

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**FACTORES SOCIOECONOMICOS RELACIONADOS A LA
MOROSIDAD DE LOS CREDITOS AGRICOLAS EN LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO “HUANCAYO S.A.”
AGENCIA PUERTO BERMÚDEZ – OXAPAMPA**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ELABORADO POR:

DANIEL YUNG PACAYA QUISPE

TINGO MARÍA, PERÚ

2021



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 004-2021-EPA- FCEA-UNAS
REUNIÓN VIRTUAL

Siendo las 10:00 horas del día martes 17 de agosto de 2021, se reúnen mediante videoconferencia a través de la plataforma Microsoft Teams, los miembros del jurado calificador de tesis designados mediante Resolución Nro. 249-2019-D-FCEA, por lo que se autoriza la ejecución de la tesis con Resolución N° 412/2019-D-FCEA. Mediante estos documentos se acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos; por cuanto, el jurado procede a dar inicio a la sustentación de tesis para optar el título de Licenciado en Administración, titulada:

FACTORES SOCIOECONÓMICOS RELACIONADOS A LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS AGRÍCOLAS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO "HUANCAYO S.A." AGENCIA PUERTO BERMÚDEZ – OXAPAMPA.

Presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **PACAYA QUISPE, Daniel Yung**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor en concordancia con el Art. 48 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; se procedió a la respectiva calificación en conformidad con el Art. 53 del mismo reglamento. Siendo el resultado siguiente:

APROBADO POR: UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 11:30 horas, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 17 de agosto de 2021.

Mag. Juan Paz Soldán Chávez
Presidente del Jurado

Mag. Walter Mucha Huamán
Miembro

Mag. Carlos Silva Ríos
Miembro



Mag. César Huamán Ramírez
Asesor

Nota:

Excelente: 19,20
Muy Bueno: 16, 17 y 18
Bueno: 13, 14 y 15
Regular: 11,12
Malo: 0, 10



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
(RIDUNAS)

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 233 - 2022 - CP-RIDUNAS

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación	
-------	---	--------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
FACTORES SOCIOECONOMICOS RELACIONADOS A LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS AGRICOLAS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO “HUANCAYO S.A.” AGENCIA PUERTO BERMÚDEZ – OXAPAMPA	DANIEL YUNG PACAYA QUISPE	17% Diecisiete

Tingo María, 29 de noviembre de 2022


Mg. Ing. García Villegas, Christian
Coordinador del Repositorio Institucional
Digital (RIDUNAS)

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Escuela Profesional : Administración

Título de tesis : “Factores socioeconómicos relacionados a la morosidad de los créditos agrícolas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa.”

Autor : Daniel Yung Pacaya Quispe

Asesor : Cesar A. Huamán Ramírez

Programa de investigación : 01 Desarrollo Económico

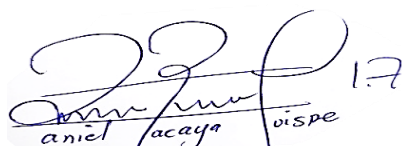
Línea(s) de investigación(s) : 01.3: Finanzas

Lugar de ejecución : Distrito de Puerto Bermúdez – Provincia de Oxapampa; Región de Cerro de Pasco

Duración: Inicio : de julio 2019 a octubre 2019

Financiamiento:

FEDU	:	-.-
Propio	:	S/. 4,400.00
Otros	:	-.-



.....

Bach. Daniel Yung Pacaya Quispe

Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Msc. Cesar A. Huamán Ramírez
ASESOR

DEDICATORIA

A mis padres Aquiles Pacaya y Carmen Quispe, quienes en la etapa universitaria me han apoyado en lo moral y económico, que con sus consejos no permitieron que abandone esta linda carrera, con sus valores enseñados hicieron de mí, la persona que siempre anhelaron. A mi hija Anel Del Carmen Pacaya. Quien me ha enseñado no rendirme fácilmente con los obstáculos de la vida, y que el camino correcto es la mejor opción para salir adelante

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional Agraria de la Selva; fuente de mi desarrollo personal y profesional por dotarme de sabiduría para desenvolverme profesionalmente.
- A mis apreciados docentes de la escuela profesional de administración, que me transmitieron sus conocimientos y contribuyeron en mi formación profesional.
- Al Mag. Cesar Huamán Ramírez, asesor de mi trabajo de investigación por su apoyo y constante motivación; que me oriento en el planteamiento y ejecución conduciéndome en este proceso de obtención del título profesional.
- A todos mis compañeros de promoción y aulas por haber compartido experiencias y momentos de amistad y esmero para obtener lo más preciado para afrontar la vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. BASES TEORICAS	4
1.2.1 Morosidad	4
1.2.2 El crédito en la caja municipal	6
1.2.3 El sistema crediticio de las cajas de ahorro y crédito en el Perú.....	7
1.2.4 Morosidad	10
1.2.5 Factores que deterioran el crédito.	10
1.2.6 Riesgo de crédito.....	11
1.2.7 Cartera de créditos	11
1.2.8 El ambiente social	12
1.2.9 Desarrollo y crecimiento económico	13
1.3 Definición de términos	14
CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES	16
2.1. Hipótesis general	16
2.2 Hipótesis específicas.....	16
2.2.1 Hipótesis específica 01.....	16
2.2.2 Hipótesis específica 02.....	16
2.3 Matriz de consistencia	17
2.4 Operacionalización de variables	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
3.1. Tipo de investigación.....	19
3.2. Diseño de la investigación	20
3.3. Población y muestra.....	21
3.3.1 Población.....	21
3.3.2 Muestra.....	21
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	22
3.4.1. Encuesta	22
3.4.2. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	23

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	25
4.1. Aspectos socio económicos relacionados a la variable independiente	25
4.2. Análisis de la morosidad.....	26
4.2.1 Plazos de demora	26
4.2.2 Notificación de atrasos.....	27
4.2.3 Dificultades de ser puntual.....	28
4.2.4 Calificación crediticia	29
4.2.5 Relación Morosidad – factores exógenos	30
4.3. Contrastación de hipótesis	31
4.3.1 Contrastación de la hipótesis general	32
4.3.2 Contrastación de las hipótesis específicas.....	33
a) Hipótesis específica (H1).....	33
b) Hipótesis específica (H2).....	34
CAPITULO V.....	36
DISCUSION	36
CAPITULO VI.....	43
CONCLUSIONES	43
CAPITULO VII	44
RECOMENDACIONES	44
CAPITULO VIII.....	41
BIBLIOGRAFIA.	41
ANEXO 1.....	44
MATRIZ DE CONSISTENCIA	44
ANEXO 2.....	45
ANEXO 3.....	47
TABULACIÓN DE DATOS	47
Anexo 04:.....	49
Anexo 05.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página.
1: Clasificación del deudor según SBS	24
2: Matriz de consistencia del Proyecto de investigación	34
3: Operacionalización de variables	35
4. Resumen de procesamiento de 21 casos de prueba piloto	40
5. Análisis de fiabilidad Alfa Crombach, de prueba piloto	41
6. Prueba de hipótesis general VI – VD	51
7. Prueba de hipótesis específica 01	53
8. Prueba de hipótesis específica 02	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página.
1. Factores socio económicos relacionados a la morosidad de los clientes	44
2. Frecuencia de demora en el pago de cuotas comprendidas entre 1 a 8 días	45
3. Frecuencia de notificaciones por cuotas vencidas de los clientes	46
4. Dificultades de cumplir puntualmente con el pago de las cuotas de crédito	47
5. Relación entre la calificación crediticia y la actividad agrícola	48
6. Relación de la morosidad y factores externos no controlables	49
7. Dispersión de variables independiente y variable dependiente	50

RESUMEN

La indagación se realizó en zona de Puerto Bermúdez, Oxapampa en el departamento de Pasco y tuvo como finalidad estudiar los factores socioeconómicos y el incumplimiento de clientes agrícolas, el sujeto de análisis es correlacional. La obtención de la información es de tipo transversal y se realizó en un solo periodo de tiempo (Diciembre de 2019) a través de un instrumento estructurado (encuesta) que consta de 19 preguntas; se estructuraron preguntas con respuestas categóricas aplicada a 123 agricultores seleccionados al azar; la inconstante parcial (VI) representado por elementos socioeconómicos se formuló 11 preguntas y la dependiente (VD) morosidad se consideró 08 ítems. La sustentación del supuesto planteado se realizó la testimonio de confiabilidad del herramienta utilizando para tal motivo el estadístico de Alfa Crombach ($r^2=,84$) y establecer la correlación de variables a través de estadístico de Tau_b de Kendall, arribando a la conclusión que los elementos socio económicos y el incumplimiento de los clientes en la CMAC Huancayo – agencia Puerto Bermúdez tiene una relación directa y positiva ($r^2=0,614$), el nivel de relevancia es de $0,000 < \alpha = 0,05$; afirmándose la hipótesis alterna; Los elementos socioeconómicos están vinculados con la Morosidad en los agricultores que acceden al crédito en la CMAC “Huancayo S.A.” Puerto Bermúdez – Oxapampa

Palabras clave: Morosidad, crédito, interés, social, económico

ABSTRACT

The investigation was carried out in the area of Puerto Bermúdez, Oxapampa in the department of Pasco and its purpose was to study the socioeconomic factors and the non-compliance of agricultural clients, the subject of analysis is correlational. Obtaining the information is cross-sectional and was carried out in a single period of time (December 2019) through a structured instrument (survey) that consists of 19 questions; Questions were structured with categorical answers applied to 123 farmers selected at random; the partial variable (VI) represented by socioeconomic elements was asked 11 questions and the dependent (VD) delinquency was considered 08 items. To support the proposed assumption, the tool's reliability testimony was made using the Alpha Crombach statistic ($r^2 = .84$) and establishing the correlation of variables through Kendall's Tau_b statistic, reaching the conclusion that the elements socio-economic and non-compliance of clients in the CMAC Huancayo - Puerto Bermúdez agency has a direct and positive relationship ($r^2 = 0.614$), the level of relevance is $0.000 < \alpha = 0.05$; affirming the alternative hypothesis; Socio-economic elements are linked to delinquency in farmers who access credit at CMAC "Huancayo S.A." Puerto Bermúdez – Oxapampa.

Keywords: Late payment, credit, interest, social, economi

INTRODUCCIÓN

El crecimiento de la cartera de clientes en algún banco, caja o micro financiera en nuestro país está representado por cerca al 41 %, personas que se encuentran bancarizadas en la zona urbana del Perú según la consultora IPSOS Apoyo, ratificando esta información corresponde al trimestre III del año 2017 que estableciendo al 35.93 % de los peruanos estaban incluidos en el sistema financiero. Por lo que aproximadamente 4 de cada 10 peruanos realizan operaciones bancarias. El crecimiento expone que el sistema financiero podría haber contribuido a que en el año 2018 la morosidad alcance el 3.14 %. Resultado que sobrepasa la mora bancaria del año 2017 que oscilaba en 3.04. Pese al crecimiento de la bancarización en nuestro país; esto obedece a la implantación de políticas y programas promovidos por el gobierno y las entidades financieras, debiendo resaltar que un alto grado de peruanos se han incorporado a los productos y servicios bancarios.

La inserción colectiva a la base financiera de nuevos clientes, sumando los desconocimientos respecto a fondos económicos y financieros en muchas ocasiones origina el uso inadecuado de los servicios que brindan organismos micro financieras, induciendo al desbalance económico en las personas, familiares y empresarios; si bien es verdadero que la tranquilidad crediticia se da cuando un individuo u organización solicitan créditos a empresas financiera, obligando a unas modalidades y plazos de composiciones; en los últimos tiempos no viene cumpliendo de acuerdo a lo pactado. Históricamente la inquietud ha sido uno de los factores que induce al sosiego de los clientes.

En el azar de los préstamos dirigidos a las personas naturales, el porcentaje de créditos atrasados aumentó, el enrolamiento de nuevos segmentos, cuya actitud no fue el más correcto; como consecuencia de un mercado saturado y la fuerte competencia que llevaron a flexibilizar las normas crediticias orientado a otros clientes, lo que llevo a deteriorar los índices de mora de las micro financieras. Los resultados arribados en la presente investigación tratamos de analizar la morosidad desde la perspectiva social y económica relacionada al deudor financiero en la CMAC Huancayo en el distrito de Puerto Bermúdez – Oxapampa

La investigación realizada trata de contribuir en las entidades micro financieras a través de un análisis descriptivo de principales indicadores que son clasificadas dentro del factor socioeconómico como variable independiente, así como también se detalla

indicadores que permiten describir la condición o situación de morosidad (variable dependiente) en que se encuentran los clientes, la información se recopila a través de un instrumento de encuesta debidamente estructurada para lo que nos proponemos con el estudio. Si bien el logro no puede considerarse como exacta, sin embargo, se contribuye con la precisión de algunos indicadores como los más relevantes y que demuestra una fuerte ligazón con la mora de usuarios de la CMAC Huancayo en la agencia de Oxapampa.

A través de la formulación de la interrogante principal, ¿De qué manera los elementos socioeconómicos tienen ligazón con el incumplimiento de los créditos agrícolas en los compradores de la CMAC “Huancayo S.A.” Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa? nos permitió precisar mejor el problema de la investigación y por ende plantear el objeto del examen; desarrollar la unión existente de los elementos socioeconómicos con la morosidad de clientes con créditos agrícolas en la CMAC “Huancayo S.A. concluyéndose relación entre los factores socioeconómicos y la morosidad es a un nivel de fuerte y significativa lo que permite de alguna manera explicar el problema a de estudio planteado en el proyecto.

El tesista.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

La morosidad pueden estar explicadas por dos variables: las variables macroeconomicas y microeconomicas en ambos casos los valores que registren explican la dinamica y su comportamiento.

En las macroeconomías las variables tal como el PBI y los riesgos de país exponen las morosidades: en tanto que la variable microeconómica como la colocación por los deudores y empleados, las rentabilidades del activo y del crédito que estuvieron recapitalizados influirán en las morosidades. [...] los valores históricos y la dinámica y estas variables a través de valores históricos explican su comportamiento (Alvarez.E, 2014, p. 65)

Según Navarro indica que la morosidad y rentabilidad están relacionados directamente [...] y que los analistas y trabajadores conocen los reportes de incumplimiento.

La informalidad de pagos y las rentabilidades están asociados en alto grado (0,806), lo que aparenta que los observadores y personales que interceden en la autorización de los créditos; echar de ver sobre las gestiones de recuperación de créditos, refinanciación de créditos, recuperación de cartera y los reportes de morosidad de los clientes [...]. Además, explica que la solvencia económica de los clientes y la rentabilidad de la entidad es moderada que interviene en el beneficio y el plan de inversiones futuras de las entidades financieras” (2016, p.73)

Según Correa, (2012). Menciona “elevados índices de morosidades afectaran las rentabilidades de las cajas municipales, como consecuencia de la crecida del crédito financiero, la provisión, el castigo del crédito, ventas de carteras, afectan las rentabilidades de la banca tradicional (cajas municipales)”.

Para Catunta, (2015), concluye que “cuando en una cartera de créditos los índices de morosidad son alta, definitivamente estos inciden en la rentabilidad, percibiéndose en la estructura de los estados financiera de la CAC Acción Católica”.

Como señala Romero menciona en su estudio realizado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. dentro del periodo 2013-2014.

Que las morosidades tuvieron impactos negativos; sobre todo en el crédito relacionado al usuario nuevo. En grandes medidas las flexibilidades de una política de otorgamientos de créditos incrementaron los riesgos crediticios obteniéndose un crecimiento acelerado de clientes reflejándose en los atrasos recurrentes hasta llegar al incumplimiento (2015, p. 82).

Según Campos (2017), indica que el riesgo crediticio genera pérdidas que debe asumirse como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales y afectan de manera inmediata en el acatamiento del objetivo de la entidad.

El crédito con baja tasa de intereses otorgado a las micro y pequeñas empresas afectaran de modo directo en los niveles de las utilidades de la CMAC Huancayo S.A. en procesos financieros se dicen que incluso en bajos costos de las demandas serían mayores, es así que estas teorías fueron comprobadas por los aplicados de estas ciencias y eso lleva a concluir el argumento, sustentado por los trabajadores donde manifiestan que el crédito con menores tasas influirán de carácter positivo; no obstante, debidos a las estrategias utilizadas de las empresas del ámbito financiero no podrán brindar una tasa inferiores, esto debido que no estaría vigoroso para los mercados financieros y las libre competencias (p. 82).

Para Sandoval (2018), uno de los factores fuentes de la morosidad también está comprometido al cumplimiento de las metas crediticias que impone las entidades micro financieras a sus analistas.

El análisis de la morosidad de las Mypes comerciales en la ciudad de Tingo María no está relacionada a la sobre oferta crediticia; la correlación entre la sobre oferta y la morosidad no es significativa, con una significación bilateral de $\alpha = 0,571 > 0,05$ concluyendo que la sobre oferta tiene un nivel de correlación débil de 4.8% para concluir que la morosidad de la Mypes comerciales no está siendo influenciada por la sobre oferta y que esta se debe a otras variables no considerada en la presente investigación” (p. 78).

De acuerdo con Talledo (2013), en los últimos años el incremento de entidades micro financieras ha generado una alta competencia en el mercado de los créditos; esto podría repercutir en la mora de los clientes en algunas entidades.

Esta realidad contribuyen a ciertos resultados adversos y un aumento de deudores morosos en los microcréditos; donde los deudores únicos representaron el 58.9%; en tanto, los deudores que tuvieron créditos con dos a mas entidades [...] en otras palabras, fueron “deudores compartidos” con otras entidades ascienden aproximadamente en 41.1% de los microcréditos. Manifiesta que el porcentaje de clientes únicos registró una tendencia decreciente, mientras que el porcentaje de deudores compartidos aumentó lo que implicaría un incremento de la competencia para las cajas rurales en el mercado de microcréditos. Asimismo, manifiesta que los clientes compartidos de las cajas rurales mostraron atrasos y enfrentaron problemas de sobreendeudamiento, que afectaron su capacidad de pago, problema que se trasladó en parte a las cajas rurales” (p. 112)

Para Hinojosa (2012) menciona “El tamaño de los créditos otorgados tuvo un impacto favorable y generó empleos, reinversión de utilidades, compra de activos fijos, volumen de compras y volumen de ventas generando ahorro muy alentador para los clientes”.

Según Lopez (2016), menciona “que la morosidad de los clientes es consecuencia del descuido y que se convierte en un hábito generando un impacto negativo en la rentabilidad de la CAC la Rehabilitadora”.

De acuerdo con Montenegro (2012), las políticas crediticias blandas y la flexibilidad con algunos clientes contribuyen en gran medida a asumir fuertes costos de incumplimiento y castigo de algunas deudas en el tiempo por incobrables.

Existen políticas institucionales de cesión de créditos muy flexibles y mal evaluados que no han contribuido al crecimiento de las entidades financieras en la ciudad de Chepen, provocando una cesión de créditos poco justificados que han promovido el sobre endeudamiento de clientes provocando problemas internos de las entidades financieras y que ha provocado déficit financiero en estas entidades (p. 89).

1.2. BASES TEORICAS

1.2.1 Morosidad

Según la ASBANC (2016) refiere que “El incremento en la morosidad es un aspecto que debe llevar a las entidades a estar a la vanguardia en diferentes entornos, para poder tomar decisiones a futuros problemas”.

Según Perez, (2000), desde su punto de vista menciona que “La morosología” es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad”

La morosidad es vista y analizada desde muchos puntos de vista; todos ellos lo consideran como una situación que está relacionada a otros elementos que influyen a su comportamiento. Desde ese punto de vista todos ellos lo consideran como una situación que daña las actividades económicas empresariales, considerándole como algo difícil de controlar, entender. (p.45).

a) Efectos de la morosidad

Para Pérez (2000) menciona a la morosidad, donde afectan entre dos partes implicadas: donde los acreedores ocasionan perjuicios y deterioros, y si las morosidades llevan mayor tasa determinara problemas de liquidez, que podrían causar la clausura de estas entidades.

En tal sentido, los deudores se verán afectados denegadamente debidos a los incrementos del interés, también el riesgo central, surgirá como dudas y por tanto las instituciones del ámbito financiero no podrían atenderlos. De tal manera debe ser referenciado “los aumentos de las morosidades son factores relevantes que afrontaran los organismos financieros para conservar sus niveles. asimismo, es posible asimilar de dos aspectos, el interno y externo, pues que las economías no son de carácter estables, y estas variarían de acuerdo a los componentes indicados. (Perez, 2000, p. 45)

b) Elemento de las morosidades

El cliente con morosidades puede ser estandarizado cuando es visualizado en las cobranzas y en efecto se puede referir de manera siguiente:

consecuentemente, se encuentran en una morosidad intencional, que obteniendo fluidez de efectivo no asumen en cumplir con sus responsabilidades de formalizar con el pago en los plazos establecidos, en las transacciones previas. seguidamente, son localizados la morosidad fortuita, son los individuos que tienen la voluntad de hacer sus pagos, pero no cuentan con la fluidez. Por estas razones los clientes solicitan prórrogas para poder ser cancelados las deudas (refinanciamientos), y que de esta manera son aceptados para no tener en el futuro inconvenientes de esta naturaleza. (Perez, 2000, p. 45)

c) Dimensiones

Perez (2000) menciona que “las morosidades crediticias es una señal empresarial, debidos a las alarmantes situaciones financieras, estas organizaciones financieras crediticias vienen otorgando prestamos de una manera exagerada”.

d) Factores internos:

Amparo (1994) indica “la apariencia de concluyentes micro financieros en particularidades de carteras de los organismos financieros, lo precisa como deterioro de disposición administrativa originada en las instituciones. Estas precisiones son: las políticas crediticias y de cobranzas”.

Calderón (2014) relata que “las organizaciones deberán custodiar por su prosperidad, donde crearán destrezas en las recuperaciones de sus carteras, de tal manera a mayor colocación, mayores serán sus morosidades, la eficacia beneficiosa también del índice de morosidades”.

La morosidad son determinantes en la variación de las carteras de colocación por tipos de créditos sectorial, la eficacia de las empresas en los manejos de los riesgos, y las solvencias, el incentivo que poseen las organizaciones para difundir y la representación de la garantía. asimismo, refieren que, a los créditos como la autorización para ser utilizado en capitales ajenos, además lo precisa como las entregas de valores actuales a cambios de valores equivalentes a futuros, igualmente específica la política de cobranzas como la acción a ejecutar para las recuperaciones de los capitales emitidos. (Perez, 2000, p. 82)

e) Grado de morosidad:

Perez (2000) indica “que la morosidad se utiliza como indicador de riesgos crediticios, espacios que son las carteras de crédito vencidas y judicializadas en fragmentos de las carteras totales”.

f) Factor externo:

De acuerdo con Pérez (2000) manifiesta que “existen considerables evidencias que indican altos niveles de morosidades que son factores que preceden en una quiebra o en una crisis, en las entidades bancarias”.

Consecuentemente, al ser verificados los niveles de endeudamientos que poseen los interesados, al mismo tiempo deben ser verificados la fluidez de efectivo que cuentan. No obstante, deben existir modelos teóricos que revelen, un contexto amplio, del factor macroeconómico que establecen en su proceder; en efecto deberán ser informados que es lo fundamental. (p.62)

1.2.2 El crédito en la caja municipal

Las cesiones crediticias dentro de la formalidad deben estar sujeto a regulaciones y una supervisión por parte de una entidad reguladora. Berberisco J. (2013) afirma:

Las CMAC, se enmarcan a las políticas de control de la (SBS), Superintendencia de Banca y Seguros, al reglamento (BCR), Banco Central de Reserva que es el organismo financiero y a las inspecciones de la (CGR), Contraloría General de la Republica. Mediante Ley 29523 que se excluyen a las CMACs en todas las normas o reglamentos pertenecientes a los sistemas presupuestales y de la ley de contratación del estado con el propósito de perfeccionar su competencia en semblantes concernientes a: personales, presupuestos, adquisición y contratación; y manejar en paridad de circunstancias que las demás organizaciones del ámbito de las finanzas nacionales. (p.90)

1.2.3 El sistema crediticio de las cajas de ahorro y crédito en el Perú

Según el Lizarzaburu (2016) manifiesta “los riesgos de créditos tiene efectos al desgaste crediticio o sea son efectivos no retornado por los prestamistas y egresos incididos por las entidades al pretender ser recuperado”.

En principio, en concordancia con el Fondo Monetario Internacional (FMI), los créditos alimentan las actividades económicas, puesto que permiten a las entidades y familias ejecutar costos de consumos e inversiones por arriba de lo que acceden sus entradas o ingresos. También, un mejorar accesos a entidades financieras, mediante el crédito, tienen las potenciales de impulsar crecimientos económicos, ya que impulsarán las acumulaciones de capitales y las productividades totales de los componentes, al dinamizar el ahorro que permitirán las innovaciones tecnológicas. De tal manera, que el crédito serán herramientas fundamentales de los ámbitos financieros y de todas economías, que permitirán asignar capitales al ser transferidos del sistema financiero de los que lo solicitan y lo requieran. Estos van a generar que el efectivo (dinero) sean rentables, lo que van a favorecer mayores eficiencias en las economías. (Comex peru, 2016)

Para Freixas, Rochet (1999), señala que “la actividad bancaria en cuanto a sus operaciones pasivas se caracteriza por enfrentar tres tipos de riesgos, involucrando dentro de ellos”:

Primero es el denominado riesgos de impagos del crédito que se otorgan; el segundo riesgo está relacionado a la fluidez del efectivo que enfrentan las instituciones cuando no son capaces de enfrentarse a sus compromisos con sus imponentes, y como riesgo tercero, los mercados que afectan a sus carteras de activo y pasivo. El riesgo primero es denominado además como riesgos de créditos o riesgos crediticios, y están relacionados con los componentes que perturban la informalidad de los desembolsos de créditos que comprenden a capitales y del interés (pág. 205)

Para Amparo (1994) señala que “la calidad de las colocaciones bancarias en el Perú tiene un componente auto regresivo y se mantiene a través de tres indicadores, la tasa de morosidad, la cartera de alto riesgo y la cartera pesada”.

Según Lewis (2004) menciona que “el crédito se basa en la rentabilidad de la intermediación financiera; las actividades económicas de agricultura, silvicultura, vivienda y consumo son actividades que más inciden en el índice de morosidad”

En base a los análisis de los resultados encontrados, concluye que el no pago de la deuda por parte de los clientes es de carácter temporal y los deudores lo resuelven en menos de un mes; el cambio de ocupación, la percepción de menores ingresos, así como la no coincidencia del retorno de los ingresos domésticos contra la fecha de pago del banco. Por otro lado menciona que los clientes desconocen el costo de la morosidad por las cuotas vencidas. (pág. 80)

Según Perez (2000) indica que “las actividades crediticias constituyen las principales fuentes de ingresos para los organismos financieros, asimismo pueden ser las causas de sus quebraduras; las morosidades reflejan un Factor de Estabilizaciones de Referencias (CeR) produciendo”:

(a) Disminuciones en la fluidez de efectivos por el gasto de controles y seguimientos del crédito atrasado, (b) mermas de ganancias de capitales por retrasos del beneficio; y (c) disminuciones del ingreso financiero y aumentos del gasto operativo de recuperaciones de crediticias. Las morosidades en los sistemas micro financieros son incumplimientos o retrasos del pago del crédito otorgado en los momentos de sus vencimientos, destinado a posibles crecimientos y desarrollos empresariales del pequeño y microempresario. (pág. 45)

(Gestion, 2016) menciona “que los sistemas de cajas notaron crecimientos en relación a la colocación del crédito cuatro o cinco veces en mayores proporciones que la banca tradicional y los sistemas financieros atendiendo a las (Mypes) y a los sectores rurales”

Para la SBS, (2018) considera que “las morosidades de las dependencias (Edpymes) están explicadas por el componente no observable, las especificaciones del Efecto Aleatorio (EA) nos brindaran un resultado más confiable por sesgos de variedad”.

Por tanto, existen elementos no visibles significativos en las micro finanzas, como son las gestiones minuciosas de las carteras de colocación, los talentos humanos y las experiencias del cuadro gerencial y oficial de créditos, explican la eficacia de las carteras de las (Edpymes). (pág. 12)

Para la (SBS) Superintendencia de Banca y Seguros, indican, para los casos en que el crédito de la microempresa se clasifican y se efectuaran en funciones de los plazos de morosidades. Según base legal R. S.B.S. N° 11356 – 2008, que establecen las categorías siguientes: (a) Categorías Normales: hasta ocho días de atrasos; (b) Categorías Problema Potencial: hasta 30 días de atrasos; (c) Categorías Deficientes: hasta 60 días de atrasos; (d) Categorías Dudosos: hasta 120 días de atrasos; y (e) Categorías Pérdidas: más de 120 días de atrasos. (SBS, 2008, pág. 16)

Tabla N 01:

Clasificaciones de deudores de acuerdo (SBS)

CATEGORÍAS	RANGOS
NORMALES	0 - 08 (DÍAS)
CPP	0 - 30 (DÍAS)
DEFICIENTES	0 - 60 (DÍAS)
DUDOSOS	0 - 120 (DÍAS)
PÉRDIDAS	> 120 (DÍAS)

Fuente: Resolución S.B.S. N° 11356

1.2.4 Morosidad

Para Lizarzaburu (2016) “los índices de morosidades son ratios obtenidos como cocientes de las carteras de créditos vencidos y en cobranzas judiciales sobre los totales de las carteras de crediticias; debe ser medido por cada entidad del sistema financiero”

Son indicadores que más se utiliza como medidas de riesgos en las carteras crediticias. Los índices de morosidades resultan importantes no solo para las empresas o entidades financieras, dado que estas informaciones siempre permitirán regular financieramente, de acuerdo a su realidad en el régimen, efectuar una política que permita conservar o optimar la eficacia en la cartera de colocación; es una manifestación de las demoras que ocurren en los cumplimientos de pagos acreditados. En el último periodo se observaron deterioros en las carteras bancarias, y estos deterioros provienen primordialmente de los créditos a medianas y pequeñas empresas, así como el crédito de consumos (Lizarzaburu, 2016)

1.2.5 Factores que deterioran el crédito.

Para Brachfield, (2009), considera que “la morosidad es el incumplimiento contractual que ocasiona cargas administrativas y financieras, las cuales deben soportar plazos de pago excesivos que les obliga a mantener permanentemente saldo de clientes en sus balances”

Dado a esta situación Brachfield, considera que el deterioro del crédito comienza con fases previas antes de considerarse moroso

1. Incidencia en el cobro; que puede ser consecuencia de dificultades del deudor o problemas de la entidad financiera a la fecha de vencimiento.
2. Crédito impagado; cuando los clientes no han pagado su crédito al día de su vencimiento ni posterior a esos días, causando que se active medio de comunicación para posibles acuerdos entre ambas partes.
3. Crédito moroso; cuando la entidad ha realizado todas las gestiones sin llegar a acuerdos generando gastos de moratoria.

Bajo estas circunstancias el autor establece que se generan tres fases debido a una mala administración de la cartera, siendo el a) el Crédito dudoso, b) el Crédito litigioso y c) Fallido. (Brachfield, 2009)

1.2.6 Riesgo de crédito

Para Elizondo, (2012) menciona que el “riesgo del crédito empieza cuando las partes contractuales se encuentran indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales; el riesgo del crédito comprende el riesgo del incumplimiento y el riesgo del mercado”

Los riesgos de incumplimientos se refieren al segmento viable producida por la parte contraria que no logre efectuar con su obligación financiera en las circunstancias determinadas contractualmente; y los riesgos de mercados que se definen como pérdidas potenciales que podrían soportar tenedores de portafolios de empréstitos, instrumento financiero o derivado como consecuencias de que los valores de los mercados disminuyan. (pág. 47)

1.2.7 Cartera de créditos

Para Deloitte, (2018) menciona que “los comportamientos de los consumidores en concordancia a sus compromisos con la institución financiera son influenciados por varios orígenes; es sustancial alcanzar estos motivos y brindar bienes que convengan a la necesidad específica del cliente”.

Si bien es cierto que la cartera de créditos de las entidades financieras es altamente atractiva y que les permitió contar con notables cantidades de consumidores; debemos entender que la administración del riesgo crediticio era inadecuada por la razón de que se pre aprobaban a clientes proclives a caer en una situación morosa, lo cual ubicada a la cobranza en un medio riesgo. Esta situación se produjo porque las entidades financieras se enfocaban en las ventas y se descuidaban en la cobranza y la recuperación, situación que se reflejó en la crisis exponiendo la fragilidad y la vulnerabilidad del sistema financiero. (Deloitte, 2018, pág. 2)

1.2.7.1 Solvencia Económica

Para Financer (2018) mencina que “Los individuos que tienen solvencias económicas cuentan con dinero suficientes para afrontar sus responsabilidades económicas o problemas de créditos. finalmente, una persona es considerado con solvencia cuando tiene las posibilidades de asumir sus deudas; de no ser así las personas son insolventes”.

La solvencia económica, es necesaria cuando una persona requiere y facilita el acceso a un crédito; en ese sentido a mayor solvencia, el monto del crédito puede ser mayor. Por lo general las posibilidades de aprobación de la solicitud de un préstamo es mayor; la solvencia económica se sustenta y demuestra con los ingresos justificados en documentos o comprobantes según sea el requisito de la entidad. Además, puede complementarse a esto con evaluación cualitativa personal o familiar dado a que de alguna manera están relacionados a la capacidad de pago. (Financer, 2018)

1.2.8 El ambiente social

Para Castillo, (2011) menciona que “el cambio tecnológico, el cambio social origina oportunidades y amenazas. Uno de los mayores movimientos sociales de la década de 1970 y 1980, fue la tendencia a obtener una mayor conciencia de obtener bienestar”.

Para Delval, (2008) menciona que “el medio social constituye el ambiente natural para el desarrollo humano; las personas reciben influencia del ambiente social para su desarrollo a través de su evolución filogenética, desarrolla capacidades para responder a ese ambiente social”

La naturaleza y el grado de autonomía de las personas que generan sus capacidades es algo que queda por conocer; no sabemos en qué medida son innatas dado a que se supone que el ser humano alcanza al universo con esa característica y surgen como resultados de una dispersión interna

programados de antemano o es influenciado por el medio ambiente aun así este no sea favorable. Resulta difícil aislar ya que el ser humano funciona en relación al medio ambiente; la característica de los seres humanos frente a otros animales es que están dotado de disposiciones que de conductas ya hechas y que estas disposiciones requieren desplegarse dentro del ambiente social que es lo único que debe llevarlas a su pleno desarrollo (Delval, 2008, p. 407)

1.2.9 Desarrollo y crecimiento económico

Según Castillo (2011), exterioriza que “el progreso en la economía es el paso de las cuales la rentabilidad real per cápita aumentaran en un período de tiempo. Son procesos integrales, socioeconómicos, que implican expansiones del potencial económico, el auto sostenimiento de la colectividad”

Además, se conocen como procesos de transformaciones de las sociedades o procesos de aumentos continuos en las situaciones de vida de todos los individuos o familias de una nación o colectividad. En ese sentido un gobierno debe encaminar, iniciar y acceder que las familias progresen continuamente en su formación, salubridad, alimentación y seguridad física y ética, en los contextos urbanos o rurales. Auxiliar al conjunto de familias que logren originar y cubrirla la necesidad que requieran, para conseguir un contexto el desarrollo creyente, honesto y corporal. Mediante su libertad de acción de ideología, formación y acciones, de tal manera que el Estado deberá promover y facilitar la comprensión necesaria, de carácter técnica y administrativa, igualmente de otorgar financiamientos para que sean eficaces y oportunos. El resultado de estas acciones motivara una correcta participación del Estado en el crecimiento familiar y del país, de tal manera que no son los obsequios y dádivas los esfuerzos algunos para perfeccionar perennemente en forma completa y humanas. En el que los trabajos sean lo que realza y hacen grandes, no la dádiva que rebajan y hacen dependientes y sin honores del que le hacen ofrendas. (Castillo, 2011, p. 8,9)

Para Philip, (1997), indica que “El desarrollo se constituye como procesos graduales y continuos de crecimientos y cambios. El desarrollo material y el

progreso del enunciado u otros términos que exponen modificaciones blandos y progresivos”.

Algunos refieren al progreso como a varias fases diferentes, cada una de ellas es antecedida por modificaciones escabrosos que suceden de un período a otra. Los progresos permanentes son ilustrados por crecimientos y este acontece en una sucesión de fases cada una de las cuales es cualitativamente diferentes a la otra: los psicólogos precisan que el progreso es permanente y expanden a enfatizar la influencia ambiental y las enseñanzas sociales en los procesos de crecimientos. (Philip, 1997, p. 11)

Para IPE, (2020) menciona “comprender el crecimiento económico es analizar los estándares de existencia de las naciones y los desacuerdos de desarrollos. Ente los componentes que determinarán el incremento estarán: las productividades de los componentes y las acumulaciones de los capitales”.

La producción de los componentes se refiere al progreso de métodos más eficaz para originar bien o servicio; por tal motivo, la provisión de capitales se refiere a los aumentos del recurso de capitales, lo que incluyen capitales físicos (infraestructuras, bienes de capitales) y capitales humanos (capacidad de las fuerzas laborales). Los incrementos de la economía determinan ritmos de evoluciones de los ingresos per cápitas. Puesto que el significado de progreso concierne a todos los individuos de las familias o comunidades. Estos perfiles dependen en gran orden del tipo de crecimientos económicos dados en partida. El capital humano, el capital natural y la organización social, al mismo tiempo deberán ayudar a un correcto estado de bienestar. (IPE, 2020)

1.3 Definición de términos

Cartera de créditos

Las carteras de clientes constituyen funciones dentro del ciclo de ingresos que se encargan de los controles de las deudas del cliente y deudores para reportarlas a los

departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas. (Campos, 2017, p. 12)

Crédito.

Los créditos en sentidos económicos significan el cambio de un bien o servicio por un bien o servicio futuro. (Comex peru, 2016)

Desarrollo social

El desarrollo social se refiere al progreso del capital humano y capital social en una sociedad. Implican una avance o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad; (Castillo, 2011, p. 115)

Desarrollo económico

Los desarrollos económicos se pueden definirse como las capacidades de los ingresos de los países o regiones para crear riqueza a fin de conservar el bienestar o económicos y sociales de sus habitantes; (Castillo, 2011, p. 224)

Morosidad

Es la práctica en la que un deudor, no cumplen con los pagos de vencimientos de obligaciones; las condiciones se adquieren una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona (López, 2016, p. 72)

Riesgo crediticio

El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. (Perez, 2000, p. 88)

Rentabilidad.

La rentabilidad es el beneficio renta mencionado en cláusulas relativos o porcentuales respecto a algunas u otras magnitudes económicas como el capital total invertido o los fondos propios. (Rochet, 1999, p. 42)

Tasa de interés

La tasa de interés es el precio del dinero o pago concreto, por encima de valores depositados, que un inversionista debe recibir, por unidad de tiempo determinado, del deudor, a raíz de haber usado su dinero durante ese tiempo. (Rochet, 1999, p. 66).

CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis general

Ho: Los factores socioeconómicos no se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa

Ha: Los factores socioeconómicos se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa

2.2 Hipótesis específicas

2.2.1 Hipótesis específica 01

Ho: Los factores económicos no se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa

Ha: Los factores económicos se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa

2.2.2 Hipótesis específica 02

Ho: Los factores sociales no se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa

Ha: Los factores sociales se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa

2.3 Matriz de consistencia

Tabla 02:

Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
¿De qué manera los factores socioeconómicos tienen relación con la morosidad de los créditos agrícolas en los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa? ¿Cuál es el nivel de relación existente entre los factores económicos y la morosidad en los créditos agrícolas de los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa? ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre los factores sociales y la morosidad en los créditos agrícolas de los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa?	Objetivo general Determinar la relación existente entre los factores socioeconómicos y la morosidad de clientes con créditos agrícolas en la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa. Objetivos específicos - Determinar la relación existente entre los factores económicos y la morosidad en los créditos agrícolas de los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa. - Determinar la relación existente entre los factores sociales y la morosidad en los créditos agrícolas de los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa.	Hipótesis general Los factores socioeconómicos se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa. Hipótesis Específicas - Los factores económicos se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa. - Los factores sociales se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa.	Variable independiente (x) Factores socioeconómicos Variable Dependiente (y) Morosidad

2.4 Operacionalización de variables

Tabla 03:

Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS
V – I Socioeconómico	Estudio de la determinación y descripción cuantitativa de relaciones y fenómenos sociales y económicos.	Económicos	• Rentabilidad • Productividad • Inestabilidad de precios • Demanda • Vías de acceso • Costos de producción	Cuestionario de la encuesta con escala Likert	4,5,6,7,8,9,10
		Sociales	• Competencia • Educación • Inestabilidad Familiar • Conflicto social		1,2,3
V – D Morosidad	La morosidad se constituye en una práctica donde un deudor incumple sus compromisos al vencimiento de su obligación	Endeudamiento Cultura financiera	• Número de créditos • Endeudamiento • Relación deuda/patrimonio • Plazos de demora • Puntualidad • Notificaciones • Calificación • responsabilidad	Cuestionario de la encuesta con escala Likert	11.12.13. 14.15.16 17,18,19.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El trabajo desarrollado según su objetivo corresponde a un tipo básico, y se desarrolló con la finalidad de abarcar problemas sociales. Esta investigación planea constituirse como aporte preliminar para diversas investigaciones pretendiendo explicar la situación diagnóstica del ambiente socio económico y sus causas dentro de una población dada; tratando de estudiar los fenómenos que se encuentran relacionados a una situación o circunstancia. El estudio se realiza sobre hechos pasados y al estudio de factores socioeconómicos y su relación con la morosidad de los créditos agrícolas en la CMAC “Huancayo” S.A. de la Agencia Puerto Bermúdez, Provincia de Oxapampa.

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre. (Sabino, 1992, p. 73)

El nivel del trabajo de investigación es de tipo correlacional debido a que describe una vinculación de los factores socioeconómicos y la mora crediticia en la CMAC Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo” S.A. Oficina Puerto Bermúdez- Oxapampa,

Según Sampieri, (2014), manifiesta que la “Investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”

la “Investigación Correlacional... es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular), los cuales serían los

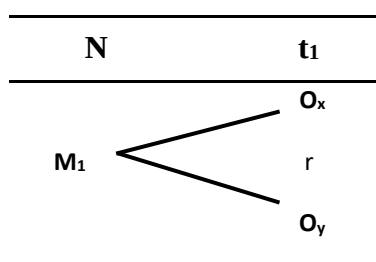
factores socioeconómicos y la morosidad crediticia que existe en las Instituciones Financieras. (p.76)

Los trabajos de investigación de tipo correlacional, buscan medir la relación entre dos variables, factores socioeconómicos - morosidad crediticia, la propuesta del presente trabajo es encontrar la fuerza de la relación entre ambas. El resultado de las correlaciones determinara la aceptación o rechazo de la hipótesis que se plantea en la presente investigación.

3.2. Diseño de la investigación

Para la investigación desarrollada se utilizó el método descriptivo correlacional basándose en una descripción y relación o asociación existente entre los factores socioeconómicos y la morosidad crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa.

En cuanto al diseño de la investigación se desarrolló a un nivel no experimental de corte transversal. Se explica el no Experimental porque no se manipula intencionalmente ninguna variable, sometiéndose al análisis el comportamiento de los fenómenos en su contexto natural y de origen. De corte Transversal debido a que la recopilación de información se desarrolla en un solo tiempo. (Sampieri, 2014, p. 78)



Leyenda:

M₁ = Muestra (Población = agricultores)

O_x = factores socioeconomicos

O_y = Morosidad

r = Relación

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población

Según Sampieri, (2014). Menciona que “la población o universo se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar”.

Esta información puede darse en medidas o datos porcentuales. La población en una investigación estadística se define arbitrariamente en función a sus propiedades particulares (pág. 127).

En la presente investigación la nuestra poblacional está representado por los clientes con créditos agrícolas de la CMAC “Huancayo S.A.” Oficina Puerto Bermúdez en la Provincia de Oxapampa, contando con una población de 1,217 clientes.

3.3.2 Muestra

Del total de clientes con créditos agrícolas registrados en la CMAC Huancayo; se utilizó la siguiente formula de universos finitos.

Donde:

$$n = \frac{z^2 pqN}{[e^2x(N - 1)] + z^2pq}$$

Donde:

Nivel de confianza (K)	= 1.95
Probabilidad de éxito (p)	= 0.90
Probabilidad de fracaso (q)	= 0.10
Margen de error (e)	= 0.05
Población (N)	= 1,217 clientes

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(271)}{[(0.05)^2x(271 - 1)] + (1.96)^2(0.90)(0.10)}$$

Remplazando la formula se estima que, n = 123 clientes que se encuestaron en un determinado momento.

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Encuesta

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta el cuestionario como único instrumento; Galindo. (2000). Afirma que el cuestionario es “Una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales”.

Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos”. Debido a su intenso uso y difusión, la encuesta es la representante por excelencia de las técnicas de análisis social. Este panorama la ubica dentro de situaciones paradójicas. (p.332)

Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario que comprendió 02 (dos) Ítems; constituyéndose la primera parte a conocer aspectos relacionados a la variable socio económica, planteándose preguntas relacionadas a la dimensión social (preguntas del 1 – 3) como: educación, inestabilidad familiar, conflictos sociales y la dimensión económica (preguntas del 4 – 10) como: rentabilidad, productividad, inestabilidad de precios, demanda, vías de acceso, costos de producción, competencia; de la misma manera el instrumento comprendió 08 preguntas (preguntas del 11- 18), formuladas a conocer la situación de morosidad; las interrogantes permitieron describir a través de la opinión de los clientes la situación socio económica del contexto en que desarrollan sus actividades así como también a resaltar los aspectos caracterizan a un cliente en morosidad. El instrumento de recopilación de información estuvo estructurado con interrogantes claras, donde se describía en la parte introductoria los fundamentos y motivos que se pretendía alcanzar a través de dicho instrumento; debo indicar que la encuesta formulada contiene una estructuración que contribuyo a obtener relacionada para cada variable de la investigación.

Para establecer la confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico del Alfa de Cronbach en una etapa preliminar realizado a través de una prueba piloto en 21 personas; como consecuencia de la prueba piloto se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0,84 resultado que se da por aceptado dado a que se encuentra dentro del mínimo requerido para una investigación social; lo que a opinión de expertos y del asesor se consideró a dicho instrumento como válido para aplicar en el trabajo de investigación.

Tabla 04.

Resumen de procesamiento de 21 casos de prueba piloto.

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Encuesta, n=21

Tabla 05:

Análisis de fiabilidad Alfa Crombach, de prueba piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	21

Fuente: Encuesta, n=21

3.4.2. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Las técnicas utilizadas empleadas para el análisis estadístico de los resultados arribados fueron los siguientes:

A. En estadística descriptiva

Se basó en información cuantitativa que permitió obtener datos y diseñar las gráficas (diagrama de barras); así mismo se determinó las medidas de tendencia central para la variable dependiente.

B. En estadística inferencial

La demostración de la hipótesis correspondiente previamente se desarrolló a través del estadístico de correlación de Tau_b Kendall; dicha prueba estadística es aplicada a datos no paramétricos permitiendo determinar el nivel de correlación entre los factores socio económicos y la variable dependiente morosidad de los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” Oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa

Para cumplir con el proceso de desarrollo de la investigación se consideró dos instancias; 1) elaborar un cuestionario que contribuyan a alcanzar el objetivo planteados en el trabajo de investigación. 2) validar el instrumento científicamente a través de herramientas estadísticas y 3) Aplicar las encuestas a los elementos de la población seleccionado como muestra en forma aleatoria.

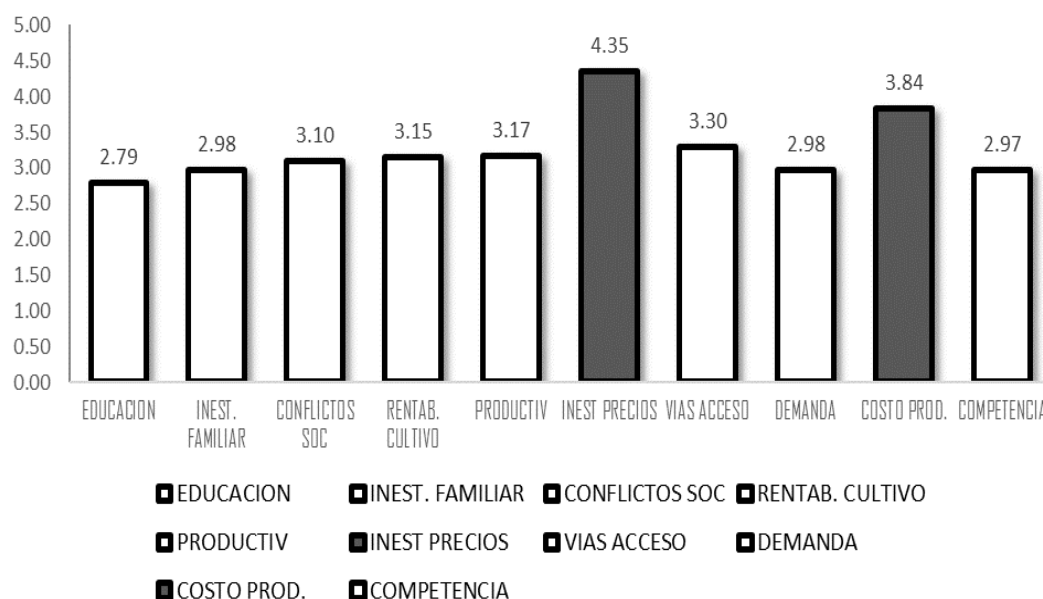
Posteriormente se procesó la información con la finalidad de conocer los resultados utilizando herramienta del Microsoft Office (Excel) cuyo propósito fue tabular los datos, para que acto seguido se pueda realizar las pruebas de correlación a través del SPSS V.22; el uso de esta herramienta permitió determinar el nivel de correlación de las dos variables en forma positiva y directa. Este proceso culmina con la redacción del informe final contemplando el análisis e interpretación de los resultados, discusión de resultados conclusiones y recomendaciones que se hacen llegar como contribución del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Aspectos socio económicos relacionados a la variable independiente

De acuerdo al proyecto planteado se propuso analizar una serie de factores socio económicos dividiéndolo en dos grupos; los factores sociales representados por la influencia de la educación de los clientes en la morosidad, la inestabilidad o conflicto familiar que conlleva a la morosidad y los conflictos sociales como: la delincuencia y paros agrario; de la misma manera se analizó una serie de factores económicos como la rentabilidad del cultivo, la productividad del cultivo, la inestabilidad de los precios, las vías de acceso, la demanda, los costos de producción y la competencia. La información que se recopiló se realiza desde el punto de vista de percepción de los agricultores; esta información segregada en dos sub variables nos permitió al término de la investigación realizar las pruebas de las hipótesis específicas lo que contribuyó en el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Los resultados que se muestran en la figura N° 01 nos llevan a afirmar que dentro de los indicadores de la variable independiente a opinión de los agricultores el factor más relevante que influye en la morosidad de los agricultores es la inestabilidad de los precios con una valoración de 4.35 lo que representaría una valoración muy alta y los costos de producción con una valoración de 3.84 lo que representaría una valoración alta; de la misma forma podemos concluir que si bien es cierto el factor más relevantes está dentro de la variable económica se asume que es una variable exógena no controlable por el agricultor, sin embargo se podría afirmar que el factor costo de producción de alguna manera podría estar relacionado con factores externo ya que depende de precios de insumos, costo de mano de obra, costos de transporte entre otros.



Fuente: encuesta, diciembre 2019

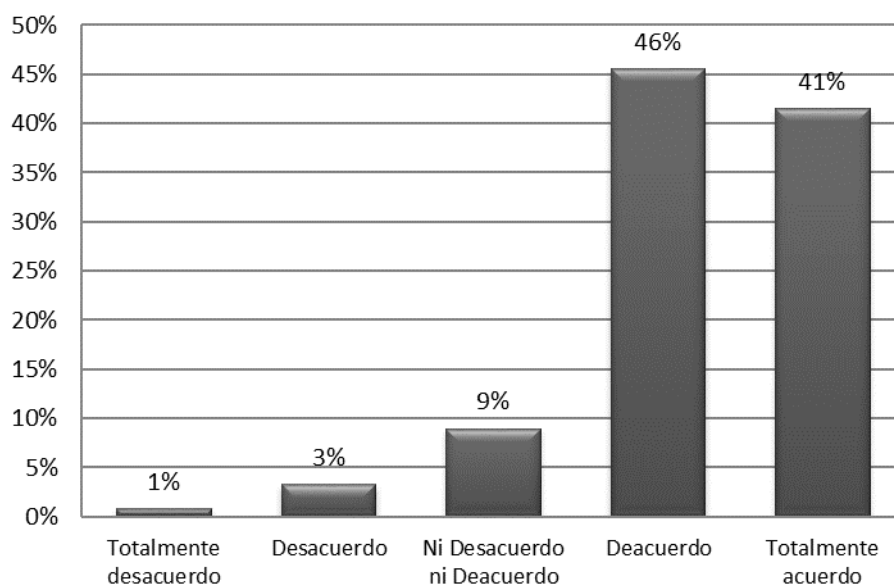
Figura 1. Factores socio económicos relacionados a la morosidad de los clientes de CMAC Huancayo-Oxapampa, n=123.

4.2. Análisis de la morosidad

Para el análisis de la morosidad para la investigación planteada se basó en un tipo de instrumento que refleje la situación del cliente moroso y estuvo basado en una serie de interrogantes que lleve a plantear el estado de morosidad e incumplimiento de los compromisos crediticios dentro de los plazos y fechas programados por la entidad, desde ese punto de vista se formularon una serie de interrogantes que se dan a conocer en los siguientes aspectos que se detallan a continuación.

4.2.1 Plazos de demora

A la pregunta que frecuentemente el cliente registra el pago de sus compromisos crediticios dentro de los 8 primeros días al vencimiento de su cuota el 41% respondió que es muy frecuente y el 46% respondió frecuentemente, lo que nos lleva a afirmar que el 87% de los clientes tiene problemas de liquidez y cae en mora por no cumplir con las fechas establecidas por la entidad financiera; esta tasa es significativamente alta lo que lleva a afirmar la tasa de morosidad que actualmente registra la CMAC Huancayo.

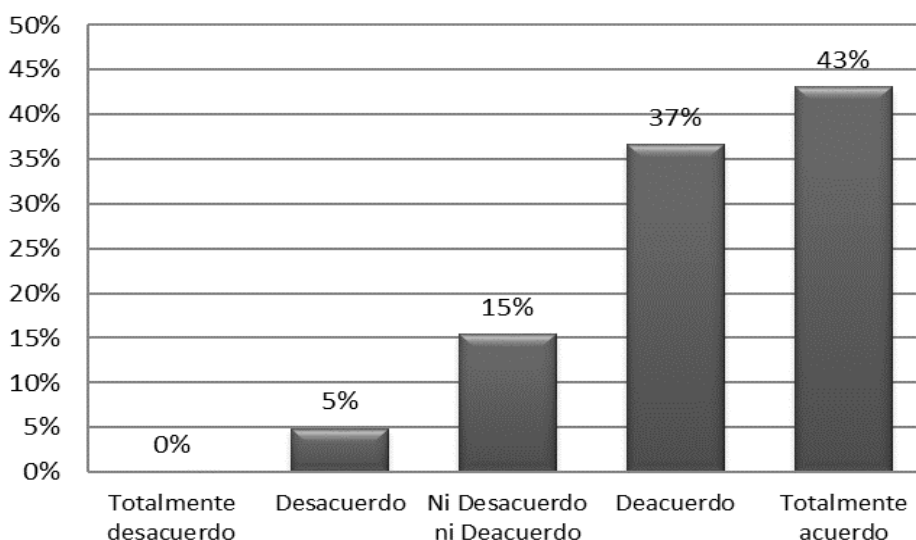


Fuente: encuesta, diciembre 2019

Figura 02. Frecuencia de demora en el pago de cuotas comprendidas entre 1 a 8 días en la CMAC Huancayo-Oxapampa, n=123.

4.2.2 Notificación de atrasos

Una de las características de los clientes que incurren en mora, está en las notificaciones dentro del plazo de mora (8 días); esto se puede evidenciar en los deudores de la CMAC Huancayo, donde el 80% de los clientes manifiesta que permanentemente son notificados del incumplimiento de su compromiso de pago en fecha oportunas; esta situación expresa las dificultades de liquidez de los agricultores y los riesgos que asume la entidad por la recuperación de los créditos de sus clientes con productos financieros en sectores muy sensibles como es la agricultura.

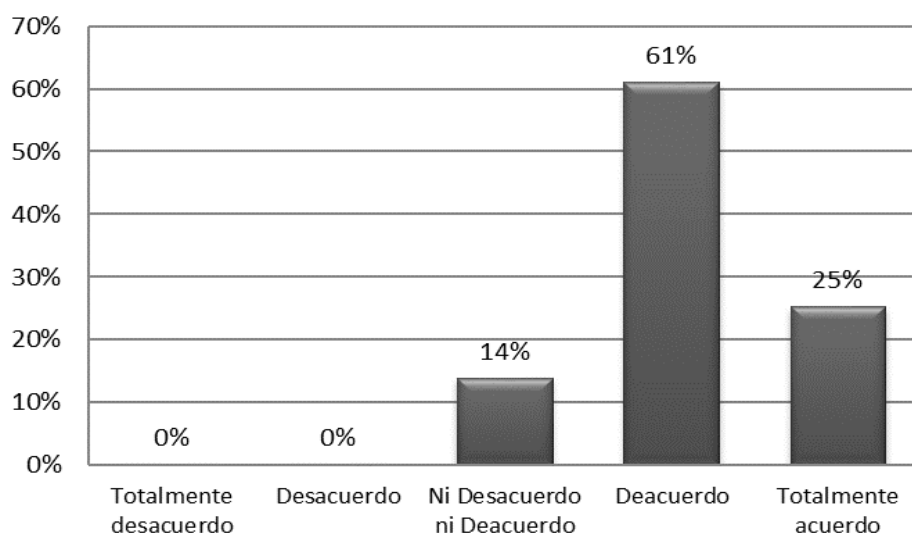


Fuente: encuesta, diciembre 2019

Figura 03. Frecuencia de notificaciones por cuotas vencidas de los clientes de CMAC Huancayo-Oxapampa, n=123.

4.2.3 Dificultades de ser puntual

Existe una buena disposición por parte de los agricultores de cumplir con sus cuotas de préstamos en forma oportuna sin embargo el 86% de los encuestados manifiesta que siempre existen oportunidades de poder cumplir debido a diversos problemas que les aqueja; este problema desde nuestro punto de vista, puede deberse a las variaciones frecuentes de los precios en los productos agrícolas, factor que no es controlable ni predecible en los productos agrícolas.

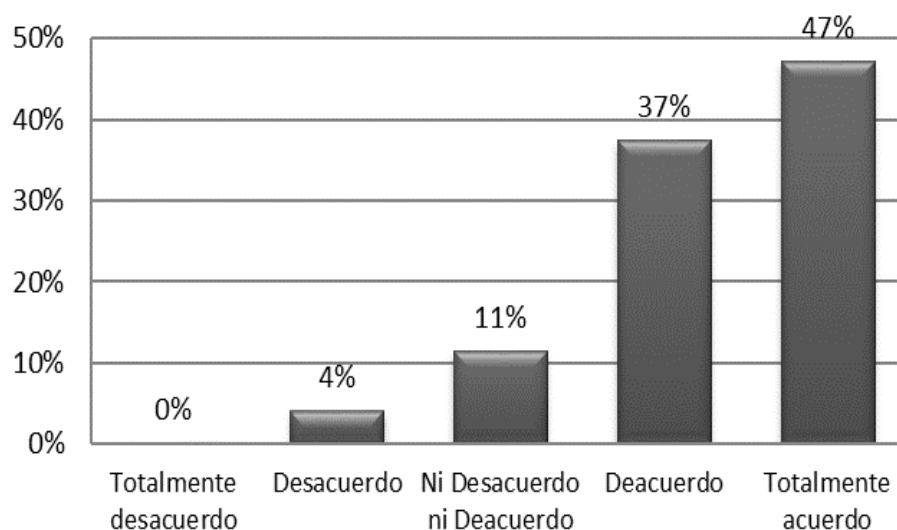


Fuente: encuesta, diciembre 2019

Figura 042. Dificultades de cumplir puntualmente con el pago de las cuotas de crédito en los clientes de CMAC Huancayo-Oxapampa, n=123.

4.2.4 Calificación crediticia

Sin lugar a dudas que uno de las actividades económicas más riesgosas es la agrícola, aspecto que se ratifica en la secuencia de las interrogantes planteadas a los agricultores; esta afirmación lleva a concluir que un fuerte factor que influye en la mora en los créditos agrícolas está relacionado directamente de la actividad agrícola, así lo confirman el 84% de los encuestados lo que lleva a afirmar el riesgo que supone el cultivo del cacao y café, productos que son los más cultivados en la zona de Puerto Bermúdez en la provincia de Oxapampa.

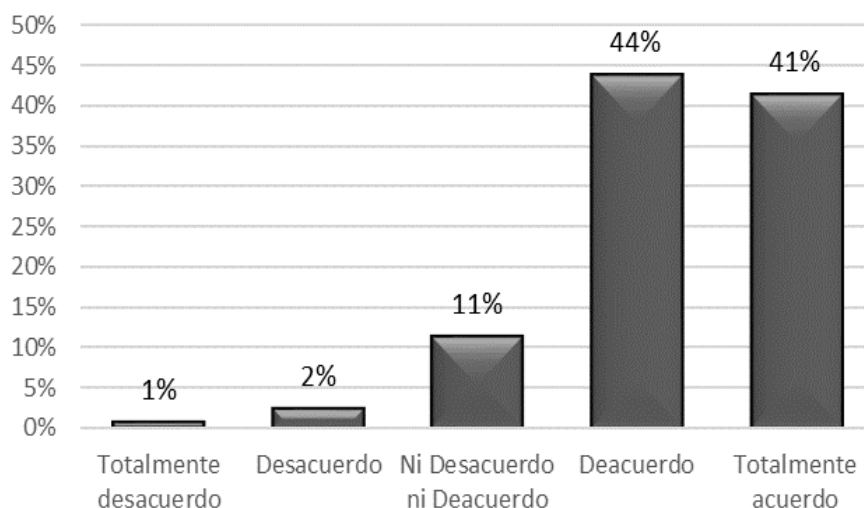


Fuente: encuesta, diciembre 2019

Figura 05. Relación entre la calificación crediticia y la actividad agrícola en los clientes de CMAC Huancayo-Oxapampa, n=123.

4.2.5 Relación Morosidad – factores exógenos

El 85% de los agricultores manifiesta que la morosidad no depende directamente de factores controlables, asumiendo que gran parte de los niveles de morosidad que actualmente se viene registrando en el sistema crediticio micro financiero en el distrito de Puerto Bermúdez, provincia de Oxapampa, es consecuencia de diversos factores externos relacionados al cultivo y la comercialización de sus productos; si bien es cierto que eso no exime de responsabilidad alguna a los prestatarios debemos entender que la alta volatilidad de los precios que pueden ser repentinos y cíclicos, pueden llevar a los agricultores a tranzar al precio que rige el mercado por debajo de sus costos de producción y los márgenes de utilidad previsto o esperados por el agricultor.

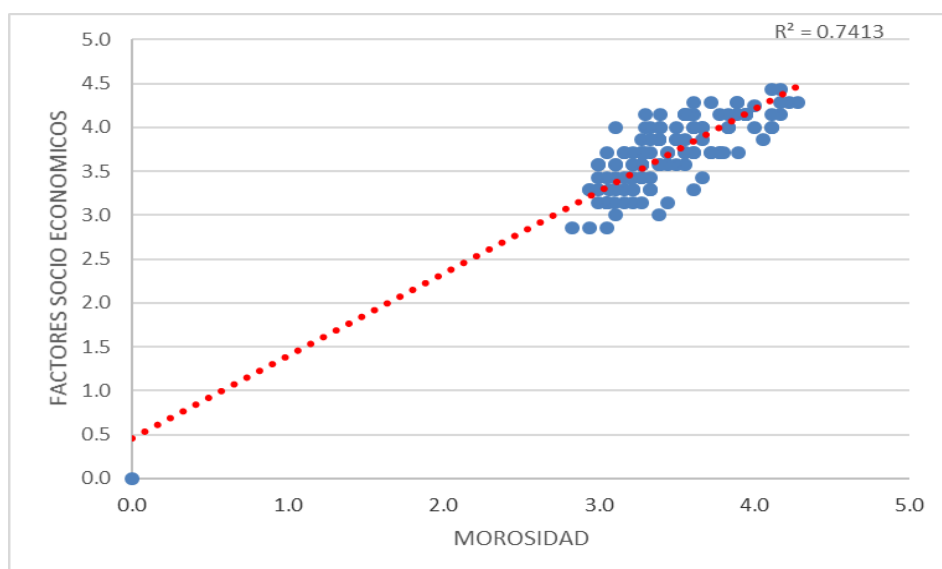


Fuente: encuesta, diciembre 2019

Figura 06. Relación de la morosidad y factores externos no controlables en los clientes de CMC Huancayo-Oxapampa, n=123.

4.3. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de las hipótesis planteadas en la presente investigación, se empleó el estadístico no paramétrico de Tau_b de Kendall, considerando para el tipo de variable con respuestas cualitativas ordinales, esto se debió que, el instrumento utilizado para la recolección información se desarrolló bajo características de respuestas ordenadas desde muy desacuerdo hasta muy de acuerdo. Para tal efecto las pruebas se realizaron a través del software estadístico SPSS V24, esto me presentar las contrastaciones tanto para la hipótesis general como específica; debo indicar que previo a la realización de la contrastación de la hipótesis, se elaboró la gráfica de dispersión de las variables en estudio con la finalidad de determinar el nivel de asociatividad en forma positiva o negativa, obteniéndose un resultado de $r^2 = 0.7413$ que se expresa en la figura N° 07.



Fuente: encuesta, diciembre 2019

Figura 7. Grafica de dispersión de variables Independiente; factores socio económicos y Variable dependiente; morosidad

4.3.1 Contrastación de la hipótesis general

Con la finalidad de determinar la correlación de los factores socio económicos y la morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa; para el análisis de la información se utilizó el estadístico Tau_b de Kendall, teniendo como hipótesis nula y alterna lo siguiente:

Ho: Los factores socioeconómicos no se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa

Ha: Los factores socioeconómicos se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” Oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa.

La tabla 4, muestra que la variable factores socio económicos y la variable morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” Oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa, según el estadístico Tau_b de Kendall, las dos variables tienen una correlación fuerte y positiva de 0.614, obteniendo una significancia

bilateral es 0.000 entre estas dos variables, siendo esta significancia inferior al margen de error $\alpha=0.05$, este valor es considerado como fuerte y se encuentra más cerca al valor uno. Por lo tanto, con estos resultados se puede afirmar que se acepta la hipótesis alterna (H_a) formulado en el trabajo de investigación.

Tabla 06:

Prueba de hipótesis general de correlación de variables; factores socio económicos y Variable dependiente morosidad en la CMC Huancayo-Oxapampa, n=123.

Correlaciones			FSOCIOEC	MOROSID
Tau_b de Kendall	FSOCIOEC	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	MOROSID	Coeficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta, diciembre 2019, SPSS V.24 (n=123)

4.3.2 Contrastación de las hipótesis específicas

a) Hipótesis específica (H1)

H_0 : Los factores sociales no se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa

H_a : Los factores sociales se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa

La prueba de correlación de la variable independiente; factores sociales y la variable dependiente morosidad, realizada con el estadístico Tau_b de Kendall, arroja los resultados mostrados en la tabla 5, donde se puede apreciar que la significancia bilateral entre esta dimensión y la variable dependiente es de 0.000 siendo este menor al alfa $\alpha=0.05$, nos lleva a concluir que la relación es

significativa y débil ($r=0.18$) debido que se encuentra más cercano al valor cero que al valor uno.

Dichos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna formulada en la investigación (H_a), ya que los factores sociales en los créditos se relacionan significativamente con la morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa

Tabla 07:

Prueba de hipótesis específica 01: factores sociales y morosidad

Correlaciones			FACTSOCIO	MOROSID
Tau_b de Kendall	FACTSOCIO	Coeficiente de correlación	1,000	,188**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	123	123
	MOROSID	Coeficiente de correlación	,188**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta, diciembre 2019. SPSS V.24 (n=123)

b) Hipótesis específica (H2)

H_o : Los factores económicos no se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC “Huancayo S.A.” oficina Puerto Bermúdez – Oxapampa

H_a : Los factores económicos se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa.

Según el estadístico Tau_b de Kendall, existe correlación significativa entre la dimensión factores económicos y la variable dependiente morosidad, ya que la tabla 6 muestra un nivel de significancia ($\alpha=0.000$) menor al margen de error permitido ($\alpha=0.05$), asimismo, el coeficiente de correlación es débil bajo ($r=0.334$). Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna (H_a) formulada en la presente investigación.

Tabla 08:

Prueba de hipótesis específica 02: factores económicos y morosidad

Correlaciones			MOROSID	FACTECON
Tau_b de Kendall	MOROSID	Coeficiente de correlación	1,000	,334**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	FACTECON	Coeficiente de correlación	,334**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta, diciembre 2019. SPSS V.24 (n=123).

CAPITULO V

DISCUSION

La colocación de los micro créditos en el mercado peruano, sin lugar a dudas se constituye en un inductor que dinamiza la economía peruana; las diversas empresas dedicadas al otorgamiento de créditos en los últimos años han logrado consolidarse en el mercado constituyendo un patrimonio sólido que les permiten colocar recursos financieros a diversos sectores deficitarios para aprovechar las oportunidades de inversión y el desarrollo de negocios o cualquier otra actividad económica. El crecimiento acelerado de las actividades financieras y micro financieras sin lugar a dudas se ve hoy en día reflejado en el crecimiento de los negocios, así como a nivel de los hogares. Se prevé que entre los años 1993 al 1998 el sistema bancario incremento sus créditos alrededor del 8% del porcentaje del PBI; datos que son corroborados por la entidad supervisora del sistema financiero (SBS), sin embargo, no se puede dejar de mencionar el crédito a los hogares que también marco una tendencia creciente, estrategia implantada y respaldada con la celebración de convenios inter institucionales con la finalidad de reducir el riesgo de las colocaciones en nuestro país.

Las características del comportamiento y el crecimiento dinámico de los créditos en nuestro país llegan a disminuir como producto de la alta competencia, la reducción de la liquidez del sistema y el aumento de la morosidad; el incremento del nivel de impago de deudas en nuestro país lejos de corregirse, se ha intensificado durante los últimos tiempos y que llevo a que el incumplimiento de los compromisos en el sistema crediticio crezca cerca del 30% entre los años 1997 y el 2001 según informe de la entidad supervisora del sistema (SBS). Un análisis somero puede llevar a afirmar que el crédito está relacionado a diversos tipos de riesgo al que la entidad debe hacer frente; por tanto, un indicador del riesgo crediticio se constituye la mora que incurren los clientes dentro de los plazos y fechas establecidas. En ese sentido identificar los factores influyentes en la mora crediticia es diversa y que han estado relacionados en la evolución del sistema financiero en nuestro país. Esta situación ha hecho que el sistema financiero en general ponga más énfasis e interés en la evaluación y en el mejoramiento de la calidad de la cartera; la falta de educación financiera, la crisis financiera internacional y la reducción

de las actividades económicas internas muchas veces generadas por factores exógenos (Fenómeno del niño, recesión) que se constituyen en los principales motivos que ha derivado en el crecimiento de la morosidad en nuestro país.

Los resultados que se arriban en la presente investigación es algo que se reafirma que la morosidad de los créditos va más allá de factores controlables y asumiendo que gran parte de los niveles de morosidad que actualmente se viene registrando en el sistema crediticio micro financiero en el ámbito de la investigación realizada, es consecuencia de otros factores externos relacionados al cultivo y la comercialización de sus productos lo que nos lleva a reafirmar lo expresado por Brachfield (2000).

Donde manifiesta que es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores empresariales, macroeconómicos, microeconómicos, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano. (p.47)

Si algún momento se pensó que la sobre oferta crediticia era un factor de morosidad esta afirmación es desmentida por Sandoval (2018) en su trabajo de investigación realizada teniendo como objetivo identificar la correlación que existente entre la sobre oferta crediticia y la morosidad en los clientes Mypes comerciales en la ciudad de Tingo María, no está siendo influenciada por la sobre oferta y que esta se debe a otras variables no considerada en la presente investigación. De ser así, en la investigación realizada los agricultores consideran que el factor más relevante que influye en la morosidad es la variación constante de los precios de sus productos y que se podría considerar como la más relevante, seguido de los costos de producción que definitivamente está relacionado al nivel de precios que el mercado oferta al momento de la transacción. Si bien es cierto que Talledo J. (2013) afirma que las principales causas de atraso de los prestatarios deudores en las cajas rurales es consecuencia del sobreendeudamiento y que estas afectan su capacidad de pago no podríamos dejar de relacionar que el sobreendeudamiento puede ser consecuencia de la poca rentabilidad del cultivo como consecuencia de los precios o de los altos costo de producción en los cultivos que los agricultores practican debido a que la cultura del deudor financiero es el sobreendeudamiento como una práctica para solucionar sus problemas de liquidez; en ese sentido entendemos que uno de las

actividades económicas más riesgosas es la agrícola y que en torno a ella están una serie presión de factores que definitivamente inducen a la mora en los créditos agrícolas.

Lewis (2004) menciona “Las diferentes instituciones financieras enfrentan una serie de riesgos (posibilidad de pérdidas) tales como: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo operacional”

Esto mismos riesgos son atribuibles a la actividad agrícola por lo que es recomendable que la CMAC Huancayo en la oficina de Puerto Bermúdez y demás oficinas deben plantearse estrategias de diversificación y mejorar la calidad de la cartera y al mismo tiempo estrategias de recuperación de cartera tal como lo afirma Calderón (2014) donde manifiesta que las entidades financieras deben velar por la sustentabilidad de su negocio siendo necesario incorporar estrategias para la recuperar los créditos atrasados. Por tanto es necesario mencionar que el resultado del presente trabajo nos lleva a concluir que la morosidad es un tema complejo y diverso que no puede ser atribuible a un solo factor si no a múltiples factores tal como lo afirma Álvarez (2014) en su estudio y que morosidad tiene relación con variables macroeconómicas como PBI y el riesgo país; sustentándose en el atraso e incumplimiento; por otro lado las variables microeconómicas como: las colocaciones, la rentabilidad de los negocios y el refinanciamiento también tienen relación con la morosidad.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se puede concluir que existe una relación directa y positiva entre los factores socioeconómicos y la morosidad en los créditos otorgados a los clientes agricultores en la agencia de la CMAC Huancayo en el distrito de Puerto Bermudez, provincia de Oxapamapa; la correlación realizada entre las variables se demuestra a través del estadístico Tau_b de Kendall, las dos variables tienen una fuerte correlación y positiva de $r^2=0.614$, obteniendo una significancia bilateral es 0.000 entre estas dos variables menor al margen de error $\alpha=0.05$, este valor es considerado como fuerte lo que se concluye que los factores socioeconómicos tienen un impacto en la morosidad de los clientes.
2. En el análisis de las hipótesis específicas, se concluye que la relación de los factores sociales con la morosidad es débil asumiéndose que la variable conflictos sociales (3,10) se encuentra dentro de los que más inciden en la morosidad; esto puede deberse a la tasa de delincuencia y los paros agrícolas como variables que más afectan a los agricultores en la zona
3. Dentro del análisis a los factores económicos se puede evidenciar que las variables que tienen mayor incidencia en la morosidad de los créditos agrícolas; resalta la inestabilidad de los precios (4,35) seguido por los costos de producción (3,84) de los cultivos que no llegan a cubrir los beneficios esperados por los agricultores; estas variables es consecuencia de la imposición de los precios por parte del mercado agravando la situación de los agricultores; además no se puede dejar de indicar que las vías de acceso (3,30) y la productividad (3,17) del cultivo son otras de las variables comprendidas entre el factor económico a pesar de la buena disposición que estos tienen por cumplir con sus compromisos crediticios adquiridos en la CMAC Huancayo en la agencia de Oxapampa.
4. Uno de los aspectos a resaltar en los agricultores es el conocimiento del riesgo que estos tienen para incumplir las cuotas de sus créditos asumiendo plena responsabilidad por ello debido y que ellos son conscientes que se encuentran frente a una actividad muy riesgosa como es la agricultura y que la actividad que ellos desarrollan muchas veces es factor del incumplimiento de las cuotas de los créditos que adquieren en la CMAC Huancayo en la agencia de Puerto Bermúdez.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

1. Si bien es cierto que una de las preocupaciones de la CMAC Huancayo en la agencia de Puerto Bermudez es la mora por los créditos otorgados; la entidad debe entender que el sector agrícola es una de las actividades de mucho riesgo, en ese sentido es recomendable que la entidad ponga más énfasis en el monitoreo de los riesgos de los créditos en sectores económicos tan sensibles como la agricultura, así como también ser más prudentes con las metas en las colocaciones que inducen a los analistas de créditos a realizar solo la evaluación cualitativa y cuantitativa dejando de lado el análisis de macro variables del contexto.
2. Es necesario que las oficinas de estudios económicos y de riesgos reporten análisis de sectores sensibles con más frecuencia y en forma oportuna, las recomendaciones que se realicen deberían ser analizadas en cada región donde opera la CMAC Huancayo; debido a que las particularidades del contexto pueden ser diferentes en nuestro país. Bajo esta coyuntura el análisis debería ser realizado por cada producto específico y en las zonas donde la entidad realiza sus colocaciones, esto obliga a las diversas oficinas a tomar medidas prudentes que pueden diferir de otras oficinas.
3. La CMAC Huancayo debe orientar sus esfuerzos en el desarrollo de estrategias en la evaluación de créditos para garantizar la calidad de la cartera a través de la implementación de políticas en la cartera de créditos y orientarse a otros sectores menos riesgosos. Es necesario indicar que la implementación de políticas deben apuntar a reducir el incremento de la mora a través de indagaciones sobre variables identificadas como sus determinantes del riesgo.
4. La CMAC Huancayo debería implementar un aplicativo exclusivo para el otorgamiento de créditos agrícolas, con la finalidad de sincerar los datos que son suministrados para la calificación y posterior aprobación de un crédito agrícola.
5. Se recomienda realizar un estudio de investigación sobre las características de la producción agrícola que se tiene en el ámbito del mercado; esto podría determinar si este es un factor fundamental en la colocación de precios de los productos agrícolas.

CAPITULO VIII

BIBLIOGRAFIA.

- Amparo, S. (1994). *La Rentabilidad Económica y Financiera de la Gran Empresa Española. Análisis de los Factores Determinantes*. Revista Española de Financiación y Contabilidad. Vol. XXIV, n. 78. Enero-marzo del 1994. Pp. 159-179.
- Administracion de cartera*. (Diciembre de 2018). Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf
- Alvarez.E. (2014). *Analisis de la morosidad en las instituciones Microfinancieras en el Peru 2002*. Piura.
- Brachfield, S. (2009). Cobro de impagados. *Guia practica para la recuperaciòn de deudas*.
- Campos, C. I. (2017). *La morosidad creditica y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Huancayo*.
- Castillo, A. (2011). Política económica: crecimiento económico, desarrollo económico y desarrollo sostenible. (Global, Ed.) *Mundo Economico y del derecho*, III, 12.
- Catunta. (2015). *El indice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros cde la cooperativa de Ahorro y Credito Accion Catolica de la ciudad de Trujillo de los año 2012 - 2013*.
- Correa (2012). *La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región la Libertad, Tesis para optar el Título de Contados Publico-Faculta de Ciencias Contables Y financieras, Universidad Nacional de Trujillo*.
- Club de gestion de riesgos de españa. (2014). *Riesgo de credito*. Obtenido de <https://www.clubgestionriesgos.org/secciones-informacion-riesgos/riesgo-de-credito/>
- Comex peru. (2016). *El credito en la economia peruana*. Recuperado el 11 de 2020, de <https://semanariocomexperu.wordpress.com/el-credito-en-la-economia-peruana/>
- Cuervo, A. y Rivero, P. (1986): “*El análisis económico-financiero de la empresa*”, Revista Española de Financiación y Contabilidad, nº 49, pp.15-33
- Díaz, M. (2012). *Análisis Contable con un enfoque Empresarial*. Universidad de Pablo de Olavide. España.
- Deloitte. (2018). Productos. *Tendencia de cobranza y recuperacion de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*, 16.
- Delval, J. (2008). *El desarrollo humano* (Vol. 8). Madrid, España: Siglo XXI.

- Elizondo, A. (2012). *Medicion integral de riesgo de credito*. Mexico: Limusa.
- Financer. (2018). *Solvencia economica*. Recuperado el diciembre de 2018, de https://financer.com/mx/prestamos/solvencia-economica/#Qu_es_solvencia_econmica
- Freixas y Rochet (1999 – P. 205) “Economía bancaria”. Primera Edición, Editorial: Antoni Bosch, Barcelona - España.
- Gestion. (2016). *Economia* . Obtenido de <http://gestion.pe/economia/colocaciones-cajas-municipales-crecieron-encima-que-banca-multiple-2016-2183527>
- Hinojosa. (2012). *Impacto de los creditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Credito Piura en el desarrollo socio economico de las pequeñas y micro empresas de Chachapoyas* .
- Hitt, Michael A. (2004), Administración Estratégica. 2ª Edición, Editorial Thonson, México
- IPE. (Octubre de 2020). *Crecimiento economico*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/crecimiento-economico/>
- Lewis, M. (2004). *Determinación de las causas de la morosidad en la cartera de credito Banco Nacional de Costa Rica*. Informe de Practica, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Cartago. Recuperado el 2018, de <https://core.ac.uk/download/pdf/60987621.pdf>
- Lizarzaburu. (2016). *Evolucion del sistema financiero peruano y su reputacion bajo el indice Merco*. Recuperado el diciembre de 2018, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16300313>
- Lopez, R. (2016). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y credito la Rehabilitadora - Piura año 2016*.
- Montenegro. (2012). *Causas de la Morosidad y su efecto en las instituxciona micro financieras de la ciudad de Chepen* .
- Navarro. (2016). *La morosidad y la rentabilidad en la caja municipal de Ahorro y Credito Tacna* .
- Perez, J. (2000). *Lucha contra la morosidad*. Editorial Gestion, españa
- Philip, F. (1997). *Desarrollo Humano* (Segunda ed.). Mexico, Mexico: Prentice Hall.
- Rochet, F. y. (1999). *Economia Bancaria*. Barcelona, España: Antoni Bosch.
- Romero. (2015). *La Morosidad crediticia y su impacto en la Rentabilidad Financiera de la caja Municipal de Ahorro y Credito Huancayo*.
- Sampieri, C. B. (2014). *metodologia de la investigacion*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Sandoval. (2018). *La sobre oferta de productos financieros y su incidencia en la morosidad de la Mypes Comerciales de la ciudad de Tingo Maria* .

SBS. (19 de noviembre de 2008). *Resolucion SBS*. Recuperado el diciembre de 2018, de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf

SBS. (Noviembre de 2018). *Morosidad*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN1/Murrugarra.pdf

Talledo. (2013). *La morosidad de la cartera de creditos e la micro empresa de las cajas rurales de Ahorro y Credito y su relacion con la competencia* .

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿De qué manera los factores socioeconómicos tienen relación con la morosidad de los créditos agrícolas en los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa?	Objetivo general Determinar la relación existente entre los factores socioeconómicos y la morosidad de clientes con créditos agrícolas en la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa.	Hipótesis general Los factores socioeconómicos se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa.				Tipo de estudio Básico a un nivel descriptivo-correlacional. Diseño No experimental transaccional o transversal. Población y muestra La población en estudio estará conformada por clientes con créditos agrícolas en la Caja Huancayo- agencia Pto Bermudez
¿Cuál es el nivel de relación existente entre los factores económicos y la morosidad en los créditos agrícolas de los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa? ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre los factores sociales y la morosidad en los créditos agrícolas de los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa?	Objetivos específicos - Determinar la relación existente entre los factores económicos y la morosidad en los créditos agrícolas de los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa. - Determinar la relación existente entre los factores sociales y la morosidad en los créditos agrícolas de los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa.	Hipótesis Específicas - Los factores económicos se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa. - Los factores sociales se encuentran relacionados a la Morosidad en los clientes de la CMAC "Huancayo S.A." Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa.	Variable independiente (x) Factores socio económicos	Económicas Sociales Endeudamiento Cultura crediticia	- Rentabilidad - Productividad - Inestabilidad de precios - Demanda - Vías de acceso - Costos de producción - Competencia - Educación - Inestabilidad familiar - Conflictos sociales - Número de créditos - Endeudamiento - Relación deuda/patrimonio - frecuencia de demora - Notificaciones - Puntualidad - Calificación - Responsabilidad	
			Variable Dependiente (y) Morosidad			Téc.de recolec. de datos Se aplicará un cuestionario con la escala tipo likert Para la confiabilidad del instrumento se utilizará el alfa de crombach procesado en el software SPSS V.23.

ANEXO 2



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Nos dirigimos usted para expresarle nuestro cordial saludo, el presente cuestionario servirá para recopilar información detallada sobre la descripción de Factores socioeconómicos y su relación con la morosidad de los créditos agrícolas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito "Huancayo S.A." Agencia Puerto Bermúdez – Oxapampa

Escala:

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

VARIABLE IND: FACTOR SOCIOECONOMICOS

Nº	FACTORES	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El nivel de Educación que usted posee no le permite evaluar y analizar el monto de los créditos y la capacidad de pago que usted asume ante la CMAC Huancayo?					
2	¿Cree usted que la Inestabilidad familiar le generan dificultades para cumplir satisfactoriamente con las cuotas de su crédito en forma oportuna ante la CMAC Huancayo?					
3	¿Considera usted que los Conflictos sociales como delincuencia, paros y bloqueos repercute en el cumplimiento de sus créditos adquiridos ante CMAC Huancayo?					
4	¿La Rentabilidad de sus cultivos le permite cumplir satisfactoriamente con las cuotas de su crédito en forma oportuna ante la CMAC Huancayo?					
5	Sus cultivos que actualmente tiene; ¿le generan una Productividad (rendimiento por hectárea) que le permite cumplir satisfactoriamente con las cuotas de su crédito en forma oportuna ante la CMAC Huancayo?					
6	¿La Inestabilidad de los precios que está sujeto su producto en el mercado le generan dificultades para cumplir satisfactoriamente con las cuotas de su crédito en forma oportuna ante la CMAC Huancayo?					
7	¿Las Vías de acceso le generan sobre costos que definitivamente le generan dificultades para cumplir satisfactoriamente con las cuotas de su crédito en forma oportuna ante la CMAC Huancayo?					

8	¿La Demanda por su producto en el mercado le generan dificultades para cumplir satisfactoriamente con las cuotas de su crédito en forma oportuna ante la CMAC Huancayo?					
09	¿Los Costos de producción que asume por el cultivo de su producto le generan dificultades para cumplir satisfactoriamente con las cuotas de su crédito en forma oportuna ante la CMAC Huancayo?					
10	¿La Competencia y la producción en gran escala que se produce en la zona le generan dificultades para cumplir satisfactoriamente con las cuotas de su crédito en forma oportuna ante la CMAC Huancayo?					

VARIABLE DEPEND: MOROSIDAD

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

N°	FACTORES	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
11	¿Generalmente usted tiene 2 o más créditos que le generan dificultades para cumplir oportunamente con el pago de sus cuotas por el crédito adquirido en la CMAC Huancayo?					
12	¿Cuándo usted adquiere un crédito mide el nivel de Endeudamiento para evitar dificultades en el pago oportuno de sus créditos?					
13	La relación de deuda con su patrimonio siempre se mantiene en un nivel adecuado y generalmente no sobrepasa los límites para no poner en riesgo su propiedad (garantías)					
14	Frecuentemente la demora por el pago de sus cuotas se encuentra entre los 1 a 8 días de atraso					
15	Permanentemente usted recibe Notificaciones donde la CMAC le recuerda que su cuota por el crédito otorgado se encuentra atrasado					
16	Generalmente usted trata de ser Puntual en el pago de sus cuotas; sin embargo, existen algunas oportunidades que tiene dificultades para poder cumplirlas					
17	Considera usted que su Calificación en el sistema micro financiero es de riesgo debido a que usted depende de la actividad agrícola					
18	Cuando usted asume la responsabilidad de tomar un crédito; los atrasos que pueden generarse se deben a factores que usted no lo controla					

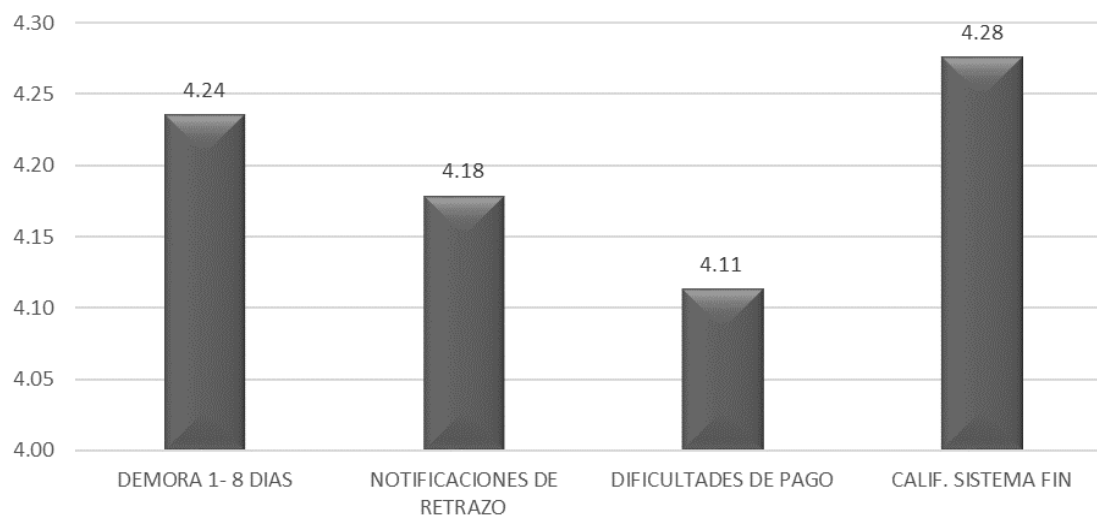
ANEXO 3 TABULACIÓN DE DATOS

N°	FACTORES SOCIO ECONOMICOS										MOROSIDAD							
	EDUC	I. FAM	C.SOC.	RENT	PRODUC	INEST	VIAS A	DEM	C.PROD	COMP	Nº CRE	N.END	D/PAT	DEMO	NOTIF	PUNT	CALIF	RESP
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5
2	3	2	5	2	4	5	3	2	4	3	2	3	3	5	5	5	5	5
3	2	3	2	4	4	5	3	4	4	2	2	4	5	5	5	3	5	5
4	3	2	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	4	4	3	5	5	4
5	4	5	2	3	3	4	5	3	5	4	2	4	2	4	5	4	5	5
6	2	4	2	4	4	5	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4
7	3	4	2	3	2	4	4	4	5	4	2	3	2	5	5	3	5	4
8	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	5	5
9	4	4	2	2	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	5	5
10	4	2	4	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	5	4	4	4	5
11	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4
12	2	2	3	3	5	4	4	4	4	2	4	2	2	5	5	5	5	5
13	2	1	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	2	5	5	4	5	4
14	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	5	5	4	5
15	2	2	4	4	4	5	4	3	4	2	4	2	2	4	5	4	5	5
16	2	2	4	4	2	5	2	3	3	3	2	4	4	5	5	4	5	5
17	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	5	4	5	5
18	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	5	4	5	5
19	1	5	2	4	4	4	4	3	4	2	1	2	1	5	5	5	4	1
20	2	2	4	3	4	5	4	2	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4
21	3	2	4	4	4	5	4	3	2	3	2	4	4	5	4	4	5	4
22	2	2	3	4	4	5	4	5	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4
23	2	3	2	4	4	5	2	3	2	3	2	4	2	4	4	4	5	4
24	2	2	3	4	2	5	4	4	4	2	4	4	3	5	5	4	5	5
25	2	4	5	4	4	5	4	2	4	4	2	5	5	5	5	4	5	5
26	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5
27	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	4	5
28	2	2	4	2	4	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	5	5	4
29	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	5	4
30	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4	5	4	5	4
31	2	4	4	2	4	5	5	3	4	3	2	4	5	4	5	5	5	4
32	2	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
33	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	1	5	4	4	5	5	5	5
34	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4
35	2	5	4	4	3	5	4	4	5	4	2	4	3	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	1	4	5	5	4	4	5	5
37	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5
38	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5
39	2	5	5	4	2	5	4	3	4	3	2	3	3	4	4	5	5	5
40	2	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
41	2	5	2	3	2	5	4	2	4	3	4	4	2	5	5	4	5	5
42	4	5	4	4	2	5	3	4	3	2	2	4	5	4	5	4	4	5
43	2	5	3	2	3	5	4	3	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5
44	1	4	3	4	4	5	2	2	3	3	4	2	1	2	5	3	5	4
45	4	1	2	4	4	5	3	2	4	2	1	4	4	5	2	3	5	5
46	4	2	2	3	3	5	4	3	4	2	1	4	3	1	5	5	4	5
47	2	2	2	2	4	5	4	4	4	2	1	4	5	2	4	4	5	5
48	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	5	4	4	3	5
49	4	4	3	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	4	4	4	5	3
50	2	4	2	2	4	4	2	3	4	4	2	3	5	4	5	3	4	5
51	2	2	3	4	4	5	4	4	4	5	2	3	2	5	3	4	4	5

57	4	5	2	4	4	5	4	2	5	3	2	2	3	5	5	4	5	3
58	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	2	2	5	5	5	4	4
59	4	3	4	2	4	5	4	3	4	2	4	4	3	5	5	4	5	5
60	2	2	3	2	4	5	4	3	4	2	5	2	1	5	5	3	5	5
61	2	5	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5
62	2	2	3	4	4	5	2	2	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5
63	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	5	4	4	4
64	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4
65	2	2	2	2	4	5	4	4	4	1	2	4	4	4	5	4	4	4
66	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	5
67	4	1	2	3	2	4	5	2	4	4	2	2	2	4	4	4	5	3
68	2	2	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	5	4	2	4
69	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
70	2	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	2	5	5	5	4	3	5
71	3	2	2	2	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	4	4	5	4
72	2	2	3	2	2	3	4	2	5	2	2	1	3	5	4	4	4	3
73	4	3	2	2	4	4	2	3	4	1	2	2	4	4	4	3	3	4
74	4	2	3	2	3	5	3	2	3	3	4	2	5	3	5	4	4	4
75	2	2	2	3	4	4	4	3	4	2	3	1	5	5	4	5	4	4
76	3	3	2	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5
77	3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	2	3	4	5	5	3	4	4
78	2	2	2	3	3	5	2	2	5	2	2	2	3	4	4	4	4	5
79	2	1	3	4	2	4	3	2	3	3	4	2	5	3	4	4	5	5
80	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3	5	4	5	4	5	5
81	3	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	5	3	5	5	4
82	2	2	4	4	3	3	4	3	5	2	2	3	3	5	2	4	4	3
83	4	4	3	2	2	4	2	2	4	3	3	2	4	5	5	3	3	3
84	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2
85	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	4
86	4	3	2	2	3	5	4	2	3	2	4	4	5	4	4	5	4	5
87	2	3	2	3	2	4	3	2	4	4	2	2	3	5	5	5	3	4
88	3	2	3	4	3	5	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	5
89	2	3	4	3	4	5	3	2	4	2	3	1	3	4	2	4	3	3
90	4	3	3	4	4	4	4	3	5	2	4	2	4	3	4	3	2	4
91	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3
92	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4
93	2	3	4	2	2	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4
94	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	5	5	3
95	4	3	3	3	2	5	2	3	3	4	3	2	4	5	5	4	4	4
96	2	1	4	3	1	4	2	3	4	4	2	1	4	4	4	5	4	4
97	4	2	3	2	2	5	3	4	4	4	2	2	5	5	4	4	4	5
98	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4
99	3	3	5	4	2	3	2	2	4	2	4	3	2	5	3	5	4	4
100	2	2	4	3	2	3	1	2	5	3	2	2	2	4	3	4	3	4
101	2	3	5	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	5
102	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4
103	4	2	3	2	3	4	2	2	4	4	4	3	1	4	3	4	4	3
104	3	3	3	1	2	4	3	3	5	3	2	4	2	3	3	4	4	3
105	4	2	3	3	4	3	3	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4	2
106	3	2	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2	4	4	5	3	3	4
107	3	2	4	3	2	5	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3
108	3	3	4	2	2	4	3	2	2	4	4	1	4	3	4	3	3	4
109	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4
110	3	2	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4
111	4	2	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	2	4	5	5	5
112	3	3	4	3	2	4	2	4	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4
113	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4
114	4	2	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3
115	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4
116	2	3	4	3	4	3	3	2	4	2	3	1	3	4	2	4	3	3
117	2	4	2	2	4	5	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4
118	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4
119	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4
120	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	5	5	3	4	5
121	3	3	5	4	2	3	4	2	4	2	2	3	2	5	3	5	4	4
122	3	2	3	4	3	5	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	5
123	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4
Resp. 01	2	6	0	1	2	0	1	1	0	3	6	9	7	1	0	0	0	1
Resp. 02	56	44	42	36	32	4	32	39	10	39	48	44	26	4	6	0	5	3
Resp. 03	31	36	35	31	33	12	25	48	18	43	16	25	32	11	19	17	14	14
Resp. 04	34	21	38	54	55	44	59	32	77	35	50	41	40	56	45	75	46	54
Resp. 05	0	16	8	1	1	63	6	3	18	3	3	4	18	51	53	31	58	51
TOTAL	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
PROMED	2.79	2.98	3.10	3.15	3.17	4.35	3.30	2.98	3.84	2.97	2.97	2.89	3.29	4.24	4.18	4.11	4.28	4.23

Anexo 04:

Figura de Resultados de morosidad



Anexo 05

Figura de Levantamiento de información



