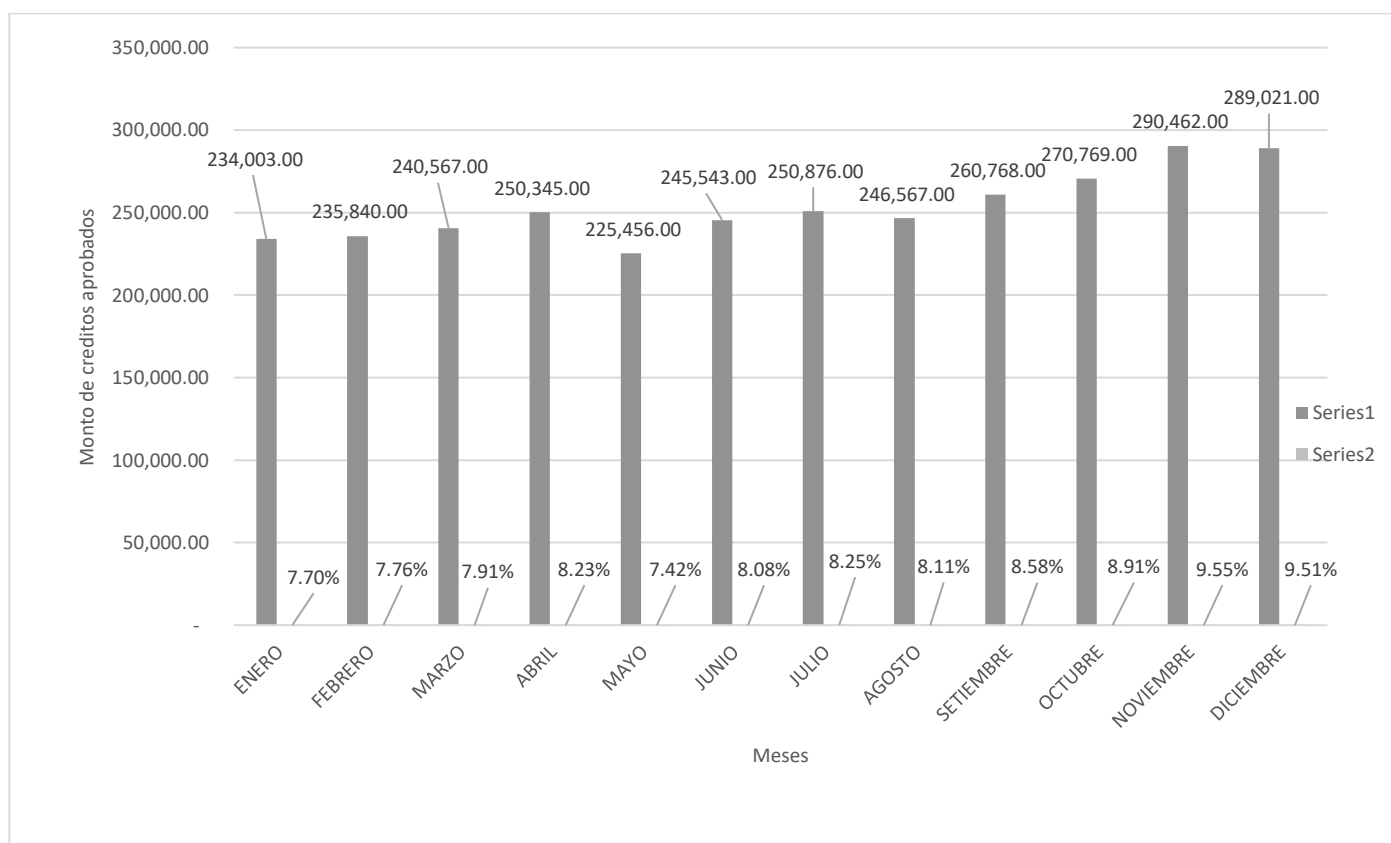


Figura 15. Monto de créditos aprobados

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: Según la figura 15 se observa que el importe de créditos desembolsados por la financiera en el mes de enero diciembre ha ido creciendo significativamente, el mes de menor colocación ha sido el mes de enero que representa el 7.70% del total de créditos desembolsados, además podemos observar el mayor monto se desembolsó en el mes de noviembre que representa el 9.55% del total de crédito desembolsados en el año 2018.

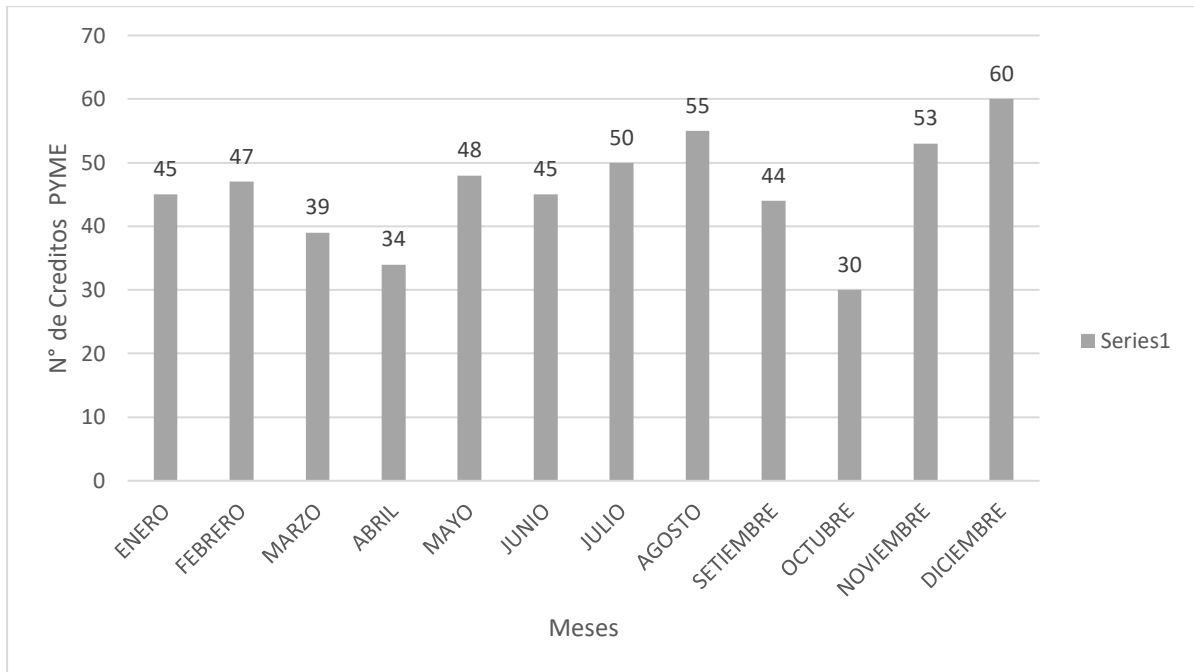


Figura 16. Cantidad de créditos aprobados PYME

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 16 indica la cantidad de operaciones realizadas en los diferentes meses del año 2018, la figura nos muestra que la mayor cantidad de operaciones que se realizan es del producto PYME, los meses de agosto y diciembre muestran con mayor número de operaciones que representa el 53.97% respecto al total de los créditos otorgados.

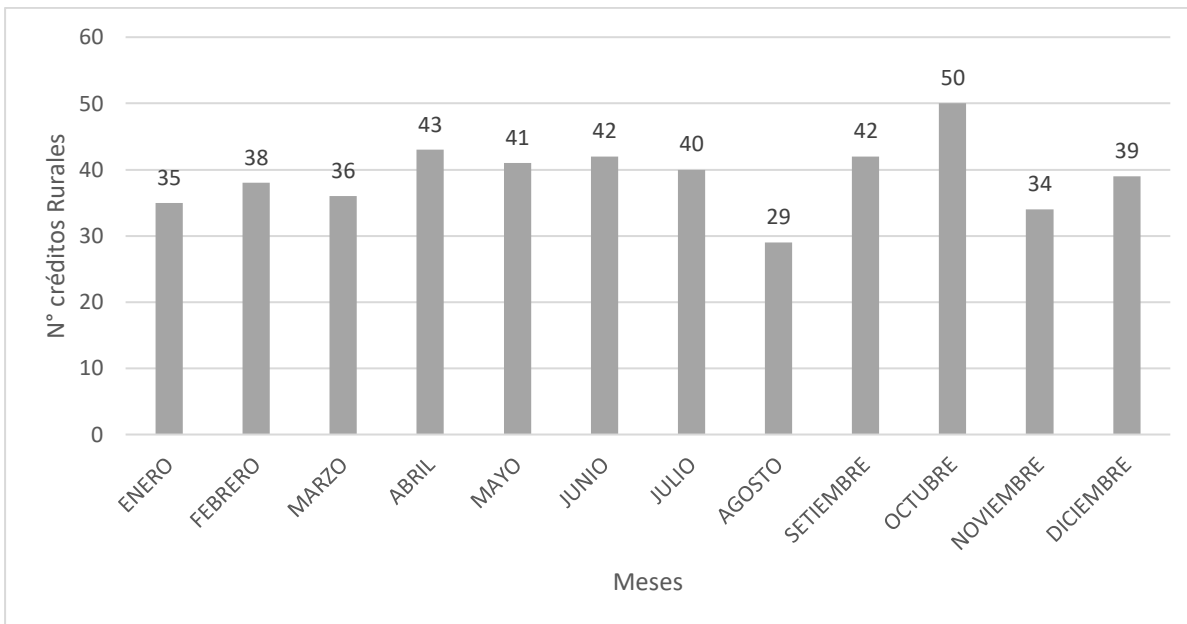


Figura 17. Cantidad de créditos aprobados Rural

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 17 indica la cantidad de operaciones realizadas en los diferentes meses del año 2018, créditos Rural nos muestra que la mayor cantidad de operaciones que se realizan es del producto PYME que representa el 53.97% y 46.03% de créditos Rurales respecto al total de los créditos otorgados por EDPYME Alternativa.

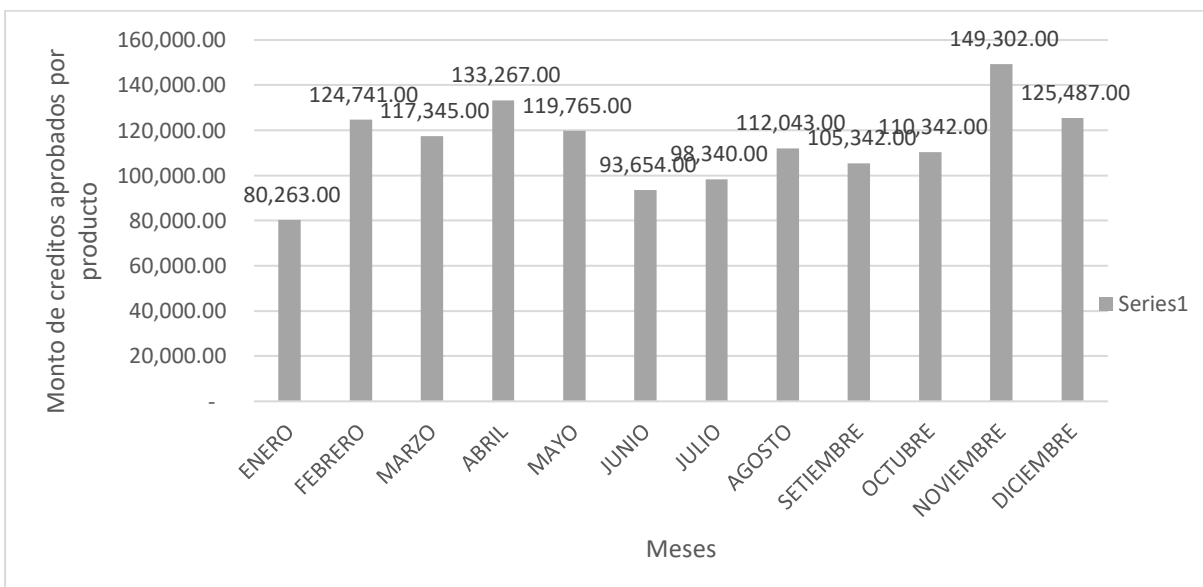


Figura 18. Monto de créditos aprobados por producto PYME

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 18 indica el monto desembolsado de créditos PYME, podemos decir que el mes que se desembolsó una mayor cantidad fue los meses de abril y mayo y noviembre 124,741.00 y 133,272.00, 149,302.00 respectivamente ya que es el producto con mayor número de operaciones en el año, durante el periodo del 2018 de la Financiera EDPYME Alternativa.

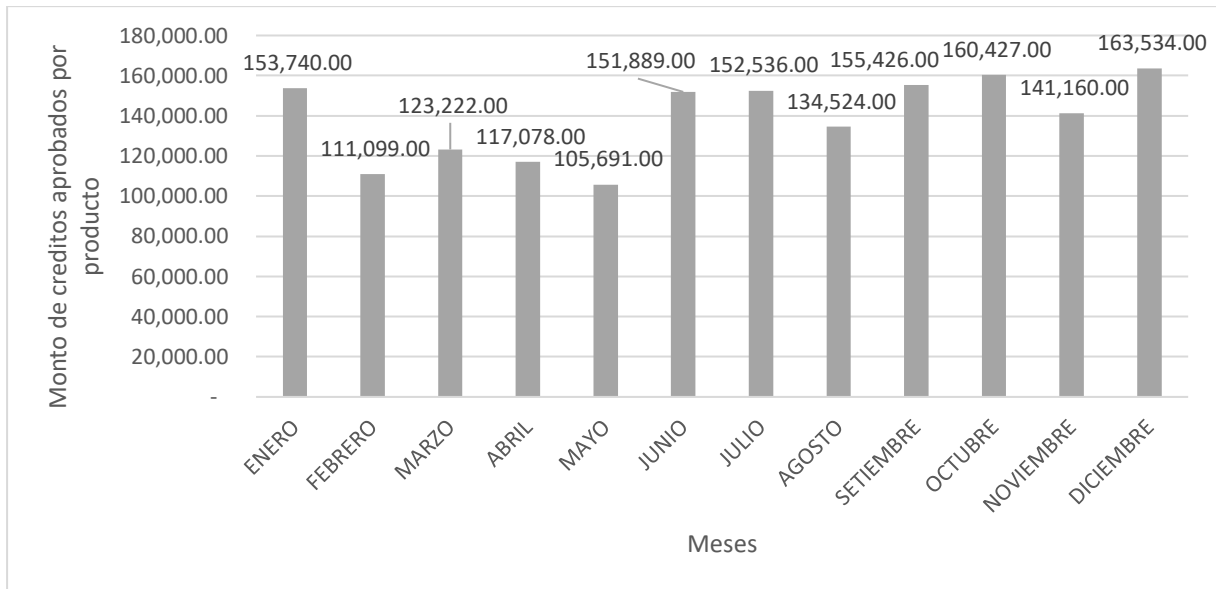


Figura 19. Monto de créditos aprobados por producto Rural

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La tabla 19 indica el monto desembolsado de créditos Rural, podemos decir que la cantidad mayor de crédito rural, inclusive con un menor número de operaciones a comparación del crédito pyme, teniendo en cuenta que los meses de mayor colocación fue los meses de octubre y diciembre durante el periodo del 2018 de la Financiera EDPYME Alternativa.

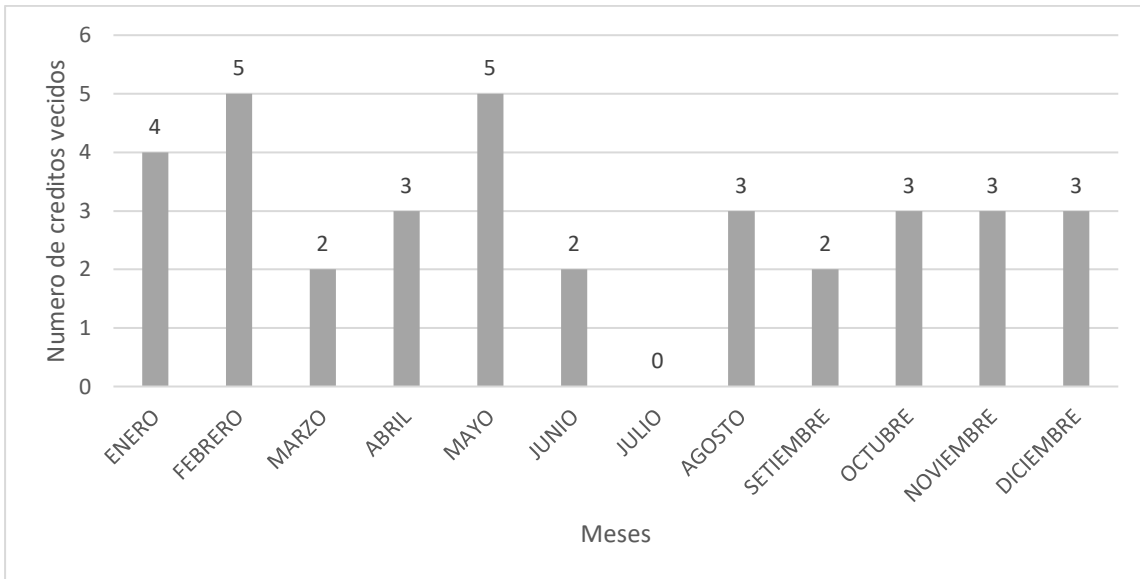


Figura 20. Número de créditos vencidos

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 20 podemos observar el número créditos vencidos en los diferentes meses, además podemos decir los créditos de mayor cantidad tenemos en los meses de febrero y mayo (5 créditos vencidos respectivamente), y posteriormente ha ido decreciendo paulatinamente, es importante considerar que en el mes de julio del 2018 no existió número de créditos vencidos por lo que hubo una buena gestión de cobranza por los asesores de negocios de la financiera EDPYME Alternativa.

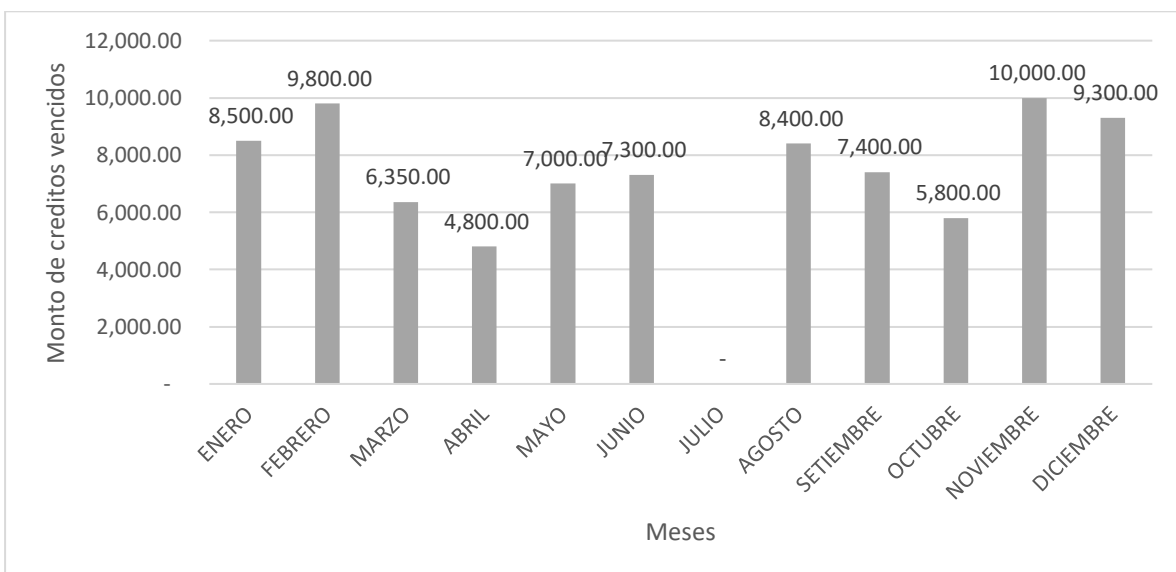


Figura 21. Monto de créditos vencidos

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 21 indica la cantidad de mora vencida, los meses que se pasó mayor mora vencida fue los meses de febrero y noviembre, además el mes que se pasó una menor cantidad fueron los meses de abril y julio respectivamente, esto nos da entender que hubo una buena gestión de cobranza.

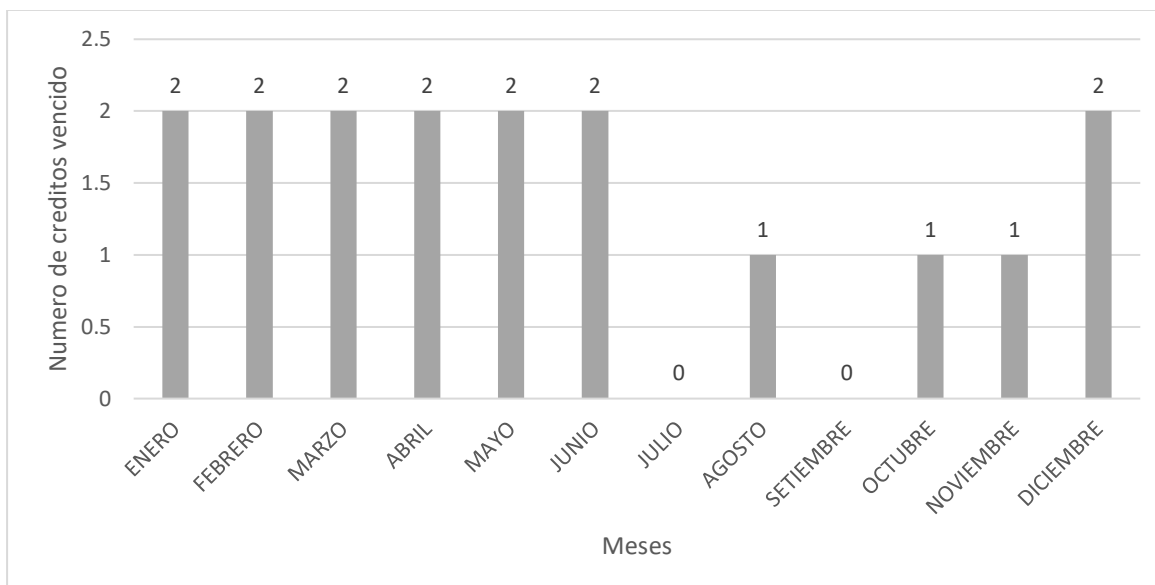


Figura 22. Número de créditos vencidos PYME

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 22 indica la cantidad de operaciones vencidas del producto PYME, el mayor número que paso ha vencido podemos ver en los meses de enero a junio la cantidad de 2 cada mes en julio y setiembre se pasó cero del total de operaciones que representa el 49% del total créditos PYME.

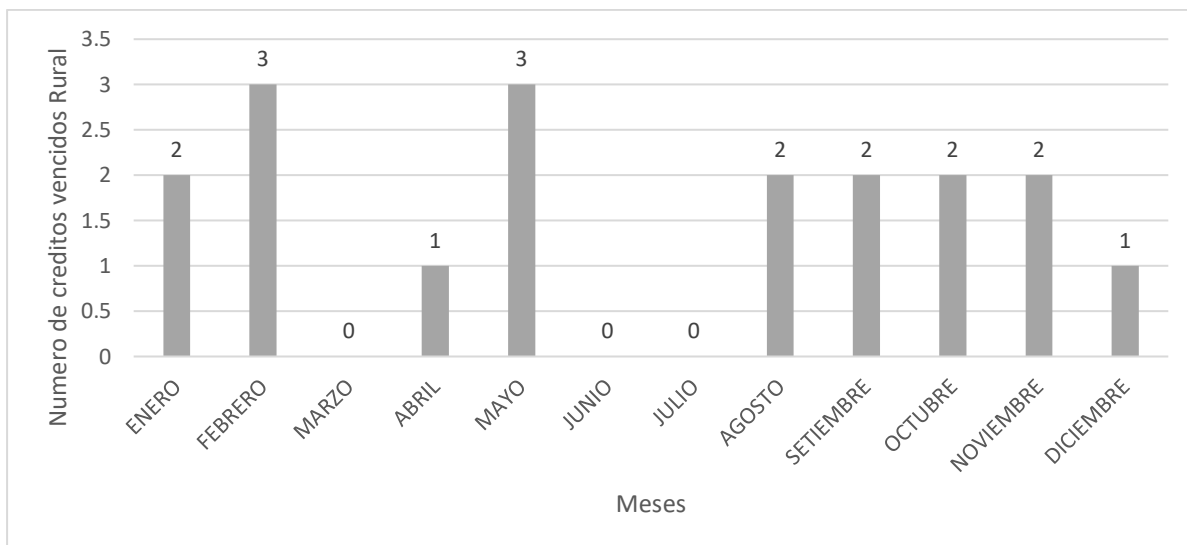


Figura 23. Número de créditos vencidos Rural

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 23 presenta la cantidad de operaciones vencidas del producto Rural, el mayor número que paso ha vencido podemos ver en los meses de febrero y mayo, además los meses de marzo, junio y julio se pasó cero, del total de operaciones que representa el 49% del total de créditos otorgados correspondiente al año 2018.

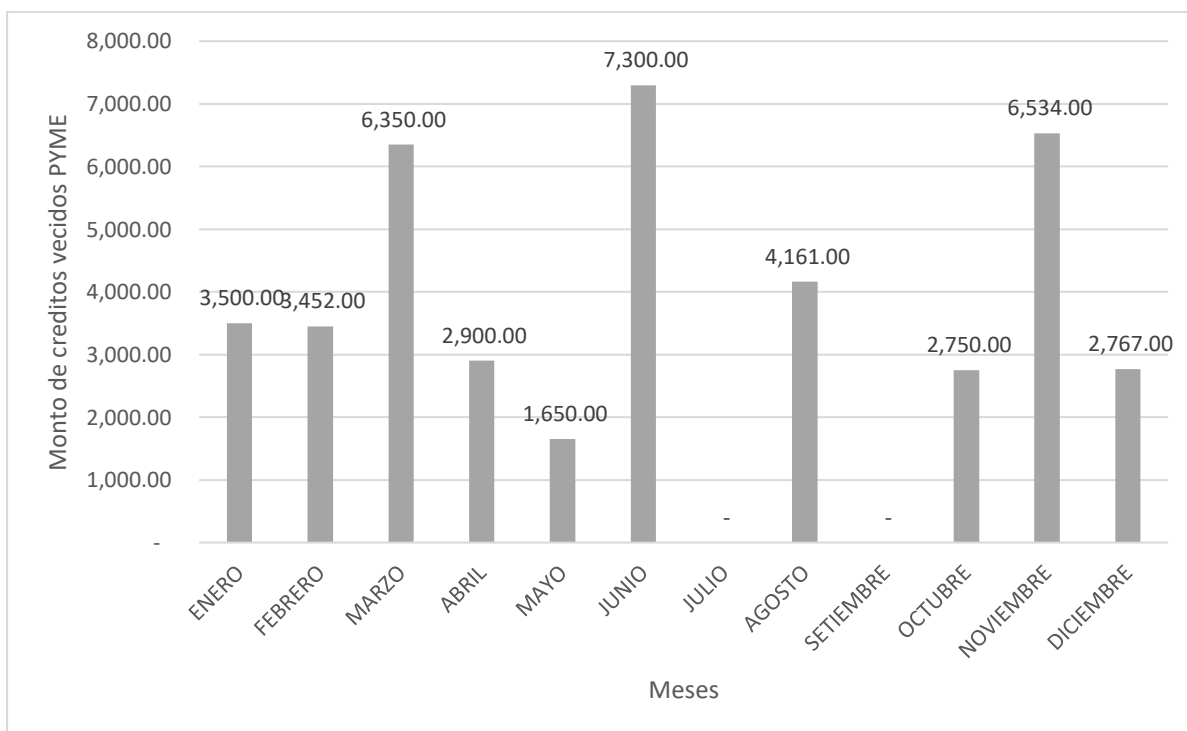


Figura 24. Monto de créditos vencidos PYME

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 24 presenta la cantidad de mora vencida, los meses que se pasó mayor mora vencida fue los meses de junio y noviembre, además del total de créditos vencidos representa el 49% correspondientes al crédito PYME, podemos ver los meses que se pasó una menor cantidad fueron los meses de mayo y octubre respectivamente correspondiente al periodo 2018.

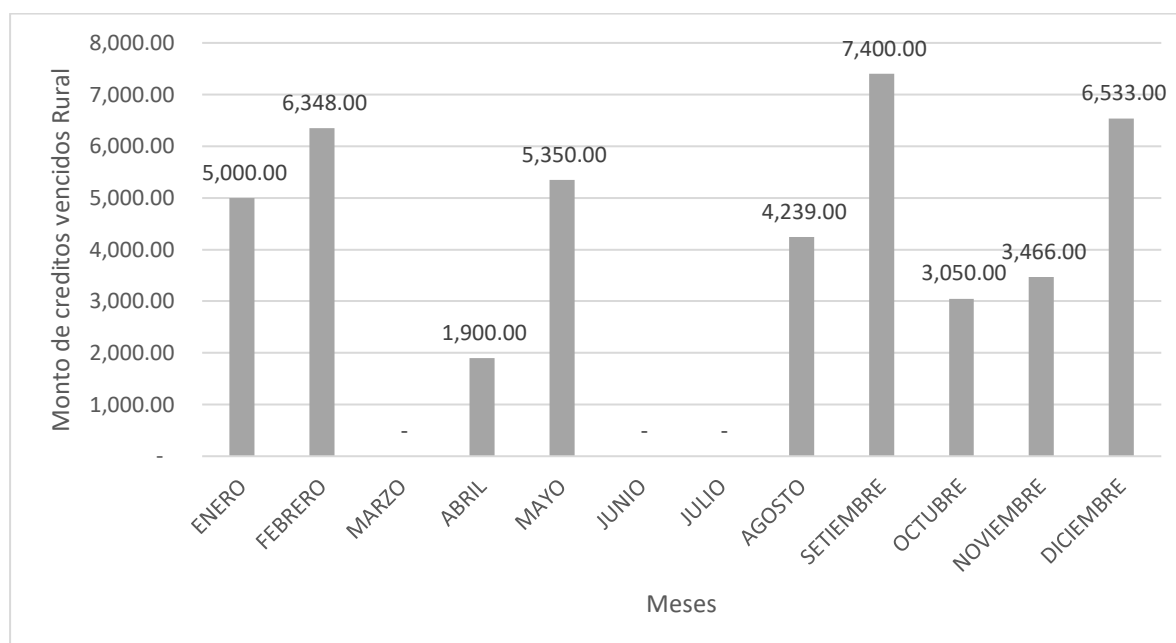


Figura 25. Monto de créditos vencidos Rural

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 25 nos muestra la cantidad de mora vencida del producto rural, los meses que se pasó mayor mora vencida fue febrero y setiembre, además los meses que no se generó mora vencida fue los meses de marzo, junio y julio, podemos ver que el producto que paso mayor mora vencida fue el producto Rural durante el periodo 2018.

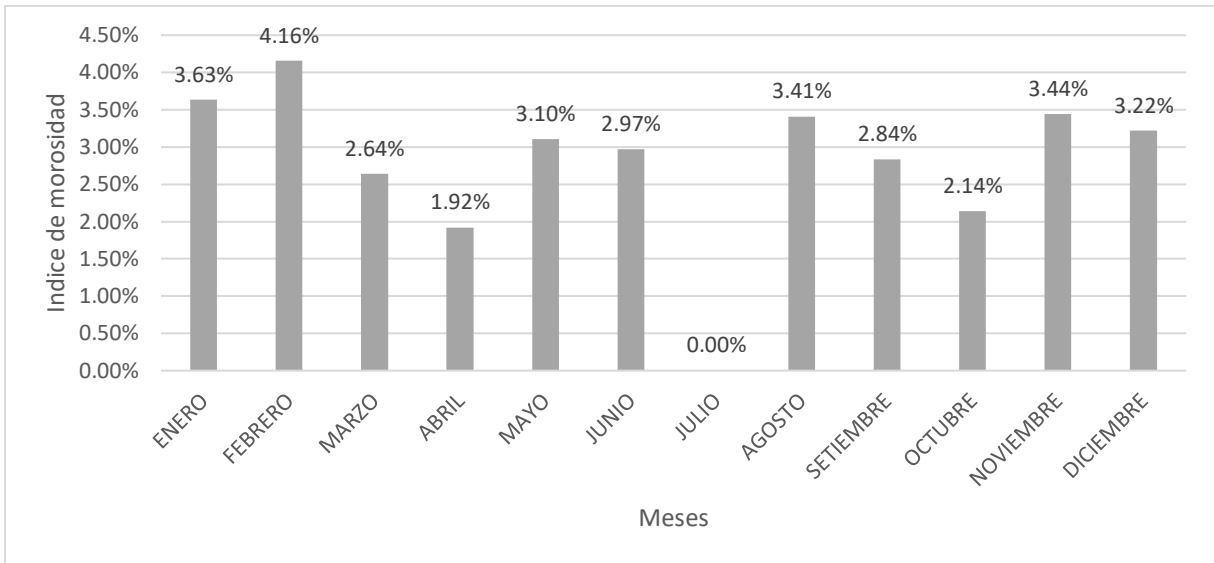


Figura 26. Índice de Morosidad enero – diciembre 2018

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 26 presenta el porcentaje de mora vencida del total de créditos PYME y Rural, el mes que se pasó un monto mayor de mora fue los meses de febrero y noviembre del 2018 que representa 4.16% y 3.44% respectivamente del total del monto de los créditos vencidos, además en el mes de julio no hubo monto vencido, debido a que se ha realizado una adecuada gestión de cobranza por parte de los colaboradores de la financiera EDPYME Alternativa.

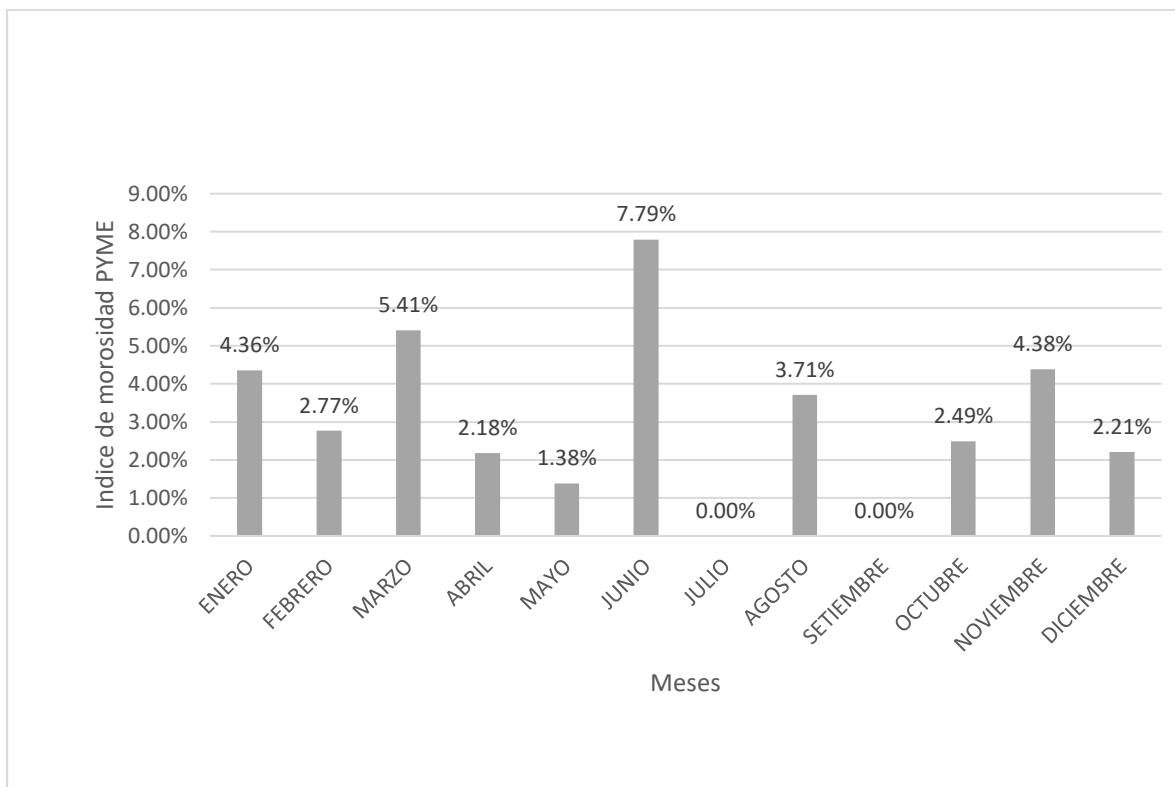


Figura 27. Índice de Morosidad producto PYME enero – diciembre 2018

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 27 presenta el porcentaje de mora vencida del producto PYME, como se aprecia en la figura el mes que paso una mayor cantidad de mora vencida fue el mes de junio que representa el 7.79%, seguido del mes de marzo que representa el 5.41% del total créditos vencidos, teniendo en cuenta que los meses de julio y setiembre se pasó mora cero, lo cual indica que realizó una buena gestión de cobranza por parte de los colaboradores de EDPYME Alternativa.

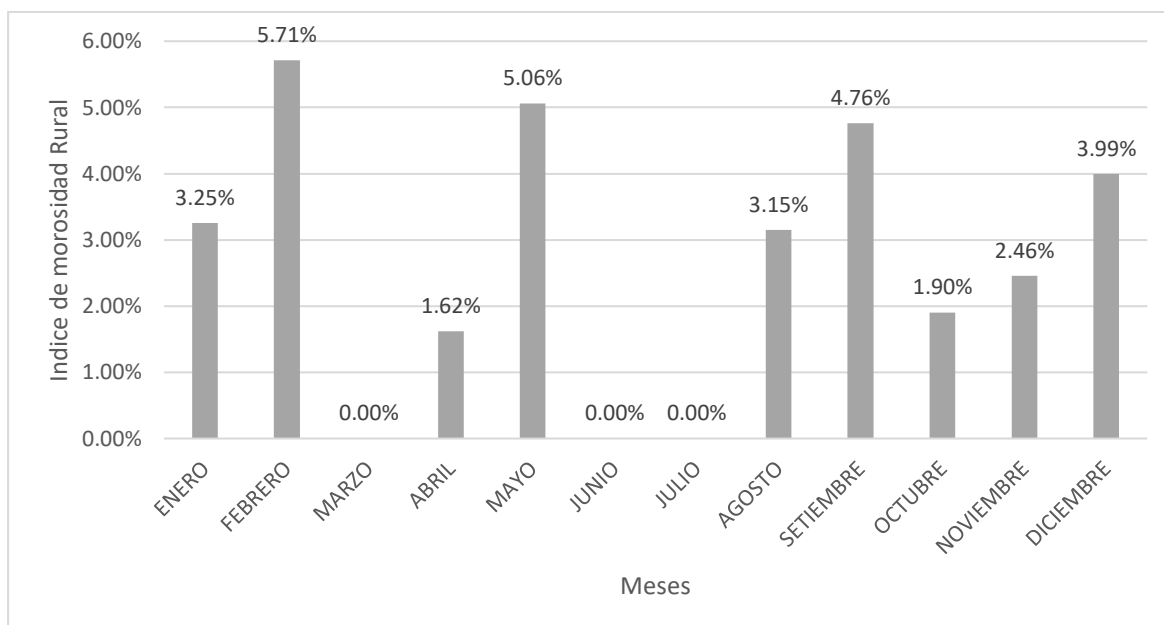


Figura 28. Índice de Morosidad producto Rural enero – diciembre 2018

Fuente: Ficha de recolección de datos – elaboración propia

Interpretación: La figura 28 presenta el porcentaje de mora vencida del producto rural, indicar que los meses que se pasó una mayor cantidad de créditos vencidos fueron los meses de febrero, mayo y setiembre que representan 5.71%, 5.06% y 4.76% respectivamente del total de créditos desembolsados durante el periodo 2018, además indicar que los meses de marzo, junio y julio se pasó cero, eso indica que hubo un buen seguimiento de cartera por parte de los analistas de créditos.

Objetivo específico 3

Establecer la relación de los factores económicos, sociales y culturales con la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.

Dentro de los factores económicos encontramos que el 81% consideran que el nivel de ingreso que perciben está relacionado con la morosidad. Esto indica que el nivel ingresos tiene relación con la morosidad en un 81%, según tabla 1.

Dentro de los factores sociales encontramos que el 76% consideran que el nivel de instrucción está relacionado con de la morosidad. Esto indica que el nivel formación académica que poseen los prestatarios tiene relación con la morosidad en un 76%, también se identificó que

el 72% consideran el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad. Esto indica que las enfermedades que pueda tener el prestatario tienen relación con la morosidad en un 72%, según tabla 6 y 10.

Dentro de los factores culturales encontramos que el 67% consideran que las costumbres están relacionadas con la morosidad. Esto indica que la procedencia del prestatario tiene relación con la morosidad en un 67%, según tabla 9.

3.2. Discusión de resultados

La discusión de resultado está dada por:

DR= Resultados + objetivos + antecedentes + sustento teórico

Según el objetivo específico, identificar los factores económicos, sociales y culturales de los prestatarios de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018, los resultados obtenidos son los siguientes:

En tabla 1 se evidencia que el 81% del total encuestados ha indicado que el nivel ingreso que perciben es un factor limitante que le conlleva a incurrir en morosidad, en tabla 2 se observa que el 51% de los encuestados consideraron que la actividad económica es un factor limitante que le conlleva a incurrir en morosidad, la tabla 6 muestra que el 76% consideran que el nivel de instrucción que tienen le conllevando a incurrir en morosidad, además en la tabla 10 se observa que el 72% consideran que el estado de salud le es una causa que le conlleva a incurrir en morosidad y la tabla 13 muestra que el 60% consideran que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad. Los resultados descritos guardan relación significativa con lo que sostienen los autores siguientes: Cervera & Lopez (2017) en su trabajo de investigación denominado análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque en la que concluyeron que los factores más importantes que determinan la condición de morosidad son: factor de conyuntura, factor de calificación, factor de operación y factor de condición de negocio. En el factor de conyuntura se encontró las variables problemas de pago y motivo de solicitud de crédito; en el factor calificación las variables explicativas fueron el nivel de educación y la actividad económica; en el factor de operación resultaron las variables tipo de operación con la entidad financiera; y por último en el factor condición de negocio lo explicaron las variables tiempo de negocio,

nivel de ingreso y tenencia, también, Céspedes (2015) en su tesis denominada Factores determinantes de la morosidad - en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco Cajamarca concluyó que los altos índices de morosidad de Financiera EDYFICAR de la localidad de Sorochuco se deben específicamente a factores relevantes, tales como: económicos, sociales, culturales y sobre todo la falta de experiencia del personal, así como también la alta rotación y el escaso valor ético de algunos colaboradores asignados a la zona, además, Aguilar & Chuquimamani (2016) en su tesis denominada. Causas de la morosidad de créditos rurales en la región Puno, en la misma que concluyó que la causa principal de la morosidad de créditos son los factores externos constituidos por la enfermedad del titular o su familia, robo, estafa, mala inversión, baja de precio del ganado, problemas conyugales, y otras ajenas a la voluntad del cliente; seguidamente por la negligencia en el proceso de evaluación del crédito por parte de personal de la financiera. Todo ello acorde con la investigación realizada.

En relación al objetivo 2, determinar el nivel de morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018. durante el periodo 2018 la financiera otorgó 1009 créditos que representa 3'040,217.00 soles, del cual se deduce que 550 corresponde a créditos Pyme con un valor de 1'369.891.00 soles y 469 corresponde a créditos rural por un valor de 1'670,326.00, asimismo, se obtuvo que durante el 2018 se identificó 35 créditos vencidos que representa 84,650.00 soles, del cual se deduce que 17 corresponde a créditos Pyme con un valor de 43,286.00 soles y 18 corresponde a créditos rural por un valor de 43,286.00 soles el cual representa 2.78% de índice global de morosidad, representando el 1.36% para crédito PYME y 1.42% para crédito rural

En relación al objetivo específico 3, establecer la relación de los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: según las tablas estadísticas 1, 6, 9 y 10 respectivamente se identificó que el 81% consideran que el nivel de ingreso que perciben está relacionado con de la morosidad resultados que pertenecen a los factores económicos, también dentro de los factores sociales encontramos que el 76% consideran que el nivel de instrucción está relacionado con de la morosidad, además se identificó que el 72% consideran que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad, asimismo dentro de los factores culturales de identifico que el 67% consideran

que las costumbres están relacionado con la morosidad todo ello acorde con los resultados obtenidos con los siguientes autores: Bernal & Edquen (2017) en su tesis denominada. Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016 en la misma que concluyeron que los factores socioeconómicos tienen una relación de 59.4 % con la variable morosidad. Así como el factor económico se relaciona con la morosidad en un 60.2%, así mismo el factor social en un 54.4%, y el factor cultural en un 53.5%. Así mismo se determinó que el factor económico tiene mayor relación con la morosidad. (p.14)

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Durante el proceso de investigación se identificó los factores que causan morosidad en la financiera EDPYME Alternativa, los cuales son el nivel ingreso que perciben, la actividad económica que realizan, el nivel de instrucción que tienen, el estado de salud y las costumbres de su lugar son factores resaltantes que le conllevan a incurrir en morosidad.

Según el análisis de la información se obtuvo que durante el periodo 2018 se otorgó 1009 créditos que representa 3'040,217.00 soles, del cual se deduce que 550 corresponde a créditos Pyme con un valor de 1'369.891.00 soles y 469 corresponde a créditos rural por un valor de 1'670,326.00, asimismo, se obtuvo que durante el 2018 se identificó 35 créditos vencidos que representa 84,650.00 soles, del cual se deduce que 17 corresponde a créditos Pyme con un valor de 43,286.00 soles y 18 corresponde a créditos rural por un valor de 43,286.00 soles el cual representa 2.78% de índice global de morosidad, representando el 1.36% para crédito PYME y 1.42% para crédito rural

Dentro de los factores económicos encontramos que el nivel ingresos tiene relación con la morosidad en un 81%, según tabla 1, dentro de los factores sociales encontramos que el nivel formación académica que poseen los prestatarios tiene relación con la morosidad en un 76%, según tabla 6, también se identificó que las enfermedades que pueda tener el prestatario tienen relación con la morosidad en un 72%, según tabla 10 y finalmente y dentro de los factores culturales se obtuvo que la procedencia del prestatario tiene relación con la morosidad en un 67%, según tabla 9, por lo que se confirma la hipótesis alterna que los factores económicos, sociales y culturales influyen significativamente en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.

RECOMENDACIONES

La institución financiera debe realizar un diagnóstico general in situ del cliente a fin de identificar posibles factores que conlleven a incurrir en morosidad, para luego otorgar créditos acorde a su capacidad crediticia del cliente. Además, la institución debe zonificar los factores más preponderantes de cada lugar y así poder contar con información pertinente que permita una adecuada toma de decisiones.

La institución financiera a través de las gerencias involucradas del otorgamiento del crédito y de cobranza y demás áreas responsables, deben realizar reportes diarios a fin de identificar el número e importe de créditos por producto vencidos diarios y los que están por vencer a fin de realizar una adecuada gestión de cobranza por tipo de producto crediticio.

La institución debe desarrollar una plataforma informática, el cual permita recordar a los clientes de sus créditos vencidos, es por ello que se debe realizar envíos de mensaje de texto, llamadas telefónicas, mensajes a través de correos electrónicos, notificaciones individuales y grupales con la finalidad reducir el ratio de morosidad, de tal manera que se asegure de un ingreso de efectivo sostenido y así poder realizar más operaciones crediticias.

Realizar nuevas investigaciones donde se incorpore variables relacionadas, al clima laboral, rotación del personal, remuneración de personal, así como políticas y lineamientos propuestas por la alta gerencia de la institución, a fin de detectar si son factores relacionados a la morosidad.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2013). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF). *Economía. Revista del Departamento de Economía Pontificia*, XXV(50). Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/558/546>.
- Aguilar, L., & Chuquimamani, L. R. (2016). *Causas de la morosidad de créditos rurales en la región Puno*. Tesis Pregrado, Universidad Andina Nestor Caceres Velásquez, Puno. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UANC_e1c149544974cf6f614460a9b4406994
- Alegría, A., & Bravo, J. (Octubre de 2016). Análisis de riesgo de los deudores hipotecarios en Chile. *Scielo*, XXXI(2). Recuperado el 09 de Noviembre de 2018, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-88702016000200002
- Banco Central de Reserva del Perú. (29 de Agosto de 2016). *CAE PORCENTAJE DE FAMILIAS SOBRE-ENDEUDADAS EN LO QUE VA DEL AÑO*. Lima. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2016/nota-informativa-2016-08-29-0.pdf>
- Barreno, M., & Moyota, A. (2014). *Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de riobamba durante el año 2009*. Universidad Estatal de Bolívar, Chimborazo.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogota, Colombia: Delfin Ltda.
- Bernal, W., & Edquen, D. (2017). *Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016*. Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Recuperado el 27 de Octubre de 2018
- Carrasco, D. (2014). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Cervera, S. N., & Lopez, R. E. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque*. Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 27 de Octubre de 2018
- Céspedes, W. L. (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 pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Sorochuco. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chacon, M. (2014). Prevención y cura de la morosidad. 1-10. Obtenido de http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevenccion_morosidad.pdf.
- Chanca, A. R. (2016). *Factores que contribuyen al alto índice de morosidad de tributos municipales en los contribuyentes de la zona urbana de la municipalidad provincial de Concepción 2016*. Tesis postgrado, Univesidad César Vallejo, Concepción. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20618/Chanca_EAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Jaen. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dongo, A. (31 de Noviembre de 2013). Significado de los factores sociales y culturales en el desarrollo cognitivo. *Revista de Investigación en Psicología*, 12(2), 227-237. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3767/3029>
- Edpyme Alternativa. (2009). *Plan Estratégico 2009-2011*. Recuperado el 07 de Junio de 2019
- El Boletín. (4 de Agosto de 2016). ¿En qué países tienen los bancos más problemas con la morosidad? *Diario El Boletín*. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <https://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemas-morosidad.html>

- El Comercio. (20 de Julio de 2016). Morosidad en cajas municipales llegó a 6,79% en mayo. *Diario el Comercio*. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/kobsa-morosidad-cajas-municipales-llego-6-79-mayo-221204>
- El Economista. (13 de Junio de 2018). Mora en créditos al consumo, la más alta en banca. *El Economista S.A.* Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Mora-en-creditos-al-consumo-la-mas-alta-en-banca-20180613-0136.html>
- Gestión. (29 de Septiembre de 2018). Morosidad se incrementa en todo tipo de créditos excepto en los vehiculares. *Diario Gestión*. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <https://gestion.pe/economia/empresas/morosidad-incrementa-tipo-creditos-excepto-vehiculares-245632>
- González, & García. (12 de Julio de 2012). La Morosidad; un Problema Colateral de la Crisis Económica. 3.
- Gutiérrez, B. (Abril de 2015). El microcrédito: dos escuelas teóricas y su influencia en las estrategias de lucha contra la pobreza. *CIRIEC*(54), 167-186. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/174/17405407.pdf>
- Instituto Peruano de Economía. (2017). *Sistema Financiero*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de <http://www.ipe.org.pe/portal/sistema-financiero/>
- Mancheno, D. P. (2018). *Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador*. universidad. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <http://dSPACE.udla.edu.ec/bitstream/33000/8670/1/UDLA-EC-TEC-2018-05.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis* (Tercera ed.). Lima, Perú: Centro de producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 03 de noviembre de 2018
- Paredes, M., & Ugarte, S. (2015). *Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del Perú*. Tesis postgrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parrales, C. A. (2013). *Análisis de índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza*. Tesis postgrado, Universidad Politécnica de Salesiana, Sede Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de <https://dSPACE.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Quilo, E. N. (2017). *Estrategias de recuperación de cartera para disminuir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Pijal en la Parroquia González Suárez*. Tesis pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato. Recuperado el 11 de Noviembre de 2018
- Rodríguez, O. (23 de Mayo de 2017). Morosidad de crédito en dólares aumentó en el último año. *La Nación*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2018, de <https://www.nacion.com/economia/banca/morosidad-de-credito-en-dolares-aumento-en-el-ultimo-ano/NGSPABOPLVELNL5TYQQKH3EQDA/story/>
- Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (19 de Noviembre de 2008). *Resolución S.B.S. N° 11356-2008*. Obtenido de http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_11356-2008.doc
- Tierra, J. P. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato*. Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>
- Weiss, & Stiglitz. (2016). Credit Rationing in Market with Imperfect Information.

ANEXOS



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0896-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 19 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0613-2019/FACEM-DC-USS de fecha 11/07/2019, presentado por la Directora de la EAP de Contabilidad, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 16/07/2019, sobre modificación de los títulos de los proyectos de tesis presentado por estudiantes de la EAP de Contabilidad del semestre académico 2018-II, y;

CONSIDERANDO:

Que, con resolución N° 0175-FACEM-USS-2019 de fecha 12 de marzo de 2019, se aprobó los Proyectos de Tesis presentados por los estudiantes de la EAP de Contabilidad, del semestre académico 2018-II, a cargo del docente Jaime Laramie Castañeda Gonzales.

Que, con oficio N° 0613-2019/FACEM-DC-USS de fecha 11/07/2019, la Directora de la EAP de Contabilidad, solicita la modificación de los 12 títulos de los proyectos de tesis aprobadas mediante resolución indicada en el párrafo precedente, por los motivos expuestos en los informes elaborados por el Mg. Navarro Santander Javier Estuardo, docente del curso de Investigación II, sección "D", del semestre académico 2019-I.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNO: APROBAR los proyectos de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, cuyos títulos fueron modificados, correspondiente al semestre académico 2018-II, según se detalla en documento adjunto.

ARTÍCULO DOS: Dejar sin efecto la resolución N° 0175-FACEM-USS-2019 de fecha 12 de marzo de 2019 en los extremos N° 5,6,8,13,14,15,17,21,22,23,24,26.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Dr. Carmen Esmeralda Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Mg. Susanna Mory Guarnizo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481632



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 896-FACEM-USS-2019

N°	AUTOR	DICE	RESOLUCION	DEBE DECIR
1	ARTEAGA HOYOS LUIS FRANK	SISTEMA CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA OCP ARQUITECTO EIRL UTCUBAMBA 2018	0175-FACEM-USS-2019	SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA OCP ARQUITECTO EIRL UTCUBAMBA 2018
2	DÍAZ SILVA ADELMO	SISTEMA DE INVENTARIOS PARA MEJORAR EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ - 2018	0175-FACEM-USS-2019	EL CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA OFICINA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ - 2018
3	BARBOZA DIAZ WILMER	ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA MOROSIDAD EN MIBANCO S. A. PERIODO 2018	0175-FACEM-USS-2019	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. BAMBAMARCA - 2018
4	CUSAS JIMÉNEZ ROSA IRENE	ANÁLISIS DE COSTOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA I.E RICARDO PALMA DEL DISTRITO DE JAMALCA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	ANÁLISIS DE COSTOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA I.E "RICARDO PALMA" DEL DISTRITO DEL JAMALCA - 2018
5	AUIZ RUIZ RICARDO	PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA - 2018
6	GUEVARA BUSTAMANTE ALXOSINER	FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA CON LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA SA AGENCIA CHOTA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA S.A. AGENCIA CHOTA - 2018
7	TAPIA PALDMINO LUZDELI	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE BIENES PATRIMONIALES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE 2018	0175-FACEM-USS-2019	CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE BIENES PATRIMONIALES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO UTCUBAMBA BAGUA GRANDE 2018
8	IRIGÓN TRIGÓN ROSA YOBANY	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LOS CUENTAS EN CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO SIPÁN S.A - 2018	0175-FACEM-USS-2019	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LOS CUENTAS DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO SIPÁN S.A - 2018
9	SERRANO CULQUIPOMA ANALI	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA ZONA DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DE EMPLEO BAGUA GRANDE - 2018	0175-FACEM-USS-2019	CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA ZONA DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO BAGUA GRANDE 2018
10	VILLALOBOS SANDOVAL URSULA VIVIANA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE 2018	0175-FACEM-USS-2019	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UTCUBAMBA - 2018
11	PERALTA FERNANDEZ LUCIDELIA	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA ELIMINACIÓN DE FRACCIONES Y SANCIONES EN LAS MYPES CHOTA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA ELIMINACIÓN DE INFRACCIONES Y SANCIONES EN LAS MYPES CHOTA 2018
12	BARBOZA VEJIA FLOK ITALIA	SISTEMA CONTABLE PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA - 2018	0175-FACEM-USS-2019	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA - 2018

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimen



edpyme
Alternativa

Entidad Financiera para la Pequeña y Micro Empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán

Por medio de la presente me permito enviarle un cordial saludo y a la vez informarle que el joven **ALEX DOINER GUEVARA BUSTAMANTE**, identificado con DNI N° 48424660, Egresado de la Escuela Académico Profesional de **CONTABILIDAD** de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN ha sido autorizado en esta entidad EDPYME ALTERNATIVA S.A. para lo cual ha solicitado información y verificación de nuestra institución para su trabajo de Tesis

Se le expide la presente solicitud de la parte interesada para los fines que crea por conveniente.

Chota, 20 de NOVIEMBRE del 2020

EDPYME ALTERNATIVA

Jose Alejandro Azabache Chero
Administración

AGENCIAS:

- Chiclayo: Calle 7 de Enero N° 232 - Telf. Central: 074-481430
- Mochoqueque: Calle El Dorado N° 1253 - Telf. 074-258364 - Fax: 074-256375
- Chepén: Calle Atahualpa N° 778 - Telf. 044-563171
- Olmos: Calle Santo Domingo N° 792 - Telf. 074 - 427578
- La Victoria: Av. Los Incas N° 1013 - Telf. 074 - 215992
- Lambayeque: Calle Emiliano Níño N° 124 - Telf. 074-282202
- Piura: Calle Arequipa N° 630- 632 - Telf. 073 - 323384
- Cayalti: Calle Paso La Reforma N° 130 - C

AGENCIAS:

- Cajamarca: Jirón Amalia Puga N° 531 - Telf. 078-344540
- Pucará: Av. Jaen N° 454
- Tambogrande: Jirón Castilla N° 50-09 (Eaq. con Jr. Paiza y Castilla)
- Paján: Calle O'Donovan N° 422
- Morropón: Jirón Cajamarca N° 485
- La Unión: Calle Lima N° 467
- Oyotun: Av. Tarapacá N° 511
- Santo Tomás: Jirón Sucre N° 311
- Jayanca: Calle Miguel Grau N° 536

OFICINAS INFORMATIVAS

- Ferreñafe: Calle Nicanor Carmona N° 637
- Huambo: Calle 24 de Junio N° 332
- Motupe: Calle Emiliano Níño N° 368
- Bagua Chica: Av. Héroes del Cenepa N° 1302
- Patapo: Av. Trapiche S/N
- La Matanza: Av. Miguel Grau N° 515

E-mail: edpymealternativa@alternativa.com.pe

www.alternativa.com.pe

ENCUESTA

Estimado señor (ra):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por objetivo determinar la influencia de los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.

Se recomienda leer detenidamente cada ítem y en función de su análisis como prestatario de esta institución financiera, elija una respuesta y marque con una “X” la opción que considera pertinente según a la siguiente escala.

Edad: () Sexo: ()

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	Valoración				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: Factores económicos, sociales y culturales						
1	¿Usted considera que el nivel ingreso que percibe es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?					
2	¿Usted considera que la actividad económica es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?					
3	¿Usted considera que la tasa de interés es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?					
4	¿Usted considera que el nivel del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?					
5	¿Usted considera que el periodo del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?					
6	¿Usted considera que el nivel de instrucción le conlleva a incurrir en morosidad?					
7	¿Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en morosidad?					
8	¿Usted considera que la edad que tiene le conlleva a incurrir en morosidad?					
9	¿Usted considera que la procedencia donde vive le conlleva a incurrir en morosidad?					
10	¿Usted considera que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad?					
11	¿Usted considera que el estado emocional le conlleva a incurrir en morosidad?					
12	¿Usted considera que la religión que practica le conlleva a incurrir en morosidad?					
13	¿Usted considera que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad?					

Validación del instrumento – cuestionario



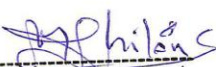
Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	WILLIAM MARTIN CHILÓN CAMACHO
2	Profesión	contador Público Colegiado
	Mayor Grado Académico obtenido	Doctor
	Experiencia Profesional (en años)	15 años
	Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
	Cargo	Docente
TESIS		
<p>TITULO: Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018</p> <p>PROBLEMA: ¿Influyen los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de los factores económicos, sociales y culturales con la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.</p>		
Autor: Guevara Bustamante Alex Doíner		
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.		Obtener información para Determinar la influencia de los factores económicos, sociales, y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.
El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo".		

I. Items preguntas. - ENCUESTA N°1	
1. ¿Usted considera que el nivel ingreso que percibe es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
2. ¿Usted considera que la actividad económica es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
3. ¿Usted considera que la tasa de interés es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
4. ¿Usted considera que el nivel del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
5. ¿Usted considera que el periodo del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
6. ¿Usted considera que el nivel de instrucción le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
7. ¿Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
8. ¿Usted considera que la edad que tiene le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
9. ¿Usted considera que la procedencia donde vive le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
10. ¿Usted considera que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
11. ¿Usted considera que el estado emocional le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
12. ¿Usted considera que la religión que practica le conlleva a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
13. ¿Usted considera que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad?	A (x) D () Sugerencias.....
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	


 Dr. William Martín Chilton Camacho
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Mat. CCPC. N° 12-186

FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N° 26.616.001



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Contabilidad

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA
ENCUESTA

1	Nombre del Juez	OSCAR TARRILLO SALDAÑA
2	Profesión	Contador Publico Colegiado
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	5 años
	Institución donde labora	I.E.S.T.P.CH
	Cargo	Docente
TESIS		
TITULO: Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018		
PROBLEMA: ¿Influyen los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018?		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de los factores económicos, sociales y culturales con la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.		
Autor: Guevara Bustamante Alex Doiner		
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.		Obtener información para Determinar la influencia de los factores económicos, sociales, y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.
El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo".		

I. Ítems preguntas. - ENCUESTA N°1	
1. ¿Usted considera que el nivel ingreso que percibe es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
2. ¿Usted considera que la actividad económica es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
3. ¿Usted considera que la tasa de interés es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
4. ¿Usted considera que el nivel del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
5. ¿Usted considera que el periodo del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
6. ¿Usted considera que el nivel de instrucción le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
7. ¿Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
8. ¿Usted considera que la edad que tiene le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
9. ¿Usted considera que la procedencia donde vive le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
10. ¿Usted considera que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
11. ¿Usted considera que el estado emocional le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
12. ¿Usted considera que la religión que practica le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
13. ¿Usted considera que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	


Mg. Oscar Tarrillo Saldarriaga
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. CCPLL. N° 02-9178


FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N° 4.6836132

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Contabilidad**

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	MILORD IDROGO GALVEZ
2	Profesión	CONTADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	7 años
	Institución donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
	Cargo	DOCENTE
<u>TESIS</u>		
TÍTULO: Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018		
PROBLEMA: ¿Influyen los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018?		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de los factores económicos, sociales y culturales con la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.		
Autor: Guevara Bustamante Alex Doiner		
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.		Obtener información para Determinar la influencia de los factores económicos, sociales, y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.
El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo".		

I. Ítems preguntas. - ENCUESTA N°1	
1. ¿Usted considera que el nivel ingreso que percibe es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
2. ¿Usted considera que la actividad económica es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
3. ¿Usted considera que la tasa de interés es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
4. ¿Usted considera que el nivel del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
5. ¿Usted considera que el periodo del crédito es un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
6. ¿Usted considera que el nivel de instrucción le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
7. ¿Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
8. ¿Usted considera que la edad que tiene le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
9. ¿Usted considera que la procedencia donde vive le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
10. ¿Usted considera que el estado de salud le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
11. ¿Usted considera que el estado emocional le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
12. ¿Usted considera que la religión que practica le conlleva a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
13. ¿Usted considera que las costumbres de su lugar le conllevan a incurrir en morosidad?	A (X) D () Sugerencias.....
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	



M. Gp. Milord Idrogo Gálvez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

FARMACUÉUTICO EXPERTO

DNI N° 42317365

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DOCUMENTO:

PARTES/SECCIONES/TITULOS:

LUGAR: CHOTA

ÁREA:

VARIABLE	INDICADORES	2018												TOTAL
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
	NUMERO DE CREDITOS APROBADOS													
	MONTO DE CREDITOS APROBADOS													
	NUMERO DE CREDITOS APROBADOS POR PRODUCTOS													
	CREDITO PYME													
	CREDITO RURAL													
	MONTO DE CREDITOS APROBADOS POR PRODUCTOS													
	CREDITO PYME													
	CREDITO RURAL													
	NUMERO DE CREDITOS VENCIDOS													
	MONTO DE CREDITOS VENCIDOS													
MOROSIDAD	NUMERO DE CREDITOS VENCIDOS POR PRODUCTOS													
	CREDITO PYME													
	CREDITO RURAL													
	CREDITO PYME													
	CREDITO RURAL													
	INDICE DE MOROSIDAD GLOBAL													
	CREDITO PYME													
	CREDITO RURAL													
	CREDITO PYME													
	CREDITO RURAL													

DOCUMENTO: Sistema NENBAK EDPYME

PARTES/SECCIONES/TITULOS:

LUGAR: CHOTA

ÁREA: COBRANZAS

VARIABLE	INDICADORES	2018												TOTAL
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
	Número de créditos aprobados	80	85	75	77	79	87	90	84	86	80	87	99	1009
	Monto de créditos aprobados	234,003.00	235,840.00	240,567.00	250,345.00	225,456.00	245,543.00	250,876.00	246,567.00	260,768.00	270,769.00	290,462.00	289,021.00	3,040,217.00
	Número de créditos aprobados por productos													0
	Crédito pyme	45	47	39	34	48	45	50	55	44	30	53	60	550
	Crédito rural	35	38	36	43	41	42	40	29	42	50	34	39	469
	Monto de créditos aprobados por productos													0
	Crédito pyme	80,263.00	124,741.00	117,345.00	133,267.00	119,765.00	93,654.00	98,340.00	112,043.00	105,342.00	110,342.00	149,302.00	125,487.00	1,369,891.00
	Crédito rural	153,740.00	111,099.00	123,222.00	117,078.00	105,691.00	151,889.00	152,536.00	134,524.00	155,426.00	160,427.00	141,160.00	163,534.00	1,670,326.00
	Número de créditos vencidos	4	5	2	3	5	2	0	3	2	3	3	3	35
	Monto de créditos vencidos	8,500.00	9,800.00	6,350.00	4,800.00	7,000.00	7,300.00	-	8,400.00	7,400.00	5,800.00	10,000.00	9,300.00	84,650.00
MOROSIDAD	Número de créditos vencidos por productos													0
	Crédito pyme	2	2	2	2	2	2	0	1	0	1	1	2	17
	Crédito rural	2	3	0	1	3	0	0	2	2	2	2	1	18
	Monto de créditos vencidos por productos													0
	Crédito pyme	3,500.00	3,452.00	6,350.00	2,900.00	1,650.00	7,300.00	-	4,161.00	-	2,750.00	6,534.00	2,767.00	41,364.00
	Crédito rural	5,000.00	6,348.00	-	1,900.00	5,350.00	-	-	4,239.00	7,400.00	3,050.00	3,466.00	6,533.00	43,286.00
	Índice de morosidad global	3.63%	4.16%	2.64%	1.92%	3.10%	2.97%	0.00%	3.41%	2.84%	2.14%	3.44%	3.22%	2.78%
	Índice de morosidad por producto													0
	Crédito pyme	4.36%	2.77%	5.41%	2.18%	1.38%	7.79%	0.00%	3.71%	0.00%	2.49%	4.38%	2.21%	1.36%
	Crédito rural	3.25%	5.71%	0.00%	1.62%	5.06%	0.00%	0.00%	3.15%	4.76%	1.90%	2.46%	3.99%	1.42%
	Número de días de atraso por tipo de producto													0
	Crédito Pyme	33	31	46	58	55	31	35	45	31	34	57	33	489
	Crédito rural	31	32	36	59	50	32	34	50	31	31	32	32	450

DOCUMENTOS ILUSTRATIVOS

Matriz de consistencia

TITULO: Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>¿Influyen los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de los factores económicos, sociales, y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar los factores económicos, sociales y culturales de los prestatarios de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.</p> <p>Determinar el nivel de morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.</p> <p>Establecer la relación de los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.</p>	<p>H:1 Los factores económicos, sociales y culturales influyen significativamente en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa S.A. Agencia Chota 2018.</p>	<p>VI: Factores económicos, sociales y culturales</p> <p>VD: Morosidad</p>	<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental- Transversal- correlacional</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph LR OX["O(X)"] --> M["M"] M --> VI["VI"] M --> I["I"] M --> VD["VD"] </pre> <p>Donde: O(X)= denota la observación que se hace a la realidad M= Muestra de la población VI= factores económicos, sociales y culturales VD= Morosidad I = influencia</p>	<p>Población: Número morosos: Crédito PYME: 40 Crédito rural: 30 N=70</p> <p>Muestra: n=70 clientes morosos</p>	<p>Encuesta- cuestionario</p> <p>Análisis documental- ficha de recolección de datos</p>





FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 06 de Noviembre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:


Alex Doiner Guevara Bustamante con, DNI 48424660

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA S.A AGENCIA CHOTA, 2018** presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de **CONTADOR PÚBLICO**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
GUEVARA BUSTAMANTE ALEX DOINER	48424660	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0896-FACEM-USS- 2019, del (los) estudiante (s), **Guevara Bustamante Alex Dolner Titulada FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA S.A. AGENCIA CHOTA, 2018.**

Se deja constancia que la Investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de Investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 17 de noviembre de 2020



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42088348

FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA S.A. AGENCIA CHOTA, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.eleconomista.com.mx Fuente de Internet	1%
3	elanalista.com Fuente de Internet	1%
4	www.nacion.com Fuente de Internet	1%
5	rehip.unr.edu.ar Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	1%