

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de
Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017,
Lima – 2018**

Tesis

Presentada para optar el título de Contador Público

Por

Valle Mamani de Araujo Yanet Catusca

Asesor:

Mg. Iván Apaza Romero

Lima, mayo de 2019

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Iván Apaza Romero, de la Facultad de Ciencias Empresariales/Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "FACTORES EXTERNOS Y LA MOROSIDAD EN LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA, DURANTE EL PERIODO 2015 AL 2017, LIMA – 2018" constituye la memoria que presenta la Bachiller Yanet Catusca Valle Mamani de Araujo para aspirar al título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 10 de julio del año 2019



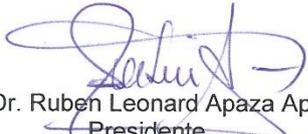
Iván Apaza Romero

“Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima – 2018”

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

JURADO CALIFICADOR


Dr. Ruben Leonard Apaza Apaza
Presidente


Mg. Sinforiano Martinez Huisa
Secretario


CPC. Abraham Braulio Santos Maldonado
Vocal


Ing. Edison Effer Apaza Tarqui
Vocal


Mg. Iván Apaza Romero
Asesor

Lima 21 de mayo del 2019

Dedicatoria

A mi esposo, por sus consejos y palabras de aliento, porque fueron la base fundamental para culminar con la ejecución de mi tesis.

A mis padres y hermanas, por brindarme su apoyo y motivación para culminar mi carrera profesional.

Agradecimientos

A Dios, por brindarme la vida y sabiduría cada día, por guiarme, darme esperanza y fortaleza en los momentos más difíciles, y poder concluir este sueño tan anhelado.

A la Universidad Peruana Unión, por su cálido acogimiento durante los estudios realizados.

A mi asesor Mg. Iván Apaza, por brindarme su apoyo y conocimiento.

Contenido

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Identificación del problema.....	13
1.2. Formulación del problema de investigación.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación.....	16
1.4.1. Relevancia social.....	16
1.4.2. Relevancia teórica.....	16
1.4.3. Relevancia metodológica.....	16
CAPÍTULO II.....	17
BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. Internacionales.....	17
2.1.2. Nacionales.....	20
2.2. Marco filosófico.....	23
2.3. Marco teóricos.....	24
2.3.1. Factores externos.....	24
2.3.1.1. Origen.....	24
2.3.1.2. Definiciones.....	25
2.3.1.2.1 Factor económico.....	25
2.3.1.2.2 Factor cultural financiera.....	27
2.3.1.2.3 Factor financiero.....	28
2.3.2. La morosidad.....	29
2.4. Marco conceptual.....	36
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA.....	40
3.1. Tipo de investigación.....	40
3.2. Diseño de investigación.....	40
3.3. Hipótesis de la investigación.....	41
3.4. Población y muestra.....	42
CAPÍTULO IV.....	46
RESULTADOS.....	46
4.1. Análisis de validez y confiabilidad.....	46
4.1.1 Confiabilidad.....	46
4.1.2 Confiabilidad.....	46
4.1.3 Interpretación.....	48
4.2. Validación por juicio de expertos.....	48
EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES.....	49

CRITERIOS	49
4.3. Información general de los estudiantes.	49
4.3.1. Interpretación	51
4.4. Análisis descriptivo de las variables de estudio.	51
DISCUSIONES	84
CAPÍTULO V	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
ANEXO A	95
ANEXO B	96
ANEXO E.....	102

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	42
Tabla 2. Criterios de confiabilidad	45
Tabla 3. Resumen del procesamiento de los casos	45
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad	46
Tabla 5. Promedios de juicio de expertos.	49
Tabla 6. Información general.	50
Tabla 7. Responsable de las decisiones relacionadas con el manejo del dinero en el hogar.....	52
Tabla 8. Principal fuente de ingreso.....	52
Tabla 9. Existencia del presupuesto familiar.....	53
Tabla 10. Clases de ingresos.	53
Tabla 11. Solvencia de los gastos a través de sus ingresos financieros.	53
Tabla 12. Suma de los gastos y compromisos financieros.....	54
Tabla 13. Razones para realizar un presupuesto.	54
Tabla 14. Medios de pago al realizar una compra.....	55
Tabla 15. Conocimiento de los productos financieros.	55
Tabla 16. Productos financieros con los que se cuenta.....	56
Tabla 17. Opciones para elegir el producto financiero.	57
Tabla 18. ¿Qué porcentaje de sus ingresos destina al ahorro?.....	55
Tabla 19. ¿Usted invierte su dinero para obtener mayores ganancias?.....	55
Tabla 20. ¿Cómo está su tarjeta de crédito al final del mes?.....	56
Tabla 21. ¿Le sobra dinero al finalizar la quincena o el mes?.....	56
Tabla 22. Considerando sus ingresos y sus gastos, usted para invertir o pagar, tiene en cuenta.....	57
Tabla 23. Consideración de todas las fuentes de ingresos en el hogar por mes	57
Tabla 24. Ingresos económicos percibidos en promedio de manera mensual.....	58
Tabla 25. Diversos tipos de ahorro	58
Tabla 26. Estimación del tiempo para seguir cubriendo gastos sin prestarse dinero	59
Tabla 27. Uso del cobro del sueldo mensual	59
Tabla 28. Endeudamiento	60
Tabla 29. Qué se hizo para cubrir sus gastos.....	61
Tabla 30. Retraso en el pago de deudas.....	62
Tabla 31. Frecuencia de aviso en caso de retraso del pago	63
Tabla 32. Tabla cruzada entre la condición de los ingresos y el género	64
Tabla 33. Tabla cruzada entre el responsable en el manejo diario del dinero en el hogar y el estado civil.....	64
Tabla 34. Tabla cruzada entre el estado civil y el retraso en el pago de las deudas.....	65
Tabla 35. Tabla cruzada entre la religión y el retraso en el pago de las deudas.....	66
Tabla 36. Tabla cruzada entre el llamado de atención por el atraso de deudas y el género	66
Tabla 37. Tabla cruzada entre el tipo de ingresos y el retraso en el pago de las deudas.....	67
Tabla 38. Tabla cruzada entre la capacidad de solvencia económica de los ingresos y el retraso en el pago de las deudas	67
Tabla 39. Tabla cruzada entre la capacidad de los ingresos y la carencia económica	68
Tabla 40. Tabla cruzada entre las actividades externas y el retraso en el pago de las deudas	69
Tabla 41. Prueba de normalidad	70
Tabla 42. Coeficiente de correlación entre el factor económico y la variable morosidad ..	72
Tabla 43. Anova del primer factor	72
Tabla 44. Coeficiente del primer factor	73

Tabla 45. Coeficiente de correlación entre el factor cultural y la variable morosidad.....	74
Tabla 46. Anova del primer factor	74
Tabla 47. Coeficiente del primer factor	75
Tabla 48. Coeficiente de correlación entre el factor financiero y la variable morosidad....	76
Tabla 49. Anova del segundo factor	76
Tabla 50. Coeficiente del segundo factor	77
Tabla 51. Correlación entre factores y morosidad.....	78
Tabla 52. Anova para las variables morosidad y factores	79

Índice de figuras

<i>Figura 1. Esquema de diseño correlacional</i> -----	40
<i>Figura 2. Análisis porcentual de los estudianteas, a quienes sus ingresos no le alcanzan para cubrir sus deudas</i> -----	60
<i>Figura 3. Análisis porcentual de las actividades de los estudiantes que hicieron cuando sus ingresos no le permitieron cumplir con sus deudas</i> -----	61
<i>Figura 4. Análisis porcentual de los estudiantes de Proesad que se retrasan en el pago de sus deudas</i> -----	62
<i>Figura 5. Análisis porcentual de los estudiantes de Proesad que reciben una llamada por el retraso de sus deudas</i> -----	63

Resumen

El objetivo de esta investigación es establecer la relación entre los factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima - 2018. El tipo de estudio correspondió al tipo descriptivo y correlacional. La muestra fue tomada a 248 estudiantes del Programa de Educación Superior a distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, del primero al noveno ciclo de las carreras de Contabilidad y Gestión Tributaria y Administración y Negocios Internacionales.

Este estudio considera los factores externos aquellos que miden la solvencia económica, la cultura financiera y el poder financiero de los estudiantes. Además, considera el endeudamiento y la incapacidad de pago como dimensiones que evalúan la morosidad en el estudiante respecto a sus pagos. Luego, la hipótesis afirma lo siguiente: Los factores externos se relacionan significativamente con la morosidad en los estudiantes de PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017.

Los resultados muestran que existió una correlación buena entre factores externos y morosidad de $r = 0.612$. Además, se halló importantes niveles de correlación entre la dimensión factor económico, factor cultural, factor financiero y la morosidad que son respectivamente $r = 0.614$, $r = 0,681$ y $r = 0.635$. Se concluye que mientras mayor sea la solvencia económica, la cultura financiera, el poder adquisitivo en el estudiante, menor será su morosidad en el pago de sus mensualidades.

Palabras claves: Factores externos, morosidad, cartera de créditos y estados financieros.

Abstract

The objective of this research is to establish the relationship between external factors and delinquency in the students of the Distance Higher Education Program, during the Period 2015 to 2017, Lima - 2018. The type of study corresponded to the descriptive and correlational type. The sample was taken to 248 students of the Distance Higher Education Program (PROESAD) of the Universidad Peruana Unión from the first to the ninth cycle of Accounting and Tax Management and Administration and International Business careers.

This study considers the external factors that measure the economic solvency, the financial culture and the financial power of the students. In addition, it considers the indebtedness and the ability to pay as dimensions that assess delinquency in the student with respect to their payments. Then, the hypothesis of the present work affirms the following: The external factors are significantly related to the delinquency in the students of PROESAD, during the period 2015 - 2017.

The results show that there was a good correlation between external factors and delinquency of $r = 0.612$. In addition, significant levels of correlation were found between the economic factor, cultural factor, financial factor and delinquency factors, which are respectively $r = 0.614$, $r = 0.681$ and $r = 0.635$. It is concluded that the greater the economic solvency, the financial culture, the purchasing power in the student, the lower their delinquency in the payment of their monthly payments.

Keywords: External factors, delinquency, loan portfolio and financial statements.

Capítulo I

El problema de investigación

1.1. Identificación del problema

“La educación superior se ha transformado en un factor estratégico de las políticas sociales y de desarrollo de los países a través del mundo, convirtiéndose en un motor de movilidad social” (Chandia y Gonzalo, 2015). Actualmente, en Latinoamérica y países en desarrollo del ámbito superior “la mayoría de los estudiantes se auto sostienen o son de pocos recursos económicos” (Palomino, 2015), lo que conlleva a que las entidades prestadoras de los servicios educativos presenten mora en sus estados financieros.

A lo anteriormente mencionado, Salcedo (2012) establece “que el nivel de morosidad es considerado como un indicador clave para el buen desenvolvimiento de cualquier sistema financiero y por lo tanto, el estudio de su evolución y de los factores que influyen en ella amerita gran importancia”; sin embargo, a pesar que las entidades prestadoras de servicios como las entidades educativas privadas no se encuentran dentro del ámbito financiero, sus estados financieros también se ven afectado por el fenómeno de la morosidad.

Por otro lado, Aguilar (2006) manifiesta que “la morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema”; al respecto, no cabe duda que toda entidad u organización, no solo las financieras, deben evitar tener una morosidad alta, ya que ello significaría poner en riesgo su viabilidad o funcionamiento.

Es menester reconocer que dentro del ámbito financiero, el aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual (Management, 2009). Sin embargo, estas entidades no son las únicas que se ven afectadas por este fenómeno, ya que toda entidad o empresa que presta servicios o vende productos depende del financiamiento de sus clientes y si estos se retrasan, existe una morosidad que va a afectar los estados financieros de la empresa.

La Universidad Peruana Unión es una entidad educativa que se mantiene en el mercado por más de treinta años; sin embargo, no es ajena a la problemática de la morosidad, de allí que al tener un Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) en diferentes lugares del Perú, el pago de las pensiones de los estudiantes se viene retrasando de ciclo en ciclo.

En la sede representativa de Lima se ha observado un crecimiento continuo desde que empezó en el año 2011, con las dos carreras a distancia: Administración y Negocios Internacionales y la carrera de Contabilidad y Gestión tributaria de la Facultad de Ciencias Empresariales; el nivel de retrasos en los pagos por parte de los estudiantes también se ha visto incrementada.

Es lógico pensar que el PROESAD, en Lima, siendo una de las sedes más grandes que se tiene en la Universidad Peruana Unión, debe también ser una de las sedes que más ingresos provea. Sin embargo, los factores externos y la morosidad han impedido que dicha sede genere ingresos como debería; de allí que planteamos realizar el presente estudio, con la finalidad de que los factores externos se relacionan significativamente con la morosidad.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre los factores externos y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima - 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre el factor económico y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018?
- ¿Qué relación existe entre el factor cultural y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018?
- ¿Qué relación existe entre el factor financiero y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre los factores externos y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima - 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar la relación entre el factor económico y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima - 2018.
- Determinar la relación entre el factor cultural y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima - 2018.
- Determinar la relación entre el factor financiero y la morosidad en los estudiantes

del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima - 2018.

1.4. Justificación

1.4.1. Relevancia social.

El trabajo de investigación es relevante porque ayuda a responder cuáles son los principales factores externos y la morosidad observado en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017. Sobre todo, en las operaciones activas más importantes como son las matrículas y mensualidades por derecho de enseñanza que otorga la Universidad Peruana Unión a los estudiantes en las dos carreras: Administración y Negocios internacional y Contabilidad y Gestión Tributaria. Tal investigación aportará a disminuir el índice de morosidad y permitirá mejorar la economía de la entidad.

1.4.2. Relevancia teórica.

El presente trabajo de investigación nos permitirá realizar un estudio sobre los factores externos y la morosidad, lo cual permitirá conocer algunas bases teóricas para investigaciones posteriores, considerando el riesgo de quien no pague la mensualidad a tiempo y exista un retraso en los alumnos de PROESAD, pese a los intereses que imponga la institución.

1.4.3. Relevancia metodológica.

El presente trabajo de investigación titulado los factores externos y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, contribuirá con algunas técnicas y estrategias en el proceso de investigación, de tal manera que sirva en otras investigaciones similares.

Capítulo II

Bases teóricas de la investigación

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales.

Para Chandia & Gonzalo (2015), en su tesis titulada: “Factores que inciden en la morosidad de los deudores de crédito universitario en la Universidad del Bio-Bio”, realizada en la Universidad del Bio-Bio Facultad de Ciencias Empresariales Chile, tuvieron el objetivo de analizar los factores que inciden en la morosidad de los deudores de créditos universitarios para establecer un perfil. La metodología para el desarrollo del estudio se implementó un método cuantitativo, porque permite analizar datos de manera numérica. Al analizar dichas variables se pudo decir que, a pesar de ser un porcentaje menor dentro de la muestra, son las personas de género masculino quienes presentan la mayor situación de morosidad, provenientes de colegios particular subvencionados que, durante su etapa de enseñanza media, obtuvieron una nota promedio igual a 5,91 los más deudores morosos y que durante su vida universitaria cursaron alguna carrera perteneciente al área de la educación. El estudio podría ser base para otras investigaciones, que deberían considerar un mayor número de variables e implementar una metodología que explique aún mejor el tema, además es importante mencionar que esta metodología podría ser implementada en las distintas Universidades, para que estas busquen sus falencias y puedan mejorar sus gestiones de cobranza.

Rodriguez (2016), en su tesis titulada: “Análisis del alto porcentajes de morosidad en el cobro de pensiones de la unidad educativa liceo cristiano de guayaquil”, realizado en la universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo hacer un análisis del alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones de la unidad Educativa Liceo Cristiano de Guayaquil. La metodología tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, las conclusiones más relevantes son: Hay un alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones, y la falta de liquidez para emprender nuevos proyectos. En el estudio se pudo detectar que a partir del año 2013 se está incrementando la cartera vencida por ello es indispensable hacer correcciones a los procedimientos e implementar un Plan de Autofinanciamiento que lograra recuperar el déficit de la cartera. La Unidad Educativa Liceo Cristiano de Guayaquil debe buscar recursos para llevar a cabo sus objetivos de crecimiento, otras fuentes de financiamiento a las que puede acceder es intercambiar un servicio por otro, ejemplo pagar publicidad del colegio con nuestros servicios. Los costos operativos son altos debido a la masa salarial, tanto en la parte docente como administrativa, además por el mantenimiento de los dos edificios en mayor proporción en el campus 1 por ser infraestructura antigua.

Ramos (2013), en su tesis titulado: “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”, realizado en la Universidad de Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil Ecuador, su objetivo fue identificar las principales causas por las que los beneficios de créditos educativo se atrasan en el pago del crédito. Mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal. La metodología de la investigación fue de tipo experimental y descriptiva, ya que buscó describir el comportamiento del índice de morosidad de una institución financiera. Las conclusiones más relevantes son: La cartera de créditos del

IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%. Las características del proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil, determinan que se encuentra en la etapa de cobranza en desarrollo. El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas. La tendencia temporal de los datos de índice de morosidad es a aumentar en los periodos futuros calculados, mayo y junio de 2012. Existe evidencia estadística para concluir que las siguientes variables afectan al número de cuotas vencidas que presenta un crédito educativo: Información recibida durante la firma del contrato, Información recibida durante etapa de estudios, Problemas presentados con el pago de los intereses de desembolso y gracia, Forma de notificación de cuotas vencidas, Percepción de la agilidad de gestión de cobranzas, Causas de cuotas vencidas y Conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de la cuota.

Ortiz y Pillco Guamán, (2015), en su tesis titulada “Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro Crédito Santa Ana LTDA y el riesgo de morosidad de sus socios”, Investigación realizada para optar por el grado de contador público, se realizó en las explanadas de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana LTDA. En el desarrollo de este trabajo se realiza un análisis a los Estados Financieros de los años 2011-2013 con la finalidad de tener una visión clara de la situación en la Cooperativa, mediante la aplicación de Indicadores Financieros que se determina la provisión y morosidad en la Cartera de Crédito. Se utilizó la metodología explicativa. Mediante el estudio realizado se llegó a la conclusión de que las debilidades y falencias dentro de la Cartera de Crédito para la Microempresa pueden traer consigo, grandes

pérdidas a la entidad.

2.1.2. Nacionales.

Vela Vásquez (2014), en su tesis titulada: “Factores socioeconómicos y su relación con el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de las universidades privadas César Vallejo y Alas Peruanas en la provincia de San Martín, año 2008-2009”, realizado en la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto Perú, tuvo el objetivo de determinar la relación de los factores socioeconómicos y el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de las universidades privadas César Vallejo y Alas Peruanas, en la provincia de San Martín, año 2008-2009. Los métodos empleados en el estudio son: método empírico que permitió obtener el problema de la realidad; y la comprobación experimental de la hipótesis del trabajo. El método deductivo Tuvo aplicación en el quehacer científico, porque de los axiomas, principios y postulados se obtuvieron resultados de aplicación práctica. Método descriptivo se usó para describir la realidad. Método analítico se usó para realizar los resultados y determinar los hallazgos. El método estadístico se refiere a cuatro grandes apartados: por lo tanto, en el presente trabajo de investigación se empleó los números; la agrupación; la comparación de los hechos, y el empleo de los datos recogidos para formular leyes. Que finalmente a través de los números se representaron los hechos investigados, las conclusiones más relevantes son: Sí, existe relación significativa al 5% entre los factores socioeconómicos y el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos. Se concluye que en ambas universidades existe permanentemente el índice de morosidad, sobre todo en las 2 últimas cuotas de pagos académicos del semestre.

Davalos y Villacorta (2014), en su tesis titulada: “Las políticas de ventas al crédito

y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar I.E.R.L. en la ciudad de Lima Periodo 2013, realizado en la Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo Perú”, tuvo como objetivo general determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes en la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima en el periodo 2013. Para comprobar la hipótesis, se empleó el Diseño Descriptivo del Grupo Único. La muestra estuvo conformada por 100 clientes de la empresa Import Export Yomar. Las técnicas realizadas son: observación, revisión documentaria y entrevista. Para la recolección de información del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes instrumentos: guía entrevista, cuestionario, fichas bibliográficas, listado oficial de clientes morosos y políticas de ventas al crédito contenidas en el plan de trabajo anual, análisis de los reportes de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. Todos estos datos utilizaron para determinar el índice de morosidad mediante un análisis estadístico y procesamientos de datos en el programa Microsoft Excel. Se concluyó que, el incumplimiento de los requisitos establecidos en las tres políticas de crédito de la empresa; clientes nuevos, clientes con créditos establecidos y clientes con sanción y recuperación, influyen en la morosidad de los clientes, demostrando ello falta de seriedad por parte del responsable de ventas.

Cutipa Ticona, (2015), en su tesis titulado: “Incidencia de la morosidad en la cartera de clientes de ELECTRO Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014-2015”, realizado en la Universidad Nacional del Altiplano Puno-Perú, tuvo el objetivo general de determinar de qué manera influye la morosidad en la rentabilidad y liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A. en los años, 2014-2015. El tipo de investigación aplicada es de tipo descriptivo, que consiste en la evaluación del análisis de la morosidad a través de la recolección de datos sobre los estados financieros y su incidencia que recae está a la

liquidez y rentabilidad de la empresa, se encuentra como una variable de observación, a la que se puede llamar unidad de investigación. Para el desarrollo del trabajo de investigación se tomó en cuenta los siguientes métodos: método descriptivo; en este método se trató de explicar, discutir y analizar los índices de la morosidad y la gestión de cobranza de Electro Puno S.A.A de los años 2014 y 2015, para identificar elementos y características que permitan determinar su incidencia sobre la liquidez y rentabilidad de la empresa, método analítico en este método se ha empleado para analizar la información histórica y documental contable (Notas a los Estados Financieros, procedimiento de cobranzas, MOF, ROF, etc.) obtenida de las diversas fuentes principalmente de ELECTRO Puno S.A.A., OSINERMIG. Método correlacional, este método se ha usado para hallar las variables entre los periodos 2014 y 2015 de la Empresa Electro Puno S.A.A. con relación a la morosidad y su efecto en liquidez y rentabilidad de la empresa, las conclusiones más relevantes son: Se tiene que Electro Puno S.A.A. tiene afectación en la liquidez de las cuentas por cobrar en un 16.56% y 17.02% de los años 2014 y 2015 respectivamente, pero esto no influye de manera significativa en la liquidez de la empresa puesto que la misma puede hacer frente a las obligaciones presentes, también se demostró con los ratios financieros que no afecta en las operaciones de la empresa por las condiciones dadas a los indicadores de liquidez ejecutadas en el presente trabajo.

Cantuta Alva & Moreno Rodriguez, (2015), en su tesis titulada “El Índice de Morosidad de la Cartera de Clientes y su Incidencia en la Rentabilidad y en la Estructura de los Estados Financieros de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los Años 2012 – 2013”, tuvieron el objetivo de demostrar de qué manera el índice de morosidad de la cartera de clientes, incide en la rentabilidad y en la estructura de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción

Católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 – 2013. Se utilizó, un diseño descriptivo-correlacional, porque no existió manipulación activa de alguna variable, ya que se buscó establecer la relación de dos variables medidas en la muestra en un lapso determinado; es decir, se observaron las variables tal y como se dieron en su contexto natural para después analizarlas no existió analizarlas. En conclusión, en la estructura financiera se encontró que la composición de recursos financieros en los ejercicios 2012 y 2013 no proporciona el menor coste, ni el menor nivel de riesgo, tampoco el mayor apalancamiento posible. Las fuentes financieras con que cuenta la cooperativa son mayoritariamente de terceros (61.32%), habiéndose incrementado en el 2013 en 1,67% con relación al ejercicio 2012, es decir, hubo incremento en la morosidad, lo cual implica que la morosidad incide en la estructura financiera.

2.2. Marco filosófico

Se reconoce y acepta la autoridad de la Biblia, como la palabra revelada e inspirada por Dios (hebreos 1:1; 2 Timoteo 3:16; 2 Pedro 1:21, NVI). Además, es la única fuente fidedigna que ha conducido a la comunidad de hebreos y cristianos a lo largo del tiempo; tanto antiguo, presente y futuro; por lo tanto, esta investigación se elabora sobre la base de las Sagradas Escrituras.

Asimismo, se reconoce que los preconceptos deben derivar y permanecer bajo el control de la Biblia misma. Por lo tanto, cuando se habla de morosidad o deuda, la Biblia es explícita en este sentido. El sabio Salomón aconseja: “Los ricos son los amos de los pobres; los deudores son esclavos de sus acreedores” (Proverbios 22:7, según la NVI). Las deudas nos hacen esclavos de los acreedores, y a nadie le gusta ser esclavo, en tal sentido, no es bueno la deuda.

El apóstol Pablo aconseja de manera más clara el tema de la deuda en su carta a los

Romanos: “Pagen a cada uno lo que le corresponda: si deben impuestos, paguen los impuestos; si deben contribuciones, paguen las contribuciones; al que deban respeto, muéstrenle respeto; al que deban honor, ríndanle honor” (Romanos 13:7, NVI). Hasta el mismo Señor Jesús muestra esta verdad en su Palabra: “Supongamos que alguno de ustedes quiere construir una torre ¿Acaso no se sienta primero a calcular el costo, para ver si tiene suficiente dinero para terminarla?” (Lucas 14:28 NVI). Antes de adeudarse es necesario planificar, ahorrar o invertir. De tal manera los alumnos estén al día con las mensualidades de su estudio universitario.

2.3. Marco teóricos

2.3.1. Factores externos.

2.3.1.1. Origen.

La variable entorno se conceptuó desde la perspectiva de los integrantes, de la organización al mirar hacia afuera; en consecuencia, los investigadores supusieron que el motivo básico de la diferenciación por subsistemas, es manejar mejor los subentornos. Lawrence y Lorsch identificaron tres subentornos principales: el mercado, el técnico económico y el científico; estos subentornos corresponden a las funciones de ventas, producción e investigación y desarrollo de las organizaciones. La mayoría de las organizaciones crean departamentos separados para estas funciones y estos representan partes de la organización total, o (en el léxico de los investigadores) “subsistemas del sistema total”. Los investigadores pensaron que el grado de diferenciación dentro de cada subsistema variaría según los atributos específicos del subentorno relevante. Específicamente, el subentorno podría variar en tres dimensiones: 1. La velocidad del cambio de las condiciones en el tiempo, 2. La verosimilitud de la información acerca de las condiciones en cualquier momento dado y 3. El tiempo que tarde de la retroalimentación

de los resultados de las decisiones de los empleados.

Lawrence y Lorsch denominan las partes de la organización, o subsistemas, como mercadotecnia, producción e investigación y las partes del entorno, o sub entornos como del mercado, técnico – económico y científico. Los subsistemas se tienen que organizarse de tal forma que manejen eficazmente sus subentornos relevantes. Cuanto más grandes sean las diferencias entre los tres subentornos en función de la velocidad de los cambios, la verosimilitud de la información y el tiempo que tarda la retroalimentación, mayores serán las diferencias entre los tres subsistemas en cuanto a la estructura de la organización y los atributos del comportamiento. Cuanto más grande sean estas diferencias (es decir, cuanto más diferenciados sean estos tres subsistemas), más importantes serán la labor de integrarlos.

2.3.1.2. Definiciones.

Para Bernal & Dilmer (2017), los factores 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. Para Lancha (2015), “Los factores también son llamados; agrupación de elementos condicionantes que contribuyen a lograr un resultado esperado, empleando ciertos criterios de medición” (p.3-5). En este contexto de definiciones, los factores como elementos condicionantes o causantes, son determinantes en el desarrollo de ciertos fenómenos, especialmente en hechos o fenómenos sociales; en este contexto cabe abordar los factores responsables de la morosidad, los mismos que pueden agruparse en: económicos, financieros y culturales.

2.3.1.2.1 Factor económico.

Considerando que el factor económico es uno de los determinantes de las deudas, la

economía del ser humano ligada a los recursos que tiene para generar riqueza y satisfacer sus necesidades, juega un rol importante dentro del ámbito financiero, toda vez que este factor le permite tener acceso al crecimiento y desarrollo de sus recursos. En este marco, Salcedo (2002), citada por Bernal y Dilmer (2017), establece la economía como 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.44). Si bien es cierto, la economía es una doctrina, dentro del sistema financiero, la economía de una persona entrelaza la riqueza y la producción de manera interna como externa, siendo importante la eficiente distribución de bienes y servicios que el individuo tiene y requiere. Teniendo en cuenta que Bernal y Dilmer (2017), mencionan al transcurrir la historia “el ser humano estuvo ligado con la producción económica, la misma que se relaciona con el trabajo colectivo y social”, cabe considerar entonces que la producción económica que genera el individuo obtenga ingresos y genere gastos, estos definirán el estatus económico al que pertenece dentro de la sociedad.

Al respecto, las entidades como las empresas o instituciones, también están afectas a los factores económicos, de allí que Montenegro (2015) afirma que entre los factores económicos se tiene “los permanentes, los temporales y los de ámbito internacional, existiendo factores de influencia en funcionamiento y desarrollo, los cuales son determinantes en la economía de una institución o país”. (p.4-6). En tal sentido, los factores económicos influyen cualitativa y cuantitativamente en ámbitos dinerarios.

A nivel de las entidades educativas privadas, la situación económica del que recibe el servicio educativo, tiene relevancia en el cumplimiento de sus compromisos financieros asumidos, de allí que es importante evaluar la situación económica como un determinante o factor que interviene en la morosidad a nivel de los estados financieros.

- **Situación económica del estudiante**

La situación económica del estudiante independiente se define como el conjunto de bienes que integran el patrimonio de una persona, a lo que se le denomina solvencia; por tanto, el individuo tiene una buena situación económica cuando su patrimonio es importante, ahora bien, es necesario recalcar que el patrimonio definido como la diferencia entre activo y pasivo; está determinado por la cantidad de bienes y activos que posee la persona y tiene que ver con las finanzas operativas, las que tocamos todos los días (Yáñez, 2015).

Es la expresión más aproximada del buen funcionamiento de una empresa. El mayor valor se obtiene de los flujos de caja futuros que la empresa espera generar: el mejor saldo positivo entre las entradas y salidas de efectivo proyectadas, y descontadas al valor de hoy. La situación económica también es el resultado de la gestión comercial, operativa y administrativa, que finalmente se traduce en la utilidad operativa.

Además, se dice que una empresa goza una buena situación económica cuando tiene la capacidad de producir y mantener beneficios en un determinado plazo. Perseverar en buenos resultados es el objetivo básico de la gestión por excelencia (Sala, 2016).

2.3.1.2.2 Factor cultural financiera.

La cultura financiera puede definirse como el proceso por el que los consumidores financieros/inversionistas mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero OCDE (2005). Así, la cultura financiera va más allá del suministro de información y asesoramiento

financiero, el cual debería estar regulado, como ya sucede con frecuencia, en particular para la protección de los clientes financiero. La cultura financiera permite a la comunidad estudiantil adquirir hábitos de ahorro y familiarización con los intermediarios y entender de mejor manera las opciones que oferta; a quien está insertado en el mercado laboral, le apoya en la elaboración de presupuestos, en el control de deudas, y en incrementar su capacidad de ahorro AMB (2008). Con la cultura financiera se permite el acceso de las personas y en especial a toda la comunidad estudiantil a toda la información a través de los diferentes medios electrónicos de comunicación y a sus herramientas sobre el funcionamiento del complejo mundo de la economía y las finanzas y su incidencia e importancia en la vida diaria, otorgando la confianza que da el conocimiento, en la toma de decisiones (González, 2015).

2.3.1.2.3 Factor financiero.

El factor financiero nace como una consultoría financiera y de inversión con el fin de satisfacer las necesidades de obtención de capital que requieren las empresas para competir en el mercado global, agregando valor a sus productos y accionistas. Hace referencia al efectivo que dispone en lo inmediato (liquidez). La situación financiera se refiere a la liquidez. Se tiene buena situación financiera cuando se cuenta con abundantes medios de pago. En definitiva, se refiere a la capacidad que poseen esas personas, empresas o sociedades de hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas. Tiene que ver con las finanzas no operativas (Yáñez, 2015).

2.3.2. La morosidad.

2.3.2.1. Origen.

Siendo que la morosidad es un fenómeno común dentro del ámbito financiero y social, su erradicación es casi imposible, considerando que la tradición del comportamiento del ser humano con la deuda, dada desde hace siglos. Sin embargo, con el devenir del tiempo, los cambios legislativos han procurado solucionar o al menos disminuir el problema.

En realidad, a lo largo de la historia se presenciaron de muchas personas aprovechadas que hicieron todo lo posible por no pagar a sus acreedores.

Resumiendo, la historia a través del tiempo podríamos ver que en la antigüedad las medidas para combatir a los malos pagadores eran mucho más drásticas que las actuales. En la época romana los morosos eran encarcelados para obligarles a pagar sus deudas, y si después de un tiempo en prisión no pagaban ni había un familiar que pagase su deuda, el acreedor podía venderlo como esclavo para resarcirse de su crédito. En caso que el deudor no pudiera ser vendido como esclavo por no cotizar en el mercado o porque el acreedor fuera cruel el demandante tenía derecho a ejecutarlo. El paso del tiempo suavizó las leyes contra los morosos y sólo se les encarcelaba si no pagaban sus deudas.

Durante la Edad Media, a los morosos se les hacía pasar por un escarnio público que consistía en pasearlos encima de un burro por las calles de la ciudad disfrazados con una llamativa túnica que llevaba dos grandes cruces rojas por delante y por detrás y con un capirote (como los de las procesiones de Semana Santa) en la cabeza. Los morosos eran objeto de la burla y escarnio público y en muchas ocasiones eran ejecutados. Las cosas no mejoraron con la llegada al poder de los Austrias, puesto que el Emperador Carlos I de España (y V de Alemania) en el siglo XVI dictó un decreto que condenaba a la pena de

muerte por horca a los deudores insolventes. Más tarde los reyes españoles suavizaron las leyes y los morosos sólo eran encarcelados si no podían pagar sus deudas. En la época contemporánea se despenalizó en toda Europa la prisión por deudas. En España, los morosos a menos que hayan cometido algún delito punible no pueden ser encarcelados si no pueden o no quieren pagar a sus acreedores (como excepción a la no prisión por deudas civiles tenemos que el impago de la pensión alimenticia al ex cónyuge si puede dar lugar a una condena de cárcel). En la actualidad la sociedad sigue sintiendo cierta simpatía hacia los morosos recalcitrantes Brachfield (2013).

2.3.2.2. Definición.

Para Julián González, citada por Uceda y Villacorta (2014), “La mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos”. Por otro lado, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez. Por tanto, la prolongación del plazo de cobro por razones de mora, retraso infundado o cualquier otra razón, suponen una merma de las posibilidades de hacer tesorería que se derivan de la capacidad económica de la actividad; constituye la explicación a la paradoja que se produce en muchas empresas cuya actividad es generadora de recursos económicos, pero no de tesorería.

Para Pally Canaza (2016), “Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas muy especialmente, la

que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes”.

Para González y García, citado por Bernal & Dilmer (2017), “Es 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”.

El concepto de morosidad va más allá del simple hecho de retraso de la deuda ejercida, sino más bien trae consigo, riesgos del impago de estos. Por esta razón, se analiza este aspecto para evitar que la empresa reduzca la capacidad de liquidez de la misma.

Para López (2015), citado por Huamán (2016), define que la morosidad es la cualidad de moroso, es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación.

2.3.2.3. Endeudamiento.

A medida que aumenta la financiación externa ósea la deuda, en relación con el patrimonio y en general el capital, aumenta la posibilidad de que la empresa no pueda pagar a sus acreedores. Así entonces hay un factor positivo y es el ahorro fiscal en la medida que crece la deuda, pero hay un costo oculto que igualmente crece y es el de la insolvencia. Miller y Meckling exponen en los años 1976 y 1977 una teoría con estos argumentos concluyendo que la definición de la deuda puede estar determinada por los costos quiebra (Lopez, 2015).

- **Índice de morosidad**

En el ámbito bancario, el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera (Domínguez, 2018).

- **Frecuencia de retrasos**

La factura es el documento que compromete al pago de un bien o servicio. El retraso en los pagos, es común a prácticamente todas las empresas. Con excepción de las facturas que se pagan al momento los retrasos en liquidar la deuda se han asociado a la necesidad, por parte del deudor, de retraso por falta de liquidez o agilidad y, si bien es cierto que este es uno de los principales motivos, no es ni mucho menos el único.

Casi la mitad de los retrasos en los pagos de la factura, el 43% concretamente, van asociados a una mala gestión en la recepción del mismo. ¿De quién es la culpa?

Generalmente de las dos partes: el acreedor muchas veces realiza un envío incorrecto, bien sea por que no se ha realizado la dirección correcta o porque no iba asociado a la persona encargada de ello; el deudor, y específicamente la persona encargada de la recepción, muchas veces no canaliza la factura a la persona adecuada. Esto conlleva a una factura que o deambula sin destino por la oficina o termina escondida, lo que tradicionalmente se llama "factura en los cajones".

2.3.2.4. Seguimiento por endeudamiento.

Para Gómez (2002), citado por Chero & Paredes (2016), “Las empresas en su proceso de cobranza para el recupero de su cartera, emplean diferentes técnicas de las cuales la más usual es el envío de cartas de notificación y llamadas telefónicas por el retraso de su cuota.

Así, para que una gestión de cobranza sea efectiva, se debe tomar en cuenta todos los factores que implica el porqué de no pago de parte del cliente, es decir, considerar qué es lo que produce la mora, qué acciones se han tomado, la reacción del cliente y de quien ejecuta la cobranza. Con ello, se busca diagnosticar la situación en la que se desenvuelve el incumplimiento de la obligación del cliente y de ese modo, evaluar si las acciones de cobro tomadas han sido correctas y se ajustan a los requerimientos del departamento de crédito y cobranza”.

- **Incapacidad de pago**

Porto (2018) “explica que incapacidad de pago es la carencia de capacidad, preparación, o entendimiento para ejercer sus responsabilidades de deudas. Una persona incapacitada debe ejercer sus funciones con custodia de otra persona que salvaguarde sus derechos e intervenga en actos que no pueda realizar”.

Las causas de los impagos se deben a:

- **Causas de los impagos imputables al acreedor.** Fallos en el proceso comercial o en el procedimiento administrativo de la empresa acreedora que provocan una reacción negativa en cliente en forma de bloqueo del pago de facturas. Los problemas más comunes de calidad o servicio son: De tipo técnico, logístico y transporte, comercial, administrativo, atención al cliente.
- **Causas de los impagos imputables a terceros.** Son terceros que intervienen en algún momento de la operación comercial. Los errores más frecuentes son: Fallos de la agencia de transportes, representante o agente comercial, errores de la entidad bancaria. La mayoría de los impagos al deudor son intencionales, pero es

necesario establecer una distinción entre dos grupos de deudores de mala fe: los que practican el juego financiero, retrasando al máximo el pago de las facturas, pero abonándolas finalmente, y los morosos profesionales –o defraudadores-, que nunca atienden sus obligaciones de pago a menos que se les obligue.

- **Causas de los impagados imputables al deudor.** Personas físicas particulares (clientes particulares que realizan una compra a plazos o solicitan un crédito para su uso doméstico): - Incremento de sus gastos o endeudamiento por encima de sus ingresos, que no le permiten afrontar todos sus compromisos de pago. - Un freno a su corriente de ingresos por un cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente. - La aparición de problemas familiares o personales.
Profesionales y autónomos: - El deudor ha hecho inversiones excesivas en su negocio y se encuentra endeudado por encima de sus posibilidades. - Cuando se realizan compras excesivas de determinadas existencias se quedan sin liquidez para pagar a otros acreedores. - Por enfermedad o accidente. - Por motivos coyunturales.
Empresas: - Problemas externos - Problemas de estructura y de gestión económico-financiera - Problemas de estructura y marketing - Problemas de producción y tecnología - Problemas de dirección y organización.

2.3.2.5. Solvencia económica.

Solvencia (Antón. “Insolvencia”): Capacidad para hacer frente a los compromisos económicos y financieros.

Solvencia es la capacidad de una persona (física o jurídica) para hacer frente a sus obligaciones financieras. Es decir, su capacidad para devolver actualmente o en el futuro las deudas que ha contraído o que planea contraer.

La solvencia es una herramienta básica para que un posible acreedor pueda tomar decisiones sobre la conveniencia de conceder financiación al que lo solicita, pero además es útil para conocer la situación actual de un deudor que actualmente ya está haciendo frente a sus obligaciones.

Mientras que la liquidez suele expresar la capacidad de las empresas para hacer frente a las obligaciones financieras a corto plazo, la solvencia financiera mide su habilidad para satisfacer sus obligaciones a un plazo más largo.

En las finanzas personales, la solvencia suele venir dada por la posible morosidad de la persona con respecto a sus deudas presentes y por su nivel de ingresos. Es importante también destacar que en ocasiones los avales son confundidos con la solvencia, cuando en realidad se trata de dos conceptos diferentes. Esto se debe a que, si bien su utilización tiene un efecto positivo sobre la viabilidad de la inversión, no aporta ninguna información sobre la solvencia del deudor, ya que solamente añade una seguridad adicional en caso de impago, pero no informa al acreedor sobre la posibilidad de que este supuesto se acabe produciendo.

- **¿Cómo medir la solvencia de una empresa?**

Existen diversas formas de medirla, los conocidos como ratios de solvencia son los más utilizados para calcular la solvencia de una empresa. Además, existen muchas otras formas de valorarla, que complementan a estos ratios.

En el caso de las finanzas empresariales es común la utilización de ratios, como son los ratios de solvencia, entre los que destaca el ratio de deuda (total deuda/total activos) y el ratio de apalancamiento (total activos/patrimonio neto). Asimismo, es importante tener en cuenta la liquidez, que de forma coloquial podríamos decir que mide la solvencia a corto plazo. Existen varios ratios de liquidez, el ratio más utilizado es el de liquidez

corriente, que mide la relación entre los activos corrientes y el pasivo de una empresa. En el caso de las grandes empresas y los Estados, suele ser medida por agencias de calificación, que estudian una serie de parámetros normalizados para finalmente pronunciarse sobre la solvencia del deudor en cuestión. En base a este análisis determinan la calidad crediticia, es decir, la calidad de la deuda de la empresa o país correspondientes. Estas agencias emplean escalas de calificación que puntúan gradualmente a los estados y las empresas, primero separan entre grado de inversión y alto rendimiento desde la imposibilidad de hacer frente a sus deudas (lo que coloquialmente se denomina “bono basura”) hasta la máxima calificación (la cual suele llamarse “triple A” en las grandes agencias).

Esto a su vez tiene una gran repercusión en la facilidad de las empresas y estados para financiarse, ya que los más solventes podrán ofrecer intereses más bajos al no tener problemas para atraer inversores conservadores adversos al riesgo. Por el contrario, los países y empresas con menor calificación crediticia no podrán ofrecer seguridad a los inversores, y tratarán de atraer a los más arriesgados ofreciéndoles rentabilidades más altas. Este diferencial entre los intereses de un activo financiero sujeto a riesgo y otro libre de él es lo que comúnmente conocemos como “prima de riesgo”, y se encuentra, por lo tanto, ligado directamente a la solvencia. (Economipedia, 2018).

2.4. Marco conceptual

- **Mora**

Retraso en el pago de una obligación que genera un devengo de intereses ante la deuda pactada.

- **Estados Financieros**

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

- **Morosidad**

Es la demora o retraso para realizar un pago respectivo en la fecha indicada, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

- **Factores**

Es un elemento que actúa como condicionante para la obtención de un resultado.

- **Empresa**

Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.

- **Clientes**

Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

- **Productos**

Un producto es un conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color, etc.) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio, etc.) que el comprador acepta, en principio, como algo que va a satisfacer sus necesidades.

- **Economía**

Ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas.

- **Mensualidad**

Cantidad de dinero mensual, generalmente fija, que corresponde al pago de cierto concepto.

- **Institución**

Organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social.

- **Créditos**

Es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor). El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor.

- **Deudores**

El deudor o prestatario es aquella persona natural o jurídica que tiene la obligación de satisfacer una cuenta por pagar contraída a la parte acreedora o prestamista, ello cuando el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación.

- **Contrato**

Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.

- **Cuotas vencidas**

Estas fórmulas se aplican siempre que se trate de cuotas cuyo pago ocurre al vencimiento de cada período. Las cuotas se llaman por eso “vencidas” o “pagaderas a período vencido”. Por ejemplo, un préstamo se recibe y debe ser repagado en cuotas mensuales.

- **Liquidez**

Capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

- **Rentabilidad**

Relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes.

- **Ratios financieros**

Las ratios financieras también llamados razones financieras o indicadores financieros, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de los cuales, la relación por división entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ello.

- **Cartera de crédito**

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

- **Cartera atrasada**

Conocida como la tasa de morosidad, es la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

Capítulo III

Metodología

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional. Es descriptivo porque se mide las características más importantes en cada uno de los indicadores de las variables de estudio; ya que, en la investigación descriptiva, se “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” Hernández et al (2006). En este caso, se caracterizan a la variable factores externos y la morosidad.

Es correlacional porque se halla la relación que supuestamente existe entre las dos variables del problema, factores externos y morosidad, en la muestra de estudio; ya que las investigaciones correlacionales “miden el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones)” (Hernández *et al.*, (2006).

En consecuencia, se caracteriza y relaciona los datos de los estudiantes del Programa de educación superior a distancia, respecto a los factores externos y la morosidad en el pago por la pensión de enseñanza.

3.2. Diseño de investigación

La investigación corresponde a un diseño no experimental, por cuanto se centra en describir y analizar dos o más variables en un momento dado, permitiendo observar fenómenos tal como se dan en el contexto natural (Hernández, Fernández, Baptista 2003).

El diseño del presente trabajo es no experimental de corte transversal. De acuerdo con Sánchez & Reyes, (2000), es un tipo de investigación en la cual el investigador no manipula

ninguna de las variables estudiadas.

Es de corte transversal, porque estudia a los sujetos en un tiempo determinado.

El diseño es el siguiente:

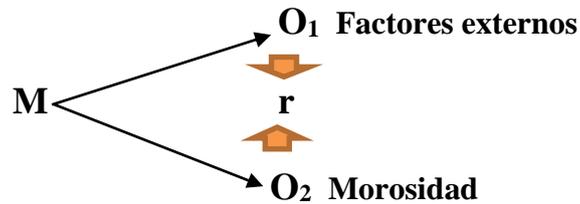


Figura 1. Esquema de diseño correlacional: (de acuerdo con Sánchez, 2000).

M = Muestra de los estudiantes de PROESAD, año 2018.

O₁ = Son las observaciones de los factores externos.

O₂ = Son las observaciones de morosidad.

r = Es la correlación entre las variables observadas: factores externos y morosidad.

3.3. Hipótesis de la investigación

3.3.1. Hipótesis general.

- Los factores externos se relacionan significativamente con la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.

3.3.2. Hipótesis específica.

- El factor económico se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.
- El factor cultural se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.
- El factor financiero se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

Hurtado y Toro (1998: p. 8) definen que: “La población es el total de los individuos o elementos a quienes se refieren la investigación, es decir; todos los elementos que vamos a estudiar, por ellos también se le llama universo”.

En el presente trabajo se tiene como población a los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) que es una población de 694 estudiantes que pertenecen a dicho centro Cuando nuestra población es pequeña, la muestra es la misma. Según Hernández citado en Castro (2003) expresa que “Si la población es menor a (50) individuos, la población es igual a la muestra”. En este trabajo por ser la población mayor a (50) se ha procedido al cálculo de la muestra.

3.4.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población e interés (sobre la cual se recolectarán datos, y se tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”. Fernández y Baptista (2006).

La muestra para nuestra población es de (248) lo mismo que está conformado por nuestra población, por los estudiantes del PROESAD de Lima.

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 p(1-p)}$$
$$n = \frac{694(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(694-1)0.05^2 + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)}$$
$$n = \frac{666.5176}{2.6929}$$
$$n = 247.5$$

$n \approx 248$ Personas

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Apéndice B

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES PROPUESTOS	ítems	
"Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el Periodo 2015 al 2017, Lima - 2018"	Factores externos	Económico	Solvencia económica del estudiante	B	
		Cultural	Cultura financiera del estudiante	C	
		Financiero	Poder adquisitivo	D	
	Morosidad	Endeudamiento		Índice de morosidad	E1
				Frecuencias de retrasos	
				Seguimiento por endeudamiento	E2
		Incapacidad de pago		Insolvencia económica	E3
	Recursos extras		E4		

3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

La técnica para el procesamiento y análisis de los datos utilizados se utilizó el programa de estadística SPSS versión 22 en español, a fin de procesar, analizar los datos y determinar la relación de los factores con la morosidad en los estudiantes del PROESAD. Además, para medir los resultados e interpretación de los resultados se utilizó los rangos de medida establecidas en libro de Sampieri (2014) la cual es la siguiente:

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Capítulo IV

Resultados

4.1. Análisis de validez y confiabilidad

4.1.1 Confiabilidad.

Pino (2013) dice que “La confiabilidad se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos”. Además, define que “los métodos para comprobar la confiabilidad de este instrumento, por medio del coeficiente Alpha (Cronbach) requiere de una sola aplicación y se basa en la medición de la consistencia de respuestas que hagan las personas entrevistadas a cada pregunta”.

Siendo la cantidad del total 26 preguntas. Para poder obtener el grado de confiabilidad se encuestó a 30 estudiantes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión, sede Lima, con el fin de mostrar la confiabilidad del cuestionario.

Para el instrumento en general el coeficiente de Alfa de Cronbach, salió 0.93, lo cual indica que el instrumento confiable para ser aplicado en la muestra de estudio.

4.1.2 Confiabilidad.

El criterio de confiabilidad del instrumento se determina, en la presente investigación, por el coeficiente Alfa de Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Entendemos por confiabilidad el grado en que el cuestionario es consistente al

medir las variables que mide. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 2

Criterios de confiabilidad según George y Mallery

No es confiable (es inaceptable)	0 a 0,49
No es confiable (es pobre)	0,50 a 0,59
Baja confiabilidad (es cuestionable)	0,60 a 0,69
Existe confiabilidad (aceptable)	0,70 a 0,75
Fuerte confiabilidad (bueno)	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad (excelente)	0,90 a 1

La fórmula del estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach:

K: El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

σ^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Mediante la aplicación del Software estadístico SPSS V 22.0, se obtuvo la confiabilidad Alfa de Cronbach en el cuestionario aplicado a cada una de las variables.

El instrumento cuestionario se aplicó a una muestra piloto a treinta estudiantes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la universidad Peruana Unión, Sede lima, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa SPSS versión 22.

Tabla 3

Resumen del procesamiento de los casos

	n	%
Válidos	30	100,0
Casos Excluidos(a)	0	0
Total	30	100,0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,932	30 ítems

4.1.3 Interpretación.

El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach es igual a 0,932. Dicho instrumento según George y Mallery presenta fuerte confiable es decir bueno por estar en la escala de 0,76 a 0,89. Por lo tanto los resultados muestran que los ítems, pertenecientes a las dimensiones de las variables de estudio, el instrumento presenta consistencia interna.

4.2. Validación por juicio de expertos

La validez del instrumento se realizó mediante la definición conceptual y operacional de las variables habiéndose verificado que los ítems responden a los objetivos establecidos en la investigación. A cada variable se le determinaron las dimensiones y a estas sus indicadores, hasta llegar a la formulación de los ítems para medir los mismo.

Posteriormente, se validó el instrumento por un grupo de expertos constituido por profesionales conocedores del tema de la Universidad Peruana Unión.

La validez establece la relación del instrumento con las variables que pretende medir y la validez de construcción relacionado los ítems de la encuesta aplicado con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica. La validez de contenido se realizó mediante juicio de expertos, cuyos jueces dieron su veredicto obteniéndose un promedio de **0,93**, lo que indica que el instrumento deberá ser aplicado a toda la muestra.

Tabla 5

Promedios de juicio de expertos

expertos informantes e indicadores	Criterios	Mg. Juan Mueña Picón	Dr. Ruben L. Anaza	Dr. Marcos Flores
Objetividad	El instrumento cumple con los objetivos propuestos.	90	90	80
Conceptualizad	Contiene conceptos propios del tema que se investiga.	90	90	90
Suficiencia	La cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga.	100	90	100
Aplicabilidad	Aplicando a muestras similares se obtendrían datos también similares.	100	90	100
Claridad	Los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de partes de los informantes.	100	80	100
totales		96,00	88,00	94,00
media de validación		92,67%		

Fuente: informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento.

Opinión de aplicabilidad: sí, es aplicable para el propósito propuesto.

Promedio de valoración: 92.67%

4.3. Información general de los estudiantes

En la tabla siguiente se presenta la información demográfica de doscientos cuarenta y ocho estudiantes del PROESAD de Lima, que contiene los siguientes aspectos: Género, edad, estado civil, religión, lugar de procedencia, carrera y ciclo.

Tabla 6

Información general

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	104	41,9%
Femenino	144	58,1%
Total	248	100,0%
Edad		
18-23 años	49	19,8%
24-29 años	85	34,3%
30-35 años	64	25,8%
36-41 años	28	11,35
42 años a más	22	8,9%
Total	248	100,0%
Estado civil		
Soltero	149	60,1%
Casado	69	27,8%
Viudo	13	5,2%
Otro	17	6,9%
Total	248	100,0%
Religión		
católico	65	26,2%
Evangélico	31	12,5%
Adventista	125	50,4%
Otro	27	10,9%
Total	248	100,0%
Carrera		
Contabilidad y gestión tributaria	142	57,3%
Administración y negocios internacionales	106	42,7%
Total	248	100,0%
Lugar de procedencia		
Costa	90	36,3%
Sierra	108	43,5%
Selva	50	20,2%
Total	248	100,0%
Ciclo		
1er Ciclo	5	2,0%
2do Ciclo	63	25,4%
3er Ciclo	20	8,1%
4to Ciclo	62	25,0%
5to Ciclo	9	3,6%
6to Ciclo	19	7,7%
7mo Ciclo	2	0,8%
8vo Ciclo	67	27,0%
9no Ciclo	1	0,4%
Total	248	100,0%

Fuente: *Elaboración propia*

4.3.1. Interpretación.

De acuerdo con esta tabla, las variables demográficas trabajadas en el presente estudio se trabajaron con una muestra de 248 personas. La muestra estuvo constituida por un 41,9 % de estudiantes varones y otro 58,1 % de mujeres.

En cuanto a la edad de los estudiantes. Los que se ubican entre 18 a 23 años son el 19,8%, entre 24 a 29 años son el 34,3%, entre 30 a 35 años son un 25,8%, entre 36 a 41 años son el 11,35% y los que tienen más de 42 años son el 8,9%.

Sobre la religión que profesan, el 26,2% de encuestados son católicos, el 12,5% son evangélicos, el 50,4% son adventistas y solo un 10,9% no son creyentes o profesan otra religión.

Se observa, con respecto al estado civil de los encuestados, el 60,1% es de condición casada, el 27,8% de condición soltera, el 5,2% de condición divorciada y el 6,9% de condición conviviente.

Respecto a la carrera de los estudiantes. El 57,3% estudian contabilidad y gestión tributaria y 42,7% restante, administración y negocios internacionales.

En cuanto al lugar de procedencia, se observa que el 36,3% de los encuestados son de la costa, el 43,5% son de la sierra y el 20,2% son de la selva.

Finalmente, observamos que 2% de los estudiantes encuestados son del primer ciclo, el 25,4% del segundo ciclo, el 8,1% del tercero, el 25% del cuarto, el 3,6% del quinto, el 7,7% del sexto, el 0,8% del séptimo, el 27% del octavo y el 0,4% del noveno ciclo.

4.4. Análisis descriptivo de las variables de estudio

De la encuesta realizada a los estudiantes de cada uno de los nueve ciclos del Proesad, se ha presentado mediante tablas y gráficos el análisis de frecuencia y al análisis porcentual de las puntuaciones alcanzadas. Posteriormente se realizó la normalización y respectivamente el contraste de hipótesis, como se muestra a continuación:

Análisis de frecuencia de la variable Factores externos en su dimensión: Factor económico.

Tabla 7

Responsable de las decisiones relacionadas con el manejo del dinero en el hogar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Usted	133	53,6	53,6	53,6
Usted y otro miembro de la familia	89	35,9	35,9	89,5
Su pareja	16	6,5	6,5	96,0
Otra persona	10	4,0	4,0	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: En la tabla se observa que un 53,6% dicen ser responsables de las decisiones relacionadas con el manejo diario de su hogar, un 35.9% dicen ser responsables ellos y otro miembro de su familia, un 6.5% su pareja, y solo un 4% otra persona.

Predominando la opción usted y otro miembro de la familia.

Tabla 8

Principal fuente de ingreso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Empleo actual	177	71,4	71,4	71,4
rentas	11	4,4	4,4	75,8
Sus familiares	24	9,7	9,7	85,5
Negocio propio	36	14,5	14,5	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla, se observa que un 71,4% afirman que su principal fuente de ingreso deriva de su empleo actual, un 4.4% dicen que deriva de sus rentas, un 9,7% de sus familiares y un 14,5% de su negocio propio. Predominando la opción la fuente de ingreso: el empleo actual.

Tabla 9

Existencia del presupuesto familiar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	180	72,6	72,6	72,6
No	54	21,8	21,8	94,4
No sabe	14	5,6	5,6	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla, se observa que un 72,6% afirman que su familia si tiene un presupuesto y el 21.8% restante dicen que no tiene un presupuesto. Predominando la opción que afirma que la familia: Si (tiene un presupuesto).

Tabla 10

Clases de ingresos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fijos	131	52,8	52,8	52,8
Variables	92	37,1	37,1	89,9
Mixtos	25	10,1	10,1	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 52,8% afirman que sus ingresos son fijos, un 37,1% afirman que sus ingresos son variables y el 10.1% que son mixtos.

Predominando la opción que afirma que sus ingresos son fijos.

Tabla 11

Solvencia de los gastos a través de sus ingresos financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total	142	57,3	57,3	57,3
Parcial, porque recibe apoyos de familiares	86	34,7	34,7	91,9
Son solventados por sus familiares	11	4,4	4,4	96,4
No sabe	9	3,6	3,6	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 57,3% afirman que sus ingresos económicos permiten solventar los gastos de manera total, un 34,7% afirman que les permiten solventar de manera parcial, porque reciben apoyos de familiares, un 4,4% afirman que sus ingresos económicos son solventados por sus familiares y el (3.6%) no saben. Predominando la opción que afirma que sus ingresos económicos les permiten solventar de manera total.

Tabla 12

Suma de los gastos y compromisos financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mayores que sus ingresos	55	22,2	22,2	22,2
Iguales que sus ingresos	81	32,7	32,7	54,8
Menores que sus ingresos	104	41,9	41,9	96,8
No sabe	8	3,2	3,2	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 22,2% afirman que la suma de sus gastos y compromisos financieros son mayores que sus ingresos, un 32,7% afirman que son iguales que sus ingresos, un 41,9% afirman que son menores que sus ingresos, y un 3.2% no saben. Predominando la opción que afirma que la suma de sus gastos y compromisos financieros son menores que sus ingresos.

Análisis de frecuencia de la variable Factores externos en su dimensión: Factor cultural.

Tabla 13

Razones para realizar un presupuesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hacer un plan exacto	90	36,3	36,3	36,3
Hacer un plan muy general	123	49,6	49,6	85,9
No sabe	35	14,1	14,1	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un (36,3%) afirman que para hacer uso del dinero que recibe realizan su presupuesto para hacer un plan exacto, un (49,6%) afirman para hacer un plan muy general y un (14,1%) no saben. Predominando la opción que afirma que para hacer el uso del dinero que recibe realizan un presupuesto para hacer un plan muy general.

Tabla 14

Medios de pago al realizar una compra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En efectivo	165	66,5	66,5	66,5
Con tarjeta de débito	51	20,6	20,6	87,1
Con tarjeta de crédito	25	10,1	10,1	97,2
Mediante transferencia electrónica	5	2,0	2,0	99,2
				100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 66,5% afirman que el medio de pago que utiliza con mayor frecuencia cuando realiza su compra es en efectivo, un 20,6% dicen que usan tarjeta de débito, un 10,1% tarjeta de crédito y un 2% transferencia electrónica. Predominando la opción que afirma que el medio de pago para realizar su compra es en efectivo.

Tabla 15

Conocimiento de los productos financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente	77	31,0	31,0	31,0
Sí	140	56,5	56,5	87,5
No	31	12,5	12,5	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 31,0% afirman tener conocimiento parcial acerca de los productos financieros ofrecidos por entidades financieras, un 56,5% afirman si tener conocimiento acerca de los productos financieros y un 12,5% no tiene conocimiento. Predominando la opción que afirma que si tienen conocimiento de los productos financieros ofrecidas por entidades financieras.

Tabla 16

Productos financieros con los que se cuenta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ahorro en cooperativas	20	8,1	8,1	8,1
cuenta corriente	52	21,0	21,0	29,0
Cuenta de ahorro	142	57,3	57,3	86,3
Fondo de pensiones	4	1,6	1,6	87,9
Seguro de salud	9	3,6	3,6	91,5
Tarjeta de crédito	21	8,5	8,5	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 8,1% cuentan con ahorros financieros, un 21,0% cuenta con cuenta corriente, un 57,3% cuentan con cuenta de ahorro, un 1,6% con fondo de pensiones, un 3,6% con seguro de salud y un 8,5% con tarjeta de crédito. Predominando la opción que afirma contar con cuenta de ahorro.

Tabla 17

Opciones para elegir el producto financiero

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comparó varios productos de diferentes instituciones financieras antes de tomar su decisión	124	50,0	50,0	50,0
Comparó varios productos de una misma institución financiera	38	15,3	15,3	65,3
No comparó con ningún otro producto	61	24,6	24,6	89,9
Intentó comparar, pero no encontró información sobre otros productos	25	10,1	10,1	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 50,0% dice que comparó varios productos de diferentes instituciones financieras antes de tomar su decisión, un 15,3% dice que comparó varios productos de una misma institución financiera, un 24,6% dice que no comparó con ningún otro producto y un 10,1% dice que Intentó comparar, pero no encontró información sobre otros productos. Predominando la opción que afirma que comparó varios productos de diferentes instituciones financieras antes de tomar su decisión.

Tabla 18

¿Qué porcentaje de sus ingresos destina al ahorro?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Separa por defecto el 10% o más de su cobro mensual	48	19,4	19,4	19,4
Guarda una cantidad fija cada mes	86	34,7	34,7	54,0
Solo guarda si le ha sobrado algo a final del mes	114	46,0	46,0	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 19,4% de las personas separa por defecto el 10% o más de su cobro mensual, un 34,7% guarda una cantidad fija cada mes, un 46,0% solo guarda si le ha sobrado algo a final del mes. Predominando la opción que solo guarda si le

ha sobrado algo a final del mes.

Tabla 19

¿Usted invierte su dinero para obtener mayores ganancias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No invierte en nada	5	2,0	2,0	2,0
Si, en negocios de compra y venta	50	20,2	20,2	22,2
Si, en préstamos a otras personas	33	13,3	13,3	35,5
Si, en acciones bancarias	12	4,8	4,8	40,3
Si, ahorro para comprar un terreno o inmueble	44	17,7	17,7	58,1
No invierte en nada	104	41,9	41,9	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 2,0% de las personas no invierte en nada, un 20,2% invierte en negocios de compra y venta guarda una cantidad fija cada mes, un 13,3% en préstamos a otras personas, un 4,8% en acciones bancarias, un 17,7% para comprar un terreno o inmueble, un 41,9% no invierte en nada. Predominando la opción que no invierte su dinero en nada.

Tabla 20

Si tiene... ¿Cómo está su tarjeta de crédito al final del mes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A penas lo he usado	60	24,2	24,2	24,2
Le queda la mitad del crédito disponible	48	19,4	19,4	43,5
Tiene el crédito agotado	31	12,5	12,5	56,0
No tiene tarjeta de crédito	109	44,0	44,0	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 24,2% al final del mes a penas lo ha usado, un 19,4% le queda la mitad del crédito disponible, un 12,5% tiene el crédito agotado

y un 44,0% no tiene tarjeta de crédito. Predominando la opción que apenas **ha usado su tarjeta de crédito al final del mes.**

Tabla 21

¿Le sobra dinero al finalizar la quincena o el mes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No le sobra nada	57	23,0	23,0	23,0
A veces le sobra a veces no	172	69,4	69,4	92,4
Se endeudó y pide prestado	19	7,6	7,6	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 23,0% no le sobra nada de dinero al finalizar la quincena o el mes, un 69,4% a veces le sobra a veces no y un 7,6% se endeudó y pide prestado. Predominando la opción al finalizar la quincena o a fin de mes a veces le sobra a veces no.

Tabla 2

Considerando sus ingresos y sus gastos, usted para invertir o pagar, tiene en cuenta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Antes de comprar algo considera cuidadosamente si puede pagarlo	113	45,6	45,6	45,6
Prefiere gastar dinero que ahorra para el futuro	19	7,7	7,7	53,2
Paga sus cuentas a tiempo	65	26,2	26,2	79,4
Vigila personalmente sus temas financieros	25	10,1	10,1	89,6
Realiza metas financieras a largo plazo y se esfuerza por lograrlas	26	10,3	10,3	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 45,6%, antes de comprar algo considera cuidadosamente si puede pagarlo, un 7,7% prefiere gastar dinero que ahorra para el futuro, un 26,2% paga sus cuentas a tiempo, un 10,1% vigila personalmente sus temas financieros y un 10,3%

realiza metas financieras a largo plazo y se esfuerza por lograrlas. Predominando la opción que antes de comprar algo considera cuidadosamente si puede pagarlo.

Análisis de frecuencia de la variable Factores externos en su dimensión: Factor financiero

Tabla 23

Considerando todas las fuentes de ingresos que entran en su hogar cada mes, diría usted que el ingreso de su hogar es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	115	46,4	46,4	46,4
	Estable	104	41,9	41,9	88,3
	No sabe	29	11,7	11,7	100,0
Total		248	100,0		

Interpretación: En la tabla se observa que un 46,4% su ingreso familiar es regular, un 41,9% su ingreso familiar es estable y un 11,7% no sabe. Predominando la opción que su ingreso en el hogar es regular.

Tabla 24

Sus ingresos económicos percibidos en promedio de manera mensual son:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de S/ 300 a S/ 600	31	12,5	12,5	12,5
de S/ 601 a S/ 1200	94	37,9	37,9	50,4
de S/ 1201 a S/ 2400	86	34,7	34,7	85,1
más de S/ 2401	37	14,9	14,9	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 12,5% sus ingresos en promedio percibidos de manera mensual son de S/ 300 a S/ 600, un 37,9% son de de S/ 601 a S/ 1200, un 34,7% son de de S/ 1201 a S/ 2400 y un 14,9% más de S/ 2401. Predominando la opción que su ingreso son de de S/ 601 a S/ 1200.

Tabla 25

En los últimos 12 meses, ¿ha estado ahorrando dinero de cualquiera de las siguientes formas (tenga o no el dinero aún)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ahorra en el hogar (alcancía o "debajo del colchón")	56	22,6	22,6	22,6
Ahorra en juntas (fondo colectivo informal, por ejemplo, pandero)	54	21,8	21,8	44,4
Compra productos de inversión financiera, distintos de los fondos de pensiones	13	5,2	5,2	49,6
Deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros o corriente	92	37,1	37,1	86,7
Deposita dinero en una cuenta / depósito a plazo fijo	33	13,3	13,3	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 22,6% ahorra en el hogar (alcancía o "debajo del colchón"), un 21,8% ahorra en juntas (fondo colectivo informal, por ejemplo, pandero), un (5,2%) Compra productos de inversión financiera, distintos de los fondos de pensiones, un 37,1% deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros o corriente y un 13,3% deposita dinero en una cuenta / depósito a plazo fijo. Predominando la opción que deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros o corriente.

Tabla 26

En el caso que usted pierda su principal fuente de ingresos, ¿cuánto tiempo podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una semana, pero menos de un mes	59	23,8	23,8	23,8
Por lo menos un mes, pero menos de tres meses	90	36,3	36,3	60,1
Por lo menos de tres meses, pero menos de seis meses	58	23,4	23,4	83,5
Más de seis meses	41	16,5	16,5	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 23,8% en el caso que pierda su principal fuente de ingresos, podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero por lo menos una semana, pero menos de un mes, un 36,3% por lo menos un mes, pero menos de tres meses, un 23,4% por lo menos de tres meses, pero menos de seis, un 16,5% Más de seis meses. Predominando la opción que podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero por lo menos una semana, pero menos de un mes.

Tabla 27

¿Qué hace el día de cobro de su sueldo mensual?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Separa algo para ahorro y cumple con los pagos conforme a su presupuesto mensual	111	44,8	44,8	44,8
Plantea los gastos de ese mes y paga lo que debe	119	48,0	48,0	92,7
Sale a gastar y se da algún capricho	18	7,3	7,3	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 44,8% Separa algo para ahorro y cumple con los pagos conforme a su presupuesto mensual, un 48,0% plantea los gastos de ese mes y paga lo que debe, un 7,3% Sale a gastar y se da algún capricho. Predominando la opción que el día del cobro del sueldo mensual plantea los gastos de ese mes y paga lo que debe.

Análisis de frecuencia de la variable Morosidad en su dimensión: Endeudamiento.

Tabla 28

A veces la gente encuentra que sus ingresos no alcanzan para cubrir sus gastos. En los últimos 12 meses, ¿esto le ha pasado a usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si le ha pasado	127	51,2	51,2	51,2
No le ha pasado	96	38,7	38,7	89,9
No aplica (no tiene ningún ingreso personal)	15	6,0	6,0	96,0
No responde	10	4,0	4,0	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 51,2% dice que, si le ha pasado, que a veces encuentra que sus ingresos no alcanzan para cubrir sus gastos, un 38,7% dice que no le ha pasado, un 6,0% no aplica (no tiene ningún ingreso personal) y un 4,0% no responde. Predominando la **opción si le ha pasado.**

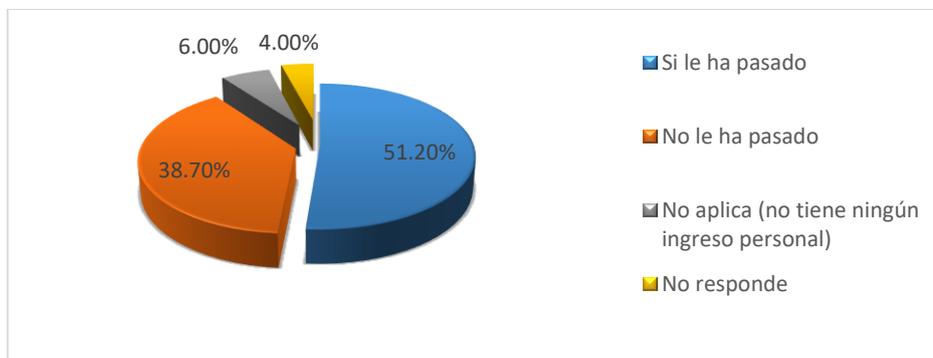


Figura 2.- Análisis porcentual de los estudiantes, a quienes sus ingresos no le alcanzan para cubrir sus deudas.

Tabla 29

¿Qué hizo para cubrir sus gastos la última vez que sus ingresos no le permitieron cumplir con sus deudas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Empeñó algo que le pertenece	13	5,2	5,2	5,2
Hizo trabajos extra, ganó dinero extra	78	31,5	31,5	36,7
hipotecó un activo	6	2,4	2,4	39,1
Redujo los gastos	72	29,0	29,0	68,1
Retiró dinero de los ahorros	49	19,8	19,8	87,9
Solicitó un préstamo	24	9,7	9,7	97,6
Vendió algo que le pertenecía	6	2,4	2,4	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 5,2% para cubrir sus gastos cuando sus ingresos no le permitieron cubrir sus deudas, empeñó algo que le pertenece, un 35,1% hizo trabajos extra, ganó dinero extra, un 2,4% hipotecó un activo, un 29% redujo los gastos, un 19,8% retiró dinero de los ahorros, un 9,7% solicitó un préstamo y un 2,4% vendió algo que le pertenecía. Predominando la opción de los que hicieron trabajos extra o ganaron dinero extra.

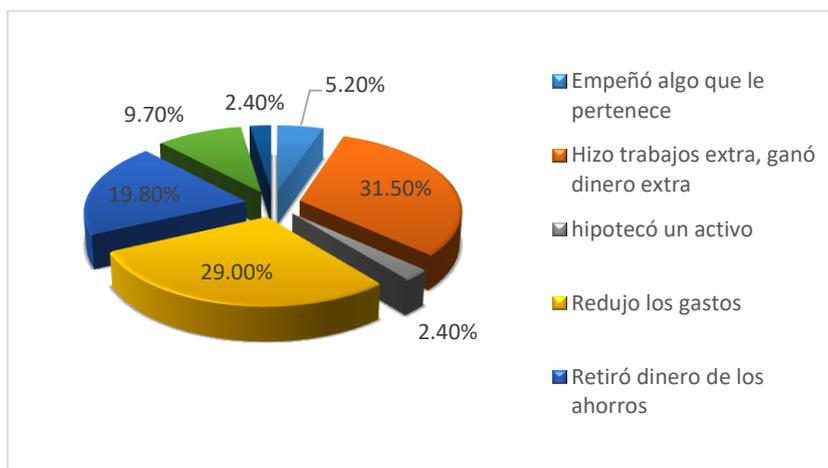


Figura 3.- Análisis porcentual de las actividades de los estudiantes que hicieron cuando sus ingresos no le permitieron cumplir con sus deudas.

Análisis de frecuencia de la variable Morosidad en su dimensión: Incapacidad de pago

Tabla 30

¿Se retrasa en el pago de las deudas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	5,6	5,6	5,6
A veces	39	15,7	15,7	21,4
Nunca	195	78,6	78,6	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 5,6% siempre se retrasa en el pago de las deudas, un 15,7% se retrasa a veces, un 78,6% nunca se retrasa. Predominando la opción de los que nunca se retrasan en sus deudas.

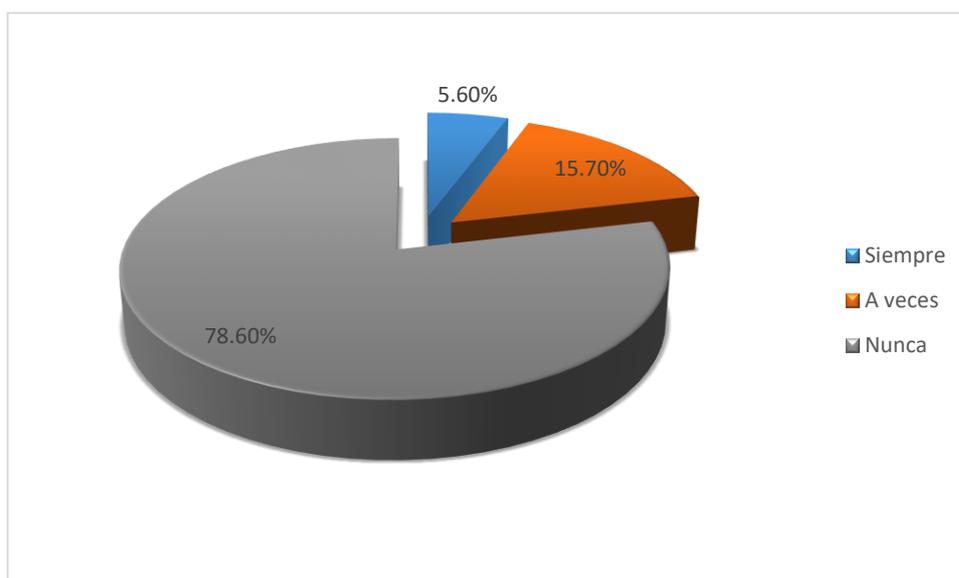


Figura 4.- Análisis porcentual de los estudiantes del PROESAD que se retrasan en el pago de sus deudas.

Tabla 31

¿Recibe una llamada o mensaje de texto en caso se retrase en el pago de la pensión de enseñanza en la UPeU?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	56	22,6	22,6	22,6
A veces	99	39,9	39,9	62,5
Nunca	93	37,5	37,5	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla se observa que un 22,6% siempre reciben una llamada cuando se atrasan en el pago de la pensión de enseñanza en la UPeU, un 39,9% recibe una llamada de atención a veces, un 37,5% nunca recibe una llamada de atención cuando se retrasa en el pago de sus deudas. Predominando de los que dicen que reciben una llamada a veces cuando se retrasan en el pago de sus deudas.

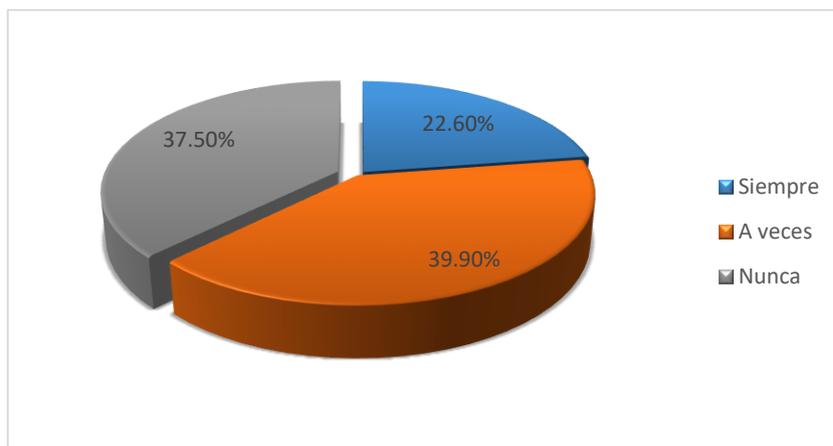


Figura 5.- Análisis porcentual de los estudiantes del Proesad que reciben una llamada por el retraso de sus deudas.

4.5. Tablas de contingencia

Para determinar la relación que existe entre los factores externos y la morosidad a continuación mostramos las tablas cruzadas de ambas variables en algunas de sus dimensiones.

Tabla 32.- Tabla cruzada entre la condición de los ingresos y el género.

		Su trabajo u ocupación permite tener ingresos que son:			Total	
		Fijos	Variables	Mixtos		
Sexo	Masculino	Recuento	51	40	13	104
		% del total	20,6%	16,1%	5,2%	41,9%
	Femenino	Recuento	80	52	12	144
		% del total	32,3%	21,0%	4,8%	58,1%
Total		Recuento	131	92	25	248
		% del total	52,8%	37,1%	10,1%	100,0%

Interpretación: En la tabla se observa que de 248 personas 104 son varones y 144 son mujeres. Predominando el número de personas que tienen ingresos fijos que son 131: Donde 51 son varones y 80 mujeres.

Tabla 33

Tabla cruzada entre el responsable en el manejo diario del dinero en el hogar y el estado civil

		¿Quién es el responsable de las decisiones relacionadas con el manejo diario del dinero en su hogar?				Total	
		Usted	Usted y otro miembro de la familia	Su pareja	Otra persona		
Estado civil	Soltero	Recuento	88	55	2	4	149
		% del total	35,5%	22,2%	0,8%	1,6%	60,1%
	Casado	Recuento	37	27	3	2	69
		% del total	14,9%	10,9%	1,2%	0,8%	27,8%
	Viudo	Recuento	1	2	8	2	13
		% del total	0,4%	0,8%	3,2%	0,8%	5,2%
	Otro	Recuento	7	5	3	2	17
		% del total	2,8%	2,0%	1,2%	0,8%	6,9%

Total	Recuento	133	89	16	10	248
	% del total	53,6%	35,9%	6,5%	4,0%	100,0%

Interpretación: En la tabla se observa que de 248 personas 133 son ellos mismos son responsables del manejo del dinero en el hogar, 89 son ellos y otro miembro de la familia, 16 son responsables sus parejas y 10 otras personas. Predominando el número de personas que son responsables en el manejo diario del dinero en el hogar son ellos mismos: donde 51 son varones y 80 mujeres.

Tabla 34

Tabla cruzada entre el estado civil y el retraso en el pago de las deudas

		¿Se retrasa en el pago de las deudas?			Total	
		Siempre	A veces	Nunca		
Estado civil	Soltero	Recuento	9	22	118	149
		% del total	3,6%	8,9%	47,6%	60,1%
	Casado	Recuento	1	10	58	69
		% del total	0,4%	4,0%	23,4%	27,8%
	Viudo	Recuento	3	3	7	13
		% del total	1,2%	1,2%	2,8%	5,2%
	Otro	Recuento	1	4	12	17
		% del total	0,4%	1,6%	4,8%	6,9%
Total		Recuento	14	39	195	248
		% del total	5,6%	15,7%	78,6%	100,0%

Interpretación: En la tabla se observa que, de 248 personas, 195 nunca se atrasan en el pago de sus deudas, 39 a veces, y 14 siempre se atrasan. Predominando el número de personas que nunca se atrasan en el pago de sus deudas: donde 118 son solteros, 58 son casados, 7 viudos y 12 otro.

Tabla 35

Tabla cruzada entre la religión y el retraso en el pago de las deudas

		¿Se retrasa en el pago de las deudas?			Total	
		Siempre	A veces	Nunca		
Religión	católico	Recuento	6	7	52	65
		% del total	2,4%	2,8%	21,0%	26,2%
	Evangélico	Recuento	2	4	25	31
		% del total	0,8%	1,6%	10,1%	12,5%
	Adventista	Recuento	2	22	101	125
		% del total	0,8%	8,9%	40,7%	50,4%
	Otro	Recuento	4	6	17	27
		% del total	1,6%	2,4%	6,9%	10,9%
Total		Recuento	14	39	195	248
		% del total	5,6%	15,7%	78,6%	100,0%

Interpretación: En la tabla se observa que, de 248 personas, 195 nunca se atrasan en el pago de sus deudas, 39 a veces, y 14 siempre se atrasan. Predominando el número de personas que nunca se atrasan en el pago de sus deudas: donde 52 son católicos, 25 evangélicos, 101 adventistas y 17 de otra religión.

Tabla 36

Tabla cruzada entre el llamado de atención por el atraso de deudas y el género

		¿Recibe una llamada o mensaje de texto en caso se retrase en el pago de la pensión de enseñanza en la UPeU?			Total	
		Siempre	A veces	Nunca		
Sexo	Masculino	Recuento	26	36	42	104
		% del total	10,5%	14,5%	16,9%	41,9%
	Femenino	Recuento	30	63	51	144
		% del total	12,1%	25,4%	20,6%	58,1%
Total		Recuento	56	99	93	248
		% del total	22,6%	39,9%	37,5%	100,0%

Interpretación: En la tabla se observa que, de 248 personas, 56 siempre reciben una llamada de atención por el atraso de sus deudas, 99 a veces reciben y 93 nunca.

Predominando el número de personas que a veces reciben una llamada de atención por atraso de sus deudas: donde 36 son varones y 63 mujeres.

Tabla 37

Tabla cruzada entre el tipo de ingresos y el retraso en el pago de las deudas

		¿Se retrasa en el pago de las deudas?			Total	
		Siempre	A veces	Nunca		
Su trabajo u ocupación permite tener ingresos que son:	Fijos	Recuento	4	20	107	131
		% del total	1,6%	8,1%	43,1%	52,8%
	Variables	Recuento	6	13	73	92
		% del total	2,4%	5,2%	29,4%	37,1%
	Mixtos	Recuento	4	6	15	25
		% del total	1,6%	2,4%	6,0%	10,1%
Total		Recuento	14	39	195	248
		% del total	5,6%	15,7%	78,6%	100,0%

Interpretación: En la tabla se observa que, de 248 personas, 195 nunca se atrasan en el pago de sus deudas, 39 a veces, y 14 siempre se atrasan. Predominando el número de personas que nunca se atrasan en el pago de sus deudas: donde 107 tienen ingresos fijos, 73 ingresos variables y 15 ingresos mixtos.

Tabla 38

Tabla cruzada entre la capacidad de solvencia económica de los ingresos y el retraso en el pago de las deudas

		¿Se retrasa en el pago de las deudas?			Total	
		Siempre	A veces	Nunca		
Sus ingresos económicos permiten solventar los gastos de manera:	Total	Recuento	7	14	121	142
		% del total	2,8%	5,6%	48,8%	57,3%
Parcial, porque recibe apoyos de familiares		Recuento	7	20	59	86
		% del total	2,8%	8,1%	23,8%	34,7%
Son solventados por sus familiares		Recuento	0	1	10	11
		% del total	0,0%	0,4%	4,0%	4,4%
No sabe		Recuento	0	4	5	9

	% del total	0,0%	1,6%	2,0%	3,6%
Total	Recuento	14	39	195	248
	% del total	5,6%	15,7%	78,6%	100,0%

Interpretación: En la tabla se observa que, de 248 personas, 195 nunca se atrasan en el pago de sus deudas, 39 a veces, y 14 siempre se atrasan. Predominando el número de personas que nunca se atrasan en el pago de sus deudas: donde 121 sus ingresos les permiten solventar sus gastos de manera total, 59 de manera parcial, porque recibe apoyos de familiares, 10 son solventados por sus familiares y 4 no saben.

Tabla 39

Tabla cruzada entre la capacidad de los ingresos y la carencia económica

		A veces encuentra que sus ingresos no alcanzan para cubrir sus gastos. En los últimos 12 meses, ¿esto le ha pasado usted?					Total
			Si le ha pasado	No le ha pasado	No aplica (no tiene ningún ingreso personal)	No responde	
La suma de sus gastos y compromisos financieros son:	Mayores que sus ingresos	Recuento	39	14	1	1	55
		% del total	15,7%	5,6%	0,4%	0,4%	22,2%
	Iguales que sus ingresos	Recuento	46	24	8	3	81
		% del total	18,5%	9,7%	3,2%	1,2%	32,7%
	Menores que sus ingresos	Recuento	37	56	5	6	104
	% del total	14,9%	22,6%	2,0%	2,4%	41,9%	
	No sabe	Recuento	5	2	1	0	8
		% del total	2,0%	0,8%	0,4%	0,0%	3,2%
Total		Recuento	127	96	15	10	248
		% del total	51,2%	38,7%	6,0%	4,0%	100,0%

Interpretación: En la tabla se observa que, de 248 personas, a 127 les sucede que sus ingresos no les alcanzan para cubrir sus gastos, a 96 no le ha pasado, a 15 no aplica esta situación porque no tienen ningún ingreso personal y 10 no responden. Predominando el número de personas que si les ha pasado que sus ingresos no le alcanzan para cubrir sus gastos: donde para 39 las sumas de sus gastos son mayores que sus ingresos, para 46 las sumas de sus gastos son iguales que sus ingresos, para 37 las sumas de sus gastos son menores y para 5 no saben. Es notorio también el grupo (**56**) de aquellos que sus gastos son menores que sus ingresos y que nunca les ha pasado que sus ingresos no le alcanzan para cubrir sus gastos.

Tabla 40

Tabla cruzada entre las actividades externas y el retraso en el pago de las deudas

		¿Se retrasa en el pago de las deudas?			Total
		A			
		Siempre	veces	Nunca	
¿Qué hizo para cubrir sus gastos la última vez que sus ingresos no le permitieron cumplir con sus deudas?	Empeñó algo que le pertenece	Recuento 5 % del total 2,0%	3 1,2%	5 2,0%	13 5,2%
	Hizo trabajos extra, ganó dinero extra	Recuento 3 % del total 1,2%	8 3,2%	67 27,0%	78 31,5%
	hipotecó un activo	Recuento 0 % del total 0,0%	0 0,0%	6 2,4%	6 2,4%
	Redujo los gastos	Recuento 5 % del total 2,0%	8 3,2%	59 23,8%	72 29,0%
	Retiró dinero de los ahorros	Recuento 1 % del total 0,4%	12 4,8%	36 14,5%	49 19,8%
	Solicitó un préstamo	Recuento 0 % del total 0,0%	8 3,2%	16 6,5%	24 9,7%
		Recuento 0	0	6	6

	Vendió algo que le pertenece	% del total	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%
Total	Recuento	14	39	195	248	
	% del total	5,6%	15,7%	78,6%	100,0%	

Interpretación: En la tabla se observa que, de 248 personas, 195 nunca se atrasan en el pago de sus deudas, 39 a veces, y 14 siempre se atrasan. Predominando el número de personas que nunca se atrasan en el pago de sus deudas: donde 5, para cubrir sus gastos empeñaron algo que le pertenece, 3 hicieron trabajos extra o ganaron dinero extra, 5 Redujeron sus gastos, 1 retiró dinero de los ahorros, 0 Solicitó un préstamo y 0 vendió algo que le pertenecía.

4.6. Pruebas de normalidad

Antes de realizar la prueba de hipótesis respectiva primero determinaremos si hay una distribución normal de los datos (estadística paramétrica) o no, es decir una libre distribución (estadística no paramétrica). Para tal efecto utilizaremos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$), haciendo uso del software estadístico SPSS.

Tabla 41

“Prueba de normalidad”

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	n	Sig.
Factores que determinan la morosidad	0,856	60	0,620
Morosidad	0,853	60	0,560

H₀: Los datos de las variables de estudio provienen una distribución normal (paramétrico)

H₁: Los datos de las variables de estudio no provienen de una distribución normal (no paramétrico).

H₀, si y solo si: sig (P_value) > 0,05

H₁, si y solo si: sig (P-value) ≤ 0,05

Sobre la variable Factores que determinan la morosidad, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,856 y una muestra de 60, el valor de significancia es igual 0,620, como este valor es superior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para aceptar la hipótesis nula, y rechazar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos provienen de una distribución normal.

Sobre la variable morosidad, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,853 y una muestra de 60, el valor de significancia es igual 0,560, como este valor es superior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para aceptar la hipótesis nula, y rechazar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos provienen de una distribución normal.

4.7. Prueba de hipótesis

En esta sección se usará el análisis de varianza para probar la relación entre los tres factores: Factor económico, el factor cultural y el factor financiero y la variable morosidad.

4.7.1. Factor económico y su relación con la morosidad.

El factor económico que se considera es la solvencia económica del estudiante. Para probar la influencia de este factor en la morosidad se ha usado el análisis de varianza (ANOVA) de doble vía.

4.7.2. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H₀: Existe una correlación igual a cero entre la dimensión de la variable X (Factores): “Factor económico” y la variable Y: Morosidad.

H₀: $R_{x_1x_2x_3x_4x_5x_6y} = 0$

H1: Existe una correlación diferente de cero entre la dimensión de la variable X

(Factores): “Factor económico, y la variable Y: Morosidad.

H1: $R_{x_1x_2x_3x_4x_5x_6y} \neq 0$

4.7.3. Criterios de decisión.

Si $\text{signo} < \alpha$ se rechaza H_0

Si $\text{signo} > \alpha$ se acepta H_0

4.7.4. Análisis del factor económico.

A fin de determinar la relación del factor económico con la morosidad de los estudiantes del Proesad 2018, se ha calculado el coeficiente R, el análisis de varianza (Anova) y coeficiente B que se presentan en las tablas siguientes.

Tabla 42

Coefficiente de correlación entre el factor económico y la variable morosidad

Factor	R	R	R	Error típ. de la estimación.
		cuadrado	corregida	
1	0,614 ^a	0.291	0.205	1.856

a. Variables predictoros: (constante), Factor económico.

En la tabla 3, observamos que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de la variable X: “Factor económico”, y la variable Y: Morosidad es de 61.4% ($R=0.614$); superior al valor medio (0.5).

Tabla 43

ANOVA del primer factor

Factor	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	21,44	5	10,72	4,458	,015 ^b
Residual	77,28	30	38,64		

Total	80,09	35
-------	-------	----

- a. Variable dependiente: Morosidad
- b. Variables predictoras: (constante), Factor económico.

De acuerdo con la tabla 4, se observa que el valor de Fisher-snedecor es de 4.458 (F= 4.458) con 5 grados de libertad, lo que se traduce que entre la dimensión de la variable X: “Factor económico”, y la dimensión Y: Morosidad sí existe correlación.

Tabla 44

Coefficiente del primer factor

	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes tipificados</i>		
	B	Error Est.	Beta	T	Sig.
<i>(constante)</i>	10,233	2,241		3,701	,000
<i>Factor económico</i>	0,48	0,127	0,48	1,452	,168

- a. Variable dependiente: Morosidad

De acuerdo a la tabla 5, la ecuación resultante es la morosidad ($Y = 10.233 - \text{factor económico} (0.48 X_1)$). Esta ecuación determine el valor de Y en relación a X_1 .

Mientras que la relación de la variable X_1 (factor económico) se halla en un 60.2 % ($R = 0.614$, tabla 3) en relación con la variable Y (morosidad); el valor de coeficiente que alcanza la dimensión X_1 (Tabla 5) es de un $B = 0.48$, lo cual indica que mientras mayor sea la solvencia económica del estudiante, menor será el grado de morosidad. Ya que $B = 0.168 > 0.05$ ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

4.8. Factor cultural y su relación con la morosidad.

El factor cultural que se considera es la cultura financiera del estudiante. Para probar

la influencia de este factor en la morosidad se ha usado el análisis de varianza (ANOVA) de doble vía.

4.8.1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

Ho: Existe una correlación igual a cero entre la dimensión de la variable X (Factores): “Factor cultural” y la variable Y: Morosidad.

Ho: $R_{x_1x_2x_3x_4x_5x_6y} = 0$

H1: Existe una correlación diferente de cero entre la dimensión de la variable X (Factores): “Factor cultural, y la variable Y: Morosidad.

H1: $R_{x_1x_2x_3x_4x_5x_6y} \neq 0$.

4.8.2. Criterios de decisión.

Si $\text{signo} < \alpha$ se rechaza Ho.

Si $\text{signo} > \alpha$ se acepta Ho.

4.8.3. Análisis del factor cultural.

A fin de determinar la relación del factor cultural con la morosidad de los estudiantes del Proesad 2018, se ha calculado el coeficiente R, el análisis de varianza (Anova) y coeficiente B que se presentan en las tablas siguientes.

Tabla 45

Coeficiente de correlación entre el factor cultural y la variable morosidad

Factor	R	R	R	Error típ. de la estimación.
		cuadrado	corregida	
2	0,681 ^a	0.323	0.227	1.735

b. Variables predictoras: (constante), Factor cultural.

En la tabla 3, observamos que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de la variable X: “Factor cultural”, y la variable Y: Morosidad es de 68.1% ($R=0.614$); superior al valor medio (0.5).

Tabla 46

ANOVA del primer factor

<i>Factor</i>		<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Media cuadrática</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>I</i>	Regresión	21,44	5	12,79	4,899	,012 ^b
	Residual	84,95	33	40,46	8	
	Total	88,05	37			

c. Variable dependiente: Morosidad

d. Variables predictoras: (constante), Factor cultural.

De acuerdo con la tabla 4, se observa que el valor de Fisher-snedecor es de 4.899 (F= 4.899) con 5 grados de libertad, lo que se traduce que entre la dimensión de la variable X: “Factor cultural”, y la dimensión Y: Morosidad sí existe correlación.

Tabla 47

Coefficiente del primer factor

	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes tipificados</i>		
	B	Error Est.	Beta	T	Sig.
<i>(constante)</i>	9,278	2,032		3,356	,000
<i>Factor cultural</i>	0,44	0,115	0,44	1,316	,152

b. Variable dependiente: Morosidad

De acuerdo a la tabla 5, la ecuación resultante es la morosidad ($Y = 9.278 - \text{factor cultural} (0.44 X_2)$). Esta ecuación determine el valor de Y en relación a X_2 .

Mientras que la relación de la variable X_2 (factor cultural) se halla en un 68.1 % ($R = 0.681$, tabla 3) en relación con la variable Y (morosidad); el valor de coeficiente que alcanza la dimensión X_2 (Tabla 5) es de un $B = 0.44$, lo cual indica que mientras mayor sea

la cultura financiera del estudiante, menor será el grado de morosidad. Ya que $B = 0.152 > 0.05$ ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

4.9. Factor financiero y su relación con la morosidad

El factor financiero que se considera es el poder adquisitivo del estudiante. Para probar la influencia de este factor en la morosidad se ha usado el análisis de varianza (ANOVA) de doble vía.

4.9.1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

Ho: Existe una correlación igual a cero entre las dimensiones de la variable X (Factores): “Factor financiero” y la variable Y: morosidad.

Ho: $R_{x_1x_2x_3x_4x_5x_6y} = 0$.

H1: Existe una correlación diferente de cero entre la dimensión de la variable X (Factores): “Factor financiero” y la variable Y: morosidad.

H1: $R_{x_1x_2x_3x_4x_5x_6y} \neq 0$.

4.9.2. Criterios de decisión.

Si $\text{signo} < \alpha$ se rechaza Ho.

Si $\text{signo} > \alpha$ se acepta Ho.

4.9.3. Análisis del factor financiero.

A fin de determinar la relación del factor financiero con la morosidad de los estudiantes del Proesad 2015-2017, se ha calculado el coeficiente R, el análisis de varianza (Anova) y coeficiente B que se presentan en las tablas siguientes.

Tabla 48

Coefficiente de correlación entre el factor financiero y la variable morosidad

Factor	R	R	R	Error típ. de la estimación.
		cuadrado	corregida	
2	0,635 ^a	0.253	0.174	1.831

a. Variables predictoras: (constante), Factor financiero.

De acuerdo a la tabla 6, se observa que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de la variable X Factores: “Factor financiero”, y la variable Y: morosidad es 64% (R= 0.635); superior a la media (0.5).

Tabla 49

ANOVA del segundo factor

Factor		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
2	Regresión	25, 832	5	9,664	2,71	,55 ^b
	Residual	99,75	30	2,990		
	Total	112,15	34			

a. Variable dependiente: morosidad.

b. Variables predictoras: (Constante), Factor financiero.

De acuerdo con la tabla 7, se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de F= 2.71 con 5 grados de libertad, lo que se traduce que la dimensión factor financiero (variable X) y la dimensión morosidad (variable Y), si tienen una relación.

Tabla 50

Coefficiente del segundo factor

	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes tipificados</i>		
	B	Error Est.	Beta	T	Sig.
<i>(constante)</i>	8,322	2,895		1,8401	,066
<i>Factor financiero</i>	0,49	0,134	0,49	0,283	,209

a. Variable dependiente: Morosidad

Según la tabla 8, la ecuación es la morosidad ($Y = 8.322 - \text{factor financiero } (0.49X_1)$); esta ecuación aporta a la explicación de la variable “Y” morosidad relacionada con la variable X.

Mientras que la relación de la variable X_3 (factor financiero) se halla en un 63.5 % ($R = 0.635$, tabla 6) en relación con la variable Y (morosidad); el valor de coeficiente que alcanza la dimensión X_3 (Tabla 8) es de un $B = 0.49$, lo cual indica que, a mayor poder adquisitivo del estudiante, menor será el grado de morosidad. Ya que $B = 0.209 > 0.05$ ($\alpha = 0.05$), se acepta la hipótesis nula.

4.10. Los factores y su relación con la morosidad.

Los factores comprenden tres dimensiones: el factor económico, el factor cultural y el factor financiero. Para probar la influencia de los factores en la morosidad del estudiante de Proesad que tienen como dimensiones: el endeudamiento y la incapacidad de pago, se ha usado el análisis de varianza (ANOVA).

4.10.1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H_0 : Existe una correlación igual a cero entre la variable X factores y la variable Y morosidad.

H_0 : $R_{xy} = 0$.

H1: Existe una correlación diferente de cero entre la variable X factores y la variable Y morosidad.

H1: $R_{xy} \neq 0$.

4.10.2. Criterios de decisión.

Si signo $< \alpha$ se rechaza H_0 .

Si signo $> \alpha$ se acepta H_0 .

4.10.3. Análisis de los factores.

Tabla 51

Correlación entre factores y morosidad

Factores	R	R cuadrado	R corregida	Error típ. de la estimación.
	0,612 ^a	0.79	0.55	3.413

a. Variables predictoras: (Constante), Factores

De acuerdo a la tabla 9, observamos que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la variable X factores y la variable Y morosidad es 61.2% ($R= 0.612$); indicando una correlación alta.

Tabla 52

ANOVA para las variables Morosidad y factores

Factores	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	60,423	5	60,423	4,264	,083 ^b
Residual	717,85	39	18,891		
Total	778,28	43			

a. Variable dependiente: Morosidad.

b. Variables predictoras: (constante), Factores.

De acuerdo con la tabla 7, se observa que el valor de Fisher-Snedecor es $F = 4.264$ con 5 grado de libertad, lo que significa es que existe una correlación entre la variable X factores y la variable Y: morosidad.

Tabla 8

Coefficiente de relación entre factores y morosidad

	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes tipificados</i>		
	B	Error Est.	Beta	T	Sig.
<i>(constante)</i>	25,341	6,383		4,197	,000
<i>Factores</i>	0,068	0,175	0,068	1,890	,099

b. Variable dependiente: Morosidad

De acuerdo a la tabla 8, la ecuación de la morosidad en relación con los factores externos está dada por la ecuación: $Y = 25.341 + \text{factores } 00.64X$. Es ecuación está de acuerdo con la existencia de 61.2 % de correlación ($R^2 = 0.79$). El coeficiente de variable X los cuales son los factores es de $B = 0.64$, indicando que esta variable explica totalmente eficiente de variable X: factores es $B = 0.068$, lo cual muestra que esta variable explica los factores externos En conclusión los factores externos explican fuertemente la morosidad. Puesto que el signo = $0.099 < \alpha = 0.05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula: Existe una correlación igual a cero entre la variable X factores y la variable y morosidad.

Discusiones

- El objetivo de la investigación era encontrar la relación que existe entre los factores externos y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018, donde se encontró que existe una relación alta, es por ello que Uceda y Villacorta (2014) mencionaban que ambas variables serían susceptibles una de la otra.
- Respecto al objetivo específico 1. El factor económico se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes del Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018. De acuerdo a los resultados, los factores económicos tienen una relación positiva media con la morosidad en un 61.4%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.48$, indicando que, a mayor solvencia económica del estudiante, menor será el grado de morosidad en el estudiante, por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula. Es allí donde aceptamos lo dicho por sala (2016) que una empresa goza una buena situación económica cuando tiene la capacidad de producir y mantener beneficios en un determinado plazo. Perseverar en buenos resultados es el objetivo básico de la gestión por excelencia.
- El objetivo específico 2 es la siguiente: El factor cultural se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes del Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018. De acuerdo a los resultados: Los factores culturales tienen una relación positiva media con la morosidad en un 68.1 % alcanzando un coeficiente de un $B=0.44$, lo cual nos indica que mientras mayor sea la cultura financiera del estudiante, menor será el grado de morosidad por lo tanto

se aceptó la hipótesis nula. Donde se establece que Con la cultura financiera se permite el acceso de las personas y en especial a toda la comunidad estudiantil a toda la información a través de los diferentes medios electrónicos de comunicación y a sus herramientas sobre el funcionamiento del complejo mundo de la economía y las finanzas y su incidencia e importancia en la vida diaria, otorgando la confianza que da el conocimiento, en la toma de decisiones (González, 2015).

- El objetivo específico 3 es la siguiente: El factor financiero se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes del Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018. De acuerdo a los resultados: Los factores financieros tienen una relación positiva con la morosidad en un 63.5 % ($R = 0.635$) alcanzando un coeficiente $B = 0.49$, lo cual nos indica que, a mayor poder adquisitivo del estudiante, menor será el grado de morosidad. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula. Donde Yáñez (2017) menciona que Se tiene buena situación financiera cuando se cuenta con abundantes medios de pago. En definitiva, se refiere a la capacidad que poseen esas personas, empresas o sociedades de hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Respecto al análisis descriptivo, resaltaremos los valores más altos de cada uno de los ítems de las preguntas generales. De la muestra de 248 estudiantes del programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD), 104 son varones y 144 mujeres. En cuanto a la edad, el rango más alto se halla entre los 24 a los 29 años, en el estado civil la frecuencia más alta es de 149 solteros (60,1%), en cuanto la religión 50,4% son adventistas, el 57,3% son de la carrera de contabilidad y el 42,7% restante son de administración y negocios internacionales. Respecto al lugar de procedencia el mayor grupo (43,5%) son de la sierra, un 36,3% son de la costa y un 20% son de la selva. Así mismo el grupo más alto de los estudiantes pertenecen al 8vo ciclo (27%).

- De acuerdo a los resultados: Las variables factores y morosidad tienen una relación positiva media en un 61.2%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.068$; se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de $F= 4.264$ con 5 grado de libertad, por lo que queda establecido que existe una fuerte correlación entre la variable X factores y la variable Y: morosidad. De esta manera, se aprueba la hipótesis que se estableció, de ello podemos notar que los factores externos son aquellos que implican mucha responsabilidad por parte de los estudiantes del PROESAD, su misma situación ha hecho que sus estudios siendo de vital importancia tenga un grado de morosidad

alta, es por ello que muchas de las instituciones realizan estudios que lleven a conocer al cliente que se trata.

- Respecto al objetivo específico 1. El factor económico se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes del Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018. De acuerdo a los resultados: Los factores económicos tiene una relación positiva media con la morosidad en un 61.4%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.48$, indicando que, a mayor solvencia económica del estudiante, menor será el grado de morosidad en el estudiante, por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula. El factor económico de los estudiantes del Proesad es especial debido a que muchos de ellos sostienen familias y parte ello educación de sus hijos, lo cual los ha llevado a priorizar, en el presente estudio con la muestra estudiada se llevó a cabo que existe mucha relación por la misma situación de cada estudiante.
- El objetivo específico 2 es la siguiente: El factor cultural se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes del Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018. De acuerdo a los resultados: Los factores culturales tienen una relación positiva media con la morosidad en un 68.1 % alcanzando un coeficiente de un $B=0.44$, lo cual nos indica que mientras mayor sea la cultura financiera del estudiante, menor será el grado de morosidad por lo tanto se aceptó la hipótesis nula. En el factor cultural se desarrollan las habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero (OCDE, 2005), los estudiantes del Proesad han manifestado que su cultura influye mucho en el

grado de morosidad con el que se encuentren

- El objetivo específico 3 es la siguiente: El factor financiero se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes del Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018. De acuerdo a los resultados, los factores financieros tienen una relación positiva con la morosidad en un 63.5 % ($R = 0.635$) alcanzando un coeficiente $B = 0.49$, lo cual nos indica que, a mayor poder adquisitivo del estudiante, menor será el grado de morosidad.

5.2. Recomendaciones

En base a los resultados se sugiere lo siguiente:

- Dado el resultado que a mayor nivel financiero y poder adquisitivo disminuye la morosidad, se sugiere promover el área de culturización acerca de los ahorros e inversiones y de los productos financieros, por ejemplo, a través de seminarios o simposios obligatorios como parte de la evaluación académica.
- Dado el resultado: que a mayor nivel cultural en el estudiante la morosidad disminuye. Se sugiere que la universidad pueda contar con talleres de financiamiento y pagos que capaciten a los estudiantes de manera obligatoria en el manejo de sus inversiones. Por ejemplo, en los cursos de educación para la vida.
- Además, es necesario promover la cultura espiritual aplicado a la educación moral de la morosidad.
- En muchos casos la situación financiera de los estudiantes y la falta de control hace que las deudas de un cliente se mantengan “ocultas” por algún tiempo. Esta situación puede causar un gran problema a la empresa; por ello, se recomienda a la

universidad que puedan ejercer un control más estricto sobre las deudas o morosidad que genere cada estudiante.

- Instruir a los cobradores para que conozcan bien el estado de la cartera, motivarlos con buenos incentivos y reconocer la importancia de su papel para la empresa.
- Ofrece esquemas de reestructuración a clientes valiosos, pero tener cuidado de no entregar el comprobante de la deuda total, sino solo extender un recibo en el que se manifieste el abono y el saldo pendiente, esto en base a gestionar las cobranzas.

Lista de Referencias

- Aguilar, G, & Camargo, G, & Morales, R. (2006). “*Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. Economía y Sociedad 62*”.
- Alva y Juarez (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Ciencias Económicas EP de Administración. Trujillo.
- 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, Lima Perú.
- Borja, A. (2016). “*Análisis del alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones de la unidad educativa Liceo Cristiano de Guayaquil*” (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Cantuta, M, & Moreno, F. (2015). “*El Índice de Morosidad de la Cartera de Clientes y su Incidencia en la Rentabilidad y en la Estructura de los Estados Financieros de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los Años 2012 – 2013*” (Tesis Pregrado). Universidad privada Antenor Arrego, Trujillo, Perú.
- Cutipa, A. (2016). “*Incidencia de la morosidad en la cartera de clientes de ELECTRO Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014-2015*” (Tesis Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Chandía, M, & Carrasco, G. (2015). “*Factores que inciden en la morosidad de los deudores de crédito universitario en la Universidad del Bío-Bío*” (Tesis Pregrado). Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile.
- Chero, K, & Paredes, M. (2016). “*Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el banco Azteca, Chepen 2015*” (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Chiang M. y Núñez A. (2008). “*Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal*” (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y

- validación de instrumentos. *Revista Universum* 2 (23): 67-85.
- Davis K. & Newstrom J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill. 11^a. Edición.
- Dawes R. (2009). *Theory of work adjustment*. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf.
- Fuentes S. (2012). “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzal tenango. (Tesis de licenciatura en Psicología industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades. Guatemala.
- Gaither N. y Frazier G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México: International Thomson Editores.
- Garoz P. (2010). El mercado de trabajo, los salarios y la productividad. Edición de la página de internet. <http://definanzas.com/2009/05/25/concepto-de-productividad/>.
- Gregory M. (2012). *Principios de economía*. México: Editorial Cengage Learning. Sexta edición.
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507.
- Karl y Sharon (2012). *Principios de macroeconomía*. México: Editorial Pearson. Décima edición.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Locke E. (1,976). The nature and consequences of job satisfaction en M.D. dunnette (ed): *handbook of industrial and organizational psychology*, pp. 1297-1349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Medina, O. (2008), Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de administración pública*.
- Ortiz P., Cruz L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Periódicos Electrónicos en Psicología (PEPSIC)*. México: Psicología para América Latina. No 13, julio, 2008.
- Ortiz, T, & Pillco, L. (2015). “*Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro Crédito Santa Ana Ltda y el riesgo de morosidad de sus socios*” (Tesis Pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Pacco, R. (2015). “*Análisis predictivo basado en redes neuronales no supervisadas aplicando algoritmo de kmedias y crisp-dm para pronóstico de riesgo de morosidad*”

- de los alumnos en la Universidad Peruana Unión*” (Tesis Maestría). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Palma S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Pally, U. (2016). “*Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014*” (Tesis Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas (Tesis Maestría). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Peiró J. (1986). Psicología de la organización. Madrid: Segunda edición. Volumen 2. Uned.
- Peiró J. Prieto F (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Madrid: Editorial Síntesis. Vol1: La actividad laboral en su contexto.
- Quarstein, V., McAffe R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873. Doi: 10.1177/001872679204500806.
- Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Salcedo, J. (2012). “*Nivel de morosidad: Determinantes macroeconómicos y pruebas de estrés para el sistema financiero dominicano*”. (Tesis Maestría). Universidad Católica Santo Domingo, Santo Domingo, República Dominicana.
- Ticse, P. (2015). “*Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial el Tambo*” (Tesis Pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Uceda, L, & Villacorta, F. (2014). “*Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar I.E.R.L. en la ciudad de Lima Periodo 2013*” (Tesis Pregrado). Universidad privada Antenor Arrego, Trujillo, Perú.
- Vela, V. (2014). “*Factores socioeconómicos y su relación con el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de las universidades privadas César Vallejo y Alas Peruanas en la provincia de San Martín, año 2008-2009*” (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

Web grafía

Análisis de la morosidad en base a factores macroeconómicos (2009). Management Solutions. Recuperado de www.msspain.com .

Hernández, R, & Fernández, C, & Pilar, L. (2010). Metodología de la investigación. www.FreeLibros.com

Julián Pérez Porto(2018) Definición de incapacidad (<https://definicion.de/incapacidad/>)

Locke E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado

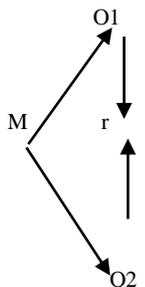
dehttp://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138. Solares E. (2007). Factores que aumentan la productividad. Revista Industria.

Retrasos en los pagos. <http://blog.groupseres.com/los-retrasos-en-los-pagos-no-siempre-significa-que-no-queramos-pagar>

ANEXOS

ANEXO A
Matriz de consistencia

Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el Periodo 2015 al 2017, Lima - 2018

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología	Población y muestra	
¿Qué relación existe entre los factores externos y la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018?	Determinar la relación entre los factores externos y la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018	Los factores externos se relacionan significativamente con la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.	Factores externos	Factor económico Factor cultural Factor financiero	<p>DISEÑO: Descriptivo Correlacional</p>  <p>M=muestra O1=variable 1 O2=variable 2 r=relación de variables</p>	POBLACION. Estudiantes del programa de educación superior a distancia de la Universidad Peruana Unión. MUESTRA	
¿Qué relación existe entre el factor económico y la morosidad en los estudiantes del Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018?	Determinar la relación entre el factor económico y la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.	El factor económico se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.	Morosidad				Serán los estudiantes de Proesad.
¿Qué relación existe entre el factor cultural y la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018?	Determinar la relación entre el factor cultural y la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.	El factor cultural se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.					
¿Qué relación existe entre el factor financiero y la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018?	Determinar la relación entre el factor financiero y la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.	El factor financiero se relaciona significativamente con la morosidad en los estudiantes de Proesad, durante el periodo 2015 – 2017, Lima -2018.					

ANEXO B

Cuestionario

Apreciado (a) estudiante, solicitamos su colaboración desarrollando el presente cuestionario, cuyo propósito es netamente de investigación; por tanto, es totalmente anónimo. Agradezco su honestidad y sinceridad al responder cada pregunta.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X la alternativa que refleja su experiencia.

A. INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad: _____
2. Sexo: Masculino¹ () Femenino² ()
3. Lugar de procedencia: Sierra¹ () Costa² () Selva³ ()
4. Religión: Católico¹ () Evangélico² () Adventista³ () Otro⁴ () _____
5. Estado Civil: Soltero¹ () Casado² () Viudo³ () Otro⁴ () _____
6. Carrera: Contabilidad y Gestión Tributaria¹ () Administración y Negocios Internacionales² ()
7. Ciclo: _____

Factor Económico

B. SITUACIÓN DE SOLVENCIA ECONÓMICA

1. ¿Quién es el responsable de las decisiones relacionadas con el manejo diario del dinero en su hogar?
(RESPUESTA ÚNICA)
 - a) Usted
 - b) Usted y otro miembro de la familia (o familiares)
 - c) Su pareja
 - d) Otra persona (no familiar)
2. Su principal fuente de ingreso deriva de:
 - a) Empleo actual
 - b) Rentas
 - c) Sus familiares
 - d) Negocio propio.
3. Considerando que el presupuesto familiar se utiliza para decidir cómo y en qué se utilizarán los ingresos o el dinero de la familia, para decidir cuánto de este dinero será gastado, ¿Su familia tiene un presupuesto?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) No sabe.
4. Su trabajo u ocupación permite tener ingresos que son:
 - a) Fijos
 - b) Variables
 - c) Mixtos
5. Sus ingresos económicos permiten solventar los gastos de manera:
 - a) Total.
 - b) Parcial, porque recibe apoyo de familiares
 - c) Son solventados por sus familiares
 - d) No sabe.
6. La suma de sus gastos y compromisos financieros son:
 - a) Mayores que sus ingresos
 - b) Iguales que sus ingresos
 - c) Menores que sus ingresos
 - d) No sabe.

Factor cultural

C. CULTURA FINANCIERA

1. Para hacer uso del dinero que recibe, usted realiza su presupuesto para:
 - a) Hacer un plan exacto
 - b) Hacer un plan muy general
 - c) No sabe.
2. El medio de pago que utiliza con mayor frecuencia cuando realiza su compra es:
 - a) En efectivo

- b) Con tarjeta de débito
 - c) Con tarjeta de crédito
 - d) Mediante transferencia electrónica
3. ¿Usted tiene conocimiento de los productos financieros ofrecidos por entidades financieras como bancos, cooperativas, etc.?
 - a) Parcialmente
 - b) Si
 - c) No.
 4. ¿Cuáles son los productos financieros con los que usted cuenta? (Puede marcar más de una opción).
 - a) Ahorro en cooperativas
 - b) Cuenta corriente
 - c) Cuenta de ahorro
 - d) Fondo de pensiones
 - e) Seguro de salud
 - f) Tarjeta de crédito
 5. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la manera como eligió el último producto financiero que adquirió?
 - a) Comparó varios productos de diferentes instituciones financieras antes de tomar su decisión
 - b) Comparó varios productos de una misma institución financiera
 - c) No comparó con ningún otro producto
 - d) Intentó comparar, pero no encontró información sobre otros productos.
 6. ¿Qué porcentaje de sus ingresos destina al ahorro?
 - a) Separa por defecto, el 10% o más de su cobro mensual
 - b) Guarda una cantidad fija cada mes
 - c) Solo guarda si le ha sobrado algo a final de mes.
 8. ¿Usted Invierte su dinero para obtener mayores ganancias?
 - a) Si, en negocios de compra y venta
 - b) Si, en préstamos a otras personas
 - c) Si, en acciones bancarias
 - d) Si, ahorro para comprar un terreno o inmueble
 - e) No invierte en nada.
 9. Si tiene... ¿Cómo está su tarjeta de crédito a final de mes?
 - a) Apenas la he usado
 - b) Le queda la mitad del crédito disponible
 - c) Tiene el crédito agotado
 - d) No tiene tarjeta de crédito.
 10. Le sobra dinero al finalizar la quincena o el mes
 - a) No le sobra nada
 - b) A veces le sobra a veces no
 - c) Se endeudo y pide prestado.
 11. Considerando sus ingresos y sus gastos, usted para invertir o pagar, tiene en cuenta:
 - a) Antes de comprar algo considera cuidadosamente si puede pagarlo
 - b) Prefiere gastar dinero que ahorrar para el futuro
 - c) Paga sus cuentas a tiempo
 - d) Vigila personalmente sus temas financieros
 - e) Realiza metas financieras a largo plazo y se esfuerza por lograrlas

Factor financiero

D. PODER ADQUISITIVO

1. Considerando todas las fuentes de ingresos que entran en su hogar cada mes, diría usted que el ingreso de su hogar es:
 - a) Regular
 - b) Estable
 - c) No sabe.
2. Sus ingresos económicos percibidos en promedio de manera mensual son:
 - a) De S/.300 a S/.600
 - b) De S/.601 a S/.1,200
 - c) De S/.1,201 a S/.2,400
 - d) Más de S/.2,401
3. En los últimos 12 meses, ¿ha estado ahorrando dinero de cualquiera de las siguientes formas (tenga o no el dinero aún)?
 - a) Ahorra en el hogar (alcancía o “debajo del colchón”)
 - b) Ahorra en juntas (fondo colectivo informal, por ejemplo, pandero)
 - c) Compra productos de inversión financiera, distintos de los fondos de pensiones (tales como bonos, fondos de inversión, acciones, inversiones en bolsa, entre otros.)
 - d) Deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros o corriente

- e) Deposita dinero en una cuenta / depósito a plazo fijo.
- 4. En el caso que usted pierda su principal fuente de ingresos, ¿cuánto tiempo podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero?
 - a) Por lo menos una semana, pero menos de un mes
 - b) Por lo menos un mes, pero menos de tres meses
 - c) Por lo menos tres meses, pero menos de seis meses
 - d) Más de seis meses
- 5. ¿Qué hace el día de cobro de su sueldo mensual?
 - a) Separa algo para su ahorro y cumple con los pagos conforme a su presupuesto mensual.
 - b) Plantea los gastos de ese mes y paga lo que debe.
 - c) Sale a gastar y se da algún capricho.

E. SITUACIÓN DE ENDEUDAMIENTO

Endeudamiento

- 1. A veces la gente encuentra que sus ingresos no alcanzan para cubrir sus gastos. En los últimos 12 meses, ¿esto le ha pasado a usted?
 - a) Sí le ha pasado
 - b) No le ha pasado
 - c) No aplica (**no tiene ningún ingreso personal**)
 - d) No responde.
- 2. ¿Qué hizo para cubrir sus gastos la última vez que sus ingresos no le permitieron cumplir con sus deudas? (**Solo marque una sola opción**).
 - a) Empeñó algo que le pertenece
 - b) Hizo trabajos extra, ganó dinero extra
 - c) Hipotecó un activo (por ejemplo, poner en hipoteca o en garantía contra préstamo la vivienda)
 - d) Redujo los gastos
 - e) Retiró dinero de los ahorros
 - f) Solicitó un préstamo/retiró dinero de su fondo de pensiones
 - g) Vendió algo que le pertenecía.

Incapacidad de pago

- 3. ¿Se retrasa en el pago de las deudas?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca.
- 4. ¿Recibe una llamada o mensaje de texto en caso se retrase en el pago de la pensión de enseñanza en la UPeU?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca.

ANEXO A

Resolución de permiso para la recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

RESOLUCIÓN N° 504-2019 /UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 10 de abril de 2019

VISTO:

El expediente de **Valle Mamani, Yanet Catusca**, identificado(a) con código universitario N° 201221643, de la Carrera de Contabilidad y Gestión Tributaria, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, sede de estudios Lima.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la designación del Comité Dictaminador de tesis;

Que **Valle Mamani, Yanet Catusca**, ha concluido el desarrollo de la tesis, además ha presentado el informe final de la tesis con la opinión favorable de su asesor y ha solicitado la designación del Comité Dictaminador respectivo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 10 de abril de 2019, y en aplicación del Estatuto y Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Designar el Comité Dictaminador encargado de administrar el proceso de dictamen correspondiente al informe final de tesis titulada **Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima - 2018**, presentada por **Valle Mamani, Yanet Catusca**, otorgándoles un plazo máximo de 15 días, posterior a la recepción de la presente resolución de manos del Director de Investigación de su Unidad Académica, El Comité Dictaminador queda constituido por los siguientes miembros:

Dictaminador 1: Dr. Ruben Leonard Apaza Apaza
Dictaminador 2: CPC. Abraham Braulio Santos Maldonado
Accesitario: Ing. Edison Effer Apaza Tarqui

Regístrese, comuníquese y archívese.



Julio Cesar Rengifo Peña
DECANO



Maritza Soledad Arana Rodríguez
SECRETARIA ACADÉMICA

cc: - Interesado (1)
- Comité dictaminador
- Archivo (2)



UNA INSTITUCIÓN ADVENTISTA

Facultad de Ciencias Empresariales

Ñaña, 21 de noviembre de 2018

Bachiller
Yanet Catusca Valle Mamani
Presente.-

De mi mayor consideración:

Reciba usted un cordial saludo de parte del Programa de Educación Superior a Distancia – PROESAD, de la Universidad Peruana Unión.

La finalidad de la misiva es para infórmele la aceptación de su solicitud presentada el 31 de octubre de 2018, referente a la autorización de la investigación "Factores que determinan la morosidad en los estudiantes de PROESAD, Lima, periodo 2013 – 2017"

Sin otro particular me despido. Dios la bendiga.

Fraternalmente,




Mg. Nestor Roger Apaza Apaza
Director de PROESAD

ANEXO B

Autorización del comité de Ética para el desarrollo de la investigación



Una Institución Adventista

Lima, Ñaña, 14 de Junio de 2019

Dr. Julio Rengifo Peña
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Peruana Unión
Presente

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y desear muchas bendiciones en las funciones que desempeña.

Mediante este documento tenemos a bien presentar al investigador **Yanet Catusca Valle Mamani de Araujo**, identificado con DNI N° 45419725 y a su asesor el **Mg. Iván Apaza Romero**, identificado con DNI N° 6407713, de la **Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria**, facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión sede Lima.

El Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales ha revisado el protocolo de investigación titulado: "**Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima - 2018**" presentado por la investigadora antes mencionada, y se resuelve **autorizar** el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados que será aplicado en (las facultades o áreas), que usted dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente al apoyo que pueda brindar a la investigadora, a fin de concluir satisfactoriamente este proceso, los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.

Atentamente,



Director EP Contabilidad (e)
Presidente
Comité de Ética para Investigación



Director EP Administración
Secretario
Comité de Ética para Investigación

CC:
Investigador

Validación de instrumento



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: cuestionario Factores de morosidad

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

- 1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 100 ___ 100
- 2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 100 ___ 100
- 3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 100 ___ 100
- 4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 100 ___ 100
- 5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 100 ___ 100
- 6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?
ninguna
- 7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?
ninguna.
- 8. Recomendaciones
Debe reducir el número de alternativas para que los encuestados marquen más rápido.

Fecha: 09/09/18

Validado por: [Signature]
Mg Juan Muñoz Pizar
Gracias!!!



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: ENCUESTA

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 X 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 X 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 X 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 X 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 X 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

NINGUNA.

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

NINGUNA.

8. Recomendaciones

por la amplitud y metodología, tener mucho
información a procesar y describir

Fecha: 06/09/2018

Validado por:

[Firma]
Mg. ROSEN C. APARICIO

Gracias!!!



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Questionario Factores de Morosidad.

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?
ninguna

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?
La número 2 del subro cultura financiera

8. Recomendaciones
Modificar el tratamiento al encuestado en cuanto a primera, segunda o tercera persona. Clarificar (ver correcciones).

Fecha: 06/09/2018.

Validado por: Dr. Marcos E. Flores González
Doctor en Gerencia.

Gracias!!!

Morosidad EE.FF

2014

Sección	Marzo		
	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %
Sección 1 - Lima	758402,66	200319,23	26%
Sección 2 - Ayacucho	116738,2	40212,85	34%
Sección 3 - Pucallpa	118943,61	38322,84	32%
Sección 4 - Huancayo	29932,49	12787,49	43%
Sección 5 - Cusco	177164,45	61986,88	35%
Sección 6 - Arequipa	80279,4	21357,94	27%
Sección 7 - Chiclayo	40836,05	14696,3	36%
Sección 8 - Trujillo	57212,2	18284,78	32%
Sección 9 - Tacna	124629,32	32661,56	26%
Sección 12 - Iquitos	35469,25	15985,01	45%
Sección 13 - Chimbote	0	0	0%
Sección 14 - Cajamarca	0	0	0%
Sección 15 - Piura	0	0	0%
	1539607,63	456614,88	30%

2015

Sección	Marzo	abril	mayo	junio	Julio
Sección 1 - Lima	28%	35%	38%	30%	15%
Sección 2 - Ayacucho	42%	39%	37%	23%	14%
Sección 3 - Pucallpa	17%	28%	32%	23%	13%
Sección 4 - Huancayo	64%	68%	65%	44%	37%
Sección 5 - Cusco	23%	25%	28%	22%	12%
Sección 6 - Arequipa	50%	37%	41%	29%	18%
Sección 7 - Chiclayo	44%	44%	42%	35%	25%
Sección 8 - Trujillo	45%	51%	47%	39%	27%
Sección 9 - Tacna	29%	35%	37%	27%	16%
Sección 12 - Iquitos	37%	39%	41%	33%	26%
Sección 13 - Chimbote	49%	48%	43%	33%	12%
Sección 14 - Cajamarca	36%	36%	33%	20%	18%
Sección 15 - Piura	60%	55%	40%	25%	15%

2016

Sección	Marzo			Abril			Mayo			Junio			Julio		
	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %
Sección 1 - Lima	917139,67	238981,72	26%	1172169,63	363757,74	31%	1473538,83	522271,27	35%	1502626,69	421451,22	28%	1723615,14	275419,62	16%
Sección 2 - Ayacucho	75659,1	38030,53	50%	102648,2	45598,24	44%	134060,31	57736,41	43%	137711,97	45397,98	33%	169775,53	33132,69	20%
Sección 3 - Pucallpa	148422	65451,37	44%	192562,77	74140,67	39%	243327,75	93366,72	38%	248745,54	76194,08	31%	266763,8	52735,33	20%
Sección 4 - Huancayo	71246,5	52934,9	74%	97767,62	68686,33	70%	124747,35	83333,29	67%	128498,48	75179,15	59%	130724,93	67706,32	52%
Sección 5 - Cusco	299219,65	107377,58	36%	382195,7	120609,62	32%	474013,17	154204,98	33%	482634,95	116455,93	24%	500612,2	90075,36	18%
Sección 6 - Arequipa	75798,2	29897,57	39%	100803,42	33203,33	33%	140065,08	49797,26	36%	141949,98	36766,49	26%	151732,13	30926,77	20%
Sección 7 - Chiclayo	70031,71	50021,92	71%	94692,44	63430,05	67%	122246,97	82799,58	68%	124588	74574,14	60%	129466,52	66441,19	51%
Sección 8 - Trujillo	78682,5	19447,83	25%	101017,78	33243,83	33%	127392,91	47914,32	38%	129636,43	41816,02	32%	136195,08	35443,55	26%
Sección 9 - Tacna	140545,2	59249,38	42%	187363,25	65613,67	35%	231227,79	90463,56	39%	235427,55	72103,75	31%	240903,23	54227,67	23%
Sección 12 - Iquitos	64413,1	24864,03	39%	82776,26	32927,53	40%	102494,02	41001,17	40%	103677,44	34632,75	33%	105860,84	26777,6	25%
Sección 13 - Chimbote	27900	18325,31	66%	38813,2	25483,51	66%	49963,01	33573,32	67%	50936,93	29924,24	59%	51852,69	27782	54%
Sección 14 - Cajamarca	20719,1	7147,58	34%	28121,47	11401,35	41%	35696,61	14513,54	41%	36151,25	12376,9	34%	37003,6	11316	31%
Sección 15 - Piura	29640	17728,09	60%	41026,52	23265,61	57%	50777,37	26218,92	52%	51546,75	23430,75	45%	52666,96	19532,72	37%
	2019416,73	729452,81	36%	2621958,26	961361,48	37%	3309551,17	1297194,34	39%	3374131,96	1060303,4	31%	3698172,65	791516,82	21%

2017

Sección	Marzo			Abril			Mayo			Junio			Julio		
	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %	Ingreso	Saldo Actual	Morosidad %
Sección 1 - Lima	951697,61	230608,26	24%	1236948,09	385503,76	31%	1546337,34	521201,92	34%	1566611,3	437300,91	28%	1877882,66	304421,93	16%
Sección 2 - Ayacucho	97185,47	24040,36	25%	124441,61	37904,77	30%	152425,36	47619,12	31%	154302,63	35296,14	23%	169673,74	26640,74	16%
Sección 3 - Pucallpa	158269,43	39810,76	25%	215919,56	70232,24	33%	270631,91	92019,09	34%	284097,42	69779,53	25%	324324,9	52030,9	16%
Sección 4 - Huancayo	85183	52965,57	61%	118932,07	77691,96	65%	152971,06	95984,21	63%	156525,78	86328,18	55%	163842,85	84772,78	52%
Sección 5 - Cusco	269650	47993,23	18%	345992,76	90554,64	26%	415269,27	119524,08	29%	420680,26	95130,64	23%	453640,61	76342,01	17%
Sección 6 - Arequipa	96300,8	21816,18	23%	126059,41	36577,47	29%	155745,05	50182,13	32%	158346,94	39410,29	25%	166113,44	35121,79	21%
Sección 7 - Chiclayo	79607,3	43426,76	55%	107828,63	56520,95	52%	131099,07	64252,73	49%	131418,83	52250,44	40%	139847,23	43593,37	31%
Sección 8 - Trujillo	54364,45	15973,23	29%	74342,3	26385,02	35%	94219,32	35545,05	38%	94539,97	30793,87	33%	101535,85	18471,21	18%
Sección 9 - Tarma	126129,9	26163,3	21%	163358,19	48088,81	29%	203750,84	69622,62	34%	206470,07	55284,48	27%	223668,58	36743,39	16%
Sección 12 - Iquitos	101539,48	26209,83	26%	137184,69	38536,12	28%	171157,91	53123,1	31%	173995,78	41810,21	24%	183870,61	29593,33	16%
Sección 13 - Chimbote	54910	38491,92	70%	75165,36	49035,48	65%	91635,36	57284,38	63%	91635,36	50868,43	56%	98127,66	39264,92	40%
Sección 14 - Cajamarca	22168,2	2995,17	14%	36155,22	7158,14	20%	40945,93	8603,78	21%	42621,55	4269,64	10%	46746,07	1773,13	4%
Sección 15 - Piura	34768	17722,3	52%	47343,86	27630,1	58%	58363,86	33820,51	58%	58945,8	31652,93	54%	59900,8	27259,56	46%
	2132273,64	588216,87	28%	2809671,75	951819,48	34%	3484552,28	1248782,72	36%	3540191,69	1030175,69	29%	4009175	776029,06	19%