

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Factores socio económicos que se relacionan con la morosidad
en tiempos de pandemia de los usuarios de la IEA Edén de la
ciudad de Juliaca - 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Kriss Belen Añamuro Díaz,
Leidy Rosmy Callasaca Chambi,
Janith Luque Quinto

Asesor:

Mg. Victor Yujra Sucaticona

Juliaca, diciembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

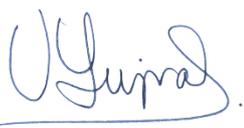
Victor Yujra Sucaticona, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“FACTORES SOCIO ECONÓMICOS QUE SE RELACIONAN CON LA MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LOS USUARIOS DE LA IEA EDÉN DE LA CIUDAD DE JULIACA – 2020”** constituye la memoria que presenta las Bachilleres **Kriss Belen Añamuro Díaz, Leidy Rosmy Callasaca Chambi y Janith Luque Quinto** para obtener el 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 declaración en Juliaca, a los 20 días del mes de diciembre del año 2021.



Mg, Victor Yujra Sucaticona
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 16 día(s) del mes de diciembre del año 2021, siendo las 12:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Yasmany Said Lupaca Chata el (la) secretario(a): Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés y los demás miembros: Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara y el (la) asesor(a) Mg. Victor Yujra Sucaticona

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Factores socio económicos que se relacionan con la morosidad en tiempos de Pandemia de los usuarios de la IEA Edén de la ciudad de Juliaca - 2020

del(los) bachiller/es: a) Añamuro Diaz Kriss Belen
 b) Lugue Quinto Janith
 c) Callasaca Chambi Leidy Rosmy

conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Añamuro Diaz Kriss Belen

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): Lugue Quinto Janith

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c): Callasaca Chambi Leidy Rosmy

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

_____ Presidente/a	 _____ Secretario/a	
_____ Asesor/a	_____ Miembro	_____ Miembro
_____ Bachiller (a)	_____ Bachiller (b)	_____ Bachiller (c)

Factores socio económicos que se relacionan con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios de la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020

Socio-economic factors that are related to delinquency in times of pandemic of users of the IEA Eden of the city of Juliaca-2020

Añamuro Díaz Kriss Belen,¹ Callasaca Chambi Leidy Rosmy,² Luque Quinto Janith³

Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú

Resumen

En una coyuntura de pandemia como se está pasando a nivel internacional, nacional, el sector educativo se tuvo que adecuar a dictar las clases de forma virtual. Alineándose a las normas dictadas por el gobierno, por ende, la liquidez de los centros educativos bajó proporcionalmente. La presente investigación tiene como objetivo determinar si los factores socio económicos tiene relación con la morosidad de las cuotas académicas de los padres de familia en tiempos de pandemia en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020, el tipo de investigación que se aplico es cuantitativo – correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, la técnica utilizada fue del cuestionario con una encuesta de 21 ítems, con una muestra no probabilística de 70 padres de familia del primero al sexto grado de primaria con una muestra estratificada donde se llegó a trabajar por estrato de diferentes grados. Los resultados nos muestran el valor de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman $Rho = 0.799$, con una significancia bilateral de 0.000. Asimismo, se da a entender que existe una relación moderada entre las variables factores socioeconómicos y la morosidad en los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020. Lo cual nos indica que a mejor factor social económico se obtendrá menos morosidad.

Palabras clave: Factores económicos, Factores sociales, Morosidad, Proceso crediticio.

¹ Autor de correspondencia: ¹Kriss Belen Añamuro Diaz, ²Leidy Rosmy Callasaca Chambi, ³ Janith Luque Quinto
Km. 6 , Carretera Arequipa , Juliaca
Tel.: ¹979039942, ²951969608, ³952960606
E-mail: ¹kriss.añamuro@upeu.edu.pe, ²leidy.callasaca@upeu.edu.pe, ³janith.luque@upeu.edu.pe

Abstract

In a situation of pandemic such as is happening at the international and national level, the educational sector had to adapt to teach classes virtually. Aligning with the norms dictated by the government, therefore, the liquidity of the educational centers fell proportionally. The objective of this research is to determine if the socio-economic factors are related to the delinquency of the academic fees of parents in times of pandemic at the IEA Eden in the city of Juliaca-2020, the type of research that was applied is quantitative - correlational, with a non-experimental cross-sectional design, the technique used was the questionnaire with a survey of 21 items, with a non-probabilistic sample of 70 parents from the first to the sixth grade of primary school with a stratified sample where it was reached to work by stratum of different degrees. The results show us the correlation coefficient value of the Spearman Rho test $Rho = 0.799$, with a two-sided significance of 0.000. Likewise, it is implied that there is a moderate relationship between the variables socioeconomic factors and delinquency in users in the IEA Edén of the city of Juliaca-2020. Which indicates that the better the social economic factor, the less delinquency will be obtained.

Keywords: *Credit process, Delinquency, Economic factors, Social factors.*

Introducción

A nivel mundial se sufre una pandemia producida por una cepa mutante que desató pánico y alarma en la población por el aumento de contagios y muertes, es por ello que la Organización Mundial de la Salud el 30 de enero del 2020 declaró al Coronavirus Covid-19 una emergencia de salud pública de preocupación internacional (OMS, 2020), esto ha generado una crisis en todos los sectores económicos que conllevó a la obligación de recurrir a un confinamiento para contrarrestar el Covid-19 y su propagación. Ante esta situación los gobiernos e instituciones tomaron medidas alternas generando desequilibrios financieros desempleos y despidos laborales.

Uno de los factores más afectados fue el factor socio-económico estos se manifiestan en los ingresos económicos ya que tiene el objetivo de sostener su propia vida y la de su familia cubriendo sus necesidades básicas y permitiendo la tranquilidad material y espiritual que es fundamental para la subsistencia del ser humano (Pérez, 2020). Por su parte Dongo (2009) enfatiza que estos factores sociales son diferentes de una sociedad a otra y están relacionados a las tradiciones culturales y educativas. Bernal y Edquen (2017) sostiene en su investigación que la relación que guarda los factores socioeconómicos es de 59.4% con la variable morosidad, de la misma manera los factores económicos tienen una relación de 60.2% con la morosidad, así mismo el factor social y la morosidad en un 54.4%, y por último el factor cultural y la morosidad tienen una relación de 53.5%. Se puede observar que el factor económico es el más relacionado con la morosidad.

Como consecuencia de la pandemia, existen 41 millones de personas desocupadas en América Latina según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020). En noviembre del 2020 el Instituto Nacional de Estadística e Informática señala que la tasa de desempleo paso

de 3.5% en el 2019 a 9.6% en el 2020 en el tercer trimestre del año, dando lugar a los retrasos en el pago de sus deudas, así mismo aquejando la economía de las familias (INEI, 2020).

Respecto a la economía es aquella ciencia que se encarga de ver como la sociedad planifica con el fin de ver la producción, las existencias y el suministro en un determinado tiempo (Arrizabalo, 2012). Si bien es cierto que la enseñanza más reconocida y considerable es la economía que también se relaciona con la riqueza recaudadora, tanto interno como externo asimismo la adecuada disposición de los bienes y servicios en todo el país.

Cuando el deudor no cumple con sus obligaciones legales según el contrato de su deuda se llama morosidad, por ejemplo, no efectuó el pago programado o ha quebrantado un convenio del contrato de deuda. Pedrosa (2016) sostiene que la morosidad se refiere a una persona natural o jurídica que no llega a cumplir con sus pagos de manera regular. Por lo tanto, no se puede manifestar que cualquier sujeto que se oponga a sus obligaciones es moroso. También Brachfield (2013) manifiesta que se considera moroso a una persona que tiene retraso por más de tres meses hacia la institución sin poder realizar el pago de los montos acordados.

La morosidad aumentó de 3.38% a 3.62% de febrero a abril, la cual es mayor a la morosidad promedio del 2019 que estuvo en promedio de 3.48%, sin embargo, se puede señalar que este incremento es bajo inclusive en los meses de mayo y junio se redujo a 3.34 y 3.38% respectivamente. Esto relacionado a la cartera de crédito vencida y la de cobranza judicial. (IPE, 2020).

Mamani y Quilla (2019) en su investigación titulada "factores socioeconómicos y la morosidad la cual fue desarrolla en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito, indica que la actividad económica que mayor morosidad presentan son comercio y producción con el 21.9% y 63.5% respectivamente. Por otro lado, los socios que presentan morosidad relacionado al tiempo de experiencia en el manejo de créditos encontraron que el 64.6% son los socios en experiencia mayor a un año. Y el 50% de socios morosos señalan que el financiamiento

obtenido fue destinado al rubro otros que no están relacionados a pago de deudas, capital de trabajo u activo fijo.

Berrazueta y Escobar (2012) desarrollan una investigación sobre un plan de riesgo crediticio con el objetivo de minimizar la morosidad e incobrabilidad de préstamos, para ello presentar mejoras en políticas de resguardo financiero. Utilizando el método descriptivo, analítico, y como técnica la observación y la encuesta. Como resultados de la investigación presentan que los riesgos crediticios son realizados aceptablemente, y mediante la identificación, evaluación y control se puede minimizar los efectos de los riesgos, para ello mediante políticas rígidas para los créditos evaluando el riesgo crediticio, dando seguimiento a la cartera de créditos, verificar el destino de los créditos, haciendo análisis y predicción.

Chavarín (2015) en su investigación sobre la morosidad de créditos y la rentabilidad en la banca comercial en México, desarrolló un análisis de 42 bancos comerciales, durante el periodo 2007-2013, llegando a concluir que la morosidad de los prestatarios, es una variable que incide negativa y significativamente en la rentabilidad de los bancos. Es por ello que los bancos realizan evaluaciones muy rigurosas y desembolsan préstamos o créditos selectivamente, con la finalidad de limitar lo más posible que el índice de morosidad aumente y perjudique su rentabilidad.

Muchos usuarios cuentan con problemas de morosidad de los cuales el factor económico como el nivel de ingreso es uno de los principales motivos que afecta a los padres y a su vez a la institución. De esta manera la presente investigación ayudara a la institución y al área financiera, puesto que proporcionara datos relevantes acerca de los factores socio económico. Por ello un proyecto de gestión de morosidad ayudará a desarrollar la rentabilidad de la institución, asimismo, es fundamental el rol de los clientes alrededor del cual gira las cuotas, por ello es primordial que los usuarios reciban un nivel de adiestramiento básico sobre su capacidad de endeudamiento y beneficios que reciben al pagar al contado, la institución se

beneficiará ya que implica conocer el tiempo que demora en solventar los ingresos, también identificar las temporadas de disminución y aumento de ingresos de la institución.

Es por eso que la presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación de los factores con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020. La IEA Edén tiene como finalidad conformar alumnos profesionales con idea propia y una perspectiva empresarial en el trayecto de sus vidas, sin embargo, en el 2020 en medio de la pandemia se ha creído una crisis dificultando así a la institución a poder recaudar las mensualidades, convirtiendo a nuestros clientes en morosos, a pesar de los incentivos para reducir la morosidad ya que esto afecta directamente a la liquidez del colegio.

Metodología

Diseño de investigación

La presente investigación es desarrollada en el marco del diseño no experimental dado que no se ha manipulado ninguna de las variables de estudio como son los factores socioeconómicos y la morosidad. De acuerdo a Hernandez et al. (2019) señala que un diseño no experimental solo podemos observar las variables no modificamos no hacemos experimento, solo analizamos las variables.

Asimismo, es de diseño transversal porque los datos se recogieron en un solo momento utilizando para ello la encuesta. Se dice transversal porque los datos fueron recopilados en un periodo de tiempo único una sola vez sobre una población o muestra (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2019).

También esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo en el cual se recopila datos cuantificables, Angulo (2016) en este enfoque se utiliza la recolección midiendo con base numérica y análisis de datos estadísticos. Asimismo, el tipo de investigación es correlacional

porque se busca relacionar los factores socioeconómicos y la morosidad. Para Cancela y Cea (2010) la investigación correlacional es descubrir o aclarar las relaciones que existen entre variables, mediante el uso de los coeficientes de correlación.

Muestra/participantes

La población es de la institución educativa de 82 padres de familia, asimismo para la muestra se tomó a 70 padres de familia siendo un muestreo no probabilístico estratificado. Para Otzen y Manterola (2017) este tipo de muestreo permite seleccionar aquella muestra conveniente, accesible y próximo de los sujetos para el investigador, ya que la recolección de los datos no va a depender de la probabilística sino de acuerdo a las causas relacionadas con la investigación por ende se tomó una muestra estratificada por el cual se determinó por estratos nuestra muestra para sí poder aplicar la encuesta en nuestra investigación. Pino (2018), indica que el muestreo no probabilístico es conocido también como dirigidos y es un procedimiento de selección informal.

Para la selección de la muestra de la presente investigación se estableció los siguientes criterios :

a. Criterios de inclusión:

- Por factibilidad de la institución se desarrollará con los padres de familia de primero a sexto grado del nivel primario.
- Padres de familia cuyos hijos tienen deudas en las pensiones de enseñanza.
- Responsables financieros que sean padres de familia

b. Criterios de exclusión

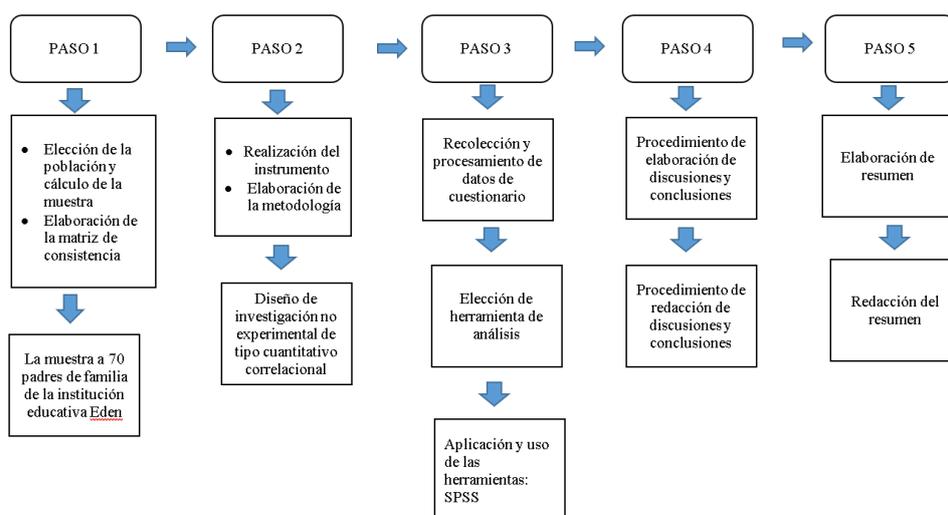
- Por recomendación de la administración se excluirá al nivel inicial.
- Responsables financieros que son tutores, tíos, abuelos, etc.
- Padres sin deuda en las pensiones de enseñanza.

Instrumento

El instrumento de estudio utilizado fue del cuestionario sobre factores socioeconómicos y morosidad adaptado de Bernal y Edquen (2017) de su tesis “Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016”, la cual ha sido validada por el método de juicio de expertos, por especialistas del área (Anexo 1).

Para Hernández y Mendoza (2018) el cuestionario es un conjunto de preguntas variadas, las cuales han sido preparadas sistemáticamente sobre las variables de estudio y que pueden ser aplicadas de diversas formas.

Figura 1. Pasos de la investigación



(Fuente: Elaboración propia)

Paso 1. Elección de la población, previa conversación con el director de la Institución para explicarle sobre la investigación el cual consta de un cuestionario virtual en Google forms a los padres de familia quien acepto gustosamente con una carta de autorización para el desarrollo de la investigación. Para el cálculo de la muestra se tomó la muestra no probabilística estratificada este consta de 70 padres de familia del primero al sexto grado de primaria.

Paso 2. Instrumento de investigación, se utilizó el cuestionario de encuesta a escala de Likert, el contenido está compuesto por dos variables factores socioeconómicos con dos dimensiones y morosidad con dos dimensiones para llegar al objetivo principal se midió la correlación entre ambas variables. Previamente se validó el instrumento mediante juicio de expertos.

Paso 3. Recolección y procesamiento de datos: Para la recolección de datos utilizamos las plataformas digitales como el Google forms aplicando los criterios de exclusión e inclusión a los 70 padres de familia con la debida autorización del director de la Institución. Para él envío del cuestionario se realizó primeramente a los tutores de cada grado, quienes distribuyeron a sus padres de familia mediante la aplicación WhatsApp, donde se contó con la ayuda de los padres de familia para culminar satisfactoriamente con el desarrollo del cuestionario concretando al 100% la cantidad de la población. el proceso duro alrededor de dos meses.

Paso 4. Validación de análisis de datos, se aplicó la correlación de Pearson y su nivel de significancia midiendo el coeficiente de correlación de acuerdo de los objetivos planteados en nuestra investigación se procesó los datos obtenidos en Excel para luego colocarlos en el SPSS para, asimismo se realizó la correcta interpretación de cada resultado cada tabla obtenida del programa estadístico.

Paso 5. Se determinó las discusiones con cada autor que nos ayude a poder defender y discutir con nuestra investigación y darle el respaldo respectivo, seguidamente se elaboró las conclusiones de nuestra investigación después de un análisis exhaustivo del objetivo general como específico

Paso 6. Para finalizar elaboramos el resumen donde colocamos el propósito de nuestra investigación, una breve explicación de la metodología indicando el método, diseño entre otros de ahí se llegó a colocar los respectivos resultados del objetivo general como las conclusiones de dicho objetivo.

Resultados

Tabla 1

Grado de correlación entre los factores socioeconómicos y la morosidad en los usuarios de la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020

			Factores socioeconómicos	Morosidad
Rho de Spearman	Factores socioeconómicos	Coefficiente de correlación	1,000	,799*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,799*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. La tabla 1, nos muestra el valor de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman $Rho = 0.799$, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 que es menor a 0.05. Lo que significa que existe una relación moderada entre las variables factores socioeconómicos y la morosidad en los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020. Dando a conocer que los factores socio económicos prevalencia en los padres de familia de dicha institución para así poder entender los motivos por los cuales pasan y llegan a ser morosos.

Tabla 2

Grado de correlación entre el factor social y la morosidad en los usuarios de la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020

			Factor social	Morosidad
Rho de Spearman	Factor social	Coefficiente de correlación	1,000	,658*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,658*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. La tabla 2, nos muestra se muestra el valor de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman $Rho = 0.658$, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 que es menor a 0.05. Lo cual, nos indica que existe una relación moderada entre la dimensión factor social y la morosidad en los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020. Los factores sociales en la actualidad tienen preponderancia en el nivel social que tiene cada usuario para poder afrontar sus deudas a corto y largo plazo por ende se entiende que el factor social tiene una relevancia significativa.

Tabla 3

Grado de correlación entre el factor económico y la morosidad en los usuarios de la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020

			Factor económico	Morosidad
Rho de Spearman	Factor económico	Coeficiente de correlación	1,000	,798
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,798	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Nota. En la tabla 3, se muestra el valor de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman $Rho = 0.798$, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 que es menor a 0.005. Lo cual, nos indica que existe una relación moderada entre la dimensión factor económico y la morosidad en los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020. Los factores económicos predominan en la capacidad de pago que tiene cada padre de familia para poder saber el motivo por el cual son morosos y tienen deudas con la institución así mismo, también se da a conocer los motivos por el cual ellos están pasando y la falta de incapacidad de pago.

Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación en el cual se pudo determinar que los factores socio económicos están relacionados a la morosidad de los padres de familia con un coeficiente de correlación $Rho= 0.799$, y la relación del factor social y la morosidad $Rho=0.658$, asimismo la relación que se determinó entre el factor económico y la morosidad $Rho=0.798$, siendo el factor económico el que más relación muestra con la morosidad de los padres de familia de dicha institución, por otra parte en la investigación de Bernal y Edquen (2017) quienes determinaron resultados en su investigación relacionada a los factores socio-económicos y la morosidad en clientes de un colegio de la ciudad de Tarapoto en la Región San Martín, cuyo resultado fue que el factor económico tienen una relación $R=0.602$ con la morosidad. Por otra parte, el factor social muestra una relación $R=0.544$ con la morosidad y el factor cultural muestra una relación $R=0.535$ con la morosidad. Y finalmente determinó que los factores presentan una relación $R=0.594$ con la morosidad. La cual se determinó que el factor económico tiene mayor relación con la morosidad que el factor social. Analizando ambos resultados muchos usuarios son morosos porque no efectúan un presupuesto de sus ingresos y egresos dejando a lado las responsabilidades de los servicios educativos. También mencionar que gracias al aislamiento y las medidas dadas por el gobierno peruano declarando cuarentena absoluta, ocasiono que muchos usuarios tengan pocos ingresos, desempleos sin saber cómo sustentar su hogar por ende tienden a endeudarse más.

Por otra parte en la investigación de Cossio (2018) en su investigación “Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana, 2015” en dicha investigación determinaron que el índice de morosidad es baja en el cual los varones presentan morosidad son el 58.23% y las mujeres que presentan morosidad son el 41.77% y la relación que muestra la carga familiar con la variable morosidad es una

relación $r=0.73$. Llegamos a la siguiente conclusión que la carga familiar, influye en la morosidad de los estudiantes a más hijos más deuda académica.

Por otro lado Guevara (2020) en su investigación “Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la Financiera Edpyme Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018”, encontró que el nivel de ingresos que corresponde a los factores económicos está relacionado en un 81% con el nivel de morosidad, el nivel de instrucción que corresponde a los factores sociales está relacionado con la morosidad en un 76% y determinaron finalmente que los factores económicos, sociales y culturales influyen en la morosidad, observando los resultados de la presente investigación encontramos que el factor social y económico están relacionados con la morosidad, con lo cual se puede señalar que las empresas deben de observar los factores socioeconómicos para disminuir la morosidad de los clientes.

Conclusión

Respecto al objetivo general se ha determinado que existe una correlación $Rho=0.799$ ($sig.=0.000$), señalando que existe una correlación moderada entre los factores socioeconómicos y la morosidad, asimismo se ha determinado que el factor que más relacionado está con la morosidad es el factor económico de los clientes de la institución educativa.

Respecto al objetivo específico sobre determinar la relación entre el factor social y la morosidad se ha determinado una relación $Rho=0.658$ ($sig.=0.000$) encontrando que las variables se relacionan de forma moderada, por ello se puede señalar que el factor social es una de las variables que se pueden mejorar desde la empresa o institución para disminuir la morosidad de los clientes.

Finalmente, el objetivo específico sobre determinar la relación entre el factor económico y la morosidad, se ha determinado una relación $Rho=0.798$ ($sig.=0.000$), con lo que se demuestra que el factor económico es el que más se relaciona con la morosidad y por lo tanto es necesario que la institución o empresa pueda encontrar formas de ayudar a mejorar el factor económico de los clientes o usuarios de la empresa o institución para ayudar a disminuir la morosidad dentro de la institución.

Agradecimiento

A la Universidad Peruana Unión, a la Institución Educativa Adventista Edén por permitir la presente investigación, a los docentes dictaminadores por sus observaciones para la mejora de la presente investigación y al asesor Mg. Victor Yujra Sucaticona por su guía.

Bibliografía

- Angulo, E. (2016). *Metodología cuantitativa*. Obtenido de Eumed.net Enciclopedia Virtual: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Arrizabalo, J. (2012). *El imperialismo, los límites del capitalismo y la crisis actual como encrucijada histórica*. Madrid: Editorial Complutense.
- Bernal, W., & Edquen, D. (2017). *Factores socio - economicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del colegio Simon Bolivar Tarapoto, San Martín 2016*. Tarapoto, San Martín: (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.
- Berrazueta, S. A., & Escobar, B. E. (2012). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito "educadores de Cotopaxi" Cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga, Ecuador.
- Brachfield, P. (2013). *Analisis del moroso profesional*. España: Profit.
- Cancela, R., & Cea, N. (2010). *Metodología de la investigación educativa Investigación ex post facto*. Madrid.
- Chavarin, R. (2015). "Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México". *Revista mexicana de economía y finanzas*, 10(1), 1-13. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073
- Cossio, R. E. (2018). *Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana, 2015*. (Tesis de grado). Universidad San Pedro. Sullana, Perú.
- Dongo, A. (2009). Significado de los factores sociales y culturales en el desarrollo cognitivo. *Revista de Investigación en Psicología*, 12(2), 227-237. doi:<https://doi.org/10.15381/rinvp.v12i2.3767>
- Guevara, A. (2020). Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la Financiera Edpyme Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018. *Universidad Señor de Sipan*, 34-54.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw - Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2019). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw - Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- INEI. (2020). *Población ocupada del país se redujo 17,1% en el tercer trimestre del 2020*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-del-pais-se-redujo-171-en-el-tercer-trimestre-del-2020-12493/>

- IPE. (2020). *Liquidez para la Recuperación*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/liquidez-para-la-recuperacion-creditos/>
- Mamani, L. A., & Quilla, Y. P. (2019). *Factores socioeconómicos y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bitcoin - Perú Ltda. Agencia Huancané durante el año del 2019*. (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Puno, Perú.
- OIT. (2020). *América Latina es la región con más empleos perdidos por cuenta de la pandemia*. Obtenido de <https://www.france24.com/es/20200701-oit-latinoamerica-desempleo-economia-pandemia-covid19>
- OMS. (11 de Marzo de 2020). *OPS/OMS*. Obtenido de La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pedrosa, J. (16 de Enero de 2016). *Economipedia* . Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html#:~:text=La%20morosidad%20es%20aquella%20pr%C3%A1ctica,de%20una%20persona%20u%20organizaci%C3%B3n.>
- Pérez, J. (2020). *Definición de socioeconómico*. Obtenido de <https://definicion.de/socioeconomico/>
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

ANEXO N° 1

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA I.E.A. EDÉN DE LA CIUDAD DE JULIACA, DEPARTAMENTO DE PUNO.

HACE CONSTAR:

Que los bachilleres Kriss Belen Añamuro Díaz, identificado con DNI N° 71584924, Leidy Rosmy Callasaca Chambi, identificado con DNI N° 73699198 y Janith Luque Quinto, identificado con DNI N° 70236065 egresados de la Universidad Peruana Unión de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, tienen la aceptación y autorización respectiva para la ejecución de la investigación titulada **“Factores socio económicos que se relacionan con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios de la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020”**.

Se expide el presente documento, a pedido de los interesados para los fines que crean conveniente.

Juliaca 21 de Octubre de 2020

 
Lic. Lemidas Córdova Vargas
DIRECTOR

ANEXO N°2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Diseño de investigación
¿Cómo se relaciona los factores con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020?	Determinar la relación de los factores con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020	Los factores se relacionan significativamente con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020	Factores Socio - Económico Dimensiones · Factor Social · Factor Económico	No experimental Nivel de investigación Descriptivo correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	Tipo de investigación
a) ¿Cómo se relaciona el factor social con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Eden de la ciudad de Juliaca-2020?	a) Identificar la relación del factor Social con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Eden de la ciudad de Juliaca-2020	a) El factor social se relaciona significativamente con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020	Morosidad Dimensiones · Procesos crediticios	Cuantitativo Población Los 82 padres de familia de la institución
b) ¿Cómo se relaciona el factor económico con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Eden de la ciudad de Juliaca-2020?	b) Demostrar la relación de los factores económicos con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020	b) El factor económico se relaciona significativamente con la morosidad en tiempos de pandemia de los usuarios en la IEA Edén de la ciudad de Juliaca-2020	· Política de morosidad	Muestra 70 padres (No probabilístico) Técnicas Encuesta Instrumentos Cuestionario

ANEXO N° 3

REVALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FACTORES SOCIO ECONOMICOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responda a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

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

2. ¿Considera usted 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 usted que la cantidad de ítems 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 usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

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

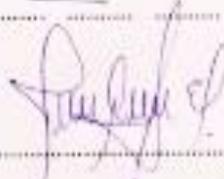
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

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

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 24-11-2020

Firma: 

Validado por: JUAN CARLOS GONZALEZ M

Grado Académico: CONTADOR PÚBLICO

Institución: UPRU

Ciudad/País: JULIACA

HOJA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
FACTORES SOCIO-ECONOMICOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

2. ¿Considera usted 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 usted que la cantidad de ítems 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 usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 (100)

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 28-11-2020

Firma:

Validado por: Noé Coda J.

Grado Académico:

Magister

Institución: UPEU

Ciudad/Pais:

Juliana

HOJA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

MOROSIDAD

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responda a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted 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 usted que la cantidad de ítems 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 usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 28-11-2020

Firma:

Validado por: Noé Ceila J

Grado Académico:

Magister

Institución: UPEU

Ciudad/País:

Tubiza

HOJA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

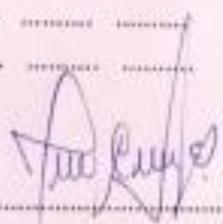
MOROSIDAD

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responda a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted 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 usted que la cantidad de ítems 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 usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 24-11-2020

Firma: 

Validado por: JUAN CARLOS FERRERA M.

Grado Académico: CONTADOR PÚBLICO

Institución: UPEU

Ciudad/País: JULIACA