

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



TESIS

**“CULTURA FINANCIERA Y SU INFLUENCIA CON
LA MOROSIDAD EN USUARIOS DE PRÉSTAMO
COMERCIAL MI BANCO, EN NUEVA CAJAMARCA,
PERIODO 2022”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO.

Presentado por:

ALEXANDER ROJAS ROJAS

ASESOR:

CPC. Dr. Royer Ferrer Tarazona

TINGO MARÍA, PERÚ

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 005/2024-FCC-UNAS

Siendo las 11:00 horas, del día 20 de febrero del 2024, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución 159/2022-D-FCC de fecha 12 de octubre de 2022, Resolución 211/2023-D-FCC de fecha 04 de diciembre de 2023 se aprueba el cambio de jurado y la respectiva aprobación del proyecto de tesis con Resolución 019/2023-D-FCC de fecha 7 de marzo de 2023, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de **Contador Público** denominado:

“CULTURA FINANCIERA Y SU INFLUENCIA CON LA MOROSIDAD EN USUARIOS DE PRESTAMO COMERCIAL MI BANCO, EN NUEVA CAJAMARCA, PERIODO 2022”

Presentado por el bachiller: **ROJAS ROJAS, ALEXANDER**, de la Carrera Profesional de Ciencias Contables. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado, se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : REGULAR

Siendo las 12:30 horas, se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

CPC. Dra. LUZ V. INFANTAS BENDEZU
Presidente

CPC. Dr. FIDILBERTO VARGAS PAITA
Miembro

CPC. Mg. SEGUNDO E. RAMIREZ RENGIFO
Secretario

CPC. Dr. ROYER S. FERRER TARA ZONA
Asesor





“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 156 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación 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).

Programa de Estudio:

Contabilidad

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional
-------	---	------------------------------------

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
CULTURA FINANCIERA Y SU INFLUENCIA CON LA MOROSIDAD EN USUARIOS DE PRÉSTAMO COMERCIAL MI BANCO, EN NUEVA CAJAMARCA, PERIODO 2022	ALEXANDER ROJAS ROJAS	19 % Diecinueve

Tingo María, 13 de mayo de 2024


UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
Dr. Tomas Menacho Mantequi
JEFE

C.C. Archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO,
INVESTIGACION DOCENTE Y TESISTA.

(Resol N° 113-2019-CU-R-UNAS)

I. DATOS GENERALES DEL PREGRADO

UNIVERSIDAD : Universidad Nacional Agraria de la Selva.

FACULTAD : Facultad de Ciencias Contables

TÍTULO DE TESIS : “CULTURA FINANCIERA Y SU INFLUENCIA CON LA MOROSIDAD EN USUARIOS DE PRESTAMO COMERCIAL MI BANCO, EN NUEVA CAJAMARCA, PERIODO 2022”.

PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN: Ciencias Sociales y Desarrollo Sostenible

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : Finanzas

EJE TEMÁTICO : Cultura financiera y Morosidad

AUTOR : Alexander Rojas Rojas

ASESOR (ES) : CPC. Dr. Royer Ferrer Tarazona

LUGAR DE EJECUCIÓN : Nueva Cajamarca, San Martin

DURACIÓN DEL TRABAJO : Inicio: julio 2022.

Término: agosto 2023.

Financiamiento:

- FEDU : S/0.00

-Propio : S/3,800

-Otros : S/.0.00

Tingo María 2024.



.....
ALEXANDER ROJAS ROJAS

TESISTA



.....
ROYER FERRER TARAZONA

ASESOR

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía y fortaleza.

AGRADECIMIENTO

A CPC. Dr. ROYER S. FERRER TARAZONA, por su asesoría y tiempo en la presente investigación.

A los docentes miembros de la Facultad de Ciencias Contables, por sus enseñanzas y conocimientos brindados durante mi formación profesional.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE	IV
INDICE DE TABLAS.....	VI
INDICE DE FIGURAS.....	VII
INTRODUCCION	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Fundamentación del problema.....	12
1.1.1. Selección general	12
1.1.2. Selección específica:	14
1.1.3. Definición del problema	15
1.2. Formulación de las interrogantes.....	16
1.2.1. Interrogante. General	16
1.2.2. Interrogantes. Específicas	16
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo. general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Hipótesis.....	17
1.4.1 General.....	17
1.4.2 Especifica.....	17
1.4.3 Sistema. de variables, dimensiones e indicadores.....	17
1.4.4 Definición operacionalización de variables dimensiones e indicadores	18
1.5. Justificación e importancia.....	19
1.5.1. Teórica.....	19
1.5.2. Práctica.....	19
1.6. Delimitaciones.....	20
1.6.1. Teórica.....	20
1.6.2. Espacial.	20
1.6.3. Temporal.	20
1.7. Metodología	21
1.7.1. Metodología de la investigación.....	21

1.7.2.	Población y muestra.....	23
1.7.2.1.	Población	23
1.7.2.2.	Muestra.....	24
1.7.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
1.7.4.	Procesamiento y presentación de datos	26
1.8.	Limitaciones.....	26
CAPITULO II: FUNDAMENTO TEÓRICO		27
2.1.	Antecedentes de la investigación	27
2.1.1.	Internacionales	27
2.1.2.	Nacionales.....	28
2.1.3.	Locales.....	29
2.2.	Bases teóricas	30
2.2.1.	Teorías de Cultura Financiera.....	31
2.2.2.	Dimensiones de la cultura crediticia	31
2.2.3.	Teorías de la Morosidad de los clientes.....	33
2.2.4.	Dimensiones de la morosidad de los clientes.....	34
2.2.5.	Préstamo Comercial	39
2.3.	Definición de términos básicos.....	39
CAPITULO III: RESULTADOS		43
3.1.	Análisis descriptivo	43
3.1.1.	De la variable independiente: Cultura financiera	43
3.1.2.	De la variable dependiente: Morosidad.....	57
3.2.	Análisis inferencial de los resultados.....	70
3.3.	Discusión de resultados.....	76
CONCLUSIONES		80
RECOMENDACIONES		81
REFERENCIAS.....		82
ANEXOS		86
	Anexo 1: matriz de consistencia.....	86
	Anexo 2: Encuesta.....	87
	Anexo 3: Análisis estadístico	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadística de fiabilidad variable Cultura financiera	70
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad variable morosidad	71
Tabla 3. Prueba de normalidad	72
Tabla 4. Prueba de Rho de Spearman hipótesis general.....	72
Tabla 5. Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 1	73
Tabla 6. Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 2.....	74
Tabla 7. Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 3.....	75

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Recibió usted información sobre lo que es un producto financiero.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 2. Sabe sobre las funciones. que cumplen los bancos.</i>	<i>43</i>
<i>Figura 3. Conoce sobre la tasa de interés aplicada a su préstamo.</i>	<i>44</i>
<i>Figura 4. Recibe asesoramiento sobre cómo debe utilizar el dinero.</i>	<i>44</i>
<i>Figura 5. Tiene información sobre sus derechos como cliente de un banco.</i>	<i>45</i>
<i>Figura 6. Tiene información sobre sus obligaciones como cliente de un banco.</i>	<i>45</i>
<i>Figura 7. Conoce la consecuencia. de no pagar a tiempo su préstamo bancario.</i>	<i>46</i>
<i>Figura 8. Conoce cómo influye la morosidad en el sistema de Infocorp</i>	<i>46</i>
<i>Figura 9. Cuando usted recibió el préstamo fue informado sobre las penalidades a incurrir en caso de incumplimiento.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 10. Recibió usted información sobre lo que es un servicio financiero.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 11. Consideras cultura financiera entender conceptos básicos de finanzas personales.</i>	<i>48</i>
<i>Figura 12. Considera que la morosidad es causada por falta de información hacia el cliente.</i>	<i>49</i>
<i>Figura 13. Todas sus dudas fueron absueltas al momento de recibir el préstamo.</i>	<i>49</i>
<i>Figura 14. Es frecuente que sus gastos son mayores que sus ingresos.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 15. Cómo cliente cumple puntualmente con sus pagos mensuales</i>	<i>50</i>
<i>Figura 16. Controla sus ingresos y gastos mensuales.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 17. Al pedir un préstamo, compara tasas de interés entre distintas entidades bancarias</i>	<i>51</i>
<i>Figura 18. Considera que sus ingresos mensuales son suficientes para el pago de sus cuotas mensuales de sus créditos.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 19. Considera fundamental el crecimiento de su negocio.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 20. El préstamo que se le ha otorgado fue por invertir en su negocio</i>	<i>53</i>
<i>Figura 21. Actualmente cuenta con algún respaldo económico para cumplir con sus obligaciones financieras</i>	<i>53</i>
<i>Figura 22. Destina parte del préstamo (s) obtenidos para gastos personales</i>	<i>54</i>
<i>Figura 23. Frecuentemente se atrasa en sus pagos</i>	<i>54</i>
<i>Figura 24. Dejo de pagar créditos debido a la crisis económica</i>	<i>55</i>
<i>Figura 25. Tiene prestamos con más de una entidad financiera.</i>	<i>55</i>
<i>Figura 26. Considera importante es para usted plantear una solución para seguir pagando su deuda.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 27. Conoce a cerca de la tipología del deudor establecida por la SBS.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 28. El historial crediticio del cliente es verificado por la empresa para otorgarle un crédito.</i>	<i>57</i>
<i>Figura 29. Para otorgarle el crédito se le solicitaron referencias comerciales al cliente como fuente de información.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 30. Se aplicó un procedimiento para calcular la calificación del crédito.</i>	<i>58</i>
<i>Figura 31. Se realizó la verificación domiciliar antes de otorgarle el crédito.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 32. La empresa realiza una supervisión permanente cuando se otorgan créditos.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 33. Se utilizan distintos medios para lograr recuperar su deuda.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 34. Se solicitó algún tipo de garantía antes de otorgarle el crédito.</i>	<i>60</i>
<i>Figura 35. El crédito que obtuvo lo invirtió en el destino solicitado.</i>	<i>61</i>
<i>Figura 36. Las cuotas de sus créditos fueron otorgadas de acuerdo a su capacidad de pago... </i>	<i>61</i>
<i>Figura 37. El asesor que atendió su solicitud de crédito actuó con honestidad y ética al momento de evaluar su negocio y entorno familiar.....</i>	<i>62</i>

Figura 38. <i>Usted proporcionó información verídica sobre sus deudas al momento de la evaluación.</i>	62
Figura 39. <i>Recibió información adecuada por parte del asesor en cuanto a las condiciones y características del crédito</i>	63
Figura 40. <i>Considera Usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con el pago de su préstamo</i>	64
Figura 41. <i>La institución financiera realizó la verificación de la inversión del crédito otorgado.</i>	64
Figura 42. <i>Cree que los problemas de pago se deben a que su negocio no tiene las ganancias que usted espera</i>	65
Figura 43. <i>Tiene problemas de pago por razones relacionadas a un bajo nivel de ingresos...</i>	65
Figura 44. <i>Tiene atrasos en los pagos de su préstamo por razones relacionadas a enfermedad.</i>	66
Figura 45. <i>Considera que sus ingresos se han visto afectados por la actual situación política del País.</i>	66
Figura 46. <i>En el último año ha visto perjudicada su economía debido al alza de precios de productos de primera necesidad.</i>	67
Figura 47. <i>En el último año sufrió algún tipo de hecho o evento inesperado.</i>	67
Figura 48. <i>En el último año sucedió algún acontecimiento o hecho que produjera la reducción de tus ingresos.</i>	68
Figura 49. <i>En el último año ha sufrido algún robo.</i>	68
Figura 50. <i>En el último año ha sufrido de algún accidente personal o de salud.</i>	69

INTRODUCCION

Actualmente, la cultura financiera es crucial a nivel global y tiene un papel fundamental en las elecciones de inversión y financiamiento de las empresas. Esta cultura es esencial para el funcionamiento diario de los bancos.

En el presente estudio se investiga la influencia de la cultura financiera con la morosidad en usuarios de préstamo comercial MIBANCO Nueva Cajamarca, periodo 2022, está estructurado en tres capítulos: El primero, aborda el planteamiento de la metodología, como lo es la definición del problema, interrogantes, objetivos y la metodología de estudio. El segundo, se desarrolla el marco teórico y conceptual de referencia, detallando los antecedentes de investigación la sistematización teórica y las definiciones operacionales. El último capítulo, muestra los resultados de la investigación, organizadas en tablas estadísticas y por cada variable y sus respectivas dimensiones, así como la interpretación respectiva; en consecuencia, se indica la contrastación de las hipótesis a fin de ver la influencia entre las variables. Por último, se redacta las conclusiones y se discute los resultados.

El autor.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la cultura financiera en la morosidad en usuarios del préstamo comercial MIBANCO sucursal Nueva Cajamarca, periodo 2022.

Por su metodología esta investigación presenta un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo relacional y su diseño es no experimental, de modo que se ha estudiado los hechos en su contexto natural y no hubo manipulación ni control de variables. Se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario formulado de acuerdo con la escala de Likert, conformado por 50 ítems el cual se sometió a un análisis para validar su confiabilidad, usando el alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.872 para variable cultura financiera y de 0.799 para morosidad, por lo que indica que el instrumento utilizado es válido y confiable.

Asimismo, en base a los resultados se demostró estadísticamente que existe una correlación fuerte ($r = 0.811$) y significativa ($p < 0.05$) entre la variable independiente y la variable dependiente

Finalmente se determina que existe una influencia significativa entre la cultura financiera y la morosidad en usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca periodo 2022.

Palabras clave: Cultura financiera, inclusión financiera, endeudamiento, morosidad.

ABSTRACT

The general objective of the present research was to determine the influence of the financial culture on the delinquency of commercial loan clients at the Nueva Cajamarca branch of Mi Banco during the 2022 period.

Due to its methodology, this research was of a quantitative focus, at a descriptive [and] relational level, and its design was non-experimental. Thus, the acts were studied in their natural context and there was no manipulation nor control of the variables. The instrument used for the data collection was a questionnaire, formulated according to a Likert scale, made up of fifty items. It was submitted to an analysis in order to validate its trustworthiness using Cronbach's alpha; for which a coefficient of 0.872 was obtained for the financial culture variable and 0.799 [was obtained] for the delinquency. This indicated that the instrument that was used was valid and trustworthy.

At the same time, based on the results, it was statistically demonstrated that a strong ($r = 0.811$) and significant ($p < 0.05$) correlation existed between the independent variable and the dependent variable.

Finally, it was determined that a significant influence existed between the financial culture and the delinquency of the commercial loan clients at Mi Banco in Nueva Cajamarca during the 2022 period.

Keywords: financial culture, financial inclusion, indebtedness, delinquency

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema

1.1.1. Selección general

En la década de los 90, se pudo observar una carencia de conocimientos financieros y capacidad de adaptación a los avances tecnológicos por parte de los consumidores, lo cual ha generado una mejora en los productos y servicios financieros disponibles en el mercado. La época actual de los productos financieros y su gestión compleja requiere obtener conocimientos en educación financiera para comprender ideas fundamentales y hacer elecciones bien fundamentadas (Raccanello, 2014).

En la actualidad, a causa de la globalización, las entidades financieras juegan un papel determinante en el desarrollo económico de los países, desde pequeñas empresas hasta individuos, todos requieren financiamiento de organizaciones oficiales para comprar activos como muebles e inmuebles. Las operaciones financieras que realizan dichas entidades, tienen un nivel de riesgo ya que un porcentaje importante de usuarios no cumplen sus deberes financieros a tiempo (cancelación de amortizaciones en el plazo establecido en un cronograma de pagos) esto provoca que esas instituciones tengan muchos clientes que no pagan (Loja, 2016).

Actualmente, la cultura financiera es crucial a nivel global y tiene un papel fundamental en las elecciones de inversión y financiamiento de las empresas. Esta cultura es esencial para el funcionamiento diario de los bancos.

En México se ha hecho mínimos esfuerzos hacia la inserción financiera a través de la educación brindada, facilitando información sobre conceptos financieros de forma básica, los cuales no cubren las necesidades y derechos de los usuarios para comprender el manejo, la dinámica y el aprovechamiento adecuado de las oportunidades que brindan

los servicios financieros; debido a la falta de información, esta situación se percibe en la pregunta, gran parte del público piensa que el conocimiento financiero es un tema difícil y aburrido, y existe el mito de que solo es apta para quienes han estudiado economía o Finanzas(García, 2020).

En el caso de Perú, la tasa de morosidad promedio en el sistema de cajas municipales fue de 5,20%, entre 8% y 9% en edpymes y cajas rurales, y por encima de 6% en sociedades financieras no minoristas. El impacto de la mora en los estados financieros de cada entidad depende de las provisiones de cada entidad, cuanto mayor sea el nivel de provisiones, menor será el impacto de la mora en sus resultados. Algunas unidades tomaron precauciones durante la pandemia y tomaron la iniciativa de prepararse para este período de divulgación. Así mismo en el sistema financiero, el promedio de mora se evidencia en un 9% en las pymes, el 8 % en las microempresas, el 5 % de las microfinanzas, el 4 % de las de consumo, del 2 % al 3 % de las hipotecas y menos del 0,5 % de las empresas. Todavía queda trabajo por hacer para reducir la tasa de morosidad de las pymes, que es el umbral para las microfinanzas y los bancos comerciales (Dongo, 2022).

Lima posee el mayor número de deudores, con una suma de 3,411 millones de soles, distribuidos entre 844,000 individuos, Amazonas le sigue, con 2,571 millones de soles en mora, distribuidos entre 242,000 personas, Cajamarca es el tercero, con 2,201 millones de soles, de los cuales 393,000 eran violadores. En cuarto lugar, se encuentra la provincia de Áncash con S/ 1,883 millones de deudores repartidos entre sus 435,000 habitantes; en quinto lugar, se encuentra Junín con S/1,579 millones morosos repartidos entre sus 492,000 habitantes (El Comercio, 2022).

1.1.2. Selección específica:

“Cultura financiera y su influencia en la Morosidad de los usuarios de préstamo comercial Agencia MIBANCO en Nueva Cajamarca”. El distrito de Nueva Cajamarca está ubicado en la parte Nor Oriental de la Región San Martín. Su principal actividad económica principal es el comercio además de la agricultura y los servicios el transporte y turismo.

La sucursal de MIBANCO en Nueva Cajamarca, impulsa la actividad económica, otorgando a sus clientes financiamiento para su negocio y para consumo personal, los tipos de préstamo para negocio son: capital de trabajo, hipotecario, maquinarias, local comercial, y para crédito personal se clasifican en: consumo, vivienda y crédito mujer; clientes que por lo general solicitan financiamiento para invertir en capital de corriente, vivienda y préstamos para gastos personales.

Al otorgar crédito, se guía por los lineamientos y reglamentos internos de bancos, aseguradoras y AFP, que también establecen procedimientos para la obtención y recepción de documentos contractuales en caso de incumplimiento de pago, aproximadamente para promover una cultura de pago en caso de incumplimiento del deudor. Proteger a la institución de futuras contingencias sin comprometer sus obligaciones. Sin embargo, los índices de morosidad de MIBANCO Nueva Cajamarca variaron significativamente entre 2018 y 2021, posiblemente debido a la mala cultura financiera de sus clientes.

Ante tal situación, es preciso realizar un estudio donde permita analizar el porqué de la morosidad en usuarios del préstamo comercial en la agencia MIBANCO, en Nueva Cajamarca, a través de sus diversas dimensiones (Conocimiento y entendimiento; planificación financiera y control financiero) por parte de sus usuarios, del mismo modo,

conocer cuál es el nivel de morosidad en el Distrito de Nueva Cajamarca, mediante sus dimensiones (Tipología del deudor, causas del impago y reporte de SBS).

1.1.3. Definición del problema

Comprender este problema, es crucial entender lo que ha ocurrido a nivel nacional en los últimos años, es decir hace falta conocer la realidad que logra impactar en el aspecto de morosidad que viene experimentándose en el país.

De acuerdo con Asbanc (2016), la tasa de impago de los préstamos concedidos en abril de 2016 subió al 2.77%, siendo la más alta en los préstamos a pequeñas empresas, con un 9.31%. Este aumento en la morosidad se presentó en todas las categorías de crédito con tendencias similares, en contraste con el sector de consumo, donde el porcentaje se mantuvo invariable en 3.54%. Dada la alta participación de las carteras financieras, los créditos que inciden en el crecimiento de los pagos pendientes son empresas, medianas empresas y grandes empresas.

De acuerdo con Castro y Amorós (2014), la morosidad ocurre cuando el presupuesto familiar (gastos e ingresos) se elabora de forma deficiente, lo que lleva a asignar el dinero de manera arbitraria. Por lo tanto, el pedido de un préstamo o la acumulación de deudas sin una planificación adecuada resultará en gastos no necesarios.

La gente tiende a endeudarse por falta de cultura crediticia. Las entidades financieras enfrentan problemas con el tiempo si los clientes no cumplen con los pagos a plazos debido a que no prevén los gastos y los ingresos al momento de pedir un préstamo. (Loja, 2016)

Muy cerca a esta realidad nacional se encuentra, Nueva Cajamarca donde se ubicada la agencia MIBANCO la cual no es ajena a dicha problemática.

1.2. Formulación de las interrogantes

1.2.1. Interrogante General

¿De qué manera influye la cultura financiera en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022?

1.2.2. Interrogantes Específicas

¿De qué manera influyen los conocimientos en la morosidad de los usuarios de préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022?

¿De qué manera influyen las habilidades financieras en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022?

¿De qué manera influye la actitud financiera en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca- 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la cultura financiera en la morosidad de usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de los conocimientos en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

Determinar la influencia de las habilidades financieras en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

Determinar la influencia de la actitud financiera en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca, – 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1 General

La cultura financiera influye de manera significativa en la morosidad de usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

1.4.2 Especifica

Los conocimientos influyen de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

Las habilidades financieras influyen de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

La actitud financiera influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MI BANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

1.4.3 Sistema de variables, dimensiones e indicadores

Variable independiente:

X= Cultura Financiera

Dimensiones

X1= Conocimientos Financieros

Comprensión de productos financieros

Conocer derechos y responsabilidades

Disponibilidad de información

X2= Habilidades Financieras

Planificación

Toma de decisiones

Motivación

X3= Actitud Financiera.

Aplicación el conocimiento Administración de finanzas

B. Variable Dependiente

Y = Morosidad

Dimensiones

Y1= Gestión de riesgo crediticio

- Tipología del deudor
- Evaluación del riesgo crediticio
- Políticas de crédito y cobranza

Y2= Factores de morosidad

- Factores Internos
- Factores Externos.

1.4.4 Definición operacionalización de variables dimensiones e indicadores

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CULTURA FINANCIERA	Son todos aquellos conocimientos y actitudes que permiten alcanzar una gestión eficiente de las finanzas, de modo que se logran tomar decisiones oportunas en referencia a los recursos para poder cumplir con las obligaciones que se han adquirido con terceros mediante la obtención de un servicio de tipo financiero. (Checa, 2019)	Conocimientos Financieros	Comprensión de productos financieros Conocer derechos y responsabilidades Disponibilidad de información.
		Habilidades financieras	Planificación Toma de decisiones
		Actitud financiera	Motivación Aplicación de conocimiento Administración de finanzas.
MOROSIDAD	Se trata del incumplimiento de las obligaciones por parte de un deudor, que según el tiempo va a pasar a ser parte de un grupo considerado morosos, siempre que se hayan cumplido ciertas condiciones previstas en la ley puesto que esta denominación afecta la salud financiera de cualquier tipo de organización. (Sutton, 2020)	Gestión del riesgo crediticio	Tipología del deudor Evaluación del riesgo crediticio Políticas de crédito y cobranza
		Factores de morosidad	Factores internos Factores externos

1.5. Justificación e importancia

1.5.1. Teórica

La investigación actual se basa en aspectos teóricos aplicados a los factores clave que componen la cultura financiera de los clientes de una determinada entidad, lo que nos permite reconocer cuáles son las principales causas de fracaso. Los usuarios de crédito comercial de MI BANCO en Nueva Cajamarca son relevantes para el nivel de incumplimiento de los préstamos comerciales en el sector encuestado, de igual manera su objetivo es brindar conocimiento que pueda recomendar alternativas dadas Acciones impulsadas por el cliente y pasos que se pueden tomar para mejorar la solvencia de las instituciones.

1.5.2. Práctica

Los hallazgos de este análisis son útiles para las empresas financieras de la región y al mismo tiempo constituirán la base para construir actividades hacia la cultura financiera de distintas organizaciones similares y serán consideradas como una herramienta de administración en este análisis.

La identificación de los componentes de la cultura financiera del sector estudiado posibilita que la gestión en cada institución aplique las medidas correctivas sugeridas para buscar la puntualidad en el cumplimiento de los préstamos comerciales en los clientes y evitar que aquellos, no estén sujetos a las acciones de morosidad en el cumplimiento de sus deberes financieros, así como mejorar las deficiencias de gestión dentro de sus operaciones que promuevan la cultura financiera a los clientes de MI BANCO, Nueva Cajamarca, así como en los negocios del sector financiero con características similares. Las recomendaciones de la presente investigación sugieren estrategias para corregir los errores del problema.

Del mismo modo, MI BANCO en la ciudad brinda alternativas innovadoras para incrementar el conocimiento financiero de los usuarios. Además, sirve como orientación para investigaciones futuras en este campo. Una vez implementados los resultados obtenidos con el método propuesto y demostrada su validez y confiabilidad, pueden utilizarse como base para futuras investigaciones. La utilización de los resultados logrados mediante los enfoques propuestos, una vez que se haya demostrado su validez y confiabilidad, podrán utilizarse como base y antecedentes en futuras investigaciones.

1.6. Delimitaciones

1.6.1. Teórica

Para realizar este informe de tesis ha requerido comprender las políticas internas de MIBANCO, SBS y AFP, y establecer un proceso para recolectar y recuperar documentos en caso de impago. Esto busca promover una cultura de pagos que proteja a la organización ante posibles incumplimientos por parte de los deudores.

1.6.2. Espacial.

La investigación se realizó en Nueva Cajamarca, se analizó a usuarios de préstamos comerciales que son clientes independientes con negocio que cuenten con incumplimiento de pago, muestreados aleatoriamente.

1.6.3. Temporal.

La presente investigación es de tipo longitudinal debido a que su objetivo ha sido investigar todos los aspectos relacionados con la cultura financiera y cómo esta afecta el nivel de morosidad de los usuarios de préstamos comerciales de la agencia MIBANCO en Nueva Cajamarca. Se inicia en noviembre 2022 y finalmente concluirá en agosto del 2023.

1.7. Metodología

1.7.1. Metodología de la investigación

✓ Nivel de investigación

El nivel de investigación es el grado de profundidad en el que se estudia determinado fenómeno o acontecimiento de la realidad social (Arias, 2006). La investigación tiene lugar en un nivel relacional.

La investigación es de nivel descriptivo relacional porque trabajo sobre la realidad de cultura financiera y la morosidad en usuarios del préstamo comercial, agencia MIBANCO, Nueva Cajamarca, para así interpretar y descubrir características que marcan esta situación utilizando criterios sistemáticos que nos lleven a ellos.

✓ Tipo de investigación

La Investigación transversal es un estudio de observación individual que mide una o más variables en puntos de tiempo específicos. La información, se extrae de las características actuales y, a veces, individuales y de las experiencias pasadas (Sampieri, 2014).

La investigación se desarrolló dentro del tiempo de un año (En el año de aplicación de los instrumentos de recolección de datos) y los resultados serán planteados enmarcados en el año de estudio de los mismos.

✓ Enfoque de investigación

Investigación cuantitativa, se fundamenta en la investigación de datos concretos a través de mediciones y análisis estadísticos, con el propósito de anticipar o reconocer modelos de conducta de un fenómeno o situación planteada. Este método emplea la recolección de

información para para verificar conjeturas. Es relevante mencionar que esto es precedido por un proceso metodológico (Sampieri, 2006).

La investigación presenta un enfoque cuantitativo ya que busca realizar un análisis numérico utilizando como herramienta la estadística descriptiva y para así determinar patrones de comportamiento de las variables de esta investigación, y su fin será comprobar la hipótesis planteada.

✓ **Diseño de la investigación**

Un diseño de investigación es la concepción y organización de una indagación que se estructura para solucionar un interrogante de investigación. Además, describe cómo se conceptualizan las preguntas de investigación (Kelinger, 2002).

Los estudios desarrollados presentan un diseño no experimental, transversal y correlacional.

Diseño no experimental. En este estudio no se produce ninguna alteración intencionada de las variables. En resumen, este es un estudio donde las variables independientes no fueron modificadas a propósito. En la investigación no empírica, examinamos y evaluamos hechos que suceden en el ambiente natural (Sampieri, 2006).

En la investigación actual las variables no son manipuladas, por lo tanto, solo observan fenómenos que ocurren en situaciones naturales para su posterior análisis, en lugar de ser experimentales.

Diseño transversal. Ellos recolectan información muy rápidamente. Su objetivo es explicar una variable y examinar su frecuencia y cambio en un instante específico (o detallar una sociedad, suceso, fenómeno o entorno), es donde los datos se recolectan inmediatamente en un punto en el tiempo (Sampieri, 2006).

El estudio tiene un enfoque horizontal, ya que analiza el comportamiento en un momento específico durante el año 2022.

Diseño correlacional. Incluyen estudios que analizan el uso de coeficientes de correlación para explicar o mejorar las conexiones entre las variables más significativas. Estos coeficientes proporcionan datos acerca del nivel, magnitud y orientación de las relaciones entre las variables (Cancela, 2010).

Para este estudio, definimos los estudios de correlación como la siguiente:

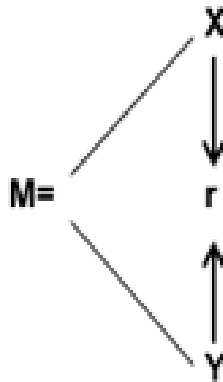
Dónde:

M = Muestra: 92 usuarios del crédito comercial MIBANCO.

X = Variable 1: Cultura financiera

Y = Variable 2: Morosidad en usuarios

r = Grado de relación entre las variables de estudio.



1.7.2. Población y muestra

1.7.2.1. Población

Una población es el grupo de casos que cumplen con una serie de características. La totalidad de un fenómeno se investiga estudiando entidades de una población con características similares y recolectando datos de investigación. (Sampieri, Metodología de la Investigación, 2003).

Criterios de inclusión. Solo a los usuarios del préstamo comercial MI BANCO, de la sede Nueva Cajamarca, que estén en la cartera de morosos.

Criterio de exclusión. Se excluirán a todos aquellos usuarios que se les haya brindado otro tipo de préstamo o con última cuota de pago pendiente.

La población que participará en el proyecto de investigación estará conformada por 121 usuarios categorizados como morosos. Para obtener la muestra de estudio, usaremos la siguiente fórmula.

1.7.2.2. Muestra

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot q \cdot p}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{121 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(121 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 92$$

Donde:

p = 50%

q=(1-p)

Z = 1.96

e = 5.0%

Finalmente se logra obtener como muestra la cantidad de 92 usuarios del préstamo comercial de la agencia MI BANCO, en Nueva Cajamarca, aquellos que serán seleccionados aleatoriamente.

1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo este estudio, utilizamos las técnicas y herramientas que se detallan a continuación.:

Variables, técnicas e instrumentos

VARIABLE	TECNICA	INSTRUMENTO
Independiente: Cultura financiera	Encuesta	Cuestionario
Dependiente: Morosidad	Encuesta	Cuestionario
	Análisis de reporte	Guía de análisis

Las técnicas utilizadas fueron:

Encuesta, se realizó a los usuarios del préstamo comercial de MIBANCO, agencia Nueva Cajamarca, para obtener datos precisos que permita orientar la investigación hacia la solución del problema.

Análisis de reporte, obtenida de la base de datos de la SBS, donde se detalló la morosidad por tipo de préstamo y modalidad, así como las ratios de morosidad según días de incumplimiento con el fin de analizar el comportamiento de la segunda variable estudiada.

Los instrumentos utilizados fueron:

Cuestionario –encuesta, orientada hacia los usuarios del préstamo comercial de MI BANCO en Nueva Cajamarca.

Guía de análisis, se utilizó para identificar cuáles son las ratios de morosidad según días de incumplimiento y el nivel de morosidad en los usuarios bajo estudio, aquellos que sirvieron como guía para conclusiones y recomendaciones de la rama.

1.7.4. Procesamiento y presentación de datos

Los datos recogidos en los estudios a desarrollados fueron agregados mediante estadística descriptiva utilizando las siguientes herramientas:

- Software SPSS: Software SPSS: Se utilizó para procesar los datos recopilados de los estudiantes y enviados a la Tabla de levantamiento estructural.
- Software EXCEL: utilizado para diseñar y visualizar gráficos.
- Software MS Office: para procesar información secundaria y generar un informe final sobre los temas propuestos en este estudio.

Software MS Power Point: ayudo a presentar un informe resumido del artículo durante el proceso de soporte.

1.8. Limitaciones

El trabajo de investigación no presento limitación alguna.

CAPITULO II: FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En este informe se analizaron las investigaciones previas relacionadas con las variables planteadas.

2.1.1. Internacionales

González (2018) en su tesis titulada: “Factores determinantes de la cultura financiera en jóvenes universitarios del Municipio de Soacha” planteó como objetivo principal establecer los factores determinantes de la cultura financiera de los jóvenes universitarios del municipio de Soacha; el estudio concluye que la población estudiantil no tiene conocimiento sobre qué es la educación financiera. En el análisis que se llevó a cabo con el modelo Logit se puede evidenciar que los factores determinantes de la cultura financiera en los jóvenes universitarios del municipio de Soacha son: conocer lo que se tiene disponible para gastar, el estado civil y la planeación financiera, lo que muestra que los jóvenes universitarios tienen un buen conocimiento en finanzas presentar la aplicación de estas tres variables.

Cano (2020) en su trabajo de investigación titulado: “La cultura Financiera y su impacto en la adecuada Administración del Crédito financiero a micro empresas de la ciudad de Guayaquil” tuvo como objetivo general determinar el impacto de la cultura financiera en la administración de recursos obtenidos a través de créditos financieros de las microempresas en la ciudad de Guayaquil. Tras la obtención de resultados se pudieron establecer las siguientes conclusiones: La cultura financiera resulta importante pues viabiliza los proyectos de las empresas permitiendo elevar el nivel de crecimiento mejorando su ciclo e inyectando liquidez al sistema. Por otro lado, la administración adecuada del crédito es la base para la realización de proyectos en las organizaciones, la

esta debe verse influenciada por una adecuada educación financiera, la cual debe orientarse en el reforzamiento de la cultura de pago, ya que cumplir con las obligaciones es muy importante y mantener un historial de crédito limpia, considerando los diversos beneficios que esto acarrea. Finalmente, el estudio concluye que en el espacio de estudio no existe una buena cultura financiera esto ha ocasionado que muchas microempresas no accedan a créditos y su crecimiento se vea estancado.

2.1.2. Nacionales

Galarza y Vargas (2021) en su tesis titulada: “Cultura financiera y el impacto de la morosidad de las tarjetas de préstamo en el Distrito de Comas, 2020” plantearon como objetivo principal fue dar a conocer el impacto de la cultura financiera en la morosidad de tarjetas de préstamo en Comas, 2020. Finalmente, los autores determinan que existe una fuerte conexión entre la cultura financiera y el nivel de impago en las tarjetas de crédito, ya que esta relación es elevada y relevante; debido a que se ha demostrado que contar con un mayor conocimiento en temas financieros resulta en un menor índice de incumplimiento en los pagos de las tarjetas de crédito; de igual manera, la educación financiera en las personas se asoció con el no cumplimiento; ya que a mayor educación financiera y conocimiento, se redujo la falta de pago de las tarjetas de crédito; el efecto de la educación financiera en relación con los pagos atrasados es evidente y considerable; debido a que a medida que disminuye el conocimiento financiero, aumenta el número de cuentas vencidas.

Salinas, Echevarria y Celiz (2021) en su investigación titulada: “Cultura financiera e índice de morosidad en la agencia (528) Mi Banco Huánuco 2018” propusieron como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Cultura Financiera y el Índice de Morosidad en la Agencia (528) Mi banco. Al examinar los datos, se descubre que existe una conexión moderada y favorable entre el conocimiento

financiero de los clientes de préstamos de la Agencia 528 de Mi Banco y la tasa de incumplimiento de pagos. Además, al probar la relación entre la Cultura financiera y el Índice de morosidad de los clientes empresariales de Mi banco, se halla un nivel de importancia inferior

Díaz (2019) en su tesis titulada: “Cultura financiera y su relación con el nivel de morosidad del Sub Cafae Ugeutcubamba, Bagua Grande, 2019” planteó como objetivo principal determinar la relación entre la cultura financiera y el nivel de morosidad del SUB CAFAE Ugeutcubamba, Bagua Grande, 2019. El autor llega a la conclusión de que la encuesta indica que el porcentaje de retraso en los pagos es del 50% en un nivel intermedio, del 22.9% en un nivel reducido y del 27.1% en un nivel elevado en la SUB CAFAE UGE-Utcubamba. Además, se ha analizado la relación entre la cultura financiera y la morosidad en el SUB CAFAE UGE-Utcubamba y se ha constatado que hay una relación entre ambos aspectos con una correlación de 0.42 de acuerdo al análisis de Chi cuadrado.

2.1.3. Locales

Barrera (2021) en su trabajo de investigación denominado “Factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.-Tingo María:2018”, tuvo como objetivo general identificar si la evaluación crediticia o la cultura de pago eran factores que determinan la morosidad crediticia dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Tingo María -2018. Después de los logros obtenidos, fue posible llegar a las siguientes deducciones: Como primer punto se señaló que la evaluación que se desarrollaba para determinar la viabilidad del prestamos no se desarrollaba de manera adecuada, el personal encargado no contaba con información

adecuada sobre las políticas de créditos, además de otros errores internos durante el proceso de evaluación. Por otro lado, la importancia de una mala cultura de pago o cultura financiera contribuía al aumento de los niveles de morosidad, además del incremento del riesgo crediticio restringiendo el acceso que se tiene a este servicio.

Zubiate (2020) en su tesis titulada: “Factores determinantes de la morosidad crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán- Rioja San Martín 2014-2017” propuso como objetivo principal identificar que factor de evaluación crediticia contribuye en la morosidad crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Rioja – San Martín durante el periodo 2014 -2017. El autor llega a la conclusión de que la valoración cualitativa (el aspecto más relevante en la evaluación) obtuvo un valor importante de 0.042, mientras que la correlación de Pearson fue de -958. A diferencia de la morosidad, que no es significativa y puede ser controlada a través de la información del cliente y su scoring crediticio. La variable cualitativa sin puntuación para medir los puntajes al dar créditos es débil en términos de su importancia en cuanto a su impacto en el incumplimiento de pagos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Rioja San Martín durante el periodo comprendido entre 2014 y 2017. La cifra obtenida para el valor p es de 0.231, lo cual indica que no tiene una influencia significativa en la falta de pago durante el lapso analizado en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Rioja-San Martín.

2.2. Bases teóricas

Para desarrollar esta investigación, fue necesario encontrar una fundamentación teórica de la información científica desarrollada por diversos expertos, esto es fundamental para analizar las variables sugeridas. A continuación, se exponen las teorías sobre la educación financiera y los impagos en usuarios de los préstamos comerciales.

2.2.1. Teorías de Cultura Financiera

La cultura financiera implica saber cómo manejar el dinero de manera adecuada. Tener un nivel cultural elevado ayuda a obtener información de calidad sobre instrumentos financieros y a gestionar de manera más efectiva los presupuestos personales y familiares (Encuesta financiera del Perú, 2011).

La cultura financiera comprende las ideas, percepciones, forma de pensar, acciones y reglas que compartimos en relación al dinero y las entidades financieras. La cultura es el producto y la educación es un camino de adquisición de conocimientos. De acuerdo con Montoya, con el fin de vencer la carencia de sabiduría en finanzas, es primordial adquirir formación, ya que el nivel de conocimiento y la educación están estrechamente conectados (Rodríguez y Arias, 2018).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2015), nos dice que la educación financiera es el proceso de adquirir habilidades y confianza para ser más consciente de las oportunidades y riesgos económicos y financieros.

2.2.2. Dimensiones de la cultura crediticia

A. Conocimientos

Se trata de aquellos datos en relación a la forma como funciona un servicio o producto financiero, teniendo en cuenta los roles y responsabilidades tanto del cliente como del proveedor, del mismo modo que los derechos en esta relación, un aspecto importante es la fuente de la información que se dispone pues va a determinar la validez de esta. Además, se debe entender claramente cuál es el producto que se está adquiriendo, es decir que se está recibiendo y cuál es la contraprestación, los tiempos y otras condiciones. En cuanto los derechos y responsabilidades, estas van a determinar las actitudes que se van a adoptar en el cumplimiento como en la motivación para la

planificación de los pagos, tomando en cuenta para ello las decisiones, el autocontrol y las medidas preventivas para cumplir con la obligación; todos estos van a servir para adoptar medidas necesarias. Por otro lado, la disponibilidad de la información no solo se centra en la cantidad que se puede ofrecer de esta, sino también a la calidad y claridad de esta, considerando que muchos puntos importantes suelen resultar difíciles de comprender, de modo que este punto busca exponer de manera sencilla y clara toda la información vinculada al servicio financiero que se busca brindar. (Mungaray, 2021).

B. Habilidades Financieras

Otros aspectos importantes en relación a la cultura tributaria se basan en las habilidades financieras que debe tener toda organización o quienes son responsables de esta en cuanto a la estrategia o plan para cumplir con las obligaciones adquiridas en el momento de beneficiarse con un servicio financiero. La planificación financiera se centra en el uso de herramientas que permitan estructurar un plan detallado orientado en el cumplimiento de objetivos financieros establecidos con anterioridad, este se compone de tiempos, recursos y costos para alcanzar el fin propuesto. Vinculado a la planificación se encuentra la toma de decisiones, debido a que la estructura que se plantee debe estar sujeta a una evaluación de factores positivos como negativos en relación al manejo del dinero y como puede repercutir en el adecuado desarrollo de las actividades. La motivación se encuentra relacionada a las anteriores y se considera una habilidad financiera puesto que va a lograr incentivar cumplir con las obligaciones considerando los beneficios que se van a alcanzar a través de esto, uno de los principales es tener un historial crediticio que les permita acceder a un préstamo u otro beneficio por el buen nivel de cumplimiento que se presenta en el sistema, además de otros vinculados no solo a entidades financieras, sino también a clientes y proveedores. (Martínez, 2021).

C. Actitud Financiera

La gestión financiera oportuna ayuda a detectar errores financieros, omisiones, desviaciones o cambios que puedan representar riesgos para la salud financiera. Es por eso que se puede ver como un examen y análisis de los resultados reales vistos desde diversos puntos de vista y en relación a los objetivos, planes y programas establecidos, se hacen referencia a los distintos lapsos de tiempo, ya sea a corto, mediano o largo plazo. (Teruel, 2021)

Por lo anterior, se hace indispensable disponer de los conocimientos necesarios, pero sobre todo aplicarlos, para así poder optimizar el uso de los mismos de manera más efectiva. Ante estos hechos, es importante mencionar que la aplicación de los conocimientos financieros va a dar lugar a un mejor control de la economía en las organizaciones, permitiendo presentar una estabilidad continua que ayudará a un nivel administrativo efectivo de sus ingresos (López, 2016).

2.2.3. Teorías de Morosidad de los clientes

Una falta de pago sucede cuando alguien pide prestado dinero a un banco u otra entidad financiera y acuerda pagarlo en ciertos plazos y fechas. Sin embargo, no satisface las expectativas acordadas. Esta situación monetaria ha sido tradicionalmente una de las causas principales detrás de los colapsos financieros y el cese de operaciones. Esta situación se produce porque el incumplimiento del pago de la deuda perjudica de forma negativa a las instituciones financieras en términos de su capacidad de pago y ganancias. Esto ocurre frecuentemente debido a que estas organizaciones deben usar sus beneficios para compensar su imposibilidad de reembolsar los depósitos de otros usuarios (Bobadilla, 2019).

Se refieren a no cumplir con pagar los préstamos de los bancos y se pueden ver como acciones desde un punto de vista individual por gestión irresponsable que desde hace mucho tiempo han sido reclamadas por cualquier entidad financiera, representando una disminución continua en los desembolsos de préstamos por parte de algunas instituciones financieras (Banco Central del Ecuador, 2009).

Según Pedrosa (2016), de su documento en internet titulado "La importancia de la morosidad", afirma que "La morosidad se refiere al acto en el cual una persona o empresa que debe dinero no cumple con el pago en el momento en que vence su obligación" (p. IO). Esto quiere decir que la morosidad es el acto de una persona como consecuencia de un incumplimiento material de su compromiso con la entidad financiera.

2.2.4. Dimensiones de morosidad de los clientes

Para comenzar, el acreedor, en caso de no cumplir, debe determinar el motivo del inconveniente. Por lo tanto, es crucial conocer el perfil del deudor antes de comenzar el proceso de cobro, ya que cada tipo de falta requiere un enfoque de recuperación específico. Negociar con un deudor insolvente que necesita dinero es similar a tratar con un cliente que ha perdido sus facturas o enfrentarse a una persona arrogante en bancarrota que quiere obtener beneficios a costa del proveedor. Las razones principales de la falta de pago se pueden dividir en las siguientes categorías.

- Dificultades de flujo de efectivo y económicas
- Económico
- Ocasionales
- Educativos
- Intelectuales

- Causa emoción (Brachfield, 2020).

A. Gestión del Riesgo Crediticio

El primer factor a tener en cuenta es el tipo de deudor, dado que no todos los prestatarios son idénticos y no se puede abordarlos siguiendo una misma estrategia sin tener en cuenta las disparidades. Cada deudor requiere un enfoque diferente para el cobro de deudas, y el trabajo de un experto en morosidad es actuar como un "investigador de deudas" y averiguar qué tipo de deudor es. Si bien la discusión sobre el incumplimiento es amplia, existen ciertos patrones de comportamiento que se pueden agrupar en diferentes categorías según las características que presente el deudo (Brachfield, 2020).

De entrada, lo que se debe hacer es analizar al deudor y conocer que tipo es, por ello se debe emplear seis preguntas clave:

- ¿Quiere pagar el deudor?
- ¿Puede pagar el deudor?
- ¿Sabe el deudor que tiene que pagar?
- ¿Es de buena fe el deudor?
- ¿Tiene el deudor una razón objetiva para no pagar?
- ¿Tiene el deudor una motivación subjetiva para no pagar?

Existen diferentes tipos de clientes morosos. Es importante conocerlos y saber cómo reclamar y recuperar tu dinero. Por ejemplo, algunas personas desean pagar pero no tienen la capacidad. Estos son clientes que quieren pagar, pero no les queda efectivo para la fecha de vencimiento. ¿Qué tengo que hacer? Estos clientes le permiten procesar pagos a largo plazo, de esta manera se da más tiempo para el pago de sus deudas.

Los deudores desorganizados, son aquellos clientes que son clientes que pueden y quieren pagar, pero a veces ni siquiera saben que le deben porque no administran bien sus vidas financieras. ¿Qué se debe hacer? La forma más efectiva de lidiar con estos clientes retrasados es enviando recordatorios de pago días antes del vencimiento.

Los deudores intencionales, son los clientes que tienen una deuda y sabe que puede pagarla, pero no tiene intención de hacerlo. ¿Qué tengo que hacer? Debe tratar a este cliente con respeto y estar al tanto de sus acciones. Si hay los más mínimos signos de morosidad, es hora de actuar.

Los deudores negligentes, son los clientes que saben que tienen una deuda que pagar, pero no les importa cuál es la deuda y cuánto es. ¿Qué tengo que hacer? Al igual que cualquier cliente decidido, debe ser firme al cobrar. Siempre es necesario buscar el cumplimiento de lo que se debe pagar.

Los deudores circunstanciales, son el tipo de cliente que, voluntariamente bloquea el pago debido a un error o defecto identificado en un producto o servicio. ¿Cómo tratar? Este cliente tiene buena fe y reanudará el servicio o pagará cuando se resuelva el problema. El mejor curso de acción es ayudarlo a resolver su problema (Da Silva, 2020).

Como segundo punto se debe ejecutar una adecuada evaluación del riesgo crediticio, es decir se determina la probabilidad de cumplimiento, el rendimiento del capital ajustado en caso de que haya una pérdida por impago, permitiendo a través de esa información fijar el precio mediante el establecimiento de la tasa de interés, la periodicidad del préstamo además de otras condiciones que se consideren oportunas; la solvencia del prestatario se logra a través de un estudio de sus estados financieros anuales, así como el comportamiento trimestral de manera que se analice más a detalle el comportamiento de las operaciones de la empresa. (Brachfield, 2020).

Otro punto a considerar son las políticas de crédito y cobranza, estos son todos aquellos lineamientos de carácter técnico que dispone una organización con el fin de establecer las condiciones de pago y cobranza a un determinado cliente. La selección del crédito es parte importante de estas políticas, es decir el monto, la condiciones y normas. Las políticas de cobranza, son estrategias que emplean las empresas para poder realizar los cobros. Hay tres tipos: Las políticas restrictivas, las cuales se basan en periodos cortos con presencia de normativas limitadas y estrategias de cobranza activas o agresivas. Las políticas liberales son menos rigurosas en términos de pago y permiten aumentar las cuentas pendientes de pago de la entidad financiera, aunque también aumentan las deudas incobrables. Las políticas racionales buscan fomentar un flujo regular de crédito y cobranza, con términos razonables para maximizar las ganancias.

B. Factores de Morosidad

Surge cierta incertidumbre cuando los deudores no realizan los pagos suficientes para cubrir distintas obligaciones de la misma naturaleza (fungible y homogénea). El problema ocurre cuando hay probabilidad de equivocación; por ejemplo, si existen múltiples intereses de la misma cantidad y el monto dispuesto en el pago no es suficiente para extinguir un beneficio, o si todos los beneficios son de diferentes montos y pueden ser provistos de manera diferente, puede ocurrir sólo parcialmente inclusivo y nunca se puede determinar (Barchi, 2016).

Los factores que generan demoras en los pagos de las obligaciones financieras son:

Los elementos internos, como métodos, políticas, trabajadores y niveles de riesgo al dar crédito, que están vinculados directamente con la gestión empresarial. Dentro de los factores internos podemos encontrar por ejemplo al volumen de crédito que es la cantidad de dinero otorgada a los clientes, esta se encuentra relacionada a la política crediticia, la

cual cuanto más agresiva sea, asegura una disminución del riesgo de crédito, así tenemos algunas situaciones habituales vinculadas a este factor:

- Los clientes intentan retrasar los pagos tanto como sea posible
- Los clientes no están dispuestos a pagar
- El cliente envía una factura en disputa
- Los clientes no han recibido sus facturas o las han recibido con retraso
- Los clientes no pueden o no tienen voluntad de pago (Páez, 2020).

El descuido financiero, la ignorancia del costo real de los préstamos es un factor predeterminado del impago. Esto puede tomar la forma de educación financiera deficiente, transparencia de los términos de los préstamos y la incapacidad para adecuadamente la deuda.

Además, los elementos externos no son controlados por la empresa, sino que se basan en el equilibrio macroeconómico y tienen un impacto en la habilidad de los clientes deudores para realizar sus pagos. Entre los factores que también pueden inducir al impago y que se vinculan a factores externos se tienen: Los eventos inusuales o inesperados cuyo futuro ni siquiera se pueden predecir con exactitud también juegan un papel importante, por ejemplo, la desocupación, gastos médicos imprevistos, fallecimiento o nacimiento en la familia, o aumento en las tasas de interés. Además, también se debe tener en cuenta el tema de la pobreza, ya que aquellos con fondos limitados pueden verse obligados a solicitar préstamos que no pueden pagar. Esto ocurre cuando las instituciones financieras no tienen la capacidad de seleccionar prestatarios adecuados (Páez, 2020).

2.2.5. Préstamo comercial

Según Blázquez, Dorta y Verona (2006), son los cambios exigidos por el entorno o provocados por el espíritu emprendedor de la dirección, por el que las organizaciones desarrollan o amplían capacidades de nuevos recursos mediante la implementación de cambios organizativos para respaldar las modificaciones realizadas; por ello, debe basarse en las capacidades financieras de la empresa para que pueda lograr una competitividad sostenible en el tiempo (Castro, 2019).

Las empresas optan por obtener este tipo de crédito a través de instituciones bancarias con las que establecen relaciones funcionales, las empresas utilizan estas fuentes de información para obtener financiación. Los bancos comerciales son los que manejan cuentas corrientes corporativas, la ley exige que las empresas grandes, medianas y pequeñas brinden a sus clientes más oportunidades de financiamiento, transacciones y servicios bancarios para operar y desarrollarse. Habitualmente, las empresas solicitan la ayuda de entidades bancarias para adquirir fondos a corto plazo, no obstante, es necesario examinar minuciosamente la utilización de esta clase de financiamiento. Las organizaciones necesitan garantizar que las entidades bancarias estén en condiciones de apoyarlas en la satisfacción de las demandas de liquidez que surgen a corto plazo y disponer de los recursos necesarios para hacer frente a dichas necesidades en el momento oportuno (Torres, 2016).

2.3. Definiciones de términos básicos

A. Ahorro

El ahorro es una parte de los ingresos que un individuo ha decidido no gastar hoy, pues se reserva este capital libre de riesgo para cubrir futuras necesidades y contingencias, o dejarse como herencia. El ahorro es la cantidad de dinero que se reserva sin ser utilizada

o invertida, y corresponde a un porcentaje de los ingresos. Busca formas de ahorrar dinero para usar más adelante. (Vázquez, 2016).

B. Decisiones informadas

La toma de decisiones es una tarea fundamental que llevamos a cabo todos los días, desde que nos despertamos hasta que nos vamos a dormir. Hay decisiones más complejas que necesitan habilidad y conocimientos para encontrar la respuesta correcta. La decisión informada requiere análisis y comprensión de alternativas, comprensión de la situación e integración de posibles alternativas (Islas, 2021).

C. Deudor circunstancial

Son aquellos que bloquean los pagos de forma voluntaria al encontrar fallas o errores en los productos o servicios comprados. (ESAN Business, 2017)

D. Deudor desorganizado

Son aquellos que puede pagar y no tiene malas intenciones, pero no sabe lo que debe. Su administración estaba en crisis. En este caso, el envío de notificaciones periódicas por correo electrónico y acuse de recibo siempre es una buena estrategia (Marquez, 2021).

E. Deudor fortuito

Son aquellos que no pueden pagar a tiempo debido a una escasez temporal de efectivo u otros medios de pago. Para este tipo de cliente moroso, recomendamos ampliar el plazo. Esto les da una moratoria para que puedan realizar los pagos si tienen el tiempo y los motivos para saldar sus deudas (ESAN Business, 2017).

F. Deudor intencional

Son los deudores que ni siquiera mostraron voluntad de conocer su saldo pendiente. Se trata de deudores que ni siquiera mostraron voluntad de conocer su saldo pendiente. En lugar de pagar, gastan el dinero que tienen en otras cosas (ESAN Business, 2017).

G. Deudor negligente

Son los que no quieren saber lo que deben, que no tienen interés en mejorar su organización, y que incluso disfrutan dedicar su tiempo a otras actividades lúdicas, lo sabe y lo sabe, pero no le interesa pagarlo (Marquez, 2021).

H. Ilíquidez

La funcionalidad de algunos instrumentos financieros no permite el retiro de fondos invertidos hace un cierto período de tiempo. Por ejemplo, un instrumento financiero ilíquido es un plan de pensiones. Esto se debe a la contingencia de que el dinero se contrata y no se valora hasta cumplir la edad de jubilación (Villaroel, 2022).

I. Inversión

Inversión se refiere a posponer los beneficios inmediatos de una inversión en favor de posibles beneficios futuros. Una inversión implica invertir una suma de dinero a otra entidad para obtener ganancias en un negocio (BBVA, 2022).

J. Financiación

La recaudación de fondos implica proporcionar dinero o recursos para comenzar un nuevo proyecto u obtener bienes o servicios. Es la cantidad de recursos requeridos para comenzar un proyecto específico, ya sea propio o de otros (González, 2022).

K. Habilidades financieras

La capacidad financiera se trata de usar información financiera para tomar decisiones y actuar (Zait y Berteza, 2015).

L. Productos financieros

Son aquellas operaciones que son destinadas a satisfacer una necesidad monetaria o financiera para adquirir de bienes o servicios: cuenta de ahorro, cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo, CTS, créditos hipotecarios, créditos a organizaciones, préstamos personales: de consumo y de crédito (SBS, 2018).

M. Riesgos financieros

El riesgo financiero se refiere al potencial de circunstancias adversas que resultan en pérdidas financieras para su negocio. En resumen, sucede un suceso impredecible que evita que la empresa recupere su inversión (Brachfield, 2020).

N. Problemas financieros

Un problema económico es una circunstancia imprevista en una empresa que provoca un desvío en el plan económico previamente elaborado, lo que conlleva a los directivos a implementar medidas correctivas de manera inmediata con el objetivo de evitar pérdidas significativas que puedan comprometer la sostenibilidad del negocio (Drew, 2021)

O. Ratios de morosidad

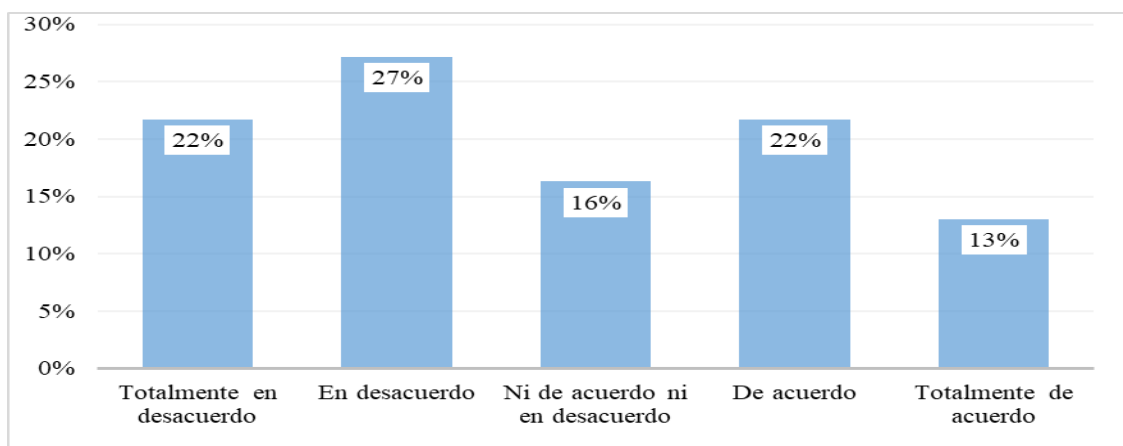
El índice de morosidad se emplea para identificar dificultades en la calidad de los activos en los préstamos. Este indicador muestra el porcentaje (Aguilar, 2004).

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

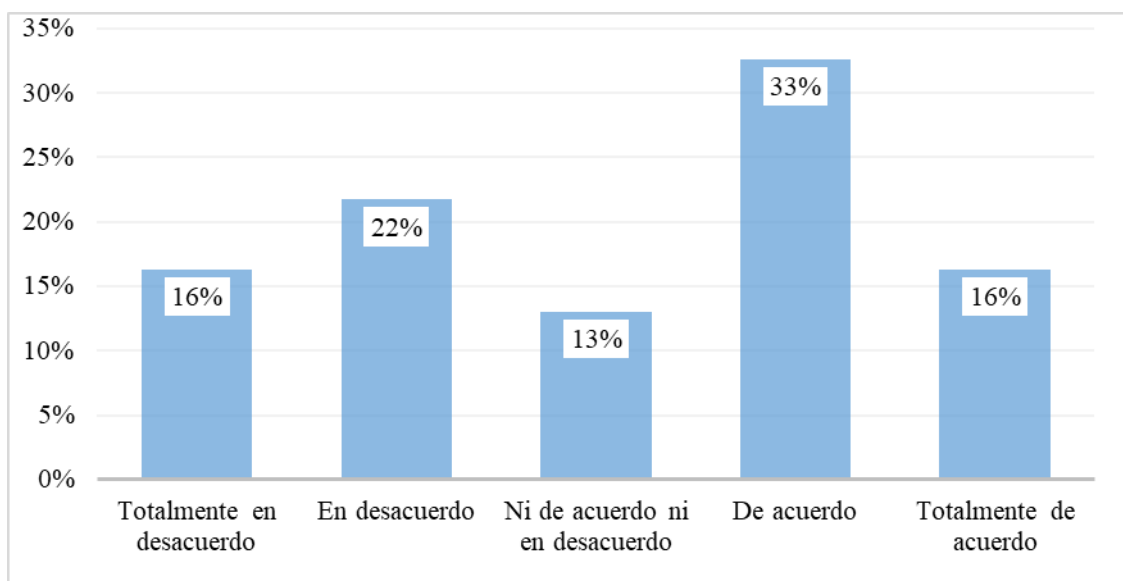
3.1.1. De la variable independiente: Cultura financiera

Figura 1. *Recibió usted información sobre lo que es un producto financiero.*



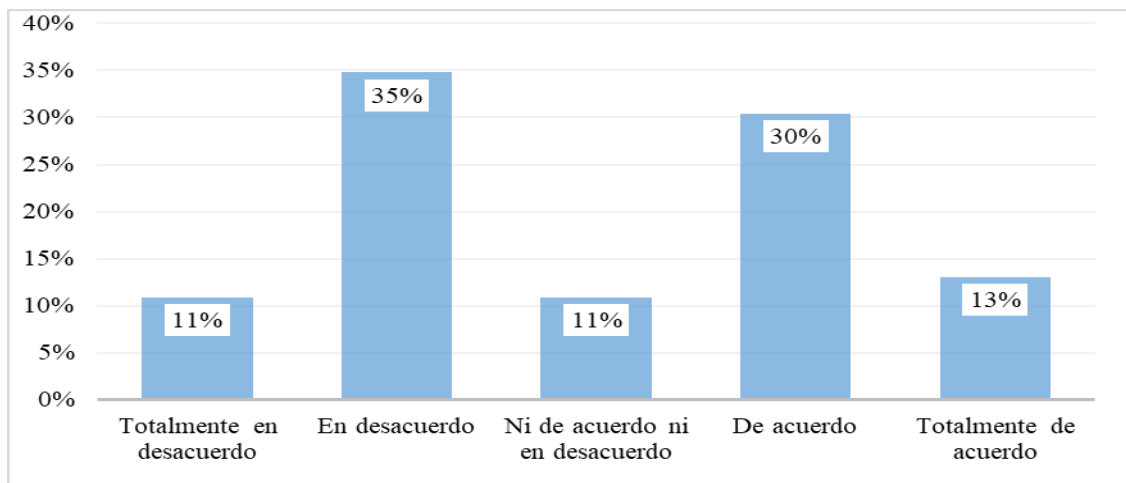
La figura muestra que, del total de encuestados, el 35% afirma haber recibido información sobre lo que es un producto financiero. Asimismo, el 16% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Finalmente, el 49% asevera no haber recibido información sobre sobre lo que es un producto financiero.

Figura 2. *Sabe sobre las funciones que cumplen los bancos.*



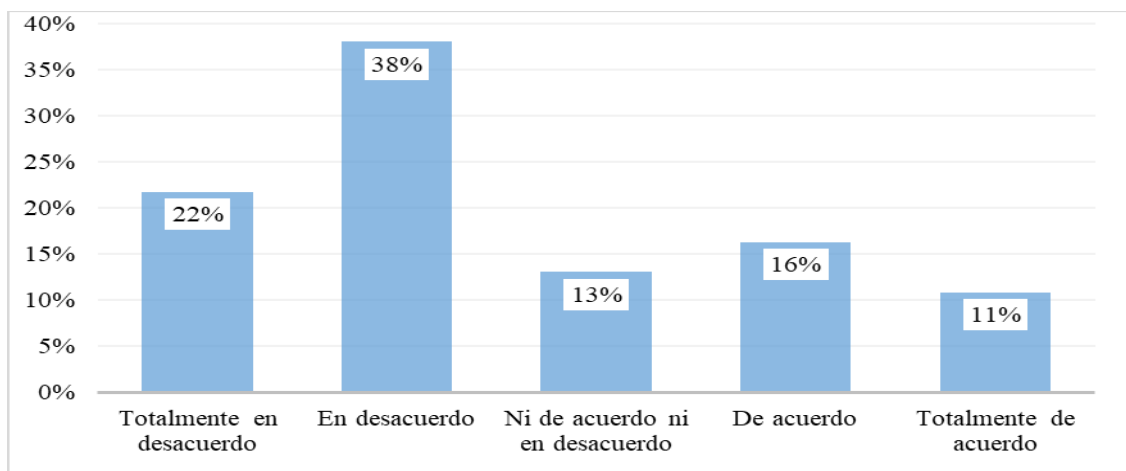
La figura muestra el total de encuestados el 49% conoce sobre las funciones que cumplen los bancos. Asimismo, el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 38% de los encuestados afirman que desconocen acerca de las funciones que cumplen los bancos.

Figura 3. *Conoce sobre la tasa de interés aplicada a su préstamo.*



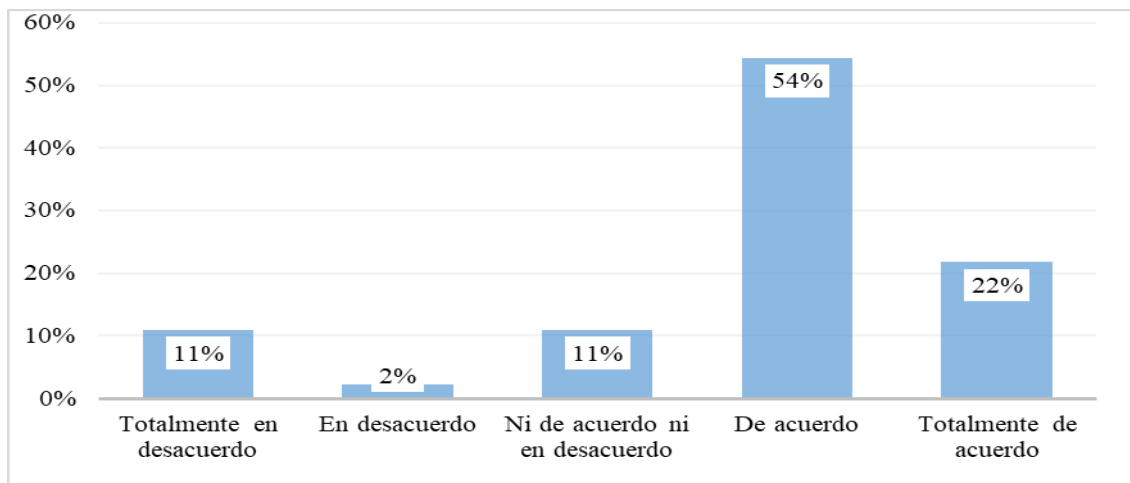
La figura muestra que, del total de encuestados el 43% conoce sobre el interés aplicado a su préstamo. Asimismo, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 46% de los encuestados afirman que no conocen sobre la tasa de interés aplicada a su préstamo.

Figura 4. *Recibe asesoramiento sobre cómo debe utilizar el dinero.*



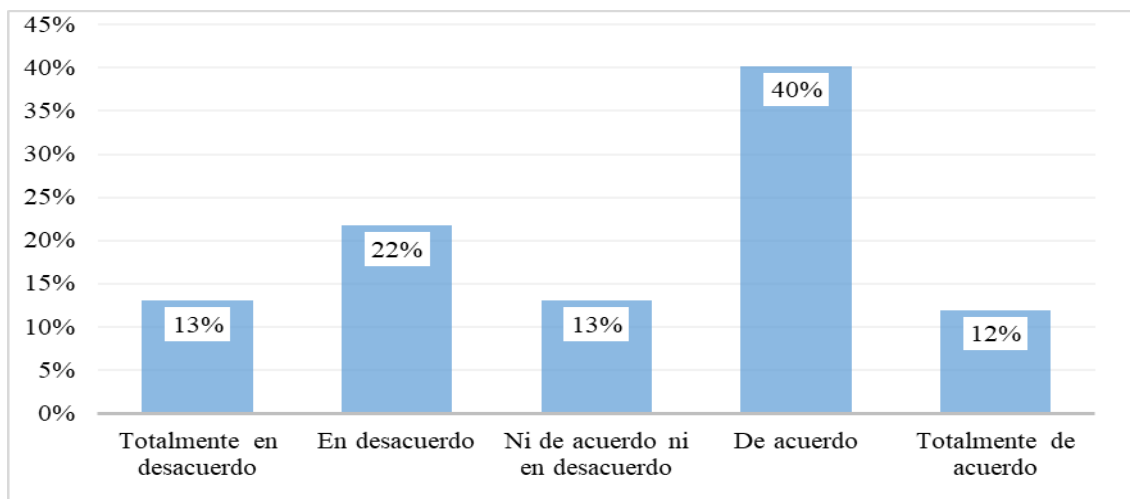
La figura muestra que, del total de encuestados el 27% recibe asesoramiento sobre cómo utilizar el dinero. Asimismo, el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 60% de los encuestados afirman que no recibieron asesoramiento sobre cómo utilizar el dinero.

Figura 5. *Tiene información sobre sus derechos como cliente de un banco.*



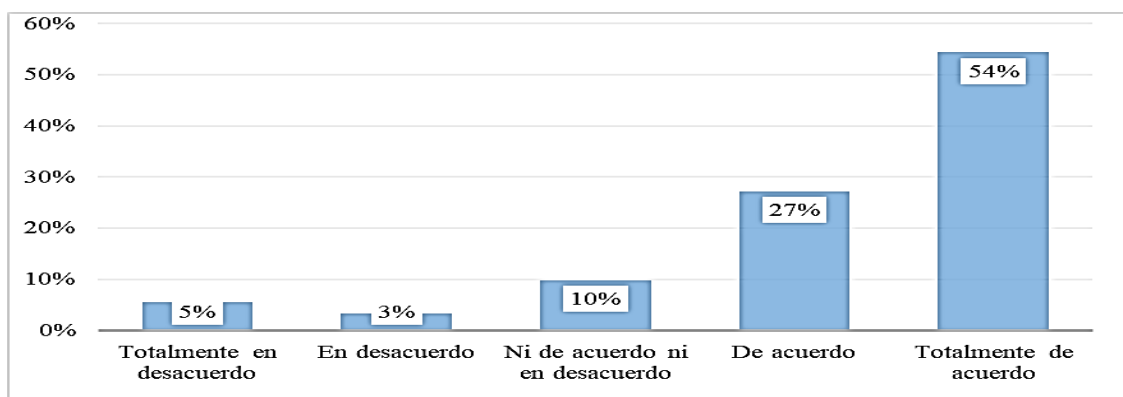
La figura muestra que, del total de encuestados el 76% tiene información sobre sus derechos como cliente de un banco. Asimismo, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 13% de los encuestados afirman que no tienen información sobre sus derechos como cliente.

Figura 6. *Tiene información sobre sus obligaciones como cliente de un banco.*



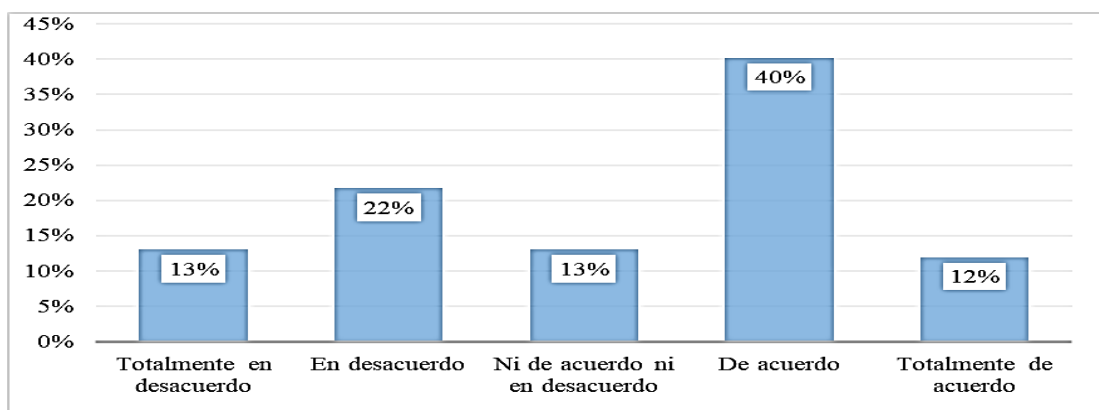
La figura muestra que, del total de encuestados el 52% cuenta con información sobre sus obligaciones como cliente de una entidad bancaria. Asimismo, el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 35% de los encuestados afirman que desconocen sobre cuáles son sus obligaciones como clientes de una entidad financiera.

Figura 7. *Conoce la consecuencia de no pagar a tiempo su préstamo bancario.*



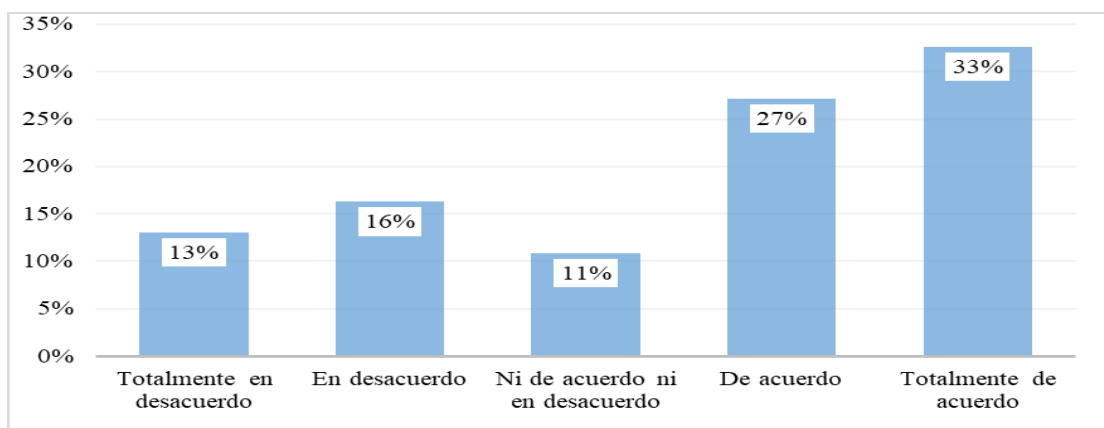
La figura muestra que, de la totalidad de personas encuestadas, el 81% tiene conocimiento de las repercusiones de no realizar el pago de un préstamo bancario en el plazo establecido. Asimismo, el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 8% de los encuestados afirman que no recibieron asesoramiento de las consecuencias de no pagar a tiempo un préstamo bancario.

Figura 8. *Conoce cómo influye la morosidad en el sistema de Infocorp*



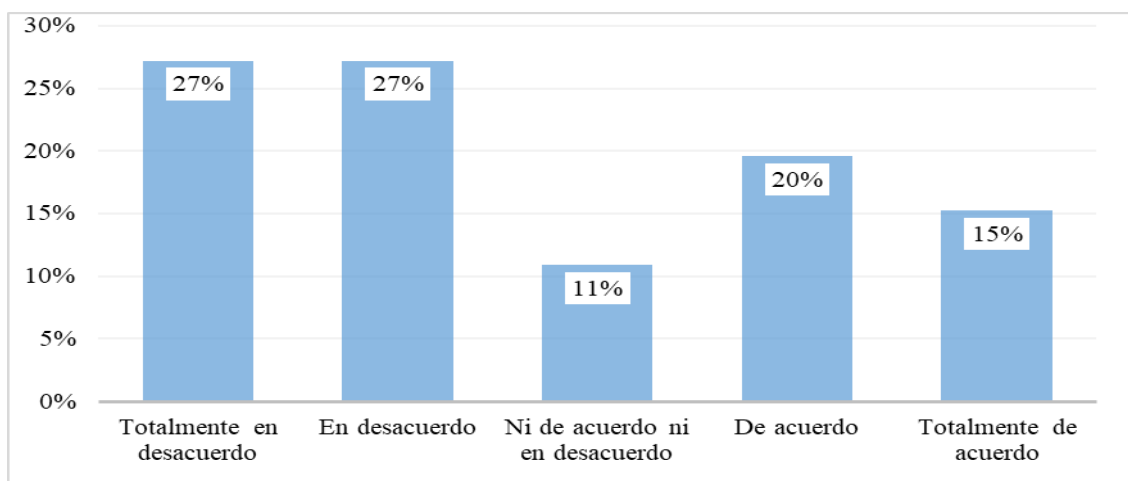
La figura muestra que, del total de encuestados el 52% conoce la consecuencia de la morosidad en el sistema. Asimismo, el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 35% de los encuestados asevera que no recibieron asesoramiento de las consecuencias la morosidad en el sistema financiero.

Figura 9. *Cuando usted recibió el préstamo fue informado sobre las penalidades a incurrir en caso de incumplimiento.*



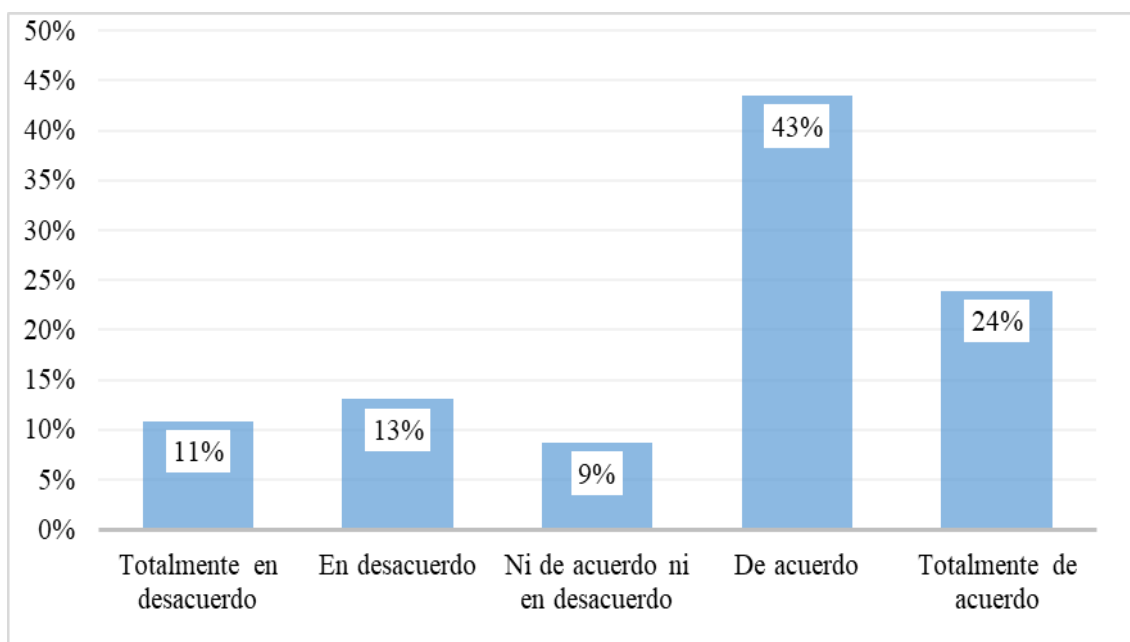
La figura muestra que, del total de encuestados el 60% recibe asesoramiento las penalidades por incumplimiento de pago. Asimismo, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 29% de los encuestados aseveran que no recibieron asesoramiento sobre las penalidades por incumplimiento de pago.

Figura 10. *Recibió usted información sobre lo que es un servicio financiero.*



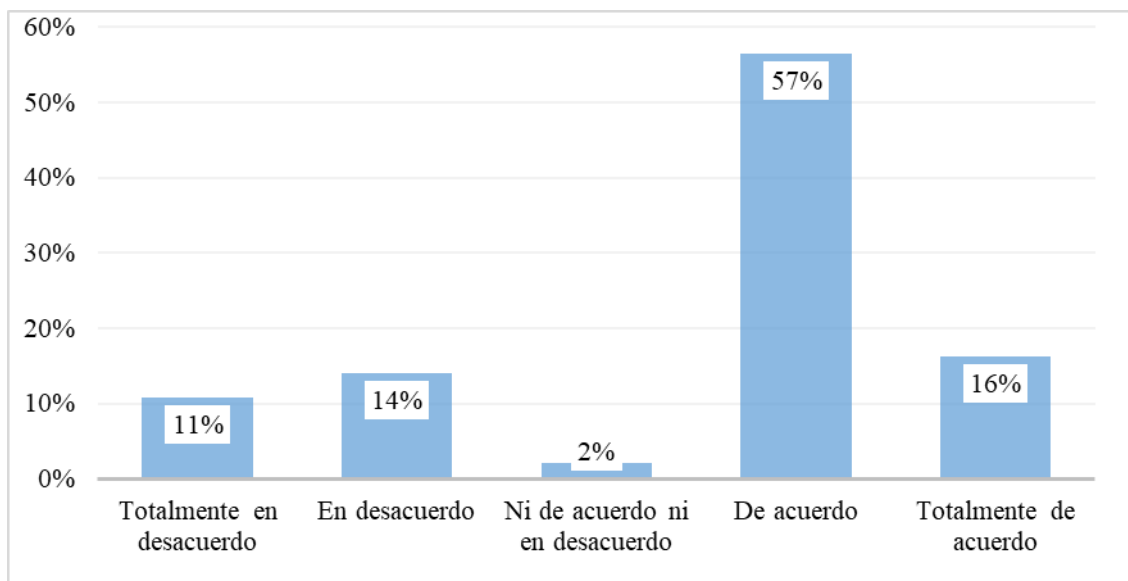
La figura muestra que, del total de encuestados el 35% recibe información sobre lo que es un servicio financiero. Asimismo, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 54% de los encuestados aseveran que no recibieron información sobre lo que es un servicio financiero.

Figura 11. *Consideras cultura financiera entender conceptos básicos de finanzas personales.*



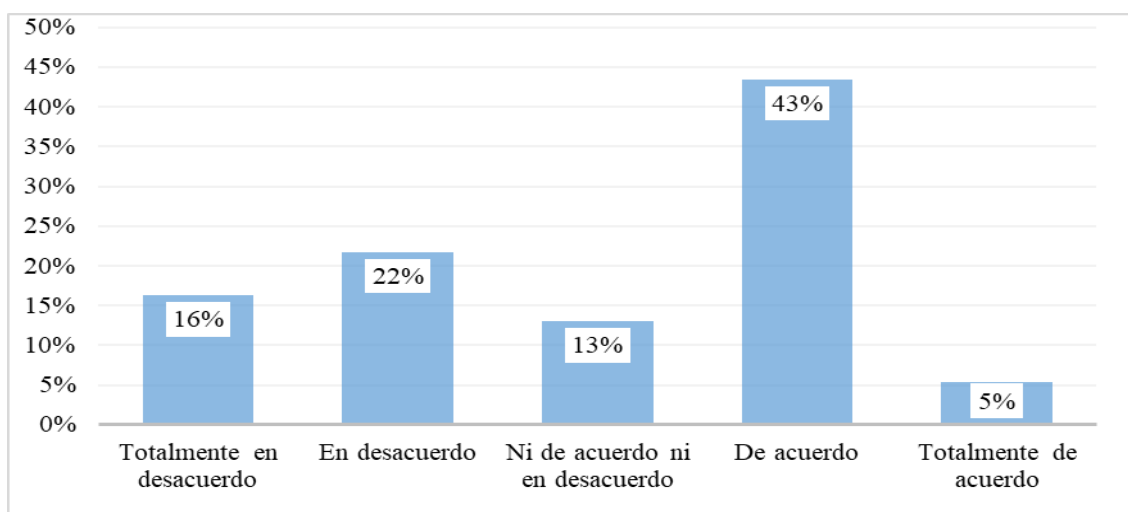
La figura muestra que, de la cantidad completa de personas encuestadas, el 67% opina que tener conocimientos en cultura financiera es fundamental para comprender los principios fundamentales de las finanzas personales. Asimismo, el 9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, El 24% de las personas que fueron encuestadas afirman que no ven la cultura financiera como fundamental para comprender los conceptos esenciales de las finanzas.

Figura 12. *Considera que la morosidad es causada por falta de información hacia el cliente.*



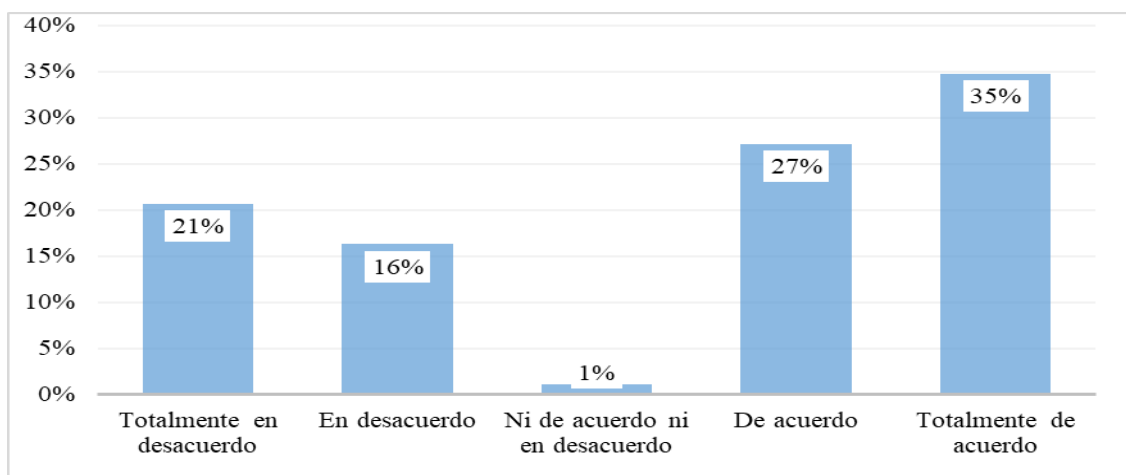
La figura muestra que, un 73% de las personas encuestadas opinan que la causa principal de la morosidad es la falta de información dirigida hacia el cliente. Asimismo, el 2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 25% de los encuestados opina que la falta de conocimiento hacia el cliente es la razón detrás de la morosidad.

Figura 13. *Todas sus dudas fueron absueltas al momento de recibir el préstamo.*



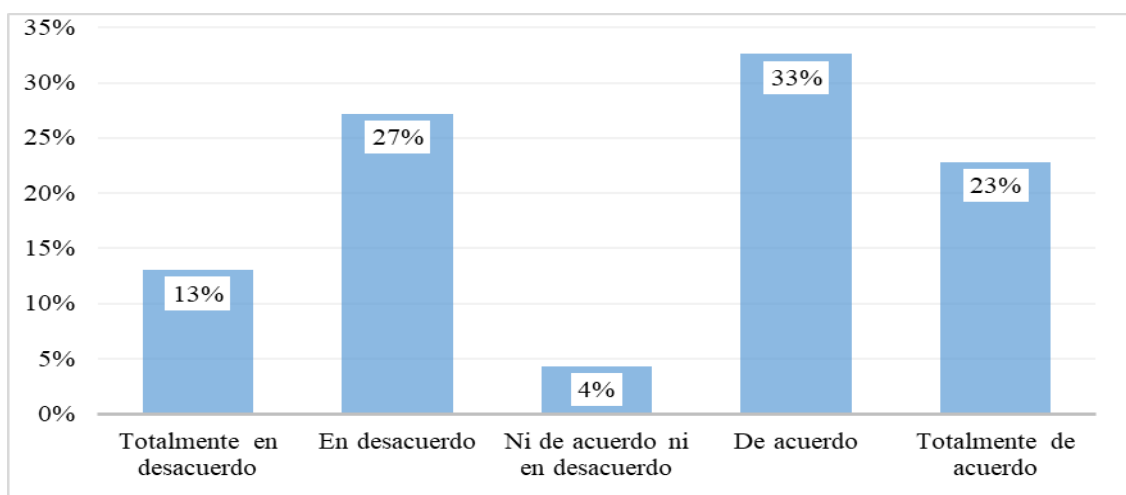
La figura muestra que, del total de encuestados el 48% afirma que todas sus dudas fueron absueltas al momento de recibir el préstamo. Asimismo, el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 38% asevera que no todas sus dudas fueron absueltas al momento de recibir el préstamo.

Figura 14. *Es frecuente que sus gastos son mayores que sus ingresos*



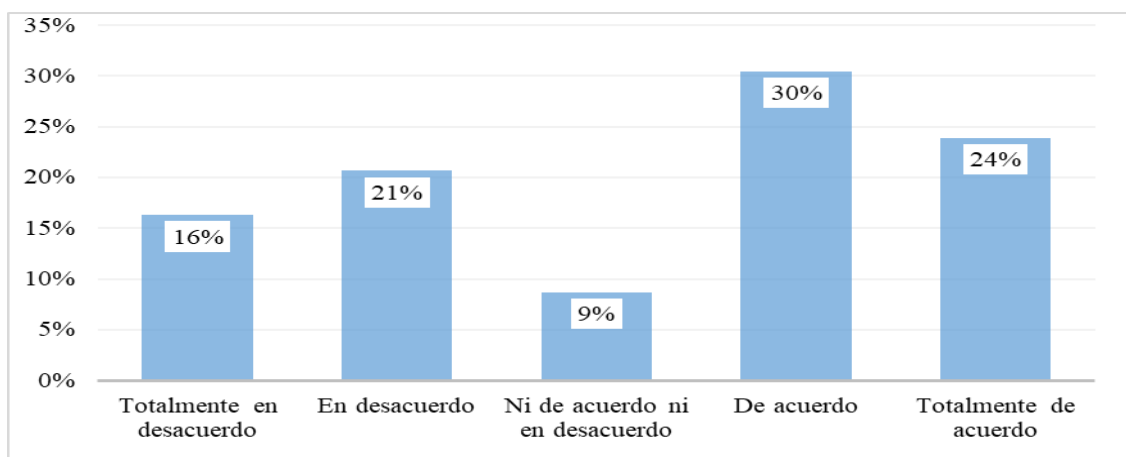
La figura muestra que, del total de encuestados el 62% afirma que es común que sus desembolsos sean superiores a sus ganancias. Asimismo, el 1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 37% afirma que raramente sus gastos superan sus ingresos.

Figura 15. *Cómo cliente cumple puntualmente con sus pagos mensuales*



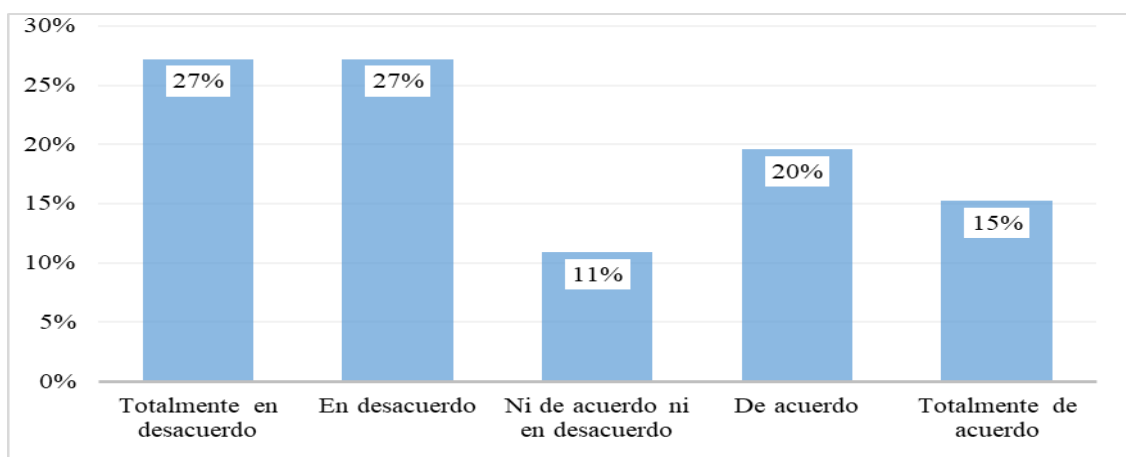
La figura muestra que, del total de encuestados el 56% asevera que es frecuente que cumple con sus pagos a tiempo. Asimismo, el 4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 40% asevera que no es frecuente que cumpla con sus pagos a tiempo.

Figura 16. *Controla sus ingresos y gastos mensuales*



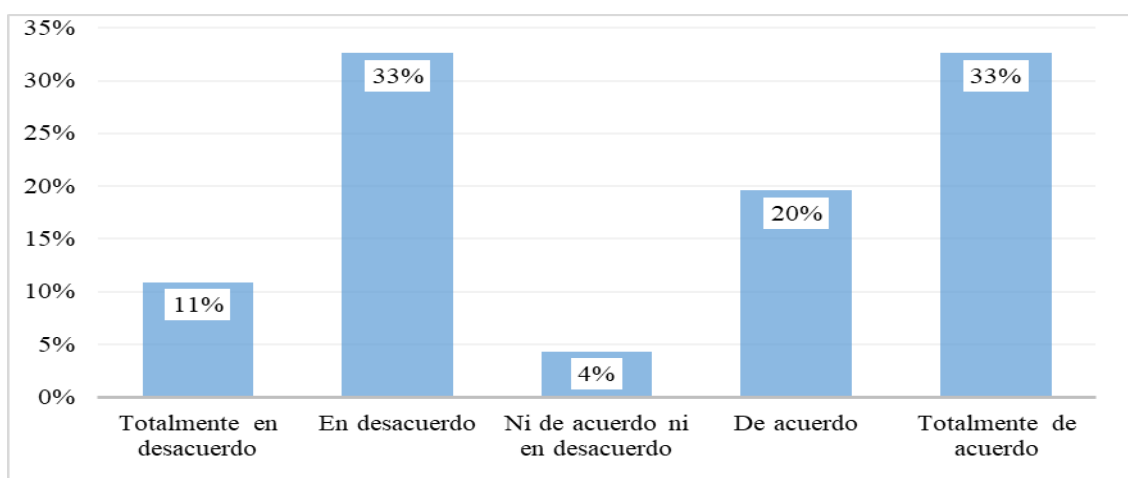
La figura muestra que, del total de encuestados el 54% asevera que es frecuente que controle sus ingresos y gastos mensuales. Asimismo, el 9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 37% explica que no es frecuente que controle sus ingresos y gastos mensuales.

Figura 17. *Al pedir un préstamo, compara tasas de interés entre distintas entidades bancarias*



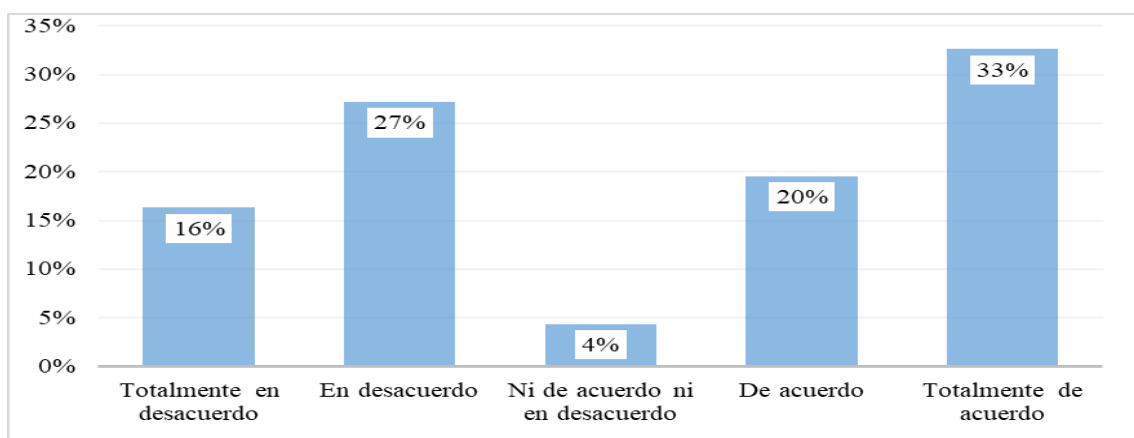
La figura muestra que, del total de encuestados el 35% asevera que compara tasas de interés entre entidades bancarias. Asimismo, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 54% afirman que no compara tasas de interés entre entidades bancarias.

Figura 18. *Considera que sus ingresos mensuales son suficientes para el pago de sus cuotas mensuales de sus créditos.*



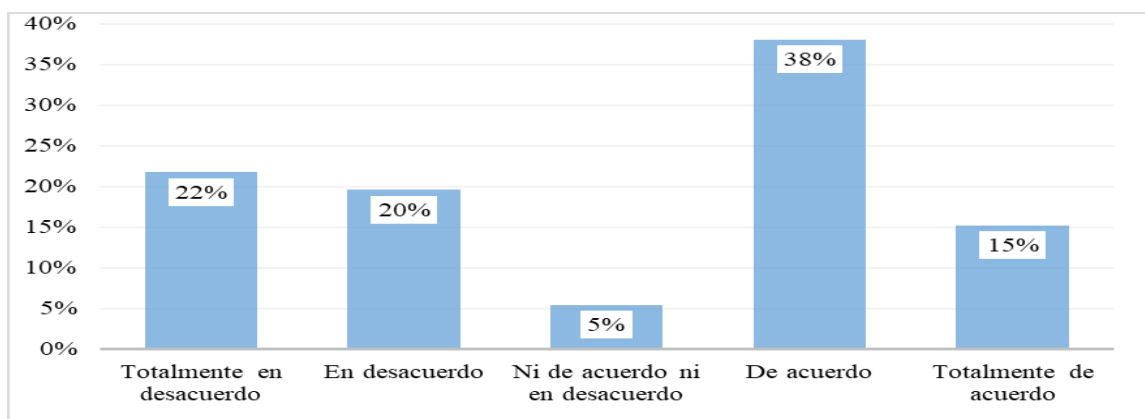
La figura muestra que, del total de encuestados el 53% afirma que sus ingresos mensuales son adecuados para cubrir sus pagos mensuales de créditos, Asimismo, el 4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 43% declara que sus ingresos mensuales no cubren sus responsabilidades económicas.

Figura 19. *Considera fundamental el crecimiento de su negocio*



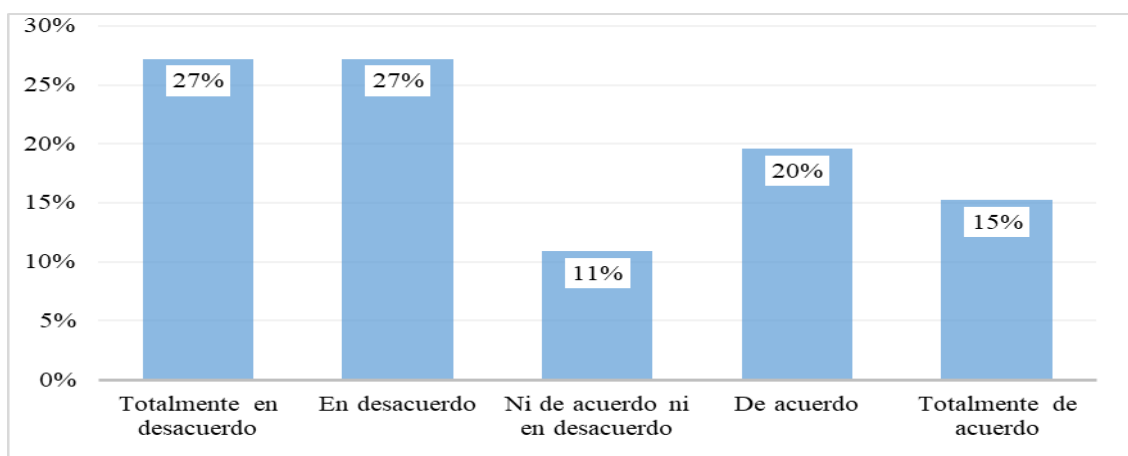
La figura muestra que, un 53% asevera que considera fundamental el crecimiento de su negocio. Asimismo, el 4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 43% explica que no considera fundamental el crecimiento de su negocio.

Figura 20. *El préstamo que se le ha otorgado fue por invertir en su negocio*



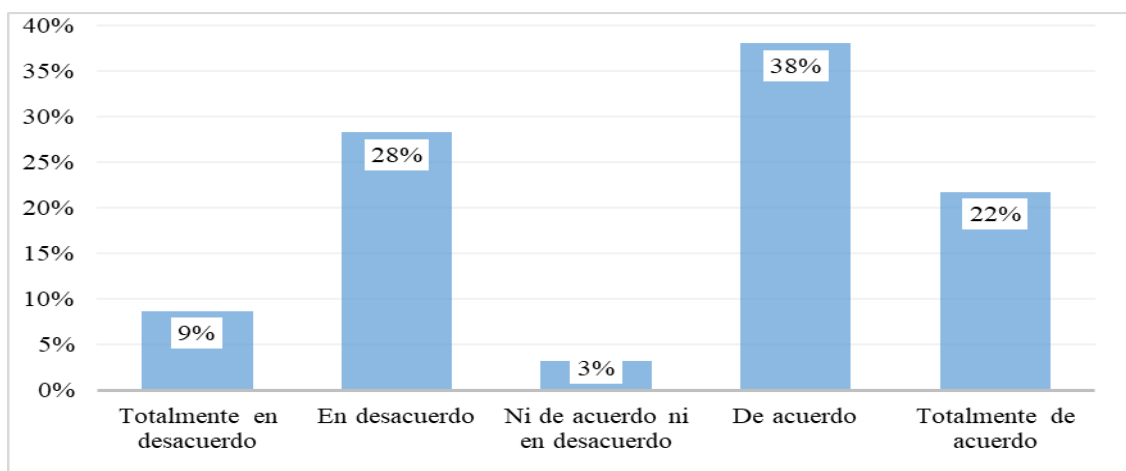
La figura muestra que, del total de encuestados el 53% asevera que el préstamo que se le ha otorgado fue para invertir en su negocio. Asimismo, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 42% explica que el préstamo que se le ha otorgado no fue para invertir en su negocio.

Figura 21. *Actualmente cuenta con algún respaldo económico para cumplir con sus obligaciones financieras*



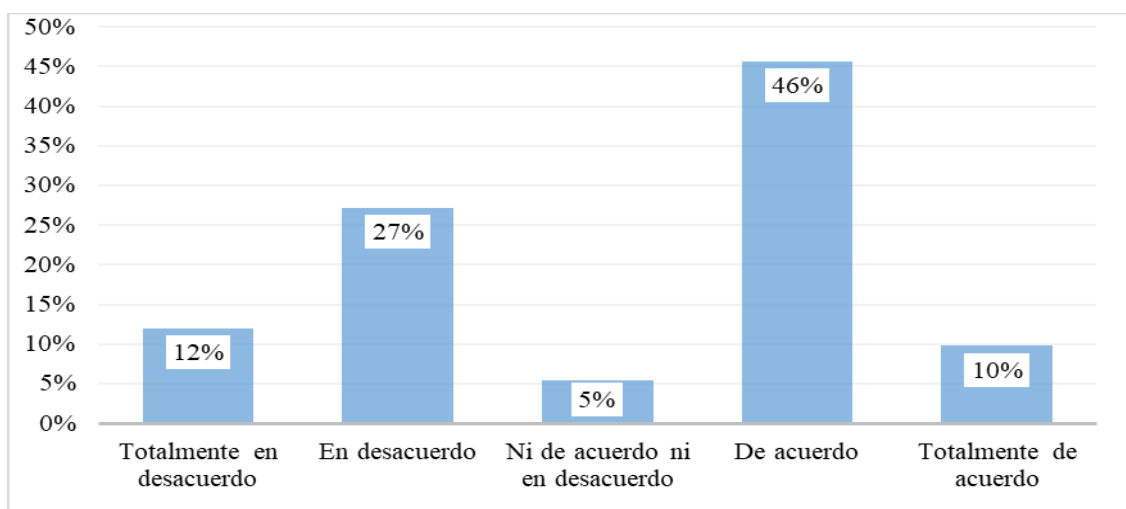
La figura nos dice que, un 54% afirma que no dispone de un respaldo económico para cumplir con sus compromisos financieros. Asimismo, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 35% explica que efectivamente si cuenta con algún respaldo económico para cumplir con sus obligaciones financieras.

Figura 22. *Destina parte del préstamo (s) obtenidos para gastos personales*



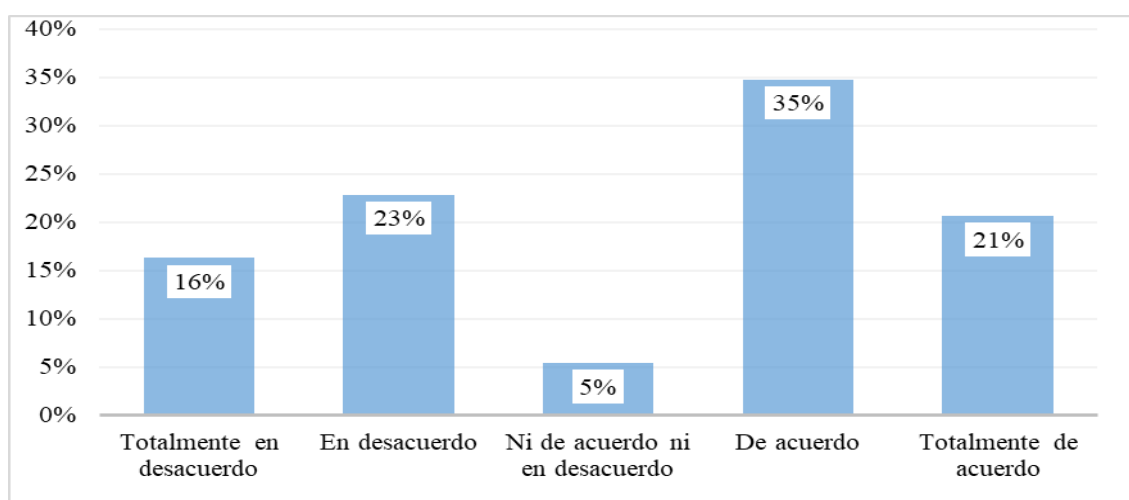
La figura nos dice que, del total de encuestados el 60% asevera que destina parte del préstamo para uso personal. Asimismo, el 3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 37% explica que no destina parte del préstamo para uso personal.

Figura 23. *Frecuentemente se atrasa en sus pagos*



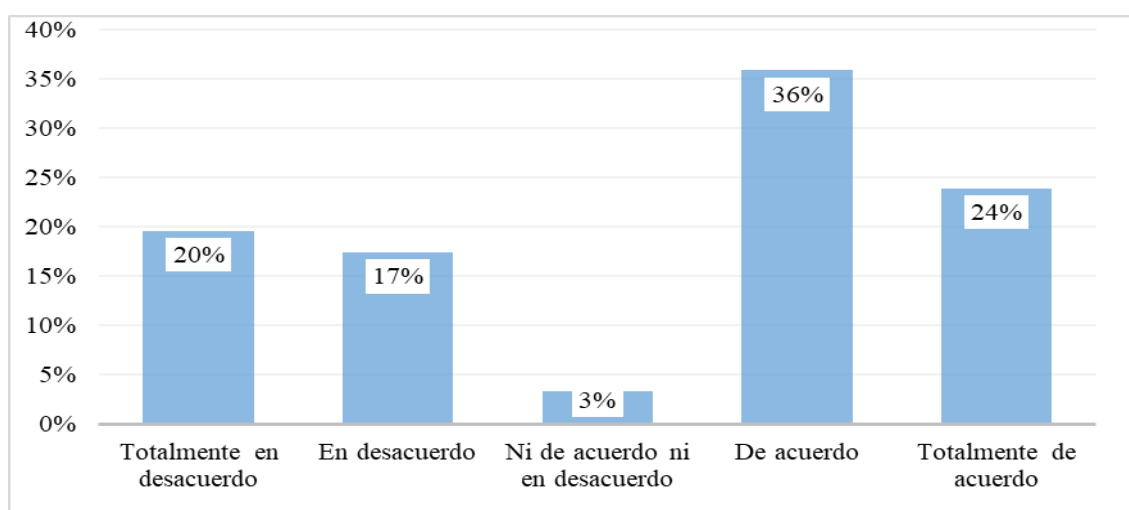
La figura muestra que, del total de encuestados el 56% asevera que es usual que se atrasen en sus pagos. Asimismo, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 39% explica que no se atrasan en sus pagos mensuales.

Figura 24. *Dejo de pagar créditos debido a la crisis económica*



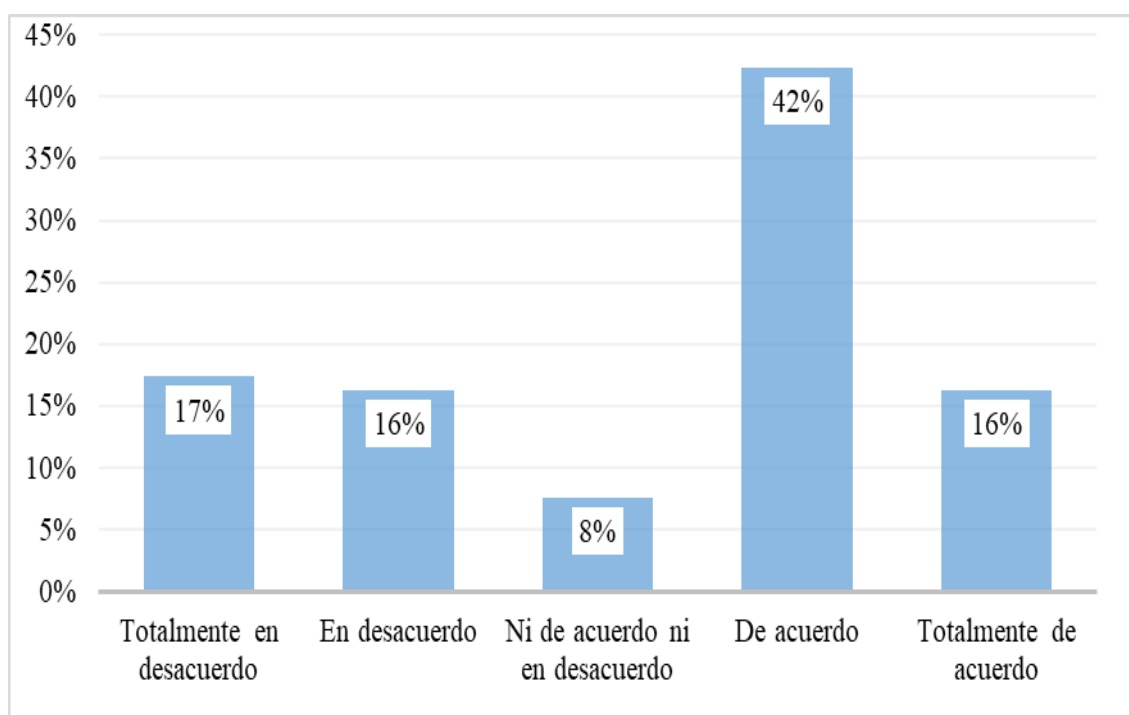
La figura muestra que, del total de encuestados el 56% afirma que dejó de pagar créditos debido a la crisis económica. Asimismo, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 39% asevera que no dejó de pagar créditos debido a la crisis económica.

Figura 25. *Tiene prestamos con más de una entidad financiera.*



La figura muestra que, del total de encuestados el 60% de los encuestados declara tener préstamos en más de una institución financiera. Asimismo, el 3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 37% asevera que no que cuenta con préstamos en más de una entidad financiera.

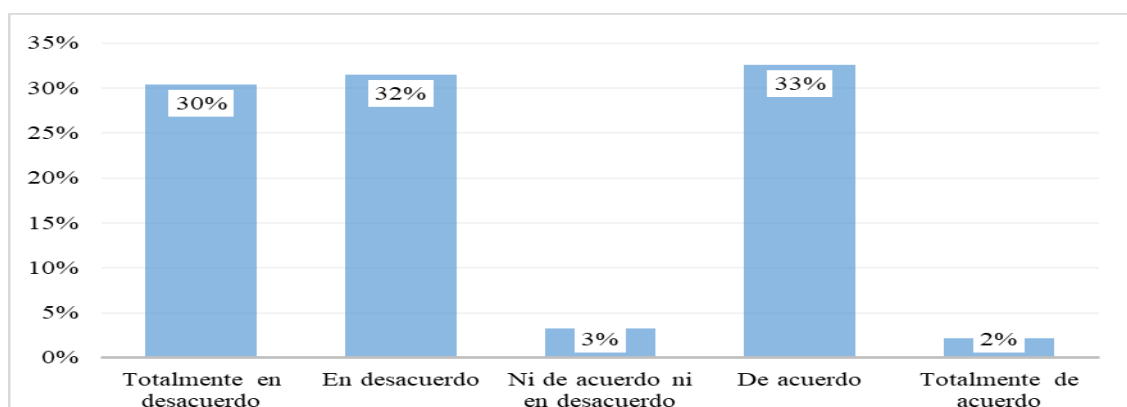
Figura 26. *Considera importante es para usted plantear una solución para seguir pagando su deuda.*



La figura muestra que, del total de encuestados el 58% afirma que considera importante plantear una solución para cumplir con la obligación de pagar la deuda. Asimismo, el 8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 33% asevera que no considera importante plantear una solución para cumplir con el pago de la deuda.

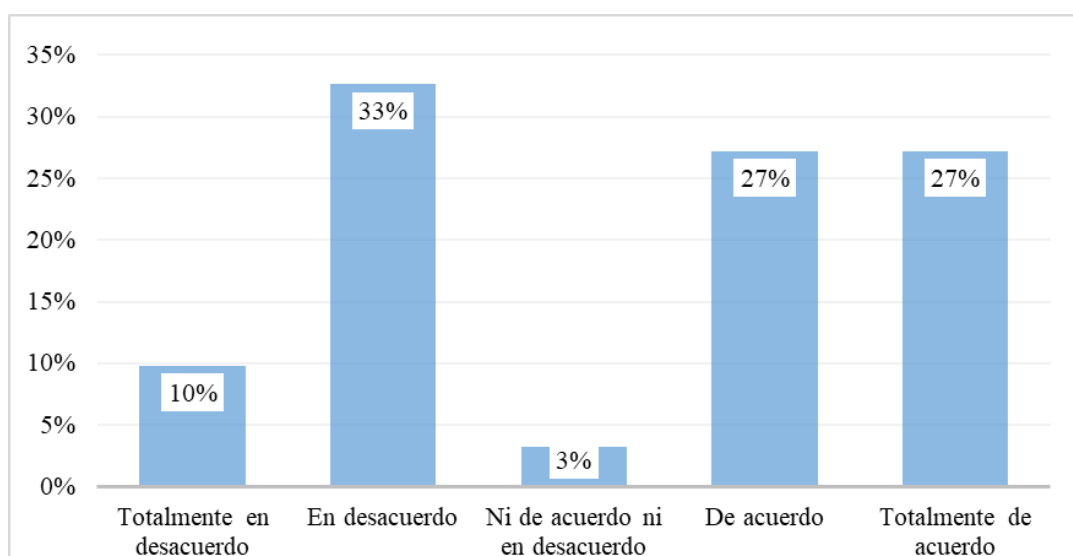
3.1.2. De la variable dependiente: Morosidad

Figura 27. *Conoce a cerca de la tipología del deudor establecida por la SBS*



La figura muestra que, del total de encuestados el 62% afirma que desconoce la tipología establecida por la SBS. Asimismo, el 3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 35% asevera conocer la tipología del deudor establecida por la SBS.

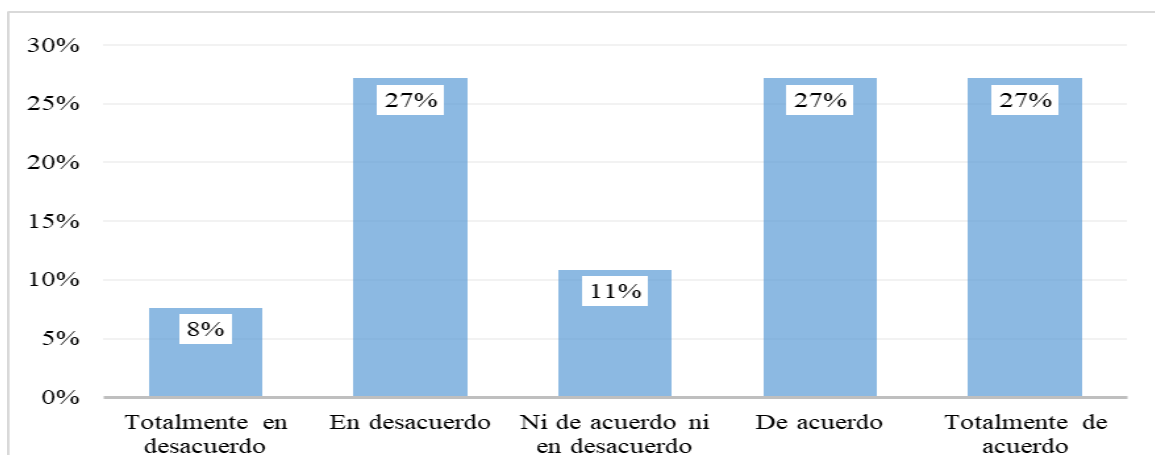
Figura 28. *El historial crediticio del cliente es verificado por la empresa para otorgarle un crédito.*



La figura muestra que, del total de encuestados el 54% afirma que el historial crediticio del cliente si es verificado, Asimismo, el 3% no está ni de acuerdo ni en

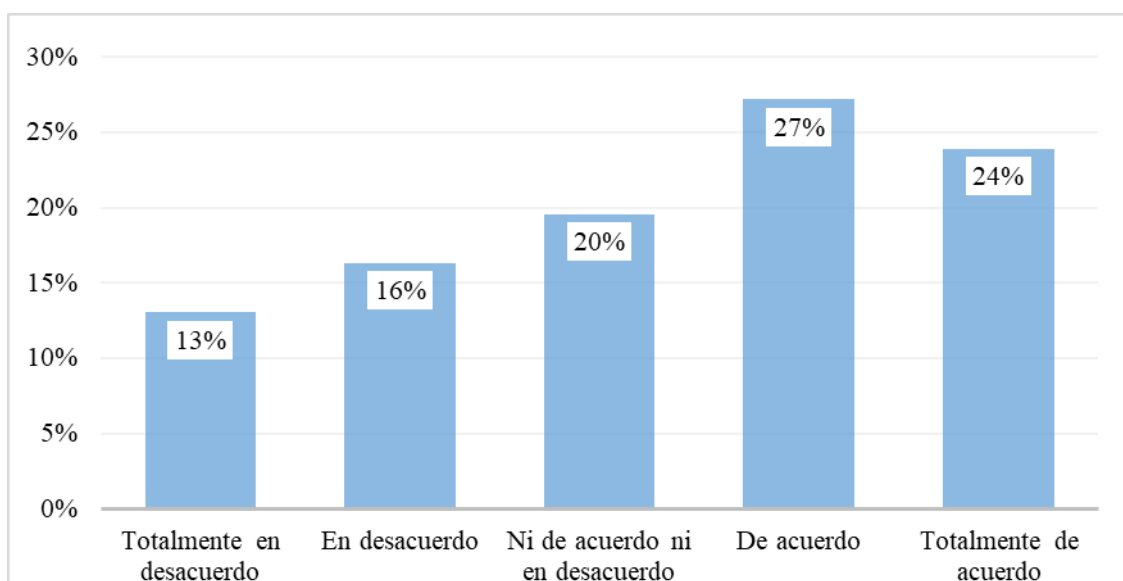
desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 43 % asevera que no se realiza la verificación del historial crediticio del cliente

Figura 29. *Para otorgarle el crédito se le solicitaron referencias comerciales al cliente como fuente de información.*



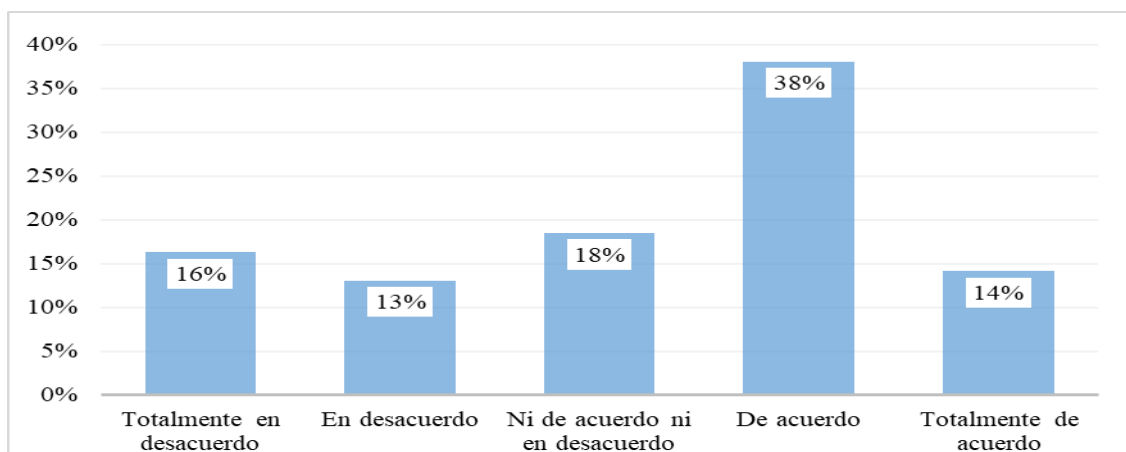
La figura muestra que, del total de encuestados el 54% afirma se le solicitaron referencias comerciales antes de solicitar un préstamo. Asimismo, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 35 % asevera que no fueron solicitadas referencias comerciales para solicitar un préstamo.

Figura 30. *Se aplicó un procedimiento para calcular la calificación del crédito.*



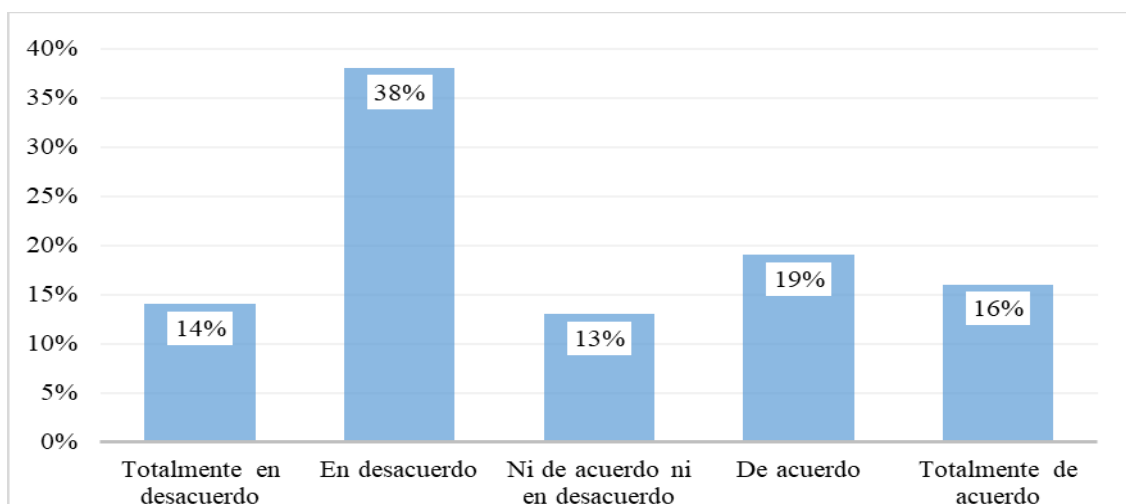
La figura muestra que, del total de encuestados el 51% afirma si se realizó un proceso para el cálculo de la calificación del crédito. Asimismo, el 20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 29 % asevera que no se realizó ningún tipo de procedimiento para el otorgamiento de los créditos.

Figura 31. *Se realizó la verificación domiciliar antes de otorgarle el crédito.*



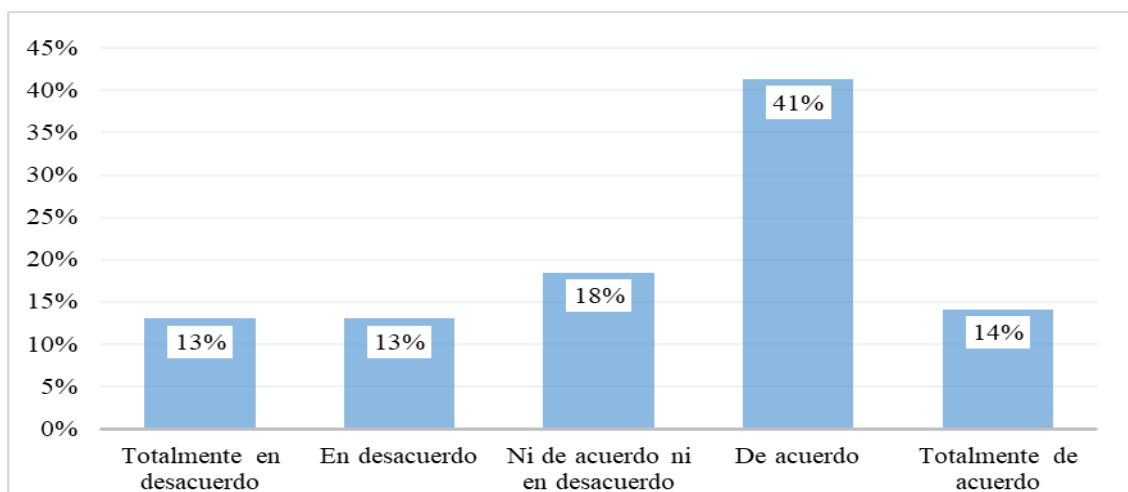
La figura muestra que, del total de encuestados el 52% afirma si se realizó una la verificación domiciliar antes de la entrega del crédito. Asimismo, el 18% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 29 % asevera que no se realizó ningún tipo de verificación domiciliar para el otorgamiento de créditos.

Figura 32. *La empresa realiza una supervisión permanente cuando se otorgan créditos*



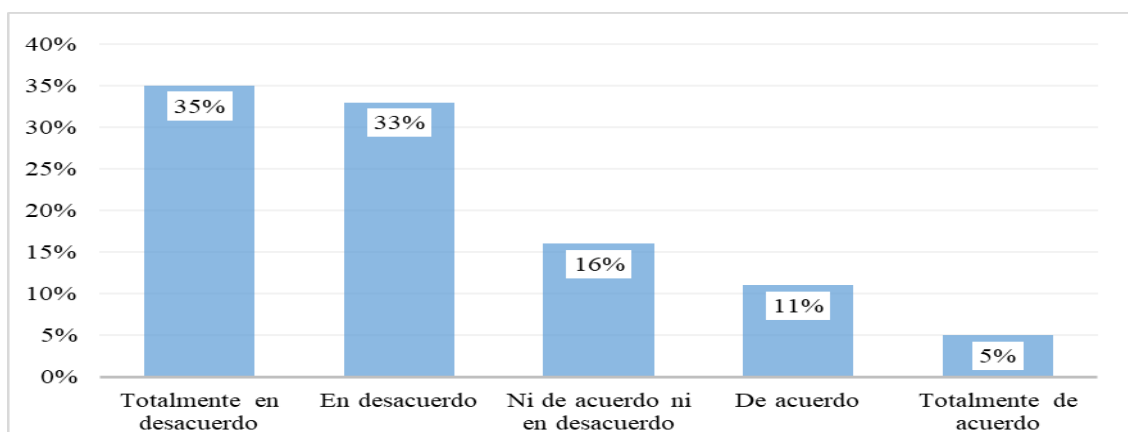
La figura muestra que, del total de encuestados el 52% afirma no se realizó una supervisión permanente en el otorgamiento de los créditos. Asimismo, el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 35 % asevera que si se realizó la supervisión constante en el otorgamiento de créditos.

Figura 33. *Se utilizan distintos medios para lograr recuperar su deuda.*



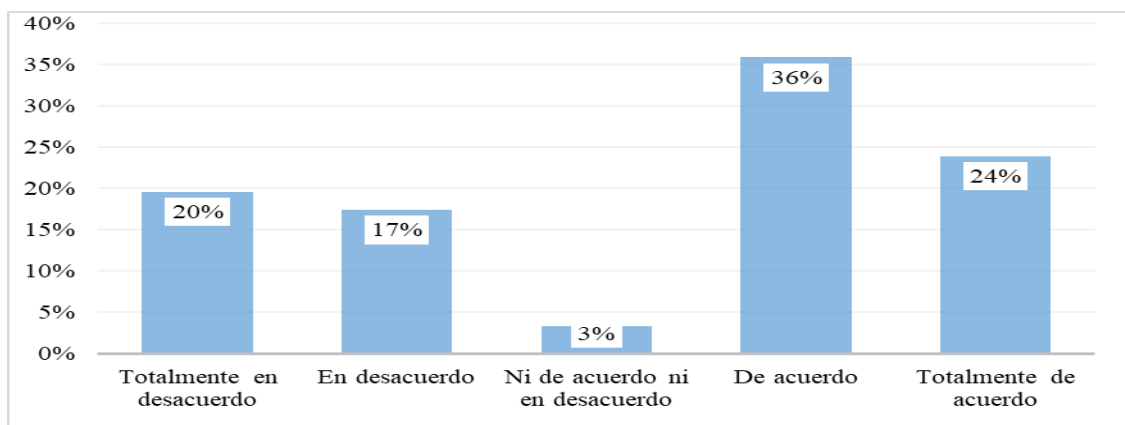
La figura muestra que, del total de encuestados, el 55% afirma que si se utilizan distintos medios para lograr recuperar su deuda. Asimismo, el 18% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 26% asevera que no se utilizaron utilizan distintos medios para lograr recuperar su deuda.

Figura 34. *Se solicitó algún tipo de garantía antes de otorgarle el crédito.*



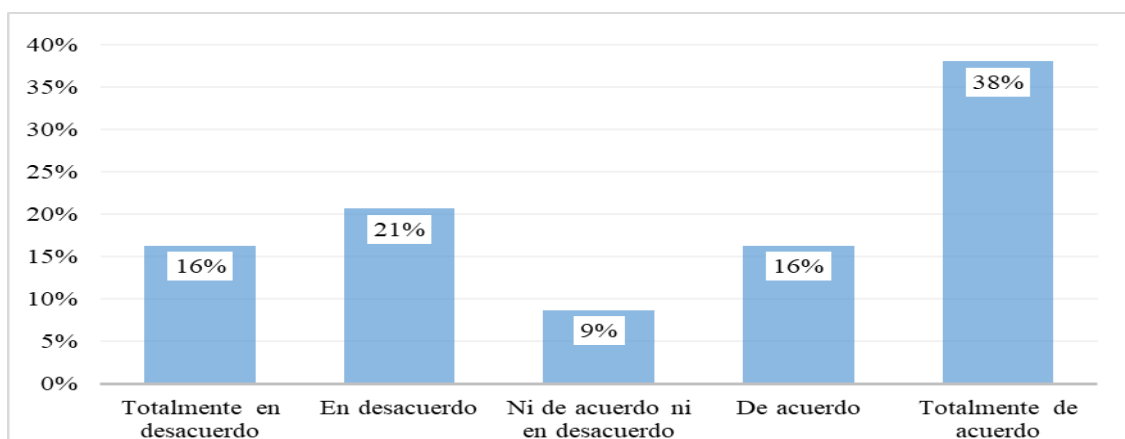
La figura muestra que, del total de encuestados, el 68% asevera que no se solicitó algún tipo de garantía antes de otorgarle el crédito. Asimismo, el 16% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación. Sin embargo, el 16% afirma que si se solicitó algún tipo de garantía antes de otorgarle el crédito.

Figura 35. *El crédito que obtuvo lo invirtió en el destino solicitado.*



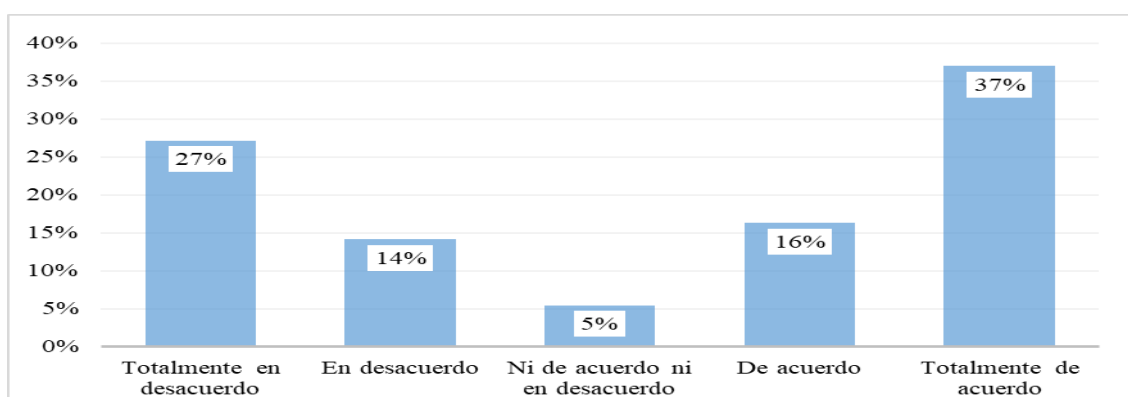
La figura muestra que, del total de encuestados el 60% de los encuestados declara que el crédito gestionado lo invirtió en el destino solicitado. Asimismo, el 3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 37% asevera que no invirtió en el destino solicitado.

Figura 36. *Las cuotas de sus créditos fueron otorgadas de acuerdo a su capacidad de pago*



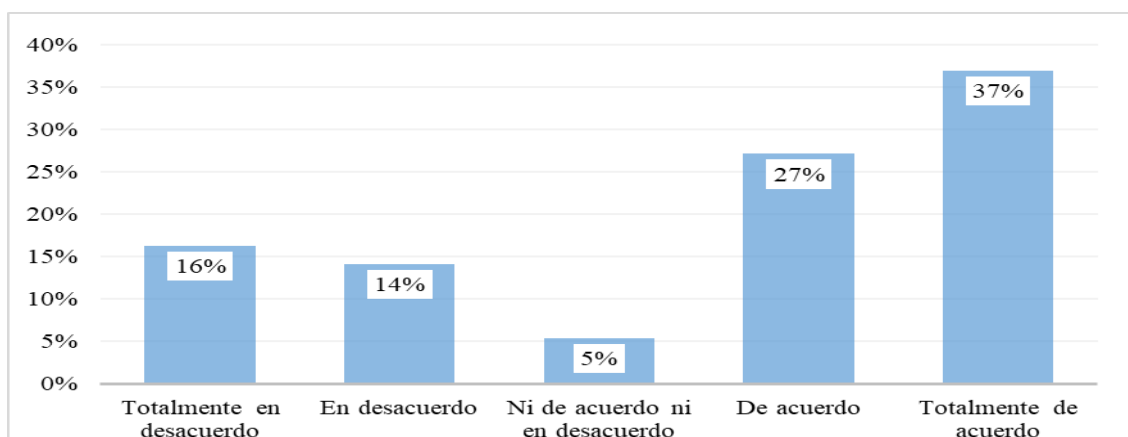
La figura muestra que, del total de encuestados, el 54% confirma que las cuotas fueron asignadas según la capacidad de pago. Asimismo, el 9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 37% asevera que las cuotas de sus créditos no fueron otorgadas de acuerdo a su capacidad de pago

Figura 37. *El asesor que atendió su solicitud de crédito actuó con honestidad y ética al momento de evaluar su negocio y entorno familiar.*



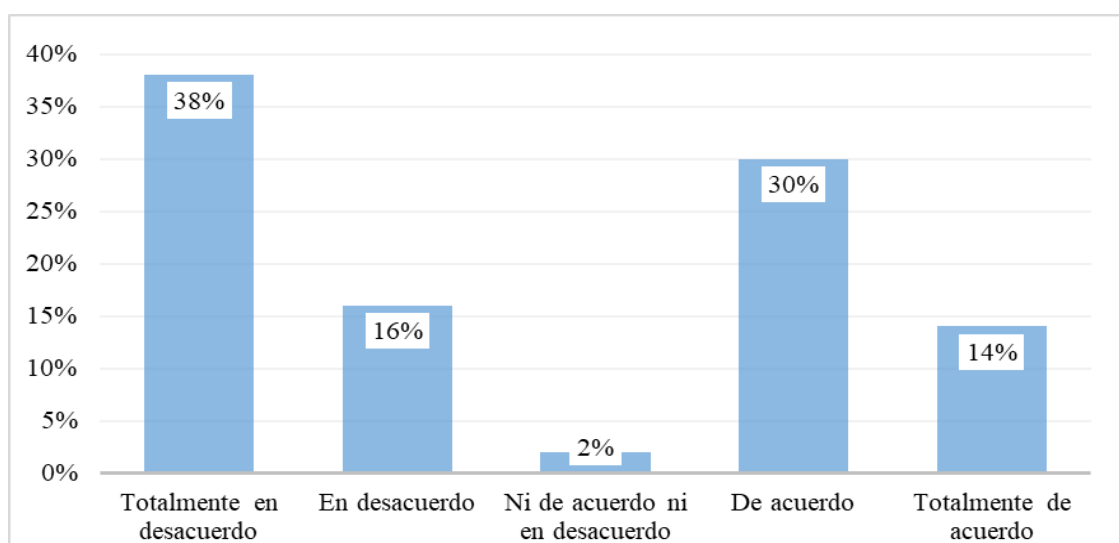
La figura muestra que, del total de encuestados el 41% afirma que el asesor no le atendió su solicitud con honestidad y ética en el momento de la evaluación, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 53% asevera que el asesor si le atendió con honestidad y ética su solicitud al momento de la evaluación.

Figura 38. *Usted proporcionó información verídica sobre sus deudas al momento de la evaluación.*



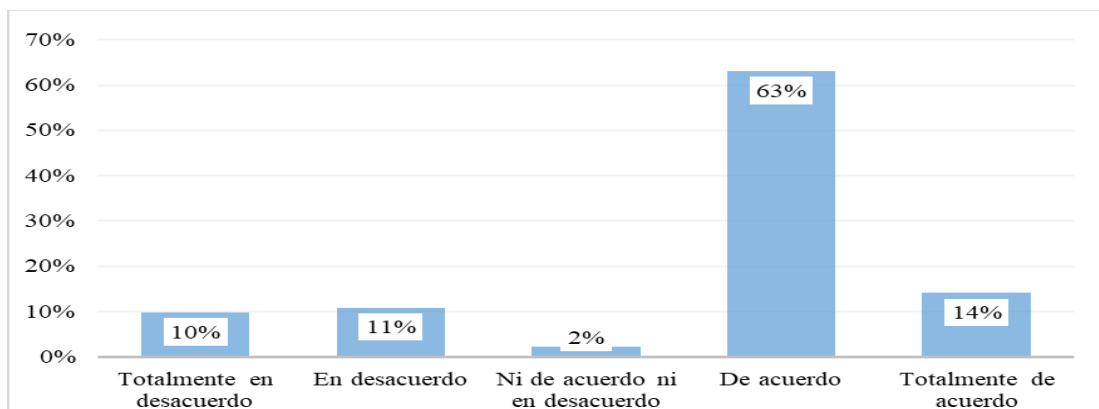
La figura muestra que, del total de encuestados un 30% afirma que no brindó datos precisos sobre sus obligaciones financieras, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 64% afirma que si otorgo datos fidedignos acerca de sus obligaciones al ser evaluados.

Figura 39. *Recibió información adecuada por parte del asesor en cuanto a las condiciones y características del crédito*



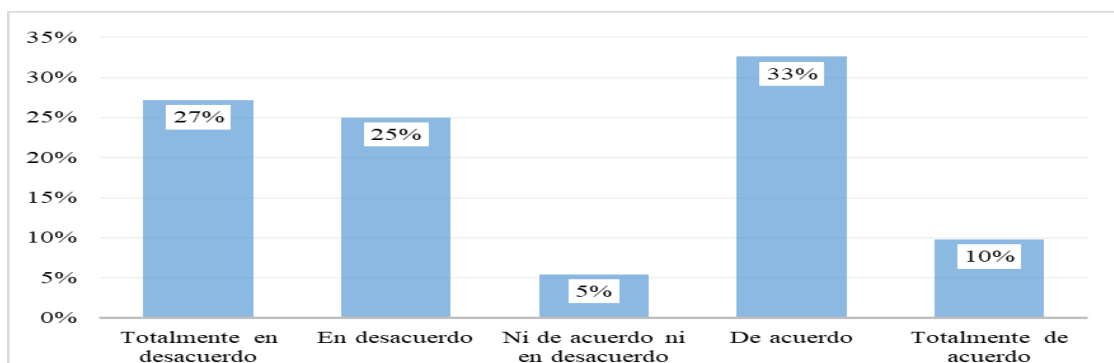
La figura muestra que, del total de encuestados el 54% afirma que el asesor no brindó toda la información adecuada sobre las condiciones y características del crédito, el 2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 44% afirma que el asesor si brindó toda la información del crédito.

Figura 40. *Considera Usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con el pago de su préstamo*



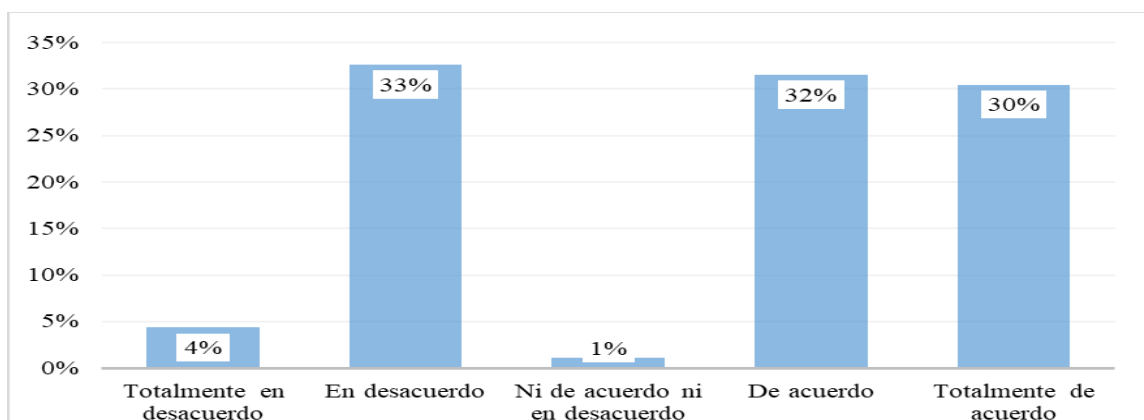
La figura muestra que, del total de encuestados el 21% afirma que la carga familiar no es obstáculo para cumplir con el pago del préstamo, el 2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 77% afirma que tener responsabilidades familiares influye en su capacidad para realizar los pagos puntualmente.

Figura 41. *La institución financiera realizó la verificación de la inversión del crédito otorgado.*



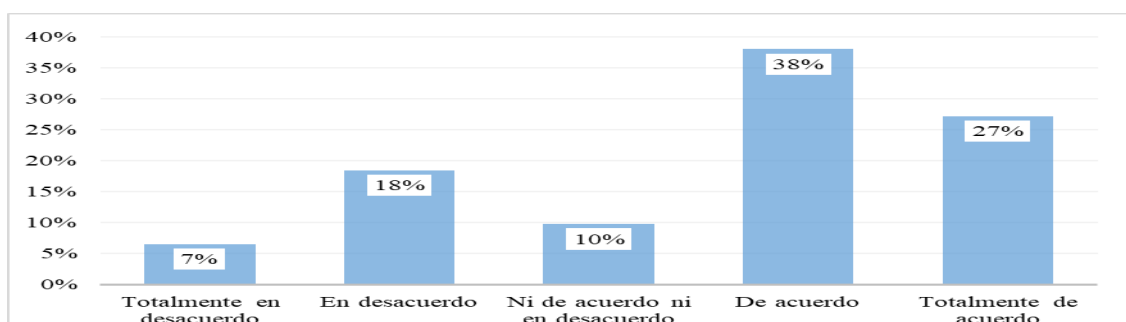
La figura muestra que, del total de encuestados el 52% considera que la financiera no verificó la inversión del crédito otorgado, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 43% asevera que la financiera si verificó la inversión del crédito otorgado.

Figura 42. Cree que los problemas de pago se deben a que su negocio no tiene las ganancias que usted espera



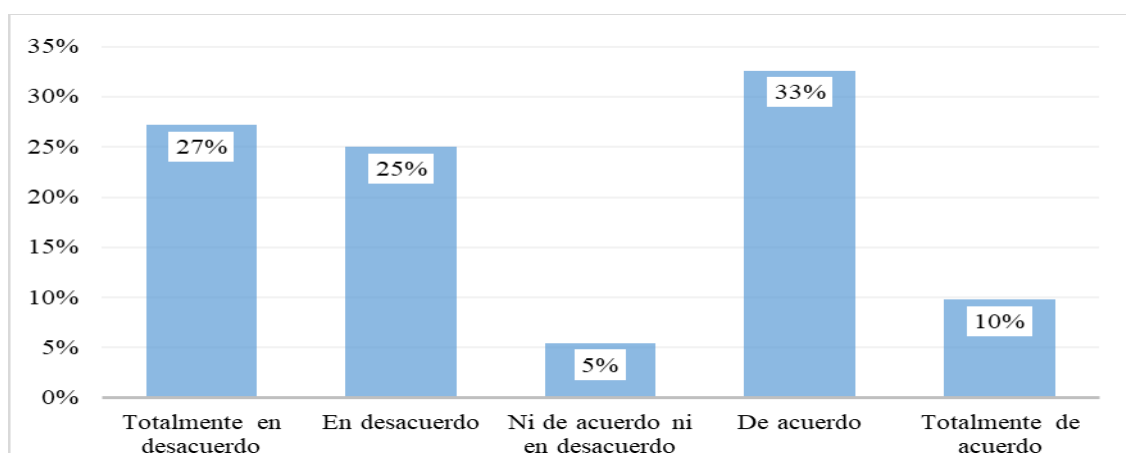
La representación gráfica indica que, de la totalidad de participantes, el 37% afirma que los problemas de pago no se deben a que el negocio no tiene ganancias, el 1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 62% considera que los problemas de pago si se deben a que el negocio no tiene ganancias.

Figura 43. Tiene problemas de pago por razones relacionadas a un bajo nivel de ingresos.



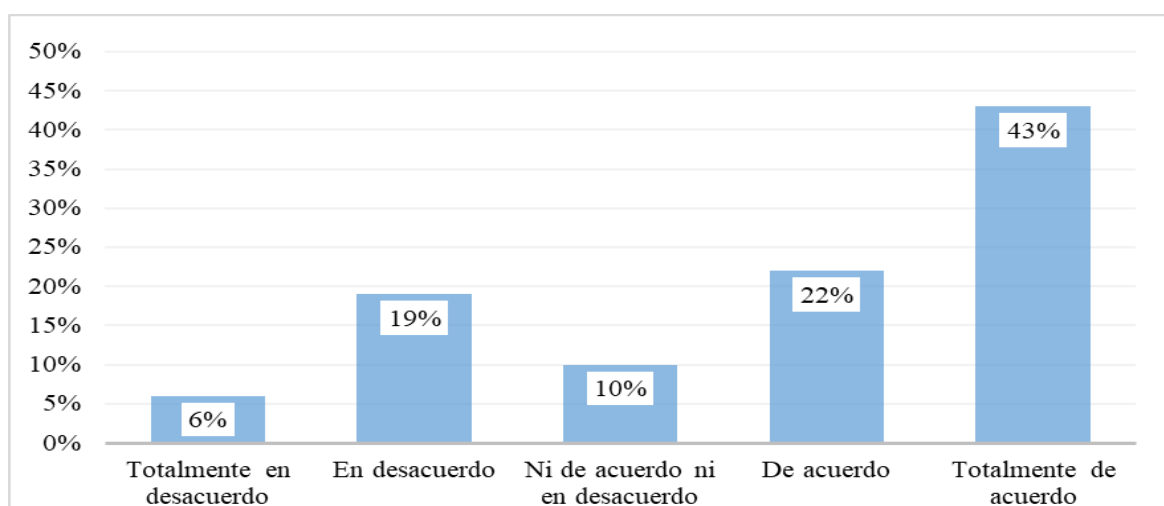
La representación gráfica indica que, de la totalidad de participantes el 25% afirma que sus problemas de pago no son por un nivel bajo de ingresos, el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 65% asevera que sus problemas de pago son porque tienen bajos ingresos.

Figura 44. *Tiene atrasos en los pagos de su préstamo por razones relacionadas a enfermedad.*



La figura muestra que, del total de encuestados el 52% afirma que el atraso de sus pagos no es por enfermedad, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 43% asevera que el atraso de sus pagos si es por enfermedad.

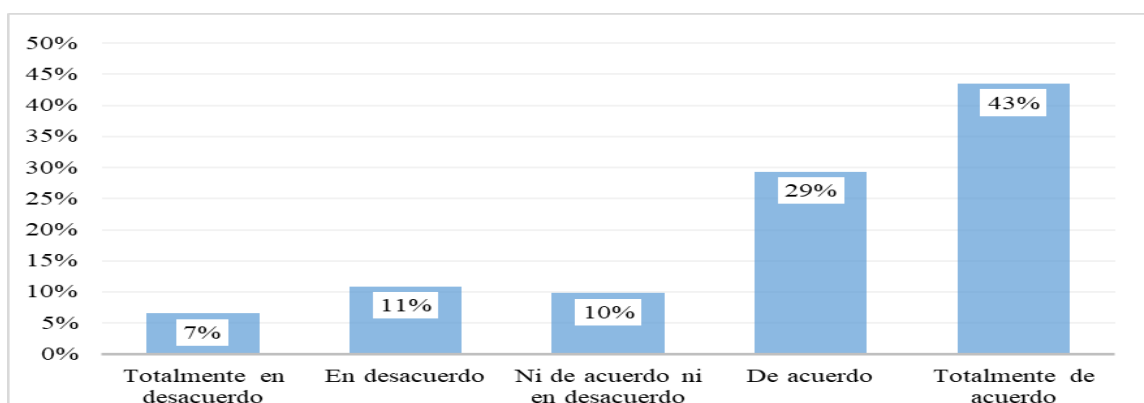
Figura 45. *Considera que sus ingresos se han visto afectados por la actual situación política del País.*



La figura muestra que, del total de encuestados el 25% declaran que sus ganancias no han sido impactadas debido a la situación del país, el 10% no está ni de acuerdo ni en

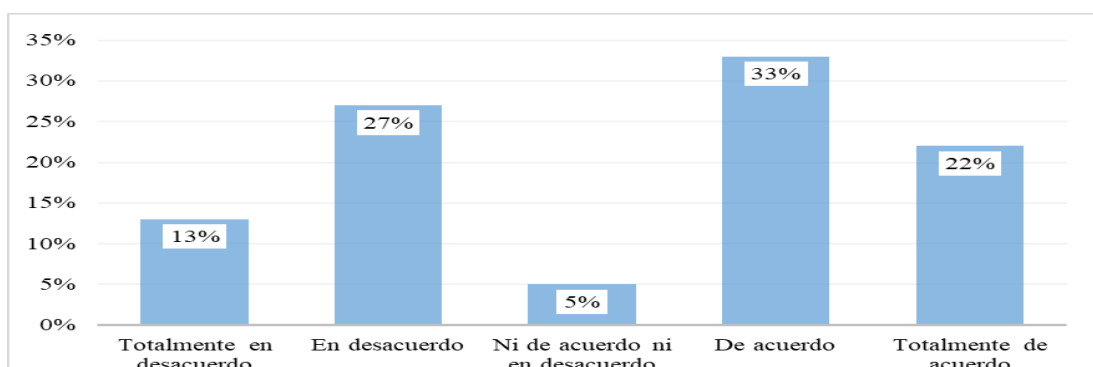
desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 65% afirman que sus ganancias han sufrido repercusiones debido a la situación política del país.

Figura 46. *En el último año ha visto perjudicada su economía debido al alza de precios de productos de primera necesidad.*



La figura muestra que, del total de encuestados el 19% dice que su situación económica no se vio perjudicada por el aumento de los costos de los artículos esenciales., el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 72% asevera que su economía se vio afectada por el alza de los precios de los productos de primera necesidad.

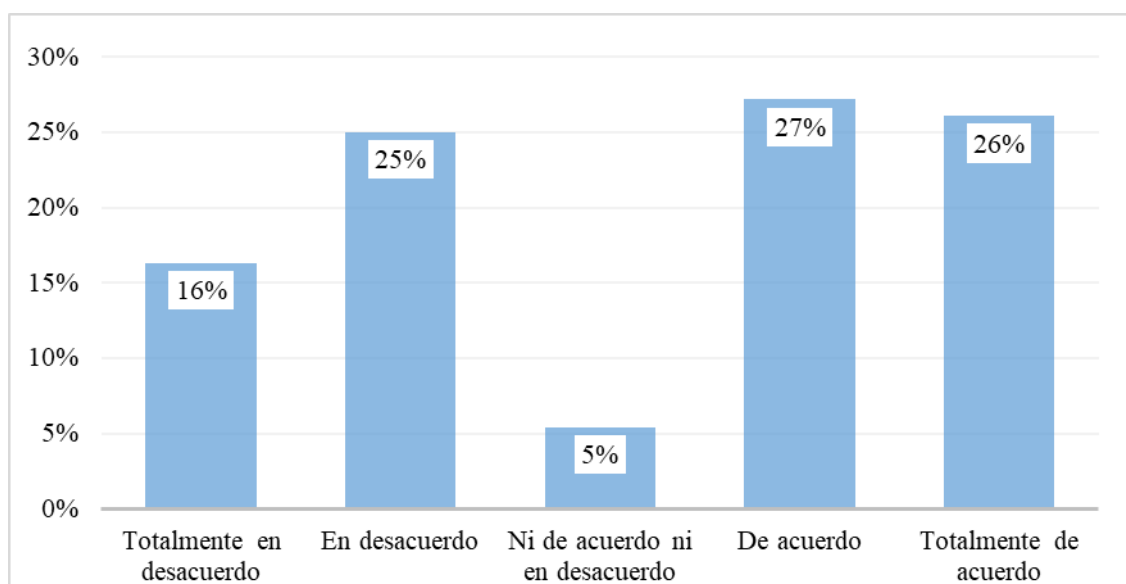
Figura 47. *En el último año sufrió algún tipo de hecho o evento inesperado.*



La figura muestra que, del total de encuestados el 40% afirma que el último año no sufrió hechos o eventos inesperados, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con

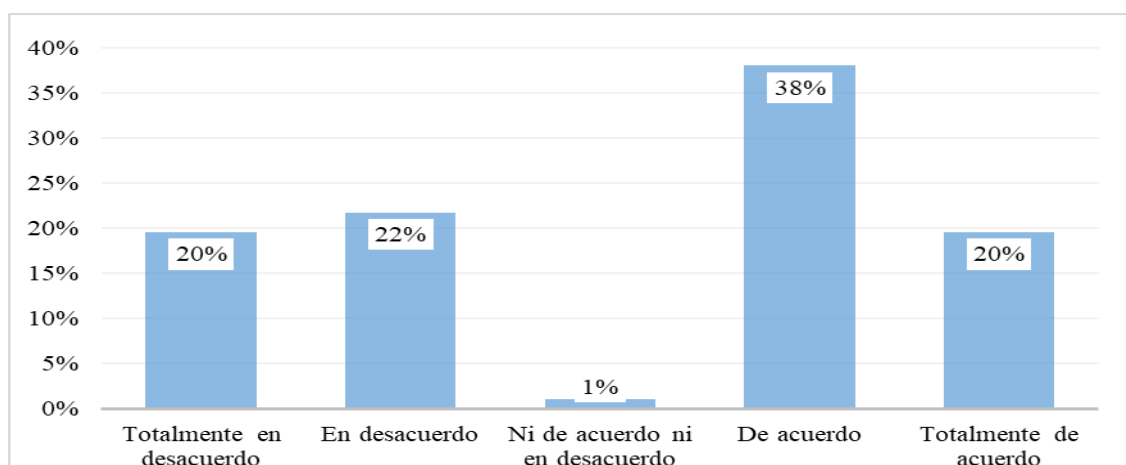
esta afirmación. Por otro lado, el 55% asevera que el último año sufrió hechos o eventos inesperados.

Figura 48. *En el último año sucedió algún acontecimiento o hecho que produjera la reducción de tus ingresos.*



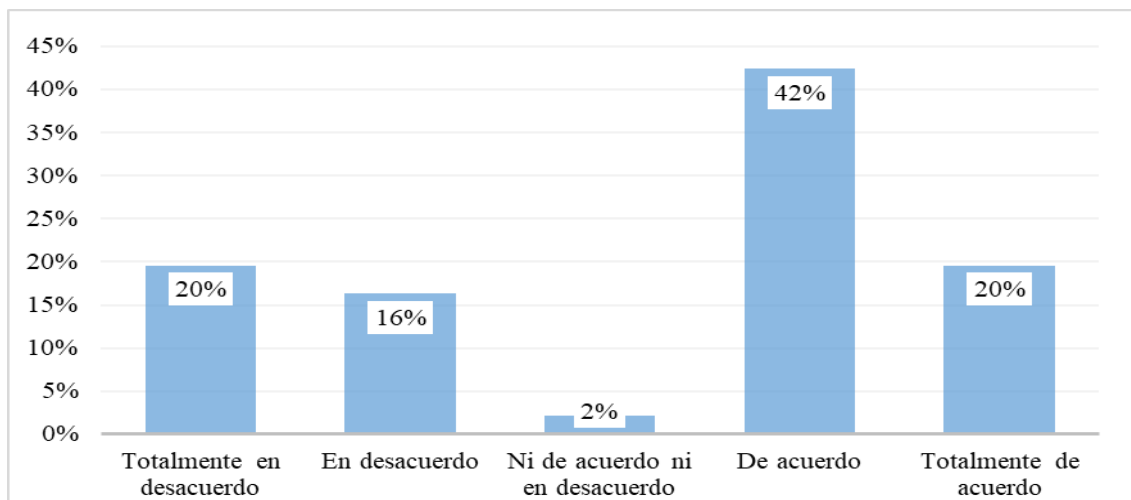
La figura muestra que, del total de encuestados el 41% afirma que no sucedieron acontecimientos que ocasionaran su bajo nivel de ingresos, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 53% asevera que si sucedieron acontecimientos que produjeran su bajo nivel de ingresos.

Figura 49. *En el último año ha sufrido algún robo.*



La figura muestra que, del total de encuestados el 42% afirma que durante el último año no sufrió robos, el 1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 58% asevera que durante el último año si sufrió robos.

Figura 50. *En el último año ha sufrido de algún accidente personal o de salud.*



La figura muestra que, del total de encuestados el 36% afirma que durante el año no se enfermaron o sufrieron algún accidente, el 2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 62% asevera que durante el último año se enfermaron ni sufrieron algún tipo de accidente.

3.2. Análisis inferencial de los resultados

3.2.1. Análisis de fiabilidad: Medición de Alfa de Cronbach

Para determinar la confiabilidad de las escalas utilizadas en el instrumento de recopilación de información, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach. El coeficiente de confiabilidad de Cronbach verifica la confiabilidad del instrumento al evaluar las variables que se están estudiando (Hernández et al. 2018). Para evaluar la confiabilidad del dispositivo utilizado para recolectar datos, debemos mencionar que dicho dispositivo obtuvo información de 92 individuos y no se detectaron dificultades en la comprensión del mismo.

Cabe mencionar que el coeficiente obtenido debe estar entre valores 0 y 1, del mismo modo se tiene en cuenta lo mencionado por Aceituno (2020), quienes indicaron que el valor del coeficiente debe estar entre 0.7 y 0.9, indicando que existe una buena consistencia interna y una fuerte relación entre las preguntas del cuestionario.

Coeficiente Alfa de Cronbach de variable independiente: Cultura financiera

Tabla 1. *Estadística de fiabilidad variable Cultura financiera*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	26

Elaboración propia

Se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.872 para la variable independiente, lo que implica que el instrumento utilizado para medir dicha variable es confiable.

Coefficiente Alfa de Cronbach de variable dependiente: Morosidad

Tabla 2. *Estadísticas de fiabilidad variable morosidad*

	N de
Alfa de Cronbach	elementos
0.799	24

Elaboración propia

El índice de Alfa de Cronbach para la variable dependiente fue 0.799, lo cual indica que la consistencia del instrumento utilizado para medir esta variable es satisfactoria.

3.2.2. Verificación de hipótesis de investigación

Antes de comprobar las hipótesis, es necesario establecer qué método de análisis estadístico utilizar. Se usa la prueba de normalidad para verificar si nuestros datos cumplen con la normalidad. En caso de que nuestros datos no sigan la distribución normal, se emplea la correlación de Spearman. En la tabla 8 se observa que aplicando las pruebas de Kolmogórov – Smirnov y Shapiro – Wilk nuestros datos no cumplen el supuesto de normalidad, porque el p valor es menos a 0,05 (alfa), en ese sentido se debe emplear el test estadístico conocido como correlación Rho de Spearman. Esta evaluación determina un coeficiente que varía de -1 hasta +1 y mientras más se acerque a 1, la correlación será más efectiva. El signo determina si la conexión es favorable o desfavorable. Si el valor del coeficiente es igual a cero, no existe ninguna relación entre las variables.

Tabla 3. Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura financiera	,267	92	,000*	,892	92	,000
Morosidad	,262	92	,000*	,899	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se elige la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que el tamaño de la muestra en el estudio es superior a 50 participantes. El valor de p de las variables es menor a 0.05, lo que sugiere que los datos no exhiben una distribución normal y necesitaríamos emplear la prueba paramétrica de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Ho: La cultura financiera no influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

H1: La cultura financiera influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

Tabla 4. Prueba de Rho de Spearman hipótesis general

Correlaciones		Cultura financiera	Morosidad
Rho de Spearman	Cultura financiera		
	Coeficiente de correlación	1	,811**
	Sig. (bilateral)		,001
Morosidad	N	92	92
	Coeficiente de correlación	,811**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	92	92

Según los datos analizados, se llega a la conclusión de que existe una fuerte correlación ya que $r = 0.811$ y el nivel de significancia es < 0.05 . Entonces, se descarta la hipótesis nula de falta de influencia y se considera válida la hipótesis alternativa del investigador de que hay una influencia importante y significativa entre la cultura financiera y la morosidad.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: Los conocimientos no influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

H1: Los conocimientos influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

Tabla 5. Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 1

Correlaciones		Conocimientos	Morosidad	
Rho de Spearman	Conocimientos	Coefficiente de correlación	1	,897**
		Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92	
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,897**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

Según los datos procesados, se concluye que hay una alta correlación ($r = 0.897$) y una significancia de 0.000, es decir, menor a 0.05. Así que, se rechaza la idea de que no hay influencia y se acepta la hipótesis del investigador que dice que hay una influencia estadísticamente importante entre el nivel de conocimiento y la morosidad.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: Las habilidades financieras no influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

H1: Las habilidades financieras influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

Tabla 6. Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 2

Correlaciones		Habilidades financieras	Morosidad	
Rho de Spearman	Habilidades financieras	Coefficiente de correlación	1	,815**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,815**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

Según los resultados del análisis de información, se concluye que hay una fuerte correlación ($r = 0.815$) con un nivel de significancia de 0.000, es decir, menor a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de no influencia y se acepta la hipótesis alternativa del investigador, demostrando una influencia estadísticamente significativa entre las habilidades financieras y la morosidad.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La actitud financiera no influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

H1: La actitud financiera influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.

Tabla 7. Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 3

Correlaciones		Actitud financiera	Morosidad	
Rho de Spearman	Actitud financiera	Coefficiente de correlación	1	,799**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,799**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

De acuerdo con los resultados obtenidos del procesamiento de información, se determina que existe una alta correlación ($r = 0.799$) y el nivel de significancia es de 0.000, es decir, < 0.05 . Por lo tanto, la hipótesis nula de no influencia se descarta y la hipótesis del investigador se considera válida. Se concluye que hay una influencia estadísticamente significativa entre la actitud financiera y la morosidad.

3.3. Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la cultura financiera en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. Galaraza y Vargas (2021) establecen que una mayor cultura financiera trae consigo menor morosidad de las tarjetas de crédito así mismo la cultura financiera en los ciudadanos del se relacionó con el incumplimiento; pues una mayor cultura financiera, se observa una disminución en el no pago de las deudas de las tarjetas de crédito. Por otro lado, Echevarria y Celiz (2021) afirman que para reducir la morosidad y promover una mejor salud financiera en general, es esencial fomentar la educación financiera a nivel individual y comunitario. La formación en cultura financiera puede ser beneficiosa para que las personas tomen decisiones más conscientes acerca de cómo manejar su dinero, eviten el exceso de deudas y aumenten sus oportunidades de cumplir con las responsabilidades de pago de manera puntual.

Asimismo, en relación a la validación inferencial de la hipótesis general se determina que se determina que existe una alta correlación pues $r = 0.811$ y el nivel de significancia es de 0.001, es decir, < 0.05 . Por lo tanto, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador (hipótesis alterna) con que Se llega a la conclusión de que hay un impacto estadísticamente notable entre la variable independiente (Cultura financiera) y dependiente (Morosidad).

Por otro lado, se desarrollaron tres objetivos específicos, el primero fue determinar la influencia de los conocimientos en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. A nivel estadístico se determina que se determina que existe una alta correlación ($r = 0.897$) y el nivel de significancia es de 0.000, es decir, < 0.05 . Por lo tanto, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador (hipótesis alterna) con que se llega

a la conclusión de que hay un impacto estadísticamente notable entre la dimensión de la variable independiente (Conocimiento) y la variable dependiente (Morosidad).

Si bien a nivel estadístico existe una correlación alta, es importante considerar aspectos como que los encuestados afirman haber recibido información sobre lo que es un producto financiero, así como conocer sobre las funciones que cumplen los bancos. Asimismo, gran parte de encuestados desconocen acerca de la tasa de interés que se aplicación a su crédito y no recibieron asesoramiento sobre cómo utilizar el dinero.

Sin embargo, si cuentan con información sobre sus obligaciones como cliente de una entidad bancaria y tienen conocimiento sobre las consecuencias de no pagar a tiempo un préstamo bancario y la morosidad en el sistema a pesar de haber recibido información sobre lo que es un servicio financiero. Por otro lado, también se cree en muchos casos que la falta de información es el motivo principal detrás de la morosidad. Los participantes de la encuesta opinan que la razón por la cual no pueden pagar a tiempo es porque sus gastos exceden sus ingresos.

Cano (2020) asevera que es importante reforzar la cultura del pago y mantener un historial de crédito limpia, considerando los diversos beneficios que esto acarrea. Por otro lado, Galarza y Vargas (2021) consideran que el conocimiento se relaciona directamente con el incumplimiento; pues un mayor conocimiento sobre temas financieros, menos probable es que se incurra en impagos con las tarjetas de crédito; es decir, a menos conocimiento menor fue mayor las moras vencidas.

El segundo objetivo específico fue el de determinar la influencia de las habilidades financieras en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. A nivel estadístico se determina que existe una alta correlación ($r = 0.815$) y el nivel de significancia es de 0.000, es decir, < 0.05 . Por lo tanto, queda

descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador (hipótesis alterna) con se concluye que existe una influencia estadísticamente significativa entre la dimensión de la variable independiente (Habilidades financieras) y la variable dependiente (Morosidad).

Si bien a nivel estadístico la correlación es alta y significativa es importante considerar que los encuestados declaran tener conocimiento de sus ingresos y gastos mensuales, pero sus ingresos no son adecuados para cumplir con sus compromisos financieros. Asimismo, al momento de solicitar un préstamo no realizan la comparación entre las tasas de interés entre entidades bancarias. Así también la mayoría de encuestados afirman que los préstamos que le otorgaron no fue invertido en su negocio.

Al respecto Barrer (2021) afirma que la importancia de una mala cultura de pago o cultura financiera contribuía al aumento de los niveles de morosidad, además del incremento del riesgo crediticio restringiendo el acceso que se tiene a este servicio. Asimismo, Díaz (2019) enfatiza sobre lo fundamental que es invertir los préstamos percibidos en un negocio puede proporcionar el impulso necesario para crecer y prosperar, siempre y cuando se realice con una planificación cuidadosa y una gestión financiera responsable

El tercer objetivo específico es el de determinar la influencia de la actitud financiera en morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. A nivel estadístico se determina que se determina que existe una alta correlación ($r = 0.799$) y el nivel de significancia es de 0.000, es decir, < 0.05 . Por lo tanto, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador (hipótesis alterna) con se concluye que existe una influencia estadísticamente significativa entre la dimensión de la variable independiente (Actitud financiera) y la variable dependiente (Morosidad).

Si bien la correlación a nivel estadístico es alta y significativa es importante considerar que gran parte de los encuestados no cuenta con un respaldo económico, y que en consecuencia es usual el atraso en sus pagos, dejando de pagar dichos préstamos en situaciones de crisis económicas. Muchos de los encuestados cuentan con más de un préstamo en entidades financieras y en muchos casos los préstamos otorgados son destinados para propósitos personales. No obstante, valoran la importancia de saldar la deuda y diseñar una estrategia para asegurar su pago completo. Asimismo, es importante considerar que los encuestados han sufrido contingencias económicas lo que en muchos casos les ha impedido cancelar su deuda. Finalmente se afirma que en muchos casos no se solicitó algún tipo de garantía antes de otorgarle el crédito.

Echevarría y Celiz (2021) afirman que los comportamientos financieros de las personas pueden afectar la probabilidad de incurrir en morosidad o impago de sus deudas. Las personas que tienen una actitud financiera responsable tienden a administrar mejor sus finanzas, hacen un seguimiento de sus gastos, ahorran para emergencias y mantienen un presupuesto equilibrado. Esto reduce la probabilidad de incurrir en morosidad, ya que son más conscientes de sus obligaciones financieras y pueden planificar el pago de sus deudas de manera más efectiva.

CONCLUSIONES

Los resultados permitieron demostrar la hipótesis general establecida, es decir, que existe una correlación alta ($r = 0.811$) y significativa ($p < 0.05$) entre las variables. Por lo tanto, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador, es decir, que existe una influencia significativa entre Cultura financiera y la Morosidad en los usuarios de préstamo comercial MIBANCO.

En relación a la hipótesis específica 1 y el objetivo específico 1 se terminó que existe una correlación alta ($r=0.897$) y significativa ($p < 0.05$) Por lo tanto, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador (hipótesis alterna) concluyendo que existe una influencia significativa entre el Conocimiento y la Morosidad en los usuarios de préstamo comercial MIBANCO.

En relación a la hipótesis específica 2 y el objetivo específico 2 se terminó que existe una correlación alta ($r=0.815$) y significativa ($p < 0.05$) En consecuencia, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador (hipótesis alterna) concluyendo que existe una influencia significativa entre las habilidades financieras y la Morosidad en los usuarios de préstamo comercial MIBANCO.

En relación a la hipótesis específica 3 y el objetivo específico 3 se terminó que existe una correlación alta ($r = 0.799$) y significativa ($p < 0.005$) Por lo tanto, queda descartada la hipótesis nula de no influencia y se considera como válida la hipótesis del investigador (hipótesis alterna) concluyendo que existe una influencia significativa entre actitud financiera y la Morosidad en los usuarios de préstamo comercial MIBANCO.

RECOMENDACIONES

En relación a la cultura financiera y morosidad, es importante continuar con la investigación de la problemática planteada acerca de la cultura financiera desde distintos ámbitos, pues una buena cultura financiera proporciona las herramientas necesarias para evitar la morosidad y manejarla adecuadamente cuando ocurre. La educación y la planificación son el cimiento para la toma de decisiones financieras informadas y la prevención de problemas de impagos.

Con respecto al conocimiento y la morosidad, se recomienda desarrollar programas dirigidos a orientar a la población en aspectos de educación financiera, finanzas personales y otros temas financieros con el fin de mejorar el comportamiento, habilidades y actitudes de la población en este ámbito.

Con respecto a las habilidades financieras y la morosidad, es crucial implementar programas que ayuden a los ciudadanos a adquirir habilidades en sistemas financieros, ahorro, costos monetarios, entre otros temas. Esto con el fin de que cuenten con la capacidad para organizar mejor sus ingresos mensuales y lograr una mejor administración de sus recursos y sus hábitos de consumo. Esto con la finalidad de evitar el sobreendeudamiento y altos niveles de morosidad.

En relación a la actitud financiera y la morosidad se recomienda implementar filtros más restrictivos en el otorgamiento de créditos, con el fin de salvaguardar que efectivamente la persona o empresa que reciba el préstamo pueda cumplir con la obligación a corto o largo plazo y evitar que se endeude demasiado. Por otro lado, también es importante dar seguimiento si el préstamo percibido con la finalidad de determinar si efectivamente están siendo utilizado con el fin por el cual fue solicitad

REFERENCIAS

- Acosta, M., & Angulo, M. (2017). La cultura financiera en la ciudad de Tingo María. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/revia/article/download/47/36>
- Aguilar, G. (2004). La morosidad en las IMF. <https://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/799>
- Barchi, L. (2016). La imputación del pago en el Código Civil. https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/download/940/892/
- Barrera, V. (2021). Factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María-2018. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/1914>
- BBVA. (2022). ¿Qué es la inversión? <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-inversion/>
- Bobadilla, E. (2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/?ref=gesr>
- Brachfield, P. (2020). Las causas principales por las que existen morosos. <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos-2/>
- Cancela, A. (2010). Investigación Correlacional. <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Cano, K. (2020). La cultura financiera y su impacto en la adecuada administración de crédito financiero a microempresas de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14684>
- Castro, L. (2019). Las fuentes de financiamiento y su repercusión en el crecimiento empresarial de las Mypes en Lima Norte. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4188>
- Checa, J. (2019). Inteligencia financiera. Editatum.
- Da Silva, D. (2020). ¿Cómo se le cobra un cliente moroso? [4 Métodos Infallibles]. <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-se-le-cobra-a-un-cliente-moroso/>
- Dávila, J. (2019). Créditos comerciales y su incidencia en la gestión financiera de las Mypes comerciales en Villa María del triunfo, 2017. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5302>
- De La Cruz, J. (2020). Influencia del conocimiento financiero en el bienestar financiero de usuarios de tarjeta de crédito y/o préstamos personales entre 18 y 79 años en Perú en el 2019. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2187>

- Díaz, Y. (2019). Cultura financiera y su relación con el nivel de morosidad del Sub Cafae Ugeutcubamba, Bagua Grande, 2019. [Tesis de grado. Universidad Señor de Sipan. Facultad de ciencias empresariales], Pimentel, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6381>
- Dongo, W. (2022). Estamos en el período de consolidación de los actores del Sistema Microfinanciero en el Perú. <https://www.cajaarequipa.pe/estamos-en-el-periodo-de-consolidacion-de-los-actores-del-sistema-microfinanciero-en-el-peru/>
- Drew. (2021). Problemas financieros: ¿Cómo manejarlos?. <https://gbm.com/academy/estres-financiero-que-es-y-como-aprender-a-manejarlo/>
- El Comercio. (2022). ¿Cuáles son las regiones con mayor cantidad de deuda morosa en Perú? <https://elcomercio.pe/economia/peru/cuales-son-las-regiones-con-mayor-cantidad-de-deuda-morosa-en-peru-rmmn-noticia/>
- ESAN Business. (2017). Cinco tipos de clientes morosos. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cinco-tipos-de-clientes-morosos>
- Flores, S., & Reátegui, M. (2019). Propuesta de una nueva estrategia del BBVA Continental: Acceso a zonas rurales del Perú. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3972/T_AE-L_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galarza, F., & Vargas, J. (2021). Cultura financiera y el impacto de la morosidad de las tarjetas de crédito en el Distrito de Comas, 2020. [Tesis de grado. Universidad Privada del Norte. Facultad de negocios], Lima, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29637>
- García, E. (2020). Contexto de la educación financiera en México. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/03CA201401.pdf>
- Garzón et al. (2020). Cultura financiera como factor de incidencia en la elección de productos de inversión y ahorro en Colombia. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10247/Garz%C3%B3nEdgar2020?sequence=1>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar? [Tesis de grado. Universidad de Buenos Aires. Ciudad de la Investigación en Humanidades], Buenos Aires, Argentina. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362018000400127
- González, P. (2022). Glosario contable. <https://www.billin.net/glosario/definicion-financiacion/>
- González, M. (2018). Educación financiera y sus características en Soacha. [Tesis de grado, Universidad de Cundinamarca. Facultad de ingeniería], Bogotá, Colombia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8823259>
- Islas, X. (2021). Decisiones informadas: la herramienta que te hará perder el miedo. <https://www.crehana.com/blog/negocios/decisiones-informadas/>

- Kelinger, F. (2002). Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Loja. (2016). Modulo II Operaciones Financieras Fundamentales. <https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/08/MODULO-II-OPERACIONES-FINANCIERAS-FUNDAMENTALES.pdf>
- López, J. (2016). Las finanzas personales, un concepto que va más allá de su estructura estado del arte período 2006-2016. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11784/LopezGarcia_JuanCarlos_2017.pdf?sequence=2
- Marquez, C. (2021). Tipos de Deudores: Cuáles Existen y Por Qué Segmentarlos. https://aulicum.com/blog/tipos-de-deudores/#Deudores_Incompetentes_yo_Desorganizados
- Martínez, M. (2021). Planeación financiera. La planeación financiera es un proceso que da foco, dirección y significado a
- Mungaray, A. (2021). Educación financiera y su efecto en el ingreso en México. <https://www.redalyc.org/journal/118/11868331003/html/>
- Niño, V. (s.f). Planeación estratégica. <http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/1613/Asignaturas/2334/Archivo2.5498.pdf>
- Páez, G. (2020). Sobreendeudamiento. <https://economipedia.com/definiciones/sobreendeudamiento.html>
- Raccanello, K. (2014). Educación e inclusión financiera. <https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>
- Rodríguez, L., & Arias, A. (2018). Cultura financiera, análisis de comportamiento y toma de decisión. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1197&context=finanzas_comercio
- Salinas et al. (2021). Cultura financiera e índice de morosidad en la agencia (528) Mi Banco Huánuco 2018. [Tesis de grado. Universidad Hermilio Valdizan. Facultad de ciencias contables y financieras], Huánuco, Perú. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6822/TCO01188S17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, R. (2003). Metodología de la Investigación. <http://metodos-avanzados sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/216/2014/03/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. <https://portaproditi.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>

- Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. [Archivo digital]: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- SBS. (2018). Productos y servicios financieros. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/educacion-financiera-pdf/Mod%204.%20Productos%20y%20servicios%20financieros.pdf>
- Sutton, G. (2019). El ABC para salir de las deudas. Aguilar.
- Teruel, S. (2021). Control financiero. <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>
- Torres, A. (2016). Financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas ferreteras . <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430961.pdf>
- Uriarte et al. (2016). Determinantes de la migración de deudores de consumo en el sistema financiero peruano. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/rebper_2016_vol_xii/20170301_Uriarte-Barrera-Robles.PDF
- Vázquez, B. (2016). Ahorro. <https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html>
- Villaroel, G. (2022). Iliquidez. <https://www.queeseconomia.site/iliquidez-2/>
- Zubiate, J. (2020). Factores determinantes de la morosidad crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán- Rioja San Martín 2014-2017. [Tesis de grado. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Facultad de ciencias contables], Tingo María, Perú. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1871/TS_ZPJ_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera influye la cultura financiera en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera influye el conocimiento en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022?</p> <p>¿De qué manera influyen las habilidades financieras en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022?</p> <p>¿De qué manera influye la actitud financiera en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia de la cultura financiera en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la influencia de los conocimientos en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. - Determinar la influencia de las habilidades financieras en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. - Determinar la influencia de la actitud financiera en morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>“La cultura financiera influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022.”</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los conocimientos influyen de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. - Las habilidades financieras influyen de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. - La actitud financiera influye de manera significativa en la morosidad de los usuarios del préstamo comercial en MIBANCO, Nueva Cajamarca - 2022. 	<p>Variable 1: X= Cultura financiera</p> <p>X₁= Conocimientos X₂= Habilidades financieras X₃= Actitud Financiera</p> <p>Variable 2: Y= Morosidad en usuarios</p> <p>Y₁= Gestión de riesgo crediticio Y₂= Factores de morosidad</p>	<p>Nivel: Correlacional y descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Explicativa</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: La investigación que se desarrolla presenta el diseño no experimental, transversal y correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Técnicas de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Encuesta ❖ Análisis de reportes <p>Instrumentos de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuestionario ❖ Guía de análisis 	<p>Se tomará como elementos de estudio una población correspondiente a los usuarios de préstamo comercial de la agencia MIBANCO, Nueva Cajamarca-2022, la cual asciende a 121 usuarios. En cuanto a la muestra se aplicó el método estadístico para universos grandes resultando la cantidad de 92 usuarios.</p>

Anexo 2: Encuesta

ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL PRÉSTAMO COMERCIAL EN MI BANCO, NUEVA CAJAMARCA.

Estimado ciudadano es grato dirigirme a usted, para presentarte esta encuesta del trabajo de tesis **“CULTURA FINANCIERA Y SU INFLUENCIA CON LA MOROSIDAD EN USUARIOS DE PRESTAMO COMERCIAL MI BANCO, EN NUEVA CAJAMARCA, PERIODO 2022.”** el cual tiene fines netamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de los enunciados y responda con seriedad, marcando con un aspa (x) la alternativa correspondiente:

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

CULTURA FINANCIERA									
Dimensión: Conocimientos					1	2	3	4	5
Comprensión de productos financieros									
1	Recibió usted información sobre lo que es un producto financiero.								
2	Sabe sobre las funciones que cumplen los bancos.								
3	Conoce sobre la tasa de interés aplicada a su préstamo.								
4	Recibe asesoramiento sobre cómo debe utilizar el dinero.								
Conocimiento de derechos y responsabilidades									
5	Tiene información sobre sus derechos como cliente de un banco.								
6	Tiene información sobre sus obligaciones como cliente de un banco.								
7	Conoce la consecuencia de no pagar a tiempo su préstamo bancario.								
8	Conoce cómo influye la morosidad en el sistema de Infocorp								
9	Cuando usted recibió el préstamo fue informado sobre las penalidades a incurrir en caso de incumplimiento.								
Disponibilidad de información									
10	Recibió usted información sobre lo que es un servicio financiero.								
11	Consideras cultura financiera entender conceptos básicos de finanzas personales.								
12	Considera que la morosidad es causada por falta de información hacia el cliente.								
13	Todas sus dudas fueron absueltas al momento de recibir el préstamo.								
Dimensión: Habilidades financieras									
Planificación									
14	Es frecuente que sus gastos son mayores que sus ingresos								
15	Cómo cliente cumple puntualmente con sus pagos mensuales								

16	Controla sus ingresos y gastos mensuales					
	Toma de decisiones					
17	Al pedir un préstamo, compara tasas de interés entre distintas entidades bancarias					
18	Considera que sus ingresos mensuales son suficientes para el pago de sus cuotas mensuales de sus créditos					
	Motivación					
19	Considera fundamental el crecimiento de su negocio					
20	El préstamo que se le ha otorgado fue por invertir en su negocio					
	Dimensión: Actitud financiera					
	Aplicación de conocimiento					
21	Actualmente cuenta con algún respaldo económico para cumplir con sus obligaciones financieras					
22	Destina parte del préstamo (s) obtenidos para gastos personales					
	Administración de finanzas					
23	Con cuánta frecuencia se atrasa en sus pagos					
24	Dejo de pagar créditos debido a la crisis económica					
25	Tiene prestamos con más de una entidad financiera					
26	Considera importante es para usted plantear una solución para seguir pagando su deuda.					

MOROSIDAD					
Dimensión: Gestión del riesgo crediticio					
Tipología del deudor					
1	Conoce a cerca de la tipología del deudor establecida por la SBS				
Evaluación del riesgo crediticio					
2	El historial crediticio del cliente es verificado por la empresa para otorgarle un crédito.				
3	Para otorgarle el crédito se le solicitaron referencias comerciales al cliente como fuente de información.				
4	Se aplicó un procedimiento para calcular la calificación del crédito.				
Políticas de crédito y cobranza					
5	Se realizó la verificación domiciliar antes de otorgarle el crédito.				
6	La empresa realiza una supervisión permanente cuando se otorgan créditos.				
7	Se utilizan distintos medios para lograr recuperar su deuda.				
8	Se solicitó algún tipo de garantía antes de otorgarle el crédito.				
Dimensión: Factores de morosidad					
Factores internos					
9	El crédito que obtuvo lo invirtió en el destino solicitado				
10	Las cuotas de sus créditos fueron otorgadas de acuerdo a su capacidad de pago				
11	El asesor que atendió su solicitud de crédito actuó con honestidad y ética al momento de evaluar su negocio y entorno familiar.				
12	Usted proporcionó información verídica sobre sus deudas al momento de la evaluación.				
13	Recibió información adecuada por parte del asesor en cuanto a las condiciones y características del crédito				
14	Considera Usted que la carga familiar es una causa relevante para que incumpla con el pago de su préstamo				
15	La institución financiera realizó la verificación de la inversión del crédito otorgado.				
16	Cree que los problemas de pago se deben a que su negocio no tiene las ganancias que usted esperaba				
17	Tiene problemas de pago por razones relacionadas a un bajo nivel de ingresos.				
18	Tiene atrasos en los pagos de su préstamo por razones relacionadas a enfermedad.				
Factores externos					
19	Considera que sus ingresos se han visto afectados por la actual situación política del País.				

20	En el último año ha visto perjudicada su economía debido al alza de precios de productos de primera necesidad.					
21	En el último año sufrió algún tipo de hecho o evento inesperado.					
22	En el último año sucedió algún acontecimiento o hecho que produjera la reducción de tus ingresos.					
23	En el último año ha sufrido algún robo.					
24	En el último año ha sufrido de algún accidente personal o de salud.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3: Análisis estadístico

*Sin titulo2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

13 : PI8 3 Visible: 52 de 52 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	PI1	PI2	PI3	PI4	PI5	PI6	PI7	PI8	PI9	PI10	PI11	PI12	PI13	PI14	PI15	PI16	PI17	PI18	PI19		
1	4	2	3	3	3	5	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	1	3	2	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	1	1	4		
2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	1	5	3	4	3	4	1	4	5	4	5	4	2	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4		
3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	1	4	4	3	3	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	2	5	3	4	4	2	3	3	3	3	3	5		
4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	1	5	4	2	1	2	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	2	3	5	2	1	2	3		
5	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	2	2	4	4	3	4	5	1	4	2	3	2	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	3	2	5	2	1	2	3		
6	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	1	5	4	4	4	2	2	3	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	2	2	2	2	4		
7	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	2	5	3	4	1	4	5	4	5	4	5	2	5	3	5	4	3	3	5	5	1	5	2	2	3	4		
8	3	4	2	3	2	5	2	4	4	4	1	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	5	4	2	5	3	4	3	4	3	5	2	3	5	1	1	2	4		
9	2	3	4	3	2	5	2	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	2	4	3	3	2	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
10	3	4	3	4	2	5	3	3	4	3	3	2	5	2	5	5	1	4	5	3	3	2	3	5	4	4	3	2	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	1	3	2	2	2	4	4		
11	2	2	3	3	2	5	2	1	3	4	1	2	2	3	5	5	3	4	4	4	4	5	1	4	4	3	2	5	2	4	4	4	3	5	2	2	3	4	4	3	4	2	2	2	3		
12	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	2	3	1	3	3	2	4	2	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3		
13	3	3	5	5	2	3	3	2	5	5	3	4	5	2	3	5	2	4	3	2	4	3	2	2	3	5	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	2	2	4	3		
14	4	3	4	3	3	3	2	1	2	2	1	4	2	3	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	4	4	4	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4		
15	3	2	4	2	2	3	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	2	2	3	4	2	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	2	2	3	1	1	4	3		
16	4	2	2	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	2	5	4	1	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	2	3	5	2	2	4	3		
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4		
18	3	4	3	4	4	3	1	2	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	1	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	1	3	2	3	2	3		
19	3	4	2	3	2	5	2	4	4	4	3	4	2	3	5	5	2	5	5	2	4	2	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	4	2	2	4	3	5	5	3		
20	2	3	4	3	2	5	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	5	4	5	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3	1	4	3	4
21	3	3	5	5	2	3	1	2	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	1	4	5	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	4	1	3		
22	1	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2		