



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Capacidad de Pago y Nivel de Morosidad en clientes
usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad
del Cusco, 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Br. Rodriguez Serrano, Margarita del Rosario (ORCID: 0000-0003-3712-5328)

ASESOR:

Dr. Mucha Paitán, Mariano (ORCID: 0000-0002-0097-6869)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con amor y cariño a mi pareja Alex que se preocupó y ha sido tolerante conmigo por su constante recomendación para que termine mi carrera que será para nuestro futuro para nuevas oportunidades y experiencias.

Para mi amado hijo Joaquín que es mi fuente de motivación e inspiración, superándome cada día y brindarle mi protección y educación futura.

Para mi querida mamá que siempre ha estado conmigo apoyándome para ser una persona de bien y de superarme.

Muchas gracias.

Agradecimiento

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, con valores, a Dios mi familia, el que todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez.

Te lo agradezco, padre celestial.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras y gráficos.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1. Comportamiento del nivel de morosidad en el año 2020.....	3
Tabla 2. Estadística de confiabilidad de la variable capacidad de pago.....	16
Tabla 3. Estadística de confiabilidad de la variable nivel de morosidad.....	17
Tabla 4. Prueba de normalidad.....	18
Tabla 5. ¿Cómo considera su ingreso por alquiler de predios?.....	19
Tabla 6. ¿Cómo es su ingreso por subarrendamiento de predios?.....	20
Tabla 7. ¿Cómo han sido sus ganancias respecto a la venta de bienes o servicios?	21
Tabla 8. ¿Cómo son sus ingresos por la actividad empresarial que realiza?	22
Tabla 9. ¿Cómo son sus ingresos respecto a la profesión u oficio que ejerce de manera independiente?.....	23
Tabla 10. ¿Cómo califica sus ingresos obtenidos por el trabajo realizado de manera dependiente?	24
Tabla 11. ¿Cómo son sus gastos realizados por alimentación?.....	25
Tabla 12. ¿Cómo califica sus gastos en vestimenta?.....	26
Tabla 13. ¿Cómo califica ud los pagos realizados por educación?.....	27
Tabla 14. ¿Considere ud como son los gastos realizados por servicios básicos?.....	28
Tabla 15. ¿Califique ud como son los gastos realizados por vivienda?.....	29
Tabla 16. ¿Ud aplaza los pagos de su deuda por falta de liquidez en la fecha establecida?.....	30
Tabla 17. ¿Retrasa sus deudas de manera intencional teniendo las facilidades para pagar?.....	31
Tabla 18. ¿Ud incumple con su deuda por falta de organización y no sabe cuánto debe liquidar?.....	32
Tabla 19. ¿Muestra interés en saber cuánto suma su deuda?	33
Tabla 20. ¿Ud llegó a bloquear su pago en alguna oportunidad?	34
Tabla 21. ¿Con que frecuencia paga su tarjeta de crédito dentro de los 8 días calendario?	35
Tabla 22. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 9 a 30 días?	36

Tabla 23. <i>¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 31 a 60 días?</i>	37
Tabla 24. <i>¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 61 a 120 días?</i>	38
Tabla 25. <i>¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago por más 120 días?.</i>	39
Tabla 26: <i>Prueba estadística para determinar la relación entre la dimensión ingresos con el nivel de morosidad.....</i>	40
Tabla 27: <i>Prueba estadística para determinar la relación entre la dimensión egresos con el nivel de morosidad.</i>	41
Tabla 28: <i>Prueba estadística para determinar la relación entre la capacidad de pago con el nivel de morosidad.....</i>	42

Índice de figuras y gráficos

Figura 1. Comportamiento del crecimiento de tarjetas de crédito en el Perú	2
Gráfico 1. ¿Cómo considera su ingreso por alquiler de predios?.....	19
Gráfico 2. ¿Cómo es su ingreso por subarrendamiento de predios?	20
Gráfico 3. ¿Cómo han sido sus ganancias respecto a la venta de bienes o servicios?	21
Gráfico 4. ¿Cómo son sus ingresos por la actividad empresarial que realiza? ...	22
Gráfico 5. ¿Cómo son sus ingresos respecto a la profesión u oficio que ejerce de manera independiente?.....	23
Gráfico 6. ¿Cómo califica sus ingresos obtenidos por el trabajo realizado de manera dependiente?	24
Gráfico 7. ¿Cómo son sus gastos realizados por alimentación?.....	25
Gráfico 8. ¿Cómo califica sus gastos en vestimenta?.....	26
Gráfico 9. ¿Cómo califica ud los pagos realizados por educación?	27
Gráfico 10. ¿Considere ud como son los gastos realizados por servicios básicos?	28
Gráfico 11. ¿Califique ud como son los gastos realizados por vivienda?.....	29
Gráfico 12. ¿Ud aplaza los pagos de su deuda por falta de liquidez en la fecha establecida?	30
Gráfico 13. ¿Retrasa sus deudas de manera intencional teniendo las facilidades para pagar?	31
Gráfico 14. ¿Ud incumple con su deuda por falta de organización y no sabe cuánto debe liquidar?	32
Gráfico 15. ¿Muestra interés en saber cuánto suma su deuda?.....	33
Gráfico 16. ¿Ud llegó a bloquear su pago en alguna oportunidad?	34
Gráfico 17. ¿Con que frecuencia paga su tarjeta de crédito dentro de los 8 días calendario?.....	35
Gráfico 18. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 9 a 30 días?	36
Gráfico 19. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 31 a 60 días?	37

Gráfico 20. *¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 61 a 120 días?* 38

Gráfico 21. *¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago por más 120 días?* 39

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo determinar el grado de relación de la capacidad de pago con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020. Se utilizó en el método una investigación de tipo básica, de diseño no experimental; la muestra de estudio ha sido de tipo no probabilístico conformado por 54 clientes morosos; la técnica de recolección de datos ha sido la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario. Los resultados permiten evidenciar que el 61,15% tienen ingresos por la profesión u oficio que ejercen de manera independiente en cuanto a los gastos, el de vivienda es el que sobresale con un 64,8%. Así mismo en el nivel de morosidad el 57,4% casi siempre retrasa la deuda entre 61 a 120 días. Por lo que se llegó a la conclusión general que la capacidad de pago se relaciona significativamente con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020, con un coeficiente de correlación rho de Spearman $\rho = -0,658$ lo que significa que existe una correlación negativa media.

Palabras clave: Capacidad de pago y nivel de morosidad.

Abstract

The objective of this work is to determine the degree of relationship of the payment capacity with the level of delinquency of credit card users in Scotiabank of the city of Cusco, 2020. A basic research was used in the method, non-experimental design; The study sample has been of a non-probabilistic type made up of 54 delinquent clients; the data collection technique was the survey and the questionnaire was applied as an instrument. The results show that 61.15% have income from the profession or trade that they exercise independently in terms of expenses, housing is the one that stands out with 64.8%. Likewise, in the level of delinquency, 57.4% almost always delay the debt between 61 to 120 days. Therefore, the general conclusion was reached that payment capacity is significantly related to the level of delinquency of credit card users in Scotiabank in the city of Cusco, 2020, with a correlation coefficient rho of Spearman $\rho = -0.58$ which means that there is a medium negative correlation.

Keywords: Ability to pay and delinquency level.

I. INTRODUCCIÓN

Este Siglo XXI ha visto a la luz el dinero en plástico, término que agrupa a las tarjetas de crédito y de débito, al igual que a otros sustitutos similares del efectivo. Debe su nombre al material con el que está confeccionado, su uso está muy popularizado y desde luego diversas entidades comerciales aceptan su uso como medio de pago.

El procedimiento es sencillo, el interesado en contar con una línea de crédito se apersona al Banco de su preferencia, y le solicita que le habiliten una tarjeta de crédito, el Banco luego de una evaluación sobre las posibilidades económicas, le autoriza tener una tarjeta de crédito para ello elige un operador de ventas, que en el mercado internacional existen varias, entre ellas Visa, American Express, Master Card, entre otras.

El cliente acude con la tarjeta de crédito a un establecimiento comercial, efectúa la compra y al momento de pagar, presenta el plástico, la tienda comercial, tiene a disposición un POS (point of sale) y registra a su favor una entrega de dinero desde la tarjeta de crédito, el operador cobra una comisión y luego de 24 o 48 horas se registra la transferencia del dinero de la cuenta de crédito del cliente a la cuenta de ahorros del vendedor. A partir de ese momento el tenedor de la tarjeta plástica o dueño del plástico, se endeuda con el Banco, para cuyo efecto al momento de hacer la compra que debe estar dentro de los límites de la línea de crédito, fija un plazo en cuotas para pagar lo que genera intereses en favor del Banco y una facilidad inicial para el cliente porque puede disponer del bien o servicio para su uso inmediato.

Aquí empieza el problema, el cliente muchas veces no razona al momento de hacer la compra, como sabe que tiene una línea de crédito, entonces impulsivamente utiliza su línea de crédito hasta agotarlo, y desde luego tiene que honrar el compromiso económico con el Banco y en una encuesta nacional realizada a los hogares (ENAH), en los meses de octubre a diciembre de los años 2018 y 2019 la población de 18 a más edad en el área urbana el 12.4% de la población ocupada

cuenta con alguna tarjeta de crédito. Eso no es todo, en una “guerra” sin cuartel los bancos han ido a la caza de los clientes a ofrecerles tarjetas de crédito, entonces es usual que las personas o “clientes” tengan de tres a cinco tarjetas de créditos, con lo que la deuda se acumula y muchas veces la capacidad de pago no alcanza para satisfacer los pagos comprometidos.

Un aumento acelerado de las tarjetas de crédito podría ocasionar sobreendeudamiento siempre y cuando esta dinámica se vea afectada por los ingresos del usuario; o las condiciones de actividad del empleo se ven reducidas en el mercado. Por lo tanto, es fundamental un consecutivo análisis de los indicadores del sobreendeudamiento (BCRP, 2019)

Como se evidencia el BCRP en noviembre del año 2019 sostenía que, si el mercado del empleo se torna negativa de forma no esperada, entonces al no haber ingresos el nivel de morosidad podría ir en aumento.

Las grandes entidades financieras brindan tarjetas de crédito generalmente a personas con altos ingresos, lo cual está vinculado con el sector formal. Ya que estos clientes poseen un porcentaje alto de poder utilizarlas. Así mismo existen entidades no bancarias que se fundamentan en créditos de consumo, que tienen la finalidad de atender a personas con bajos ingresos, generalmente relacionados al sector informal (BCRP, 2019)

Como se aprecia, el crecimiento del uso de tarjetas de crédito ha ido creciendo en los últimos 20 años:

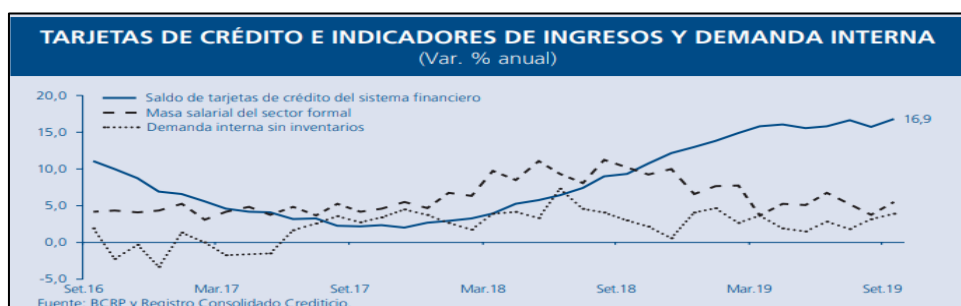


figura 1. Comportamiento del crecimiento de tarjetas de crédito en el Perú

Fuente: Reporte de Estabilidad Financiera. Noviembre 2019

El año 2020 bautizado como el año de los cuatro meses, “Enero, febrero, cuarentena y navidad” ha sido fuertemente castigado a nivel internacional con el virus invisible llamado COVID19. Se ha roto la cadena de pago, se han perdido empleos, se han confinado a las personas, la actividad económica en muchos sectores ha desaparecido, teniendo como consecuencia un aumento en los niveles de morosidad en los clientes usuarios de tarjeta de crédito. Si tenemos que según reporte de la Superintendencia Nacional de Banca y Seguros el comportamiento del riesgo de crédito en Scotiabank Perú se refleja en la tabla siguiente:

Tabla 1. Comportamiento del nivel de morosidad en el año 2020

Porcentaje de créditos con	Enero	Setiembre
Más de 30 días de incumplimiento	4,12	5,06
Más de 60 días de incumplimiento	3,42	4,46
Más de 90 días de incumplimiento	3,03	3,87
Más de 120 días de incumplimiento	2,73	3,01
Morosidad según criterio contable SBS	3,55	4,41

Ante esta situación que podríamos considerar preocupante, se aprecia que el porcentaje de créditos que presentan incumplimiento se han incrementado en todas las categorías establecidas por la Superintendencia Nacional de Banca y Seguros. Es un factor importante, primordial, por esta razón nos proponemos en desarrollar esta investigación para vincular teóricamente dos variables: la capacidad de pago con el nivel de morosidad.

Por ello planteamos el siguiente problema de investigación general: ¿En qué medida la capacidad de pago se relaciona con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020? y sus correspondientes problemas específicos: (a) ¿En qué medida los ingresos de la capacidad de pago se relacionan con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020? (b) ¿En qué medida los egresos de la capacidad de pago se relacionan con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020?

En la justificación desde el punto de vista teórico, al vincular las dos variables, se va a producir un planteamiento teórico, el mismo que se insertará en el cuerpo de conocimiento ya existente. Desde la utilidad práctica los resultados obtenidos del trabajo de campo permitirán identificar cómo se encontró la capacidad de pago y el nivel de morosidad en el año 2020 y según a ello la entidad pueda realizar estrategias para mejorar la morosidad de los clientes y de esa manera tenga un mínimo de riesgo. Desde el punto de vista metodológico, va a permitir construir y validar instrumentos para recoger datos con la confiabilidad necesaria. De manera tal que se pueda proceder con la prueba de hipótesis. Y por último desde el punto de vista social, permitirá sumar a los esfuerzos para que los niveles de morosidad puedan disminuir.

Además, como objetivo general se tiene: Determinar el grado de relación de la capacidad de pago con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020 y como objetivos específicos tenemos: (a) Determinar la relación de los ingresos de la capacidad de pago con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020. (b) Determinar la relación de los egresos de la capacidad de pago con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Tenemos la hipótesis general que indicaría, la capacidad de pago se relaciona significativamente con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020. Y por último las hipótesis específicas que son: Los ingresos de la capacidad de pago se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020. Los egresos de la capacidad de pago se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

II. MARCO TEORICO

El presente trabajo de investigación incluye a los siguientes Antecedentes internacionales:

Bayas (2020) en su trabajo de investigación titulado: Factores que influyen en el endeudamiento con tarjetas de crédito de clase socioeconómica media en Guayaquil. Teniendo como objetivo determinar dichos factores que inciden en el endeudamiento de tarjetas. El método utilizado es de enfoque mixto, para lo cual se aplicó la encuesta y la entrevista como técnica de recopilación de datos a una muestra de 384 clientes usuarios de tarjetas. Es así que se obtuvo como resultados que los usuarios de tarjetas de crédito no hacen una proyección sobre sus egresos por lo que la deuda empieza a crecer y en el tiempo esta supera al sueldo actual lo que conlleva a un desequilibrio económico, es así que se concluye que existen factores como el desempleo, la dificultad económica por falta de organización, reducción del sueldo o falta de educación financiera (Bayas, 2020)

Según el autor Bautista (2009) en su tesis intitulada "Análisis del principio de capacidad de pago y su aplicación en la ley del impuesto sobre la renta - Guatemala". Tuvo como objetivo explicar lo esencial de la capacidad de pago en función de las tasas aplicadas a los salarios. El método de estudio utilizado fue el analítico con el cual se determinó lo importante del derecho tributario guatemalteco, inductivo - deductivo. El autor después de obtener los resultados de su investigación llegó al siguiente resultado: El cliente según su capacidad de pago está sujeto a una imposición tributaria con la finalidad de hacer efectivo el pago del gasto público. Por lo que se concluye que lo más importante de la capacidad de pago radica en la cantidad determinada que se tributa sobre el impuesto a la renta, ya que esta normativa menciona que el Estado no afecten el interés social del contribuyente por las imposiciones de cargas onerosas (Bautista, 2009)

Por su parte, Varela (2011) en su tesis intitulada "Capacidad de pago, progresividad y bienestar en los hogares españoles". Tuvo como objetivo estudiar la capacidad de pago en base a las peculiaridades de consumo del usuario. Para lo cual se

realizó un método estadístico para estudiar las tarifas y criterios sobre las prioridades acerca del consumo de los hogares. La autora obtuvo como resultado que mientras aumenta los salarios e ingresos la carga de impuesto es mayor, este incremento de gravamen sobre las rentas, trata de mitigarse a través de la aplicación de reducciones en base a los que son beneficiados por rentas de capital y de los que no. Concluyéndose que los impuestos sobre la renta se distribuye progresivamente y mientras los niveles de renta sean bajos la carga fiscal es más profunda (Varela, 2011).

En un estudio realizado por Golman y Bekerman (2018) titulado: ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? Tuvo como objetivo diferenciar las variables precisas sobre el aumento o disminución de morosidad en el pago de los deudores micro- financieros. Respecto al método se hizo un análisis de la base de datos, analizando las peculiaridades más importantes de los deudores, incluyendo el personal, el hogar y el mismo crédito concedido. Los resultados demuestran que, el 46,49% de los deudores pagan puntualmente, por lo que se les considera como excelentes, seguido del 36,69% y 30,45%. Así también se evidenció que, a mayor préstamo concedido, los deudores prefieren pagar en más cantidades de cuotas con la finalidad de no poseer presión sobre sus ingresos. En ese sentido, el 47,7% de los préstamos menores a 290 dólares fueron concedidos en un plazo menor a seis cuotas, a diferencia de un 16,6% que hizo la devolución en un plazo anual. De otro lado el 70,9% de los deudores con créditos de 660 dólares se concedieron a plazos largos, mientras que el 10,0% tuvo un vencimiento menor a seis meses. Es así que se concluye que los clientes que solicitaron su primer crédito tienden hacia la incobrabilidad a diferencia de los que ya poseen experiencia crediticia; respecto a los plazos de los créditos, se afirma que el deudor con cuotas altas posee un mayor retraso en el cumplimiento de su deuda , sin embargo al aplazarlo a un determinado periodo estas se vuelven más efectivas (Golman & Bekerman, 2018)

Así también Cárdenas y Salazar (2017) en su investigación: Determinantes exógenos de la morosidad en entidades financieras en Colombia. Tuvieron como objetivo analizar y determinar qué factores macroeconómicos explican el nivel de morosidad. La técnica empleada fue el análisis de series temporales donde se

realizará mediante modelos econométricos dinámicos con datos trimestrales del periodo 2002 al 2015. En tal sentido los resultados demuestran que una cartera vencida se debe a la conducta de los deudores rezagados, Por lo que se concluye que los factores que intervienen son el desempleo, los precios al consumidor que afectan la liquidez del deudor, respecto al aspecto microeconómico las variables que influyen en la morosidad son los aumentos de desembolsos de cartera de consumo y la solvencia de las entidades (Cárdenas & Salazar, 2017)

En los antecedentes nacionales se ha desarrollado lo siguiente:

Para Valdivia (2017) en su investigación: La morosidad y la rentabilidad en la financiera Confianza, año 2016. Tuvo como objetivo determinar si la morosidad se relaciona con la rentabilidad. El estudio realizado fue de tipo no experimental, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo- correlacional, corte transversal, la población estuvo conformada por 20 asesores comerciales en la financiera Confianza. El autor obtuvo como resultados que el 55% considera que los asesores poseen información actualizada acerca del incumplimiento de pago, deuda vencida y cartera con un elevado riesgo; así mismo el 60% de trabajadores casi siempre poseen información sobre los beneficios de la entidad, por lo que se concluye que existe relación positiva entre ambas variables, con una correlación de Pearson 0,620. Donde los trabajadores saben cómo son los índices de morosidad que poseen los clientes de la entidad (Valdivia, 2017)

Por su parte Jaramillo y Trevejo (2017) en su investigación titulada: “Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario: El caso del Perú durante el período 2005–2016. Tuvieron como objetivo identificar los determinantes macroeconómicos de la morosidad. El estudio realizado fue de tipo empírica, diseño descriptivo- correlacional, la muestra obtenida fue de 284 observaciones durante el período de 2005 a octubre de 2016, el instrumento que utilizaron fue el modelo econométrico de vectores autorregresivos VAR; obteniendo como resultado lo siguiente: En el Perú la tasa de desempleo mantiene un efecto positivo en la tasa de morosidad crediticia, por lo que se concluye que los factores macroeconómicos como el desempleo, el tipo de cambio y la inflación se relacionan con la tasa de morosidad

durante el periodo de estudio, siendo el desempleo más significativo (Jaramillo & Trevejo, 2017).

Agurto y Córdova (2017) en su investigación: Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito a partir de los años 2001-2016. Tuvieron como objetivo determinar cuáles son las variables que determinan los niveles de morosidad. Obtuvo como muestra un periodo de 16 años desde el 2001 hasta el 2016, utilizaron la técnica de mínimos cuadrados ordinarios (MCO). Los resultados indicaron que el incremento en la cantidad de agencias favorece al aumento del nivel de morosidad. Por lo que se concluye que: La tasa de crecimiento compuesta anual de las colocaciones fue de 25%, mientras que el número de agencias fue de 20%, sin embargo, la morosidad también se incrementó en más de 2% en menos de 15 meses, para luego mantenerse en una cifra cercana al 7% (Agurto & Córdova, 2017)

Según Esparza y García (2017) en su investigación: Hábitos de los usuarios de tarjeta de crédito en el distrito de Piura, tuvo como propósito conocer los hábitos que presentan los usuarios de tarjetas de crédito. El método empleado fue de carácter cuantitativo, lo cual se usó como recopilación de datos la entrevista y la encuesta personal; el muestreo ha sido no probabilístico considerándose así una muestra de 208 usuarios. Los resultados demuestran que la mitad de usuarios realizan sus pagos al vencimiento de la fecha establecida; así mismo puede poseer más de una tarjeta siempre y cuando sus ingresos sean elevados; lo cual se concluye que gran parte de los usuarios de tarjetas tienen conocimiento sobre la fecha de pago o corte, lo que se deduce que si existiera impagos es posible que sea por una carencia de planificación y organización financiera y no tanto por la fecha de cancelación del monto a pagar (Esparza & García, 2017)

Por su parte Moncada y Rodríguez (2018) en su investigación: Estudio de las causas que varían la morosidad de la cartera (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank. Tuvieron como objetivo analizar aquellos factores que afectan la morosidad. El estudio realizado fue de enfoque cualitativo, tipo estudio de caso, diseño descriptivo, la población estuvo comprendida por las pequeñas y mediana

empresas del Banco Interbank, durante el periodo de 2012 a 2017, la muestra obtenida fue de 40 empresas. Para lo cual se obtuvo como resultado que el 83% de las empresas manifiestan que la tasa de interés es un factor esencial al solicitar un crédito, seguido de un 17% que considera como factor el monto de las cuotas establecidas. Es así que se concluye que los factores determinantes en el nivel de morosidad vienen a ser la planificación, liquidez, inversión, no poseer proyección al futuro, desorganización en el cumplimiento de deuda o atraso de pago por los clientes de dichas empresas (Moncada & Rodríguez, 2018).

El estudio presenta las siguientes bases teóricas de la investigación:

En relación a la Capacidad de pago:

Se considera como la fracción de la renta personal que está destinado, como base de la imposición, es posible encontrar una vía de conexión con el enfoque más general de la imposición óptima. (Varela, 2011)

“Es la cantidad de dinero real que dispone cada mes la persona a través de sus ingresos para pagar sus deudas, incluida la tarjeta de crédito, sin ligar con sus gastos básicos

y ahorro, es decir sin salirse del presupuesto para vivir tranquilamente” (Bulnes, 2018, p. 8).

En ese sentido la capacidad de pago se efectúa en función del tipo de crédito y el monto que se le concede. En relación al primero este se divide en:

Crédito Comercial: Se le denomina así “a la cantidad de dinero que facilita la entidad para satisfacer necesidades como la adquisición de activos o incremento de capital” (Ferrel, 2016, p. 17).

Crédito de consumo: Es asignado a un determinado segmento de personas para adquirir bienes o pagar algún servicio, lo cual se entrega este crédito para un tiempo corto (Ferrel, 2016, pág. 17).

Por otra parte, la cartera de créditos según situación del préstamo se clasifica en:

Créditos vigentes: Son aquellos en el que el deudor cumple con su pago puntualmente, generando así utilidades a la entidad. Créditos reestructurados: Son aquellos créditos que han sido renegociados ya sea por cuotas, plazos, tasas de interés o monto, debido a que se encuentran pendientes. Créditos vencidos: Son créditos que no han sido cancelados en la fecha pactada y presentan más de dos cuotas retrasadas. Sin embargo, estas aún no son transferidas al área legal. Créditos en litigio: Son los créditos que se encuentran en el área legal y presentan retrasos muy significativos. Provisión para cartera de créditos: Es una parte de los ingresos que presenta la entidad destinada para mitigar las posibles pérdidas (Díaz & Del Valle, 2017)

El seguimiento del pago, según los autores Morales & Morales (2014) hacen referencia a los acuerdos pactados con los clientes, si en caso el prestatario no cumple con lo establecido, se realiza acciones legales como:

Acuerdos con el deudor. Son mecanismos que la entidad proporciona a los clientes con morosidad, con la finalidad de recuperar la cantidad de dinero (Morales & Morales, 2014, p. 26)

Cancelación de la deuda. La entidad al generar un nuevo cronograma, el deudor está en la capacidad de cumplir con el pago establecido con la entidad (Morales & Morales, 2014, p. 26)

Proceso judicial. Se efectúa cuando el deudor no tiene interés de cumplir con pagar las deudas (Morales & Morales, 2014, p. 26)

Entendemos por ingresos a las “cantidades de dinero que ingresan al presupuesto total de una entidad, individuo o grupo. Estos contribuyen a un aumento en el patrimonio neto de la empresa, aumentando los activos y reduciendo los pasivos”. (Aranda, 2020, p. 44).

El mismo autor indica que egreso o denominado gasto hace referencia al consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación. Es decir, cuando realizamos un gasto, efectuamos un cambio enviando dinero con el fin de recibir un bien o servicio (Aranda, 2020, p. 49)

Además, se tiene las bases teóricas del nivel de morosidad, se define como “la situación de endeudamiento más grave, se refiere a que un individuo contrae una cantidad de deuda tan grande que excede sus condiciones de pago y por lo tanto no se cumplen los plazos preestablecidos” (Olivato & Souza, 2007).

Así, se concluye que el incumplimiento es una consecuencia del proceso de endeudamiento indiscriminado.

Independientemente del nivel de endeudamiento de un individuo, se puede desarrollar de forma activa o pasiva. Activo es cuando el individuo es consciente de que está consumiendo más allá de sus posibilidades y sin embargo lo hace y de forma pasiva, cuando no contribuye, como, por ejemplo, en los casos de enfermedad y desempleo en los que el agente no tiene control sobre los hechos. (Pulino, Mendes, Medianeira, & Dos Santos, 2016)

También se define la morosidad como “el incumplimiento de las cláusulas contractuales dentro de un período determinado. Incumplir una operación dentro del plazo acordado caracteriza al cliente en morosidad, y el banco en cuestión puede cobrar esta deuda. por medio de amistosos o judiciales” (Da Silva, 2018).

Es el aplazamiento en el cumplimiento de una obligación, donde el deudor no paga el interés o la deuda antes de que este pase la fecha de vencimiento, caso contrario se le denomina crédito moroso cuando se produce un retraso de tres semanas en el pago de dichas cantidades. (Aguilar & Camargo, 2004)

En ese sentido los factores que causan la morosidad en los clientes se debe a fallas en la entidad es decir no se cuenta con la claridad de objetivos y

existen deficiencias en la entidad; por deficiencias en el proceso de evaluación es decir aprobar créditos por factores de parentesco o amistad o brindar información incompleta; proceso de recuperación de crédito es decir que no se cuenta con información completa sobre los créditos en morosidad, falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación. (Chero & Paredes, 2016)

De otro lado Valdivia (2017) considera que las causas de la morosidad se deben a

Factores macroeconómicos, que ocasionan el quiebre de una empresa o entidad, tomando en cuenta la naturaleza y contexto de los problemas financieros. Así mismo existen factores microeconómicos que se basan en las políticas de cada entidad que permite explicar el nivel de morosidad, como aquellas que presentan tasas altas de morosidad por colocar políticas agresivas en la entidad (Valdivia, 2017, p. 41).

Uno de los puntos más fundamentales a cerca de la tasa de morosidad de una entidad es “la rapidez con que se expande un crédito, aumentos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir conducido de disminución en los niveles de exigencias a los solicitantes” (Valdivia, 2017, p. 41).

El nivel de endeudamiento y el volumen de las colocaciones indican que las entidades bancarias poseen una eficiente gestión de las colocaciones por empleado debido a que esta variable se relaciona negativamente sobre el nivel de morosidad, lo que implica una mejor asignación crediticia por parte de los analistas. (Jaramillo & Trevejo, 2017)

Las dimensiones del nivel de morosidad se basan en el cumplimiento y las demoras de pago. El primer término que es el cumplimiento de pago es

“El cumplimiento práctico del compromiso que se tiene, o la prestación de algo. En términos jurídicos, no es exclusivamente entregar una cantidad de dinero,

sino también cumplir las obligaciones cualquiera que sea su objeto” (Delgado, 2016)

Por otra parte, las demoras de pago o pagos vencidos están representados por cuentas por pagar que permanecen en esta situación más de 90 días después de la fecha de vencimiento acordada o especificada en la factura, contrato o documentos equivalentes (LCPA, 2015).

Consecuentemente se desarrollará las siguientes definiciones conceptuales

Capacidad de pago: Es la probabilidad que tiene el deudor de cumplir con sus obligaciones, destinando una parte de sus ingresos disponibles para pagar las deudas incluyendo las tarjetas de crédito, lo cual estos gastos no deben superar el 30 o 40% de los ingresos.

Nivel de morosidad: Es la cantidad de créditos que se encuentran en un estado de retraso por más de tres meses (tanto de intereses como de la deuda) sobre el total de operaciones realizadas.

Ingresos: Es el incremento económico de las entradas que provienen de las actividades comerciales, lo cual a medida que aumenta, se empiezan a reducir los pasivos.

Egresos: Son las salidas económicas que hacen referencia a los gastos y estas a su vez aumentan la pérdida de ganancias.

Cumplimiento: Es el acto donde algo o alguien se ajusta a una norma o ley o está de acuerdo y conforme con lo que se ha establecido.

Demora: Es el estado donde el deudor teniendo una fecha establecida de pago no la realiza por lo tanto impide el cumplimiento del mismo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El presente trabajo ha sido de tipo aplicada ya que “se efectuó con la finalidad de producir cambios en la realidad social, dando tratamiento a un determinado sector comprendido dentro de un área real” (Carrasco , 2013)

El diseño de investigación ha sido no experimental dado que “No se realizó manipulación de la variable, simplemente se observó la realidad tal como se presenta en el contexto” (Aceituno, 2020)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Capacidad de pago

Definición conceptual.

“Es la cantidad de dinero real que dispone cada mes la persona a través de sus ingresos para pagar sus deudas, incluida la tarjeta de crédito, sin ligar con sus gastos básicos y ahorro, es decir sin salirse del presupuesto para vivir tranquilamente” (Bulnes, 2018, p. 8).

Definición operacional.

Para determinar la capacidad de pago, se tiene que averiguar los ingresos que percibe el cliente, deduciendo los egresos mensuales que debe afrontar.

Variable 2: Nivel de morosidad

Definición conceptual.

La morosidad es el aplazamiento en el cumplimiento de una obligación, donde el deudor no paga el interés o la deuda antes de que este pase la fecha de vencimiento, caso contrario se le denomina crédito moroso cuando

se ha producido un retraso de tres semanas en el pago de dichas cantidades.
(Aguilar & Camargo, 2004)

Definición operacional.

Para establecer el nivel de morosidad se tiene que revisar el historial de pagos del cliente, tomando en cuenta el cumplimiento y las demoras de pago.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio que participan de una determinada propiedad o característica (Tamayo, 2012)

La población de estudio se conformó por 315 usuarios de tarjetas de crédito de la entidad financiera Scotiabank.

Muestra

Es así que la muestra de estudio estuvo conformada por 54 clientes morosos de la entidad financiera Scotiabank.

Muestreo

El muestreo ha sido de tipo no probabilístico es decir “los datos no pueden generalizarse a esta, ya que la elección de los casos no depende de que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos, sino de la decisión del investigador que recolecta los datos” (Hernández et al., 2014, p. 190)

Unidad de análisis

El presente trabajo de investigación considera como unidad de análisis a los clientes morosos de la entidad financiera Scotiabank.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, siendo esta “una técnica que sirve para indagar, explorar y recolectar datos, a través de preguntas directas o indirectas efectuadas a los sujetos que conforman la unidad de análisis” (Carrasco , 2013, p. 314)

Instrumento

En ese sentido, el instrumento utilizado fue el cuestionario debido a que contiene permite aislar ciertos problemas que es de nuestro interés, reduciendo la realidad a un número determinado de datos y precisa el objeto de estudio (Tamayo, 2012, p. 193)

El instrumento fue validado por tres expertos:

- Dr. Carlos Aceituno Huacani
- Mg. Roger Quispe Huarca
- Mg. Jorge Luis Esquivel Laurente

Los mismos que aprobaron el cuestionario como instrumento de validación de la información.

Para determinar la confiabilidad de las variables de estudio, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, como se muestra en la siguiente:

Tabla 2. Estadística de confiabilidad de la variable capacidad de pago

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,756	11

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Tabla 3. Estadística de confiabilidad de la variable nivel de morosidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,846	10

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

3.5. Procedimientos.

Una vez realizada la operacionalización de variables, se procedió a construir el instrumento para medir las variables, mediante el cuestionario, los mismos que fueron validados por profesionales expertos en el tema. Después de ello estos fueron serán aplicados en el trabajo de campo.

3.6. Método de análisis de datos.

Después de realizar el trabajo de campo, los datos obtenidos fueron ordenados en una Hoja de cálculo Excel, luego se procesó en el programa SPSS, de ahí se obtuvo los resultados descriptivos e inferenciales materializados en tablas y figuras, con sus respectivos porcentajes.

3.7. Aspectos éticos.

La presente investigación tomó en cuenta los derechos de autor de toda la bibliografía citada, garantizando que no exista plagio. Así mismo toda la información recabada fue estrictamente anónima, cumpliendo con la confidencialidad, y se solicitó autorización de información a la entidad financiera respecto al tema de interés.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 4. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de pago	0,068	54	,200*
Nivel de morosidad	0,126	54	,032

Fuente: Elaboración en base a los datos procesados.

Según la tabla 4 al poseer una muestra de 54 clientes, se considera la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra mayor a 50 unidades de análisis. En este sentido la variable capacidad de pago presenta una distribución normal con una significancia de ($p > 0,05$), así mismo el nivel de morosidad presenta una distribución no normal, en tal sentido se hará uso de la prueba no paramétricas, es decir para este estudio se tomará en cuenta el estadístico de correlación rho de Spearman.

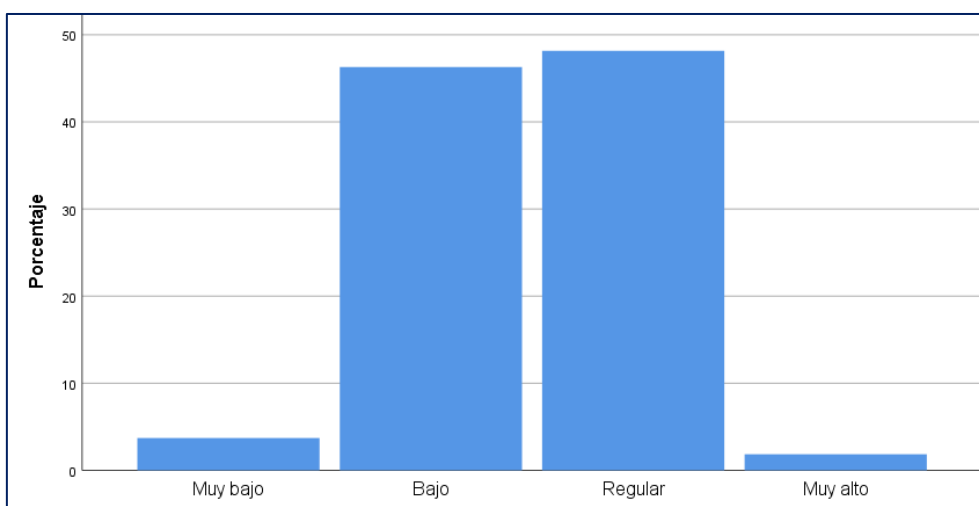
4.2. Resultados descriptivos

Tabla 5. ¿Cómo considera su ingreso por alquiler de predios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	2	3,7	3,7	3,7
Bajo	25	46,3	46,3	50,0
Regular	26	48,1	48,1	98,1
Muy alto	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 1. ¿Cómo considera su ingreso por alquiler de predios?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

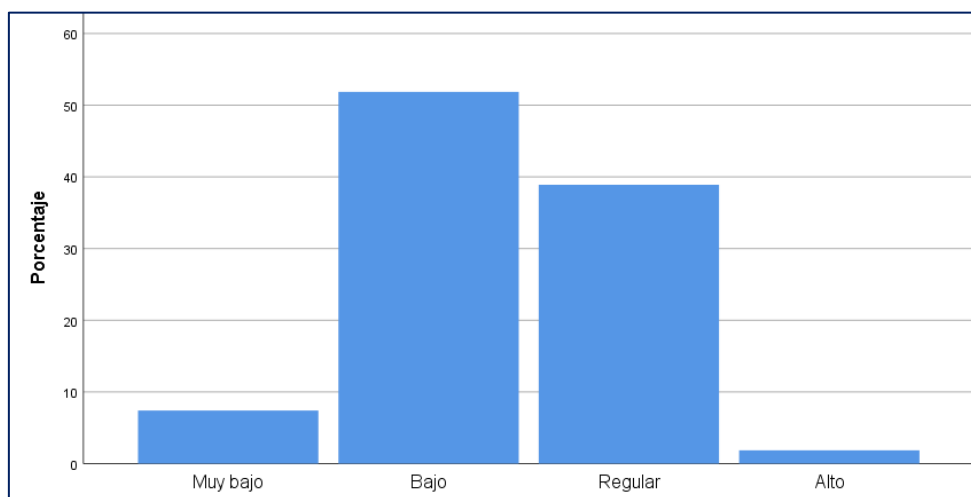
Los resultados de la tabla 5 permite evidenciar que el 48,1% de encuestados indican que su ingreso por alquiler de predios es regular; seguido del 46,3% que consideran bajo; un 3,7% muy bajo y finalmente el 1,9% que indicaron un ingreso muy alto respecto a los alquileres de sus predios.

Tabla 6. ¿Cómo es su ingreso por subarrendamiento de predios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	4	7,4	7,4	7,4
Bajo	28	51,9	51,9	59,3
Regular	21	38,9	38,9	98,1
Alto	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Grafico 2. ¿Cómo es su ingreso por subarrendamiento de predios?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

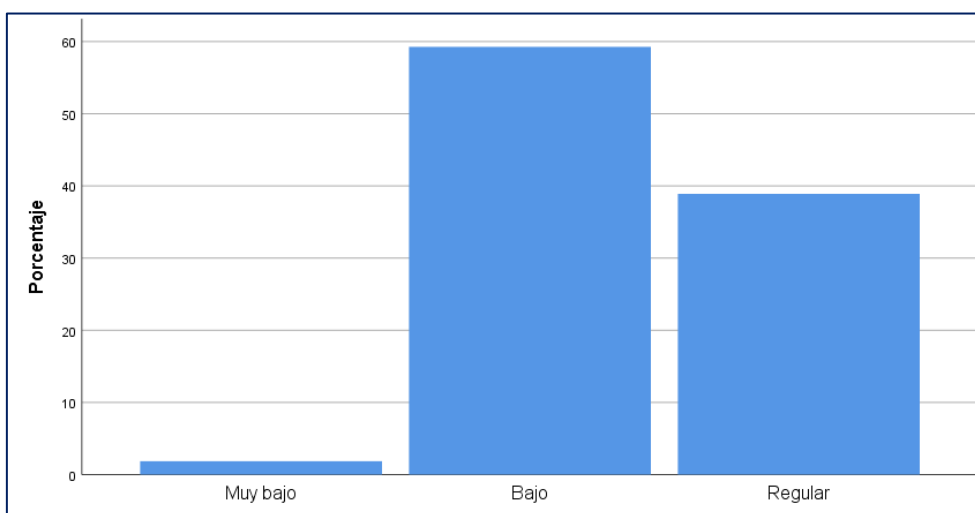
Según la tabla 6 se observa que el 51,9% de encuestados indican que sus ingresos por subarrendamiento de predios son bajos, mientras que el 38,9% indican que es regular; el 7,4% sostienen que los ingresos son muy bajos y finalmente el 1,9% indica que su ingreso es alto por subarrendamiento.

Tabla 7. ¿Cómo han sido sus ganancias respecto a la venta de bienes o servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	1,9	1,9	1,9
Bajo	32	59,3	59,3	61,1
Regular	21	38,9	38,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 3. ¿Cómo han sido sus ganancias respecto a la venta de bienes o servicios?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

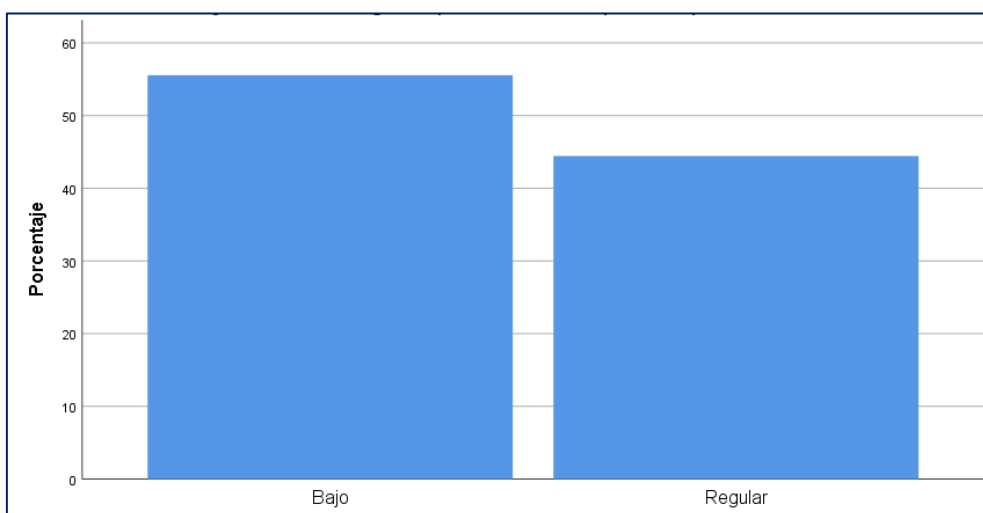
Según la tabla 7 se observa que el 59,3% de encuestados sostienen que las ganancias respecto a las ventas de bienes y servicios es bajo; seguido de un 38,9% de encuestados que manifiestan como regular las ganancias obtenidas por bienes y servicios. Finalmente el 1,9% consideran que es muy bajo.

Tabla 8. ¿Cómo son sus ingresos por la actividad empresarial que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	55,6	55,6	55,6
Regular	24	44,4	44,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 4. ¿Cómo son sus ingresos por la actividad empresarial que realiza?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

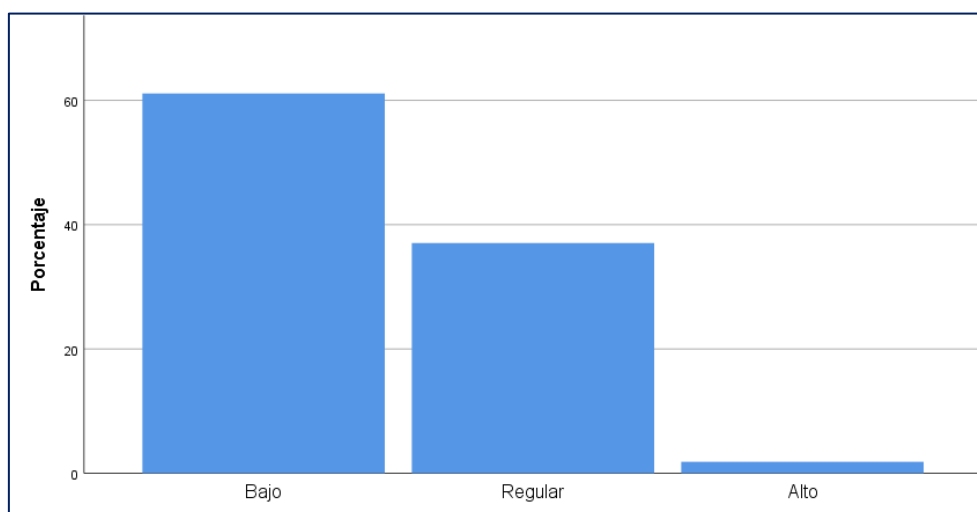
Según la tabla 8 se observa que el 55,6% de encuestados sostienen que los ingresos por la actividad empresarial que realizan es bajo; así mismo el 44,4% manifiestan que sus ingresos son regulares.

Tabla 9. ¿Cómo son sus ingresos respecto a la profesión u oficio que ejerce de manera independiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	33	61,1	61,1	61,1
Regular	20	37,0	37,0	98,1
Alto	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 5. ¿Cómo son sus ingresos respecto a la profesión u oficio que ejerce de manera independiente?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

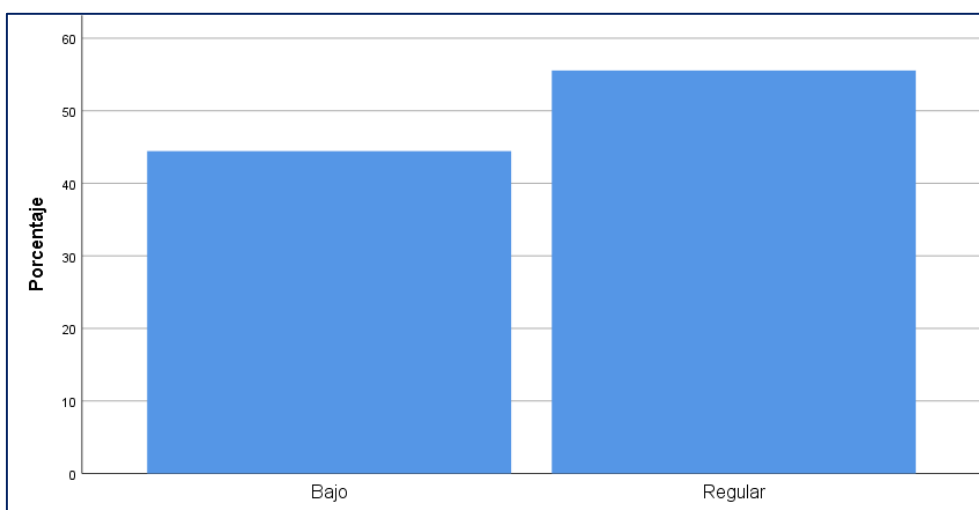
Según la tabla 9 se observa que el 61,1% de encuestados indican que los ingresos obtenidos por su profesión u oficio que ejerce de manera independiente son bajos; seguido del 37,0% que consideran sus ingresos regulares; finalmente solo el 1,9% posee ingresos altos.

Tabla 10. ¿Cómo califica sus ingresos obtenidos por el trabajo realizado de manera dependiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	44,4	44,4	44,4
Regular	30	55,6	55,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 6. ¿Cómo califica sus ingresos obtenidos por el trabajo realizado de manera dependiente?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

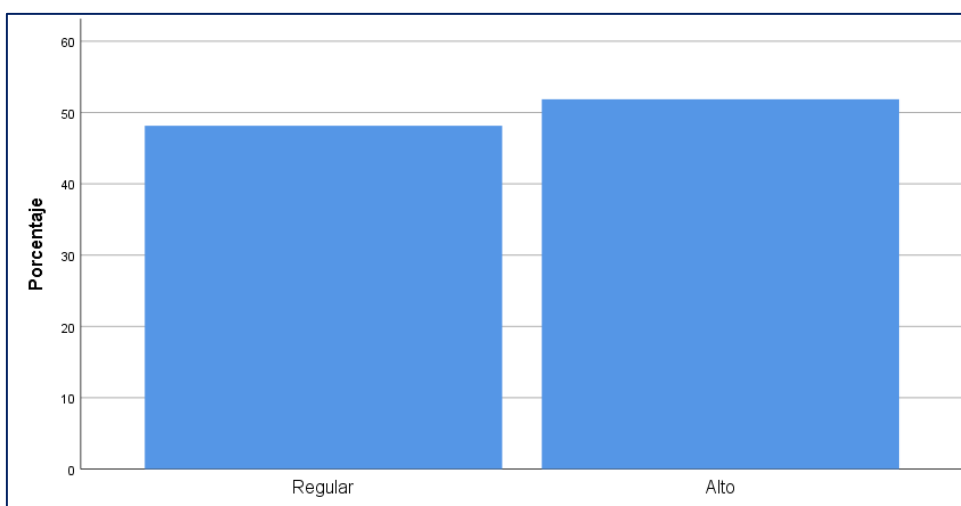
Según la tabla 10 se observa que el 55,6% de encuestados indican que los ingresos obtenidos por el trabajo realizado de manera dependiente son regulares; seguido del 44,4% que manifiestan ingresos bajos realizar un trabajo dependiente.

Tabla 11. ¿Cómo son sus gastos realizados por alimentación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	26	48,1	48,1	48,1
Alto	28	51,9	51,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 7. ¿Cómo son sus gastos realizados por alimentación?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

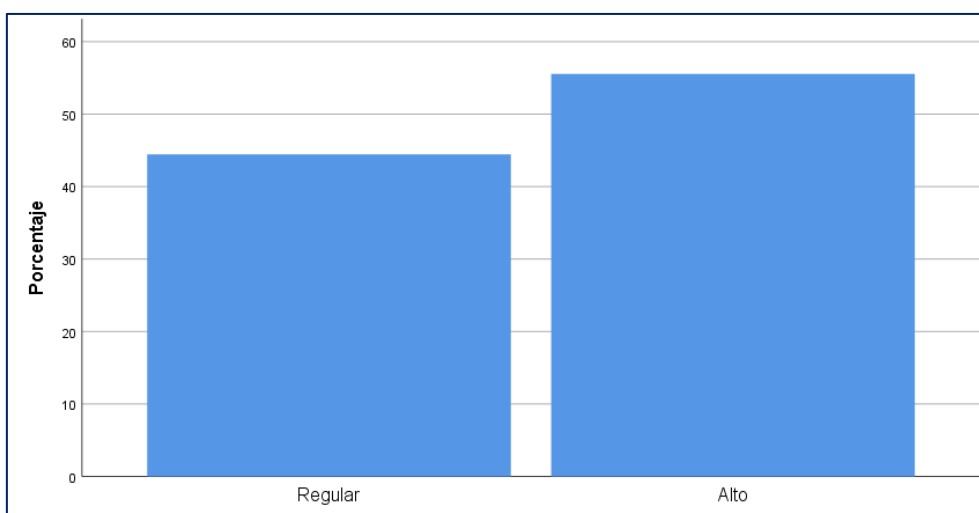
Según la tabla 11 se observa que el 51,9% de encuestados manifiestan que los gastos realizados por alimentación son altos; seguido del 48,1% indican como regulares los gastos por alimentación.

Tabla 12. ¿Cómo califica sus gastos en vestimenta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	24	44,4	44,4	44,4
Alto	30	55,6	55,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 8. ¿Cómo califica sus gastos en vestimenta?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

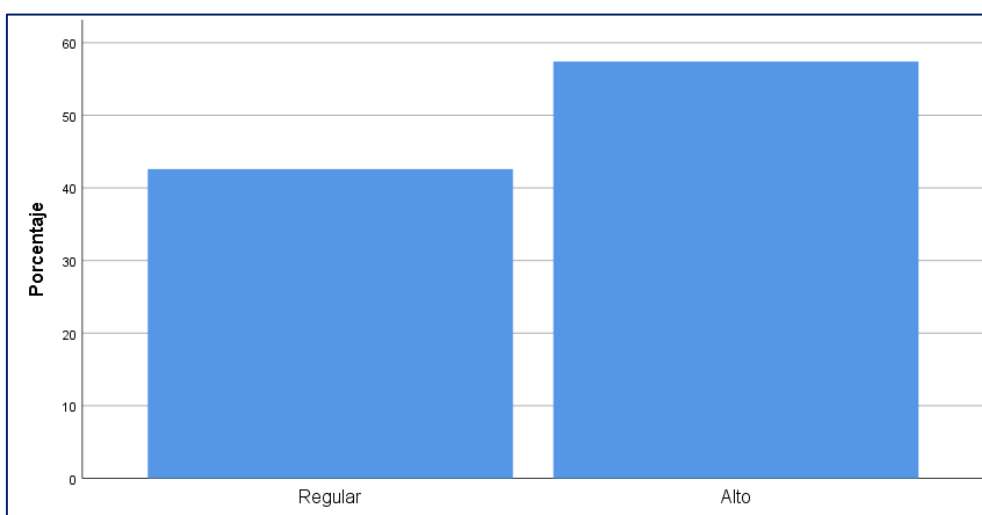
Según la tabla 12 el 55,6% de encuestados manifiestan que los gastos en vestimenta son altos; seguido del 44,4% que indican que estos gastos en vestimenta son regulares.

Tabla 13. ¿Cómo califica ud los pagos realizados por educación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	23	42,6	42,6	42,6
Alto	31	57,4	57,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 9. ¿Cómo califica ud los pagos realizados por educación?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

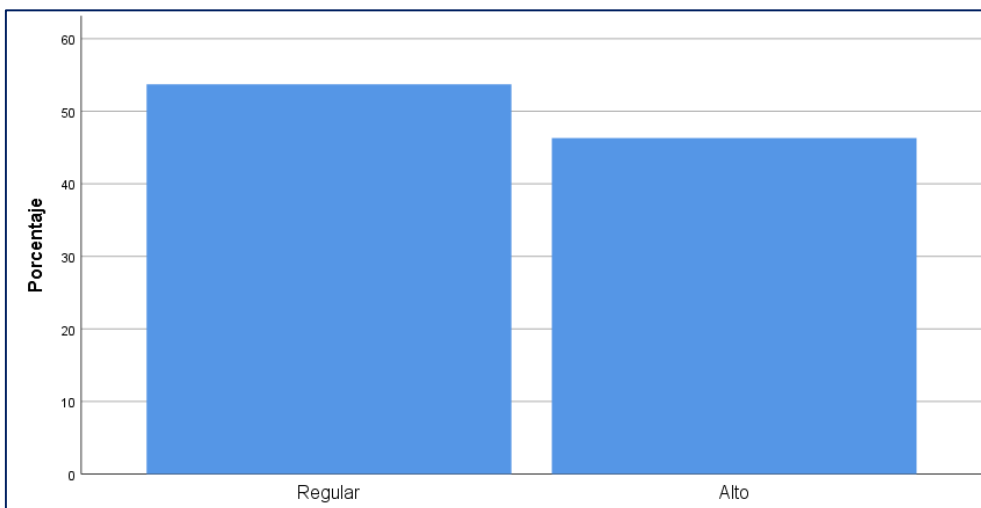
Según los resultado de la tabla 13 se observa que el 57,4% de encuestados sostienen que los pagos realizados por educación son altos; seguido del 42,6% que indican los pagos como regulares.

Tabla 14. ¿Considera usted como son los gastos realizados por servicios básicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	29	53,7	53,7	53,7
Alto	25	46,3	46,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 10. ¿Considera usted como son los gastos realizados por servicios básicos?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

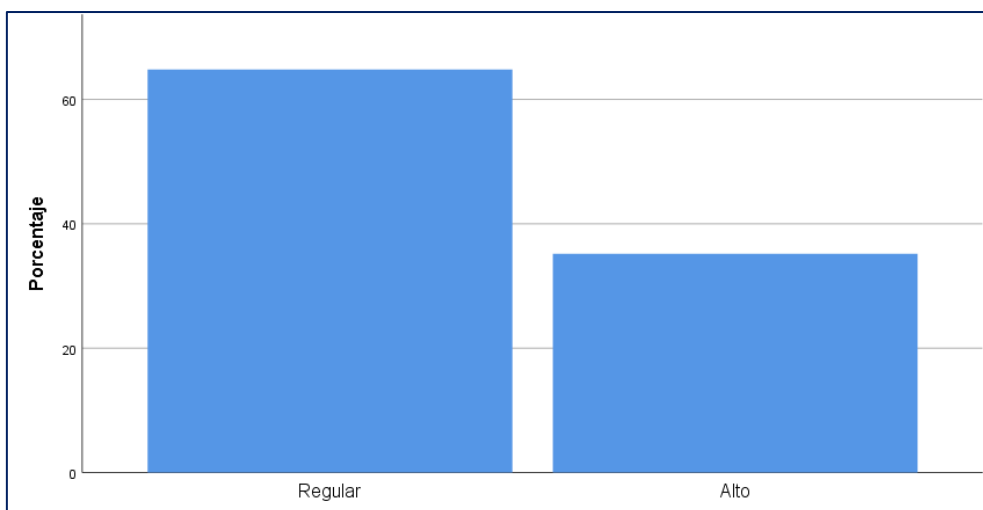
Según los resultados de la tabla 14 se observa que el 53,7% de encuestados indican que los gastos realizados por servicios básicos es regular; seguido del 46,3% que manifiestan que los gastos son altos respecto a los servicios básicos.

Tabla 15. ¿Califique ud como son los gastos realizados por vivienda?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	35	64,8	64,8	64,8
Alto	19	35,2	35,2	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 11. ¿Califique ud como son los gastos realizados por vivienda?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

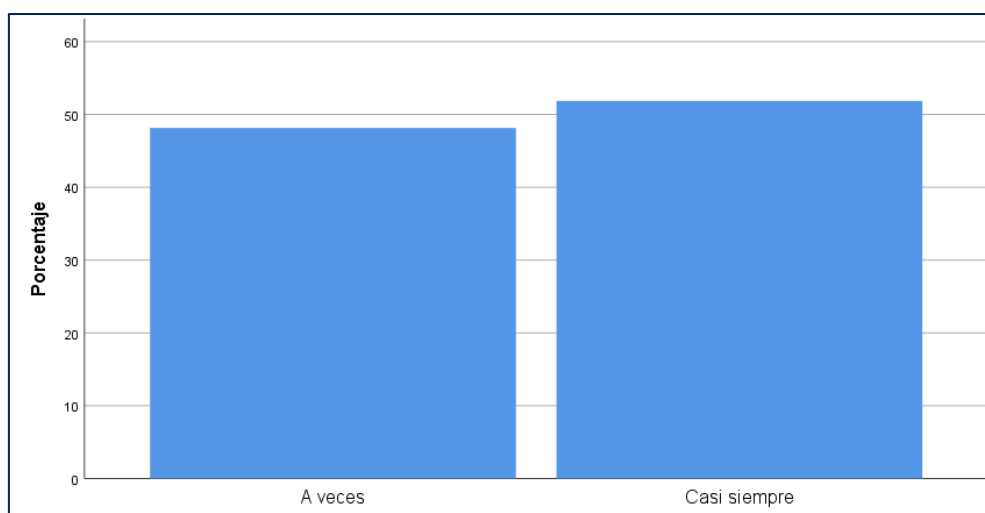
Según la tabla 15 se observa que el 64,8% de encuestados indican que los gastos realizados por vivienda es regular; seguido del 35,2% que consideran que estos gastos por vivienda son altos.

Tabla 16. ¿Ud aplaza los pagos de su deuda por falta de liquidez en la fecha establecida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	26	48,1	48,1	48,1
Casi siempre	28	51,9	51,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 12. ¿Ud aplaza los pagos de su deuda por falta de liquidez en la fecha establecida?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

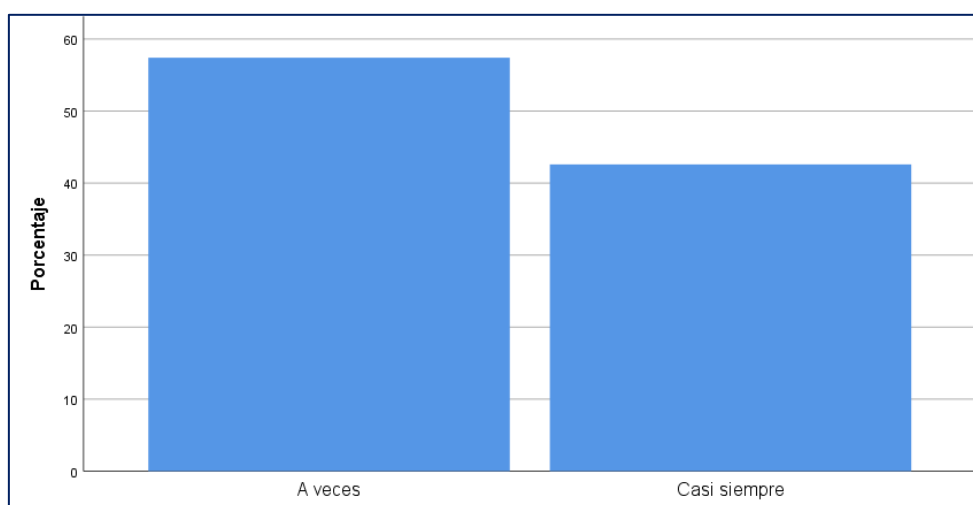
Según la tabla 16 se evidencia que el 51,9% de encuestados indican que casi siempre aplazan los pagos de su deuda por falta de liquidez; seguido del 48,1% sostienen que a veces aplazan los pagos por falta de liquidez.

Tabla 17. ¿Retrasa sus deudas de manera intencional teniendo las facilidades para pagar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	31	57,4	57,4	57,4
Casi siempre	23	42,6	42,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 13. ¿Retrasa sus deudas de manera intencional teniendo las facilidades para pagar?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

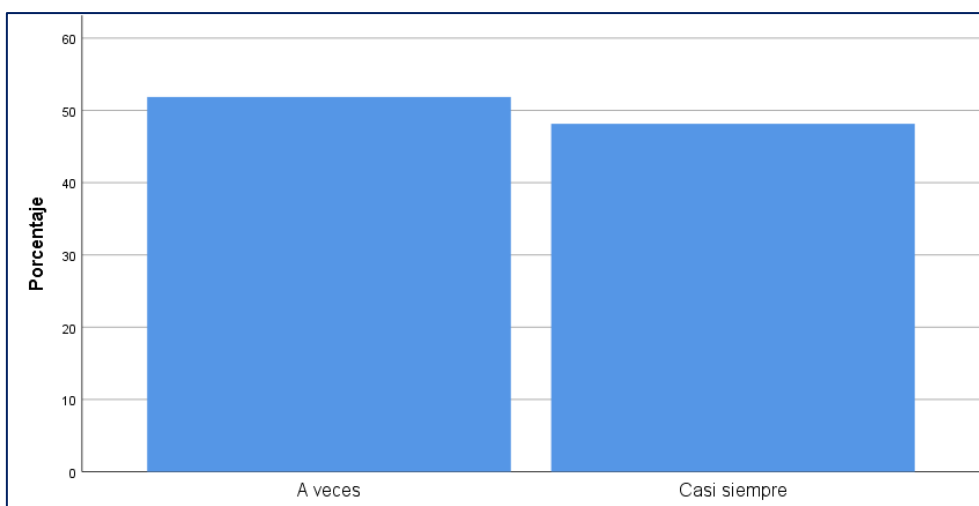
Según la tabla 17 se observa que el 57,4% de los encuestados indican que teniendo las facilidades para pagar, a veces retrasan sus deudas de manera intencional; así también el 42,6% indican que casi siempre retrasan la deuda intencionalmente.

Tabla 18. ¿Ud incumple con su deuda por falta de organización y no sabe cuánto debe liquidar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	28	51,9	51,9	51,9
Casi siempre	26	48,1	48,1	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 14. ¿Ud incumple con su deuda por falta de organización y no sabe cuánto debe liquidar?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

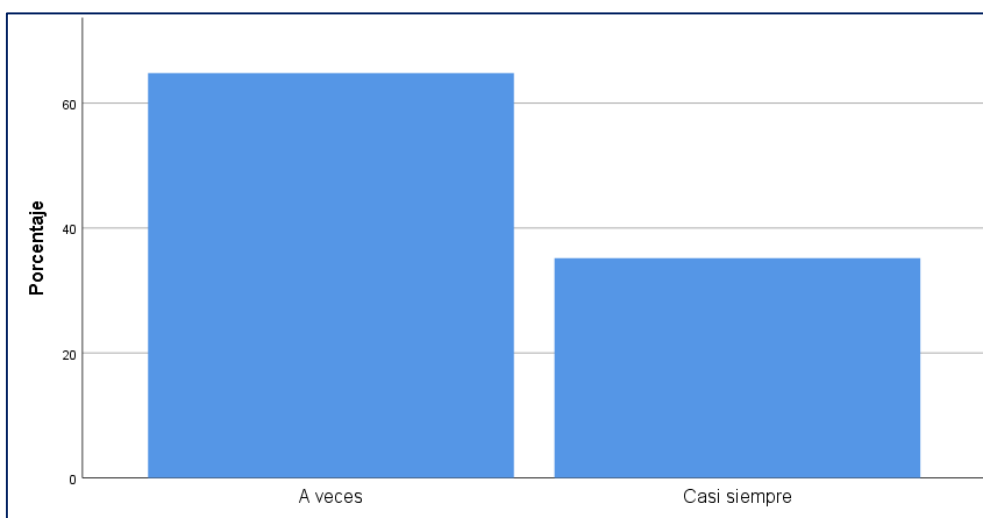
Según la tabla 18 se observa que el 51,9% de encuestados indican que a veces incumplen su deuda por falta de organización, por ende no saben cuánto debe liquidar; seguido de 48,1% de encuestados que indican casi siempre incumplir con su deuda por falta de organización.

Tabla 19. *¿Muestra interés en saber cuánto suma su deuda?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	35	64,8	64,8	64,8
Casi siempre	19	35,2	35,2	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 15. *¿Muestra interés en saber cuánto suma su deuda?*



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

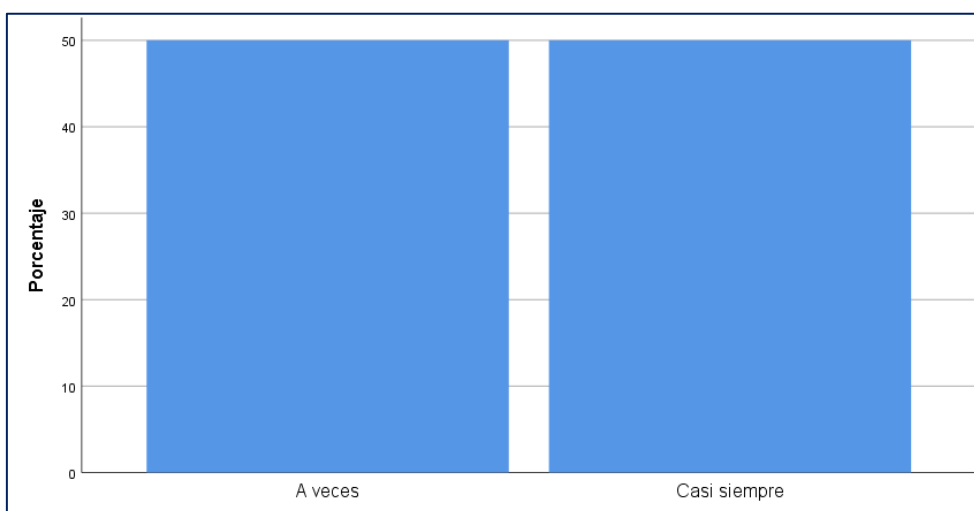
Según la tabla 19 se observa que el 64,8% de encuestados indican que a veces muestran interés en saber cuánto suma su deuda; seguido del 35,2% que indican tener interés en saber su deuda casi siempre.

Tabla 20. ¿Ud llegó a bloquear su pago en alguna oportunidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	27	50,0	50,0	50,0
Casi siempre	27	50,0	50,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 16. ¿Ud llegó a bloquear su pago en alguna oportunidad?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

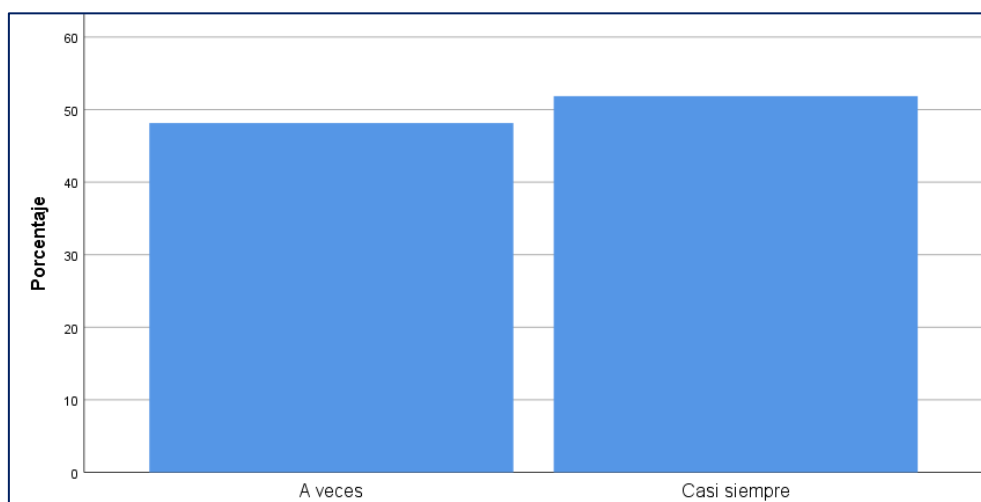
Según la tabla 20 se observa que del total de encuestados la mitad es decir el 50,0% a veces llegan a bloquear su pago; así como el otro porcentaje del 50,0% indican que casi siempre llegan a bloquear su pago en alguna ocasión.

Tabla 21. ¿Con que frecuencia paga su tarjeta de crédito dentro de los 8 días calendario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	26	48,1	48,1	48,1
Casi siempre	28	51,9	51,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 17. ¿Con que frecuencia paga su tarjeta de crédito dentro de los 8 días calendario?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

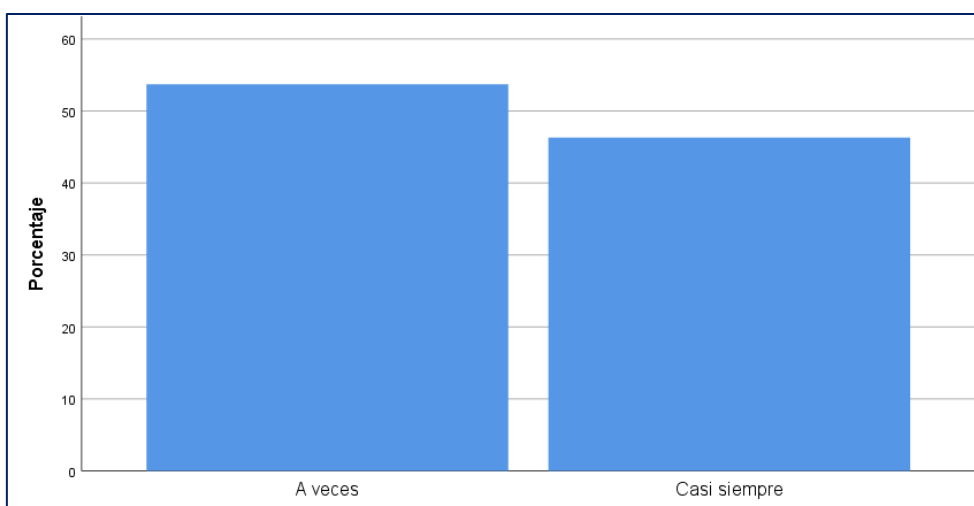
Según la tabla 21 se observa que el 51,9% de encuestados sostienen que casi siempre pagan su tarjeta de crédito dentro de los 8 días de calendario; seguido del 48,1% que mencionan que a veces pagan su tarjeta dentro de los 8 días.

Tabla 22. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 9 a 30 días?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	29	53,7	53,7	53,7
Casi siempre	25	46,3	46,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 18. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 9 a 30 días?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

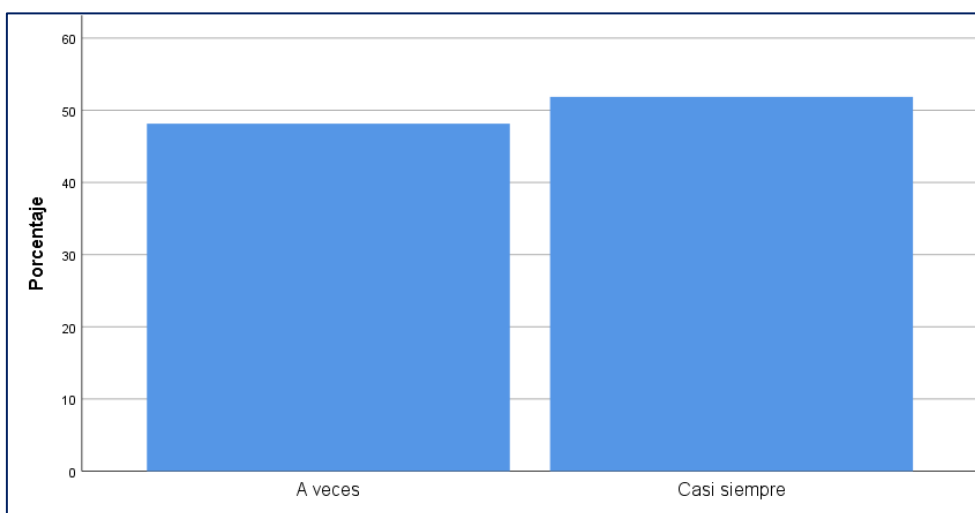
Según los resultados de la tabla 22 se observa que el 53,7% de encuestados indican que a veces poseen atrasos en sus pagos en un aproximado de 9 a 30 días; seguido del 46,3% que mencionan que casi siempre tienden a tener atrasos en ese tiempo determinado.

Tabla 23. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 31 a 60 días?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	26	48,1	48,1	48,1
Casi siempre	28	51,9	51,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 19. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 31 a 60 días?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario;

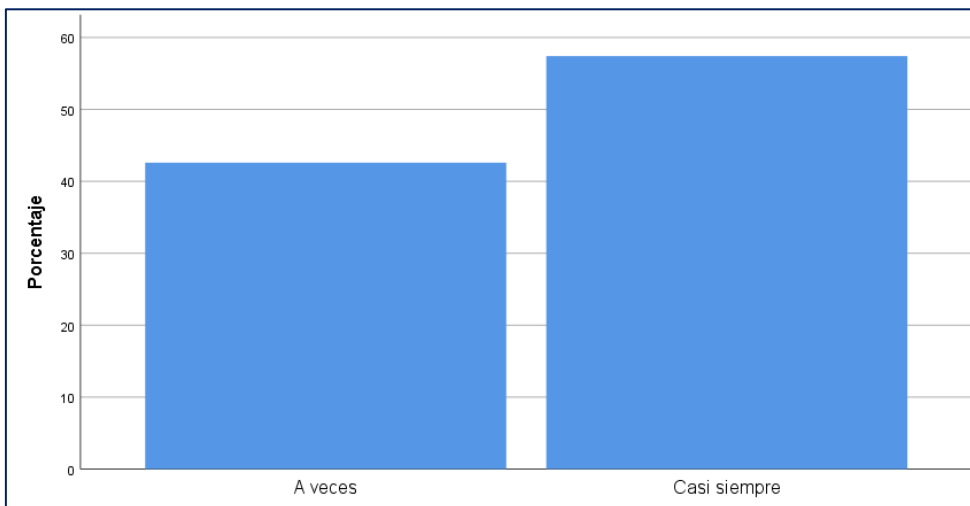
Según la tabla 23 el 51,9% de encuestados sostienen que casi siempre tienen atrasos en el pago aproximadamente de 31 a 60 días; seguido del 48,1% de encuestados que sostienen a veces poseer atrasos en ese rango de tiempo.

Tabla 24. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 61 a 120 días?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	23	42,6	42,6	42,6
Casi siempre	31	57,4	57,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 20. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 61 a 120 días?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

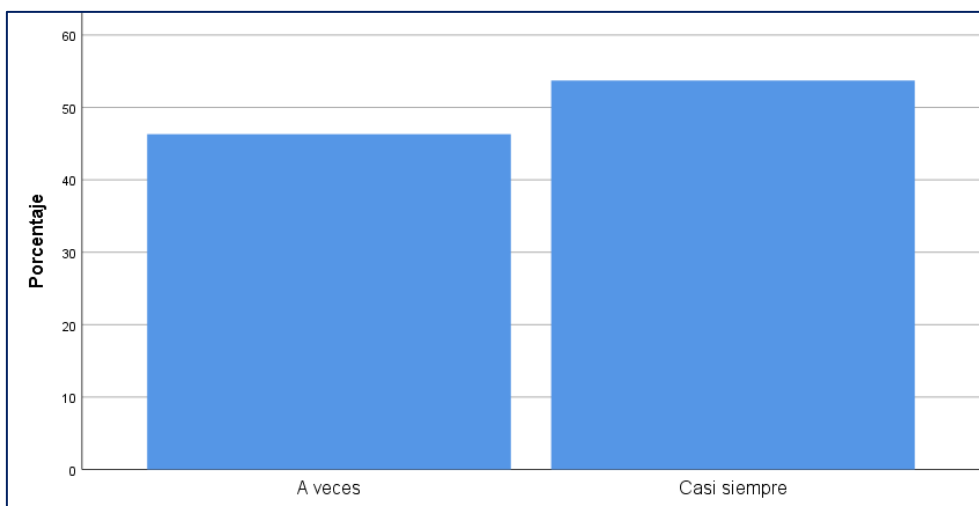
Según la tabla 24 se observa que el 57,4% de encuestados indican que casi siempre poseen atrasos de pago en un aproximado de 61 a 120 días; seguido del 42,6% que indican que a veces poseen atrasos dentro de este rango determinado.

Tabla 25. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago por más 120 días?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	25	46,3	46,3	46,3
Casi siempre	29	53,7	53,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Gráfico 21. ¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago por más 120 días?



Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Comentario:

Según la tabla 25 se observa que el 53,7% de encuestados manifiestan tener atrasos en sus pagos por más de 120 días casi siempre; así mismo el 46,3% sostienen que a veces tienen atrasos por más de 120 días

4.3. Análisis inferencial

4.3.1. Determinar la relación de los ingresos de la capacidad de pago con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Ho : Los ingresos de la capacidad de pago no se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Ha : Los ingresos de la capacidad de pago se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Tabla 26: Prueba estadística para determinar la relación entre la dimensión ingresos con el nivel de morosidad

			Ingresos	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Ingresos	Coefficiente de correlación	1,000	-,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	-,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Según la tabla 26 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman es negativo es decir una correlación inversa con un valor de -0,595; lo que indica una correlación negativa media. La significancia es $p < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Concluyéndose lo siguiente: Los ingresos de la capacidad de pago se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

4.3.2. Determinar la relación de los egresos de la capacidad de pago con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Ho : Los egresos de la capacidad de pago no se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Ha : Los egresos de la capacidad de pago se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Tabla 27: Prueba estadística para determinar la relación entre la dimensión egresos con el nivel de morosidad.

			Egresos	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Egresos	Coefficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Según la tabla 27 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman posee un valor de 0,627, ello precisa una correlación positiva media, donde el p valor es menor a 0,05 ($p < 0,05$). En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que: Los egresos de la capacidad de pago se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

4.3.3. Determinar el grado de relación de la capacidad de pago con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Ho : La capacidad de pago no se relaciona significativamente con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Ha : La capacidad de pago se relaciona significativamente con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

Tabla 28: Prueba estadística para determinar la relación entre la capacidad de pago con el nivel de morosidad.

			Capacidad de pago	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Capacidad de pago	Coeficiente de correlación	1,000	-,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Nivel de morosidad	N	54	54
		Coeficiente de correlación	-,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo.

Según la tabla 28 se observa que el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman es de - 0,658 siendo así una correlación negativa media, donde el valor el p valor es menor a 0,05 ($p < 0,05$). En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose así que: La capacidad de pago se relaciona significativamente con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar el grado de relación de la capacidad de pago con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020. Debido a que la mayoría de personas no poseen una adecuada administración de lo que gastan y los ingresos que generan mensualmente lo que genera niveles altos de morosidad en los clientes, es así que la literatura nos permitirá discutir los resultados obtenidos.

Se obtuvo que los usuarios poseen ingresos por alquiler de predios un 48,1% siendo esta regular, así mismo los ingresos por subarrendamiento, por venta de bienes y servicios, por actividad empresarial o trabajos independientes se caracterizan por ser regular. En tal sentido Varela (2011) indicó que mientras aumenta los salarios e ingresos la carga de impuesto es mayor, este incremento de gravamen sobre las rentas, trata de mitigarse a través de la aplicación de reducciones en base a los que son beneficiados por rentas de capital y de los que no. Por lo que todo cliente está sujeto a una ley de impuesto toda vez que realice una transacción por bienes o servicios

Consecuentemente los usuarios de tarjetas de crédito indicaron que los gastos por alimentación son altos en un 51,9%; los gastos en vestimenta son alto en un 55,6%; los pagos realizados por educación son altos en un 57,4%; los gastos por servicios básicos son alto en un 46,3% y finalmente los gastos realizados por vivienda es regular en un 64,8%. Este resultado permite tomar en cuenta a Bayas (2020) quien sostuvo que los usuarios de tarjetas de crédito en ocasiones no hacen una proyección sobre sus egresos por lo que la deuda empieza a crecer y en el tiempo esta supera al sueldo actual lo que conlleva a un desequilibrio económico, es así que se concluye que existen factores como el desempleo, la dificultad económica por falta de organización, reducción del sueldo o falta de educación financiera que alteran el nivel de morosidad. A pesar de esta carencia las personas se arriesgan a solicitar créditos sin tomar en cuenta el presupuesto que pueden destinar al pago de su deuda y al gasto que tienen que cubrir mensualmente en su vivienda, en tal sentido es fundamental conocer e identificar cuáles son esos gastos e ingresos que generamos mensualmente, caso contrario podría afectar nuestras relaciones

personales o tranquilidad e incluso nuestra salud. Esto nos permite esclarecer que los egresos de la capacidad de pago se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.

En un estudio realizado por Golman y Bekerman (2018) indicaron que los resultados demuestran que, el 46,49% de los deudores pagan puntualmente, por lo que se les considera como excelentes, seguido del 36,69% y 30,45%. Así también se evidenció que, a mayor préstamo concedido, los deudores prefieren pagar en más cantidades de cuotas con la finalidad de no poseer presión sobre sus ingresos. En ese sentido, el 47,7% de los préstamos menores a 290 dólares fueron concedidos en un plazo menor a seis cuotas, a diferencia de un 16,6% que hizo la devolución en un plazo anual. De otro lado el 70,9% de los deudores con créditos de 660 dólares se concedieron a plazos largos, mientras que el 10,0% tuvo un vencimiento menor a seis meses. En efecto los resultados que se han obtenido precisan que los clientes usuarios de tarjetas de crédito es decir el 51,9% pagan su deuda casi siempre en los 8 días calendario. En ese sentido el pago puntual es un factor esencial en el puntaje de crédito caso contrario existiría la dificultad de no obtener una tarjeta nueva cuando el caso lo amerite ya que cobraría recargos adicionales por pagos tardíos.

Así también Cárdenas y Salazar (2017) concluyeron que una cartera vencida se debe a la conducta de los deudores rezagados, siendo uno de los factores que intervienen son el desempleo, los precios al consumidor que afectan la liquidez del deudor, respecto al aspecto microeconómico las variables que influyen en la morosidad son los aumentos de desembolsos de cartera de consumo y la solvencia de las entidades. Tomando en cuenta lo mencionado por este autor se precisa que los deudores rezagados en un 53,7% a veces tienen atrasos de pago entre 9 a 30 días; un 51,9% casi siempre tiene atrasos en su deuda por 31 a 60 días; el 57,4% casi siempre tiene atrasos de 61 a 120 días, así mismo el 53,7% casi siempre tiene atrasos por más de 120 días. Como ya se mencionó anteriormente estos factores no solo llevan a un atraso sino el uso indebido de las tarjetas, la desorganización, falta de liquidez o pagos por mantenimiento, el cual es una salida de tus ingresos

destinados a las comisiones o cuotas. Así también (Esparza & García, 2017) demostraron también que la mitad de usuarios realizan sus pagos al vencimiento de la fecha establecida; así mismo puede poseer más de una tarjeta siempre y cuando sus ingresos sean elevados; lo cual se concluye que gran parte de los usuarios de tarjetas tienen conocimiento sobre la fecha de pago o corte, lo que se deduce que si existiera impagos es posible que sea por una carencia de planificación y organización financiera y no tanto por la fecha de cancelación del monto a pagar.

Por su parte Jaramillo y Trevejo (2017) indicaron que en el Perú la tasa de desempleo mantiene un efecto positivo en la tasa de morosidad crediticia, por lo que se concluye que los factores macroeconómicos como el desempleo, el tipo de cambio y la inflación se relacionan con la tasa de morosidad durante el periodo de estudio, siendo el desempleo más significativo (Jaramillo & Trevejo, 2017). Por ende, al no poseer un empleo, no se cuentan con ingresos estables por lo tanto el nivel de morosidad incrementaría en el tiempo, es así que el resultado obtenido nos permite precisar que los ingresos se relacionan significativamente con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank, ya que a mayor capacidad de pago menores serán los niveles de morosidad por lo cual la relación se caracteriza por ser inversa.

En los resultados obtenido el 51,9% de los usuarios casi siempre aplazan sus pagos por falta de liquidez; así mismo el 57,4% a veces retrasan su deuda teniendo las facilidades de pago e incumple el 51,9% de los usuarios a veces la deuda por falta de organización. Es así que Moncada y Rodríguez (2018) indicaron que el 83% de las empresas manifestaron que la tasa de interés es un factor esencial al solicitar un crédito, seguido de un 17% que considera como factor el monto de las cuotas establecidas. Por lo tanto, se concluye que los factores determinantes en el nivel de morosidad vienen a ser la planificación, liquidez, inversión, no poseer proyección al futuro, desorganización en el cumplimiento de deuda o atraso de pago por los clientes de dichas empresas. Esto permite precisar que los usuarios presenten una tasa de morosidad alta que conlleve problemas en la liquidez, incrementando las tasas de interés y por ende generando pérdidas económicas en los usuarios

VI. CONCLUSIONES

1. Después de realizar el análisis estadístico se llegó a la siguiente conclusión: en relación al objetivo general: La capacidad de pago se relaciona significativamente con el nivel de morosidad de los clientes usuarios de tarjeta de crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020, con un coeficiente de correlación rho de Spearman $\rho = -0.658$ lo que significa que existe una correlación negativa media. Es así que a mayor cantidad de dinero a disposición mensualmente tenga el cliente para pagar sus deudas incluido la tarjeta de crédito, contribuirá a cumplir con sus obligaciones de pago, lo que conduce a reducir el nivel de morosidad.
2. Respecto al primer objetivo específico se llegó a la siguiente conclusión: La dimensión ingresos de la capacidad de pago se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020. Donde el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de $\rho = -0.595$ lo que indica una correlación negativa media. En tal sentido los ingresos obtenidos por alquileres, subarrendamiento, ventas en bienes o servicios, actividad empresarial o ingresos respecto a la profesión ejercida o trabajo dependiente son regulares, lo que permite apreciar que mientras más ingresos genere el cliente usuario de la tarjeta de crédito, disminuirían los niveles de morosidad.
3. Finalmente, el segundo objetivo específico permitió concluir que la dimensión egresos de la capacidad de pago se relacionan significativamente con el nivel de morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020. Dando como resultado en el coeficiente de correlación rho de Spearman un valor de $\rho = 0.627$ lo que significa una correlación positiva media. Donde se visualiza que los egresos realizados deben poseer una organización y planificación para controlar adecuadamente la liquidez.

VII. RECOMENDACIONES

1. Como primera recomendación, se debe informar al cliente como es la dinámica del uso de tarjetas de crédito para que previo aviso los clientes puedan gestionar adecuadamente sus ingresos y destinar una parte a las deudas que lo comprometen.
2. El personal de la entidad financiera Scotiabank debe tener mayor rigurosidad al momento de proporcionar una tarjeta de crédito, evaluando el perfil del cliente, caso sea un cliente nuevo para que en un futuro este pueda cumplir con sus obligaciones de frente a la deuda.
3. Finalmente se recomienda nuevas estrategias que permitan reducir el retraso de la deuda no mayor a 30 días, y de esa manera se genere mayor liquidez en la entidad Scotiabank.

REFERENCIAS

- Aceituno, C. (2020). *Trucos y secretos de la praxis cuantitativa*. Cusco: Recursos para la Investigación.
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF)*. Obtenido de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred08.pdf>
- Agurto, H., & Córdova, S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016*. Lima: USIL.
- Aranda, D. (2020). *Capacidad de pago y la morosidad en la financiera Crediscotia agencia Huánuco 2019*. Huánuco: Universidad de Huanuco.
- Bautista, C. (2009). *Análisis jurídico del principio de capacidad de pago y su aplicación en la ley del impuesto sobre la renta vigente en Guatemala*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Bayas, D. (2020). *Factores que influyen en el endeudamiento con tarjetas de crédito en los tarjetahabientes de clase socioeconómica media en Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- BCRP. (2019). *Reporte de Estabilidad Financiera al mes de noviembre*. Lima: Banco Central de Reserva del Perú.
- Bulnes, L. (2018). *Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco Interbank Chimbote - 2017*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Cárdenas, O., & Salazar, J. (2017). *Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en Entidades Financieras en Colombia*. Bogotá.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial SAN Marcos E. I. R. L.
- Chero, K., & Paredes, M. (2016). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Da Silva, A. (2018). *A INADIMPLÊNCIA EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA: ESTUDO DE CASO NA AGÊNCIA DE GURUPI-TO*. Gurupi: Centro Universitário UnirG.

- Delgado, M. (2016). *Solución o pago efectivo en el derecho civil del Ecuador*. Cuenca.
- Díaz, C., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del Sistema Bancario Venezolano 2008-2015. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 20-40.
- Esparza, A., & García, R. (2017). *Hábitos de los usuarios de tarjeta de crédito en el distrito de Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Ferrel, D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las Microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del Desarrollo*, 127-151.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : McGrawHill.
- Jaramillo, F., & Trevejo, A. (2017). *Determinantes de la morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016*. Lima: USIL.
- LCPA. (2015). *Manual de procedimientos*. Dirección General del presupuesto.
- Moncada, B., & Rodríguez, R. (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank*. Lima: UPC.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Olivato, H., & Souza, P. (2007). Endividamento: Um Estudo Preliminar dos Fatores Contribuintes. *Anais do Encontro Científico e Simpósio de Educação Unisalesiano*. Sao Paulo: Lins.
- Pulino, J., Mendes, K., Medianeira, V., & Dos Santos, L. (2016). O dilema dos inadimplentes: Antecedentes e consequentes do "Nome sujo". *Revista Brasileira de Marketing*, 71-85.
- Rayo, J., & Suárez, I. (2018). *Apalancamiento y capacidad de pago de las empresas del sector comercio, reparación, restaurantes y hoteles en la región del*

Pacífico colombiano, en el periodo 2012-2014. Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente.

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica.* México: Limusa.

Valdivia, Y. (2017). *La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo - 2016.* Madre de Dios: Universidad Andina del Cusco.

Varela, L. (2011). *Capacidad de pago, progresividad y bienestar. Un análisis del IRPF en base a los valores y prioridades de consumo en los hogares españoles.* Universidade da Coruña.

Villegas, E. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mi Banco Agencia Jaen Matriz, 2017.* Pimentel: Universidd Señor de Sipán.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Expresión final de la variable	Instrumento
Capacidad de pago	Es la cantidad máxima de los ingresos que puedes destinar al pago de deudas. Es la cantidad de dinero real que dispones cada mes para pagar todas tus deudas, incluida la tarjeta de crédito, sin comprometer tus gastos básicos y tu ahorro, es decir sin salirte de tu presupuesto para vivir tranquilamente (Bulnes, 2018, pág. 8).	Para determinar la capacidad de pago, se tiene que averiguar los ingresos que percibe el cliente, deduciendo los egresos mensuales que debe afrontar.	Ingresos	Rentas de 1ª categoría Rentas de 2ª categoría Rentas de 3ª categoría Rentas de 4ª categoría Rentas de 5ª categoría	Alto Medio Regular Bajo Muy bajo	Cuestionario
			Egresos	Alimentación Vestido Educación Servicios Vivienda		
Nivel de morosidad	La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, pero generalmente se usa cuando un deudor no paga el interés o el principal de su deuda a su vencimiento, considerándose como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres semanas en el pago de dichas cantidades. (Aguilar & Camargo, 2004)	Para establecer el nivel de morosidad se tiene que revisar el historial de pagos del cliente tomando en cuenta el cumplimiento y las demoras de pago.	Tipos	Morosos fortuitos Morosos intencionales Morosos desorganizados Morosos negligentes Morosos Circunstanciales	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Cuestionario
			Clasificación	Normal Problemas potenciales Deficiente Dudoso Pérdida		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CAPACIDAD DE PAGO

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información, sobre la capacidad de pago de los clientes de la investigación intitulada “**Capacidad de Pago y Nivel de Morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020**”.

Instrucciones:

Elegir la alternativa que usted considere la adecuada y marque con una **(X)**. Cabe indicar que los datos proporcionados serán utilizados para fines académicos.

Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo
5	4	3	2	1

Nro.	Dimensión 1: Ingresos	Muy Alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo
	Ítems	5	4	3	2	1
1	¿Cómo considera su ingreso por alquiler de predios?					
2	Cómo es su ingreso por subarrendamiento de predios?					
3	¿Cómo han sido sus ganancias respecto a la venta de bienes o servicios?					
4	¿Cómo son sus ingresos por la actividad empresarial que realiza?					
5	¿Cómo son sus ingresos respecto a la profesión u oficio que ejerce de manera independiente?					
6	¿Cómo califica sus ingresos obtenidos por el trabajo realizado de manera dependiente?					

Nro.	Dimensión 2: Egresos	Muy Alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo
	Ítems	5	4	3	2	1
7	¿Cómo son sus gastos realizados por alimentación?					
8	¿Cómo califica sus gastos en vestimenta?					
9	¿Cómo califica ud los pagos realizados por educación?					
10	¿Considere ud como son los gastos realizados por servicios básicos?					
11	¿Califique ud como son los gastos realizados por vivienda?					

Muchas gracias.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE NIVEL DE MOROSIDAD

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información, sobre el nivel de morosidad de los clientes de la investigación intitulada “**Capacidad de Pago y Nivel de Morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020**”.

Instrucciones:

Elegir la alternativa que usted considere la adecuada y marque con una **(X)**. Cabe indicar que los datos proporcionados serán utilizados para fines académicos.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Nro.	Dimensión 1: Tipos de morosidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	Ítems	5	4	3	2	1
1	¿Ud aplaza los pagos de su deuda por falta de liquidez en la fecha establecida?					
2	¿Retrasa sus deudas de manera intencional teniendo las facilidades para pagar?					
3	¿Ud incumple con su deuda por falta de organización y no sabe cuánto debe liquidar?					
4	¿Muestra interés en saber cuánto suma su deuda?					
5	¿Ud llegó a bloquear su pago en alguna oportunidad?					

Nro.	Dimensión 1: Clasificación de morosidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	Ítems	5	4	3	2	1
6	¿Con que frecuencia paga su tarjeta de crédito dentro de los 8 días calendario?					
7	¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 9 a 30 días?					
8	¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 31 a 60 días?					
9	¿ Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago de entre 61 a 120 días?					
10	¿Con que frecuencia tiene ud atrasos en su pago por más 120 días?					

¡Muchas gracias!

ANEXO 4.
VALIDACIÓN DE EXPERTOS



**Documentos para validar los instrumentos de medición
a través de juicio de expertos**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1: Capacidad de pago

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Ingresos								
1	¿Cómo considera su ingreso por alquiler de predios?			✓		✓		
2	¿Cómo es su ingreso por subarrendamiento de predios?	✓				✓		
3	¿Cómo han sido sus ganancias respecto a la venta de bienes o servicios?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo son sus ingresos por la actividad empresarial que realiza?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo son sus ingresos respecto a la profesión u oficio que ejerce de manera independiente?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo califica sus ingresos obtenidos por el trabajo realizado de manera dependiente?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Egresos								
7	¿Cómo son sus gastos realizados por alimentación?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo califica sus gastos en vestimenta?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo califica Ud. los pagos realizados por educación?	✓		✓		✓		
10	¿Considere Ud. como son los gastos realizados por servicios básicos?	✓		✓		✓		
11	¿Califique Ud. como son los gastos realizados por vivienda?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ACEITUNO HUACANI CARLOS DNI: 23989076

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS MENCION ECONOMIA Y GESTION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

cusco, 14 de 06 del 20...



Firma del Experto Informante.

Dr. Carlos Aceituno Huacani
 DOCTOR EN CIENCIAS CON MENCIÓN
 EN ECONOMÍA Y GESTIÓN

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2: Nivel de morosidad

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Tipos de morosidad								
1	¿Ud. aplaza los pagos de su deuda por falta de liquidez en la fecha establecida?	✓		✓		✓		
2	¿Retrasa sus deudas de manera intencional teniendo las facilidades para pagar?	✓		✓		✓		
3	¿Ud. incumple con su deuda por falta de organización y no sabe cuánto debe liquidar?	✓		✓		✓		
4	¿Muestra interés en saber cuánto suma su deuda?	✓		✓		✓		
5	¿Ud. llegó a bloquear su pago en alguna oportunidad?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Clasificación de morosidad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Con que frecuencia paga su tarjeta de crédito dentro de los 8 días calendario?	✓		✓		✓		
7	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago de entre 9 a 30 días?	✓		✓		✓		
8	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago de entre 31 a 60 días?	✓		✓		✓		
9	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago de entre 61 a 120 días?	✓		✓		✓		
10	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago por más 120 días?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ACEITUNO HUACANI CARLOS DNI: 23989076

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS I

OSCO 14 de 06 del 20...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.
Dr. Carlos Aceituno Huacani
DOCTOR EN CIENCIAS CON MENCIÓN
EN ECONOMÍA Y GESTIÓN

Act
Ve a

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1: Capacidad de pago

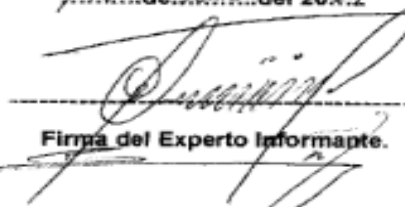
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Ingresos								
1	¿Cómo considera su ingreso por alquiler de predios?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo es su ingreso por subarrendamiento de predios?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo han sido sus ganancias respecto a la venta de bienes o servicios?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo son sus ingresos por la actividad empresarial que realiza?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo son sus ingresos respecto a la profesión u oficio que ejerce de manera independiente?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo califica sus ingresos obtenidos por el trabajo realizado de manera dependiente?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Egresos								
7	¿Cómo son sus gastos realizados por alimentación?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo califica sus gastos en vestimenta?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo califica Ud. los pagos realizados por educación?	✓		✓		✓		
10	¿Considere Ud. como son los gastos realizados por servicios básicos?	✓		✓		✓		
11	¿Califique Ud. como son los gastos realizados por vivienda?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Quispe Huarcá Rogel **DNI:** 43370095
Especialidad del validador: Magister en Administración Mención Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Cusco, 12 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2: Nivel de morosidad

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Tipos de morosidad								
1	¿Ud. aplaza los pagos de su deuda por falta de liquidez en la fecha establecida?	✓		✓		✓		
2	¿Retrasa sus deudas de manera intencional teniendo las facilidades para pagar?	✓		✓		✓		
3	¿Ud. incumple con su deuda por falta de organización y no sabe cuánto debe liquidar?	✓		✓		✓		
4	¿Muestra interés en saber cuánto suma su deuda?	✓		✓		✓		
5	¿Ud. llegó a bloquear su pago en alguna oportunidad?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Clasificación de morosidad								
6	¿Con que frecuencia paga su tarjeta de crédito dentro de los 8 días calendario?	✓		✓		✓		
7	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago de entre 9 a 30 días?	✓		✓		✓		
8	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago de entre 31 a 60 días?	✓		✓		✓		
9	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago de entre 61 a 120 días?	✓		✓		✓		
10	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago por más 120 días?	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Quispe Huarcá Rogar

 DNI: 43390095

Ac

Especialidad del validador: Maestría en Administración - Gestión Ejecutiva Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Curso, año de inicio del 2021.



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1: Capacidad de pago

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Ingresos								
1	¿Cómo considera su ingreso por alquiler de predios?							
2	¿Cómo es su ingreso por subarrendamiento de predios?							
3	¿Cómo han sido sus ganancias respecto a la venta de bienes o servicios?							
4	¿Cómo son sus ingresos por la actividad empresarial que realiza?							
5	¿Cómo son sus ingresos respecto a la profesión u oficio que ejerce de manera independiente?							
6	¿Cómo califica sus ingresos obtenidos por el trabajo realizado de manera dependiente?							
Dimensión 2: Egresos								
7	¿Cómo son sus gastos realizados por alimentación?							
8	¿Cómo califica sus gastos en vestimenta?							
9	¿Cómo califica Ud. los pagos realizados por educación?							
10	¿Considere Ud. como son los gastos realizados por servicios básicos?							
11	¿Califique Ud. como son los gastos realizados por vivienda?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Esquivel Laurente, Jorge Luis DNI: 40069098
Especialidad del validador: Maestría en Administración de Negocios CENTRUM - PUCP
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de Junio del 2021

 MG. JORGE LUIS ESQUIVEL LAURENTE
 OCR - 108853

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2: Nivel de morosidad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Tipos de morosidad								
1	¿Ud. aplaza los pagos de su deuda por falta de liquidez en la fecha establecida?							
2	¿Retrasa sus deudas de manera intencional teniendo las facilidades para pagar?							
3	¿Ud. incumple con su deuda por falta de organización y no sabe cuánto debe liquidar?							
4	¿Muestra interés en saber cuánto suma su deuda?							
5	¿Ud. llegó a bloquear su pago en alguna oportunidad?							
Dimensión 2: Clasificación de morosidad								
6	¿Con que frecuencia paga su tarjeta de crédito dentro de los 8 días calendario?							
7	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago de entre 9 a 30 días?							
8	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago de entre 31 a 60 días?							
9	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago de entre 61 a 120 días?							
10	¿Con que frecuencia tiene Ud. atrasos en su pago por más 120 días?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Esquivel Laurente, Jorge Luis DNI: 40069098

 Ac
 Va



Especialidad del validador: Maestría en Administración de Negocios CENTRUM - PUCP

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

17 de Junio del 2021

.....
Mg. JOSÉ LUIS ESQUIVEL LAURÉNTI
OCR - 106653

.....
Firma del Experto Informante.

