



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Finanzas personales y morosidad de los usuarios de Mecomgas
Ingenieros S.A.C., San Juan De Lurigancho 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTOR(ES):

Borda Crispin, Marily Melisa (ORCID: 0000-0002-8231-768X)

Carlos Inocencio, Erika Yeny (ORCID: 0000-0001-8782-3955)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a nuestros queridos padres por brindarnos su amor, paciencia y apoyo incondicional, por regalarnos la oportunidad de tener una carrera profesional y por ser nuestra fuente de motivación para luchar hasta alcanzar nuestras metas, de igual manera a nuestros hermanos y familia por su apoyo para lograr cumplir uno de nuestros objetivos.

Asimismo, a las personas que han salido adelante durante la pandemia y aquellas personas que perdieron la vida a causa del Covid-19 y ya no se encuentran presentes.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios por gozar de una buena salud y por darnos la oportunidad de haber cumplido este objetivo en nuestra vida; asimismo agradecemos a nuestros padres y familia por su comprensión y paciencia en todo este proceso de nuestra carrera profesional.

Agradecer a nuestro asesor de tesis el Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco por la orientación brindada para hacer posible la culminación de esta investigación; y a nuestros docentes por su dedicación, consejos y enseñanzas en todo nuestro proceso formativo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Variables y operacionalización	29
3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	37
3.6. Método de análisis de datos	38
3.7. Aspectos éticos.....	39
IV. RESULTADOS	40
4.1. Estadística descriptiva	40
4.2. Estadística inferencial	45
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	66
ANEXO 1. Matriz de operacionalización de las variables	66
ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos.....	68
ANEXO 3. Validación del instrumento	72
ANEXO 4. Matriz de datos.....	78
ANEXO 5. Nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach	80
ANEXO 6. Nivel de correlación del Rho de Spearman	81
ANEXO 7. Captura de pantalla del turnitin.....	82
ANEXO 8. Autorización de aplicación del instrumento	83

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Técnica e instrumento de recolección de datos</i>	34
Tabla 2 <i>Información de expertos designados para validación</i>	34
Tabla 3 <i>Validación por juicio de expertos: Finanzas personales</i>	35
Tabla 4 <i>Validación por juicios de expertos: Morosidad</i>	35
Tabla 5 <i>Confiabilidad de la variable finanzas personales y morosidad</i>	36
Tabla 6 <i>Confiabilidad de la variable finanzas personales</i>	37
Tabla 7 <i>Confiabilidad de la variable Morosidad</i>	37
Tabla 8 <i>Resultado descriptivo de la primera variable: finanzas personales</i>	40
Tabla 9 <i>Resultado descriptivo de la segunda variable: morosidad</i>	41
Tabla 10 <i>Resultado descriptivo de la primera dimensión de fijación de objetivos personales</i>	42
Tabla 11 <i>Resultado descriptivo de la segunda dimensión de estrategias para el pago de las deudas personales</i>	43
Tabla 12 <i>Resultado descriptivo de la tercera dimensión de medios financieros</i>	44
Tabla 13 <i>Prueba de normalidad de las finanzas personales y la morosidad</i>	45
Tabla 14 <i>Prueba de hipótesis general de las finanzas personales y morosidad</i>	46
Tabla 15 <i>Prueba de hipótesis específica de fijación de objetivos personales y la morosidad</i>	47
Tabla 16 <i>Prueba de hipótesis específica de estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad</i>	48
Tabla 17 <i>Prueba de hipótesis específica de los medios financieros y la morosidad</i>	49
Tabla 18 <i>Matriz de operacionalización de la variable finanzas personales</i>	66
Tabla 19 <i>Matriz de operacionalización de la variable morosidad</i>	67
Tabla 20 <i>Nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach</i>	80
Tabla 21 <i>Nivel de rango de correlación del Rho de Spearman</i>	81

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Pilares de las finanzas personales.....	23
<i>Figura 2.</i> Tipos de morosos.....	27
<i>Figura 3.</i> Finanzas personales	40
<i>Figura 4.</i> Morosidad	41
<i>Figura 5.</i> Fijación de objetivos personales	42
<i>Figura 6.</i> Estrategias para el pago de las deudas personales	43
<i>Figura 7.</i> Medios financieros	44

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021. La población fue finita estuvo conformada por 40 clientes con una muestra censal, además se empleo la encuesta como técnica en la recolección de datos y el cuestionario como instrumento previamente validados a través de la opinión de los expertos, se demostró la validez por medio del software estadístico SPSS V28 empleado para la confiabilidad del Alfa de Cronbach. El estudio aplico un diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada. Los resultados para las variables en los instrumentos se graduaron en la escala de Likert y la comprobación de hipótesis se realizó con la correlación de Rho Spearman teniendo como resultado de 0.829 y un nivel sig. = 0,000. Se concluyó que existe una correlación positiva fuerte, ante ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que sin un buen manejo de las finanzas personales conlleva afectar la liquidez en un ámbito de morosidad y que con buenas estrategias planificadas se puede lograr tener un buen control de los medios financieros.

Palabras clave: Finanzas personales, morosidad, estrategias, medios financieros.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between personal finances and client delinquency in the company Mecomgas Ingenieros SAC, San Juan de Lurigancho 2021. The population was finite, it was made up of 40 clients with a census sample, and the survey was also used as a technique in data collection and the questionnaire as an instrument previously validated through the opinion of the experts, the validity was demonstrated by means of the statistical software SPSS V28 used for the reliability of Cronbach's Alpha. The study applied a non-experimental cross-sectional design, correlational level, with a quantitative approach of applied type. The results for the variables in the instruments were graded on the Likert scale and hypothesis testing was performed with the Rho Spearman correlation, resulting in 0.829 and a sig level. = 0.000. It was concluded that there is a strong positive correlation, in view of this the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, that is to say, that without a good management of personal finances it entails affecting liquidity in an area of delinquency and that with good planned strategies good control of financial means can be achieved.

Keywords: Personal finances, delinquencies, strategies, financial means.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, las organizaciones han tenido que afrontar temas financieros, por la falta de liquidez en su empresa; esto por la situación de los clientes que no han estado cumpliendo con los pagos estipulados, todo ello ha llevado a que la empresa busque sus propios ingresos, solicitando préstamos a los bancos, produciendo de esta manera otros gastos y deudas para la organización que tendrá que afrontar, entonces, esto va afectar a la empresa, debido a que, no podrá invertir esos préstamos en mejorar su competitividad en el mercado actual que cada vez es más cambiante. Según Fiallos (2017), afirma que la morosidad es un aspecto que produce una inestabilidad económica que afecta al entorno financiero, ello es adquirido cuando un deber u obligación financiera no es correspondido en el retraso de un pago, que viene a ser una persona o de una empresa, provocando la falta de liquidez en una empresa o entidad bancaria, por lo cual, la morosidad también calcula el nivel de grado de los pagos con retraso, que se convierte en una tasa de interés en el campo de las finanzas, esto nos indica que la morosidad es un factor determinante y relevante en las organizaciones porque influye en el ratio de liquidez, donde si no se puede afrontar una deuda, se genera interés ya sea para la empresa como persona.

Asimismo, según la revista española Especial Directivos dirigida por Wolters y Kluwer (2021), nos mencionan que cuando se produce un aplazamiento de pago o deuda genera problemas en la liquidez, afectando de manera rápida a los activos de la empresa, encareciendo sus costos, produciendo tener una reducción de competencia en el mercado y provocando la reducción de su rentabilidad, además de perder el valor de la empresa; todo ello provoca como efecto que la morosidad sean reconocidos en el ámbito financiero como un determinante debido a la escasez de ingresos que impiden cubrir sus gastos.

A nivel nacional, en la actualidad las organizaciones están enfrentando problemas financieros por diversas razones, uno de los factores que influyeron en esta causa es la pandemia que se está viviendo, lo cual ha afectado tanto a las empresas como a las personas en el ámbito monetario, provocando en las empresas de servicios los retrasos de pago de los clientes y en las personas

menores ingresos debido a la pérdida de empleo, todo ello produciendo una morosidad en el cliente, ya que, no pueden asumir con los pagos de servicios adquiridos. Según la entrevista realizada por el Diario Gestión bajo la dirección del autor Alva (2019), considera la Gerente General de la consultoría Al Día, compañía del Grupo ACP que las personas tienen deudas con morosidad, debido a la pérdida de su empleo o por temas de salud, a esto se agrega una necesidad de educación en finanzas, también una encuesta realizada por la consultoría Arellano, afirma que la falta de empleo es la razón fundamental de la morosidad con un (59%), además, por el padecimiento de una enfermedad de la persona deudora con (19%) o de alguno de sus familiares con (18%), todo ello, nos lleva a deducir que la morosidad se produce por diversas razones, donde las personas no están preparadas para enfrentar estas situaciones y esto les lleva a no poder cubrir con los pagos de deudas.

Del mismo modo, según el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (2021), en su revista La Cámara de Comercio de Lima, la fuerte recesión y las medidas de contención que se tomaron por la pandemia, han afectado notoriamente en el empleo e ingresos de los hogares y las ventas de las empresas, produciendo así la imposibilidad de pago de ambos agentes económicos. En los préstamos de gasto la tasa de morosidad en marzo fue de 3,41% y en noviembre aumento a 5,79%, debido a que han sido afectados por la crisis económica y la caída del empleo a nivel nacional.

A nivel local, Mecomgas Ingenieros S.A.C. es una empresa de servicios que cuenta con personal técnico calificado que se dedican al mantenimiento de equipos de compresión y surtidores para suministros de gas natural vehicular de la marca Agira en estaciones de servicio a nivel nacional desde el año 2013, cuyos clientes son grifos que comercializan combustibles, está ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho. Este estudio, se identificó problemas referido a la cartera de clientes morosos, que cada vez va en aumento, en la medida que continuamente estaban demorando mucho más tiempo en cancelar sus deudas en el plazo determinado y otros no realizaban sus pagos, ello está generando altos riesgos en la liquidez de la empresa; todo ello se debe a que los clientes no saben manejar de manera correcta sus finanzas personales, puesto que cuando tienen que realizar los pagos

en las fechas no cuentan con el dinero suficiente para hacerse cargo de aquellas deudas, todo ello está relacionado a una falta de planificación financiera del cliente, así mismo las causas principales que lleva al incumplimiento de las deudas suelen ser por motivos financieros, ya sea por el retraso de sus remuneraciones o por la pérdida de empleo. Además, se encontró diversos tipos de morosos como personas que por uno u otro motivo desconocido no cumplen con el pago en la fecha acordada, aquellos que tienen conocimiento de su deuda y cuentan con el recurso e ingreso para poder retribuir el pago, pero optan por no hacerlo y otros que no le dan importancia a su deuda. Por lo tanto, de seguir presentando lo mencionado la empresa tendrá problemas de liquidez, trayendo pérdidas económicas y afectando al desarrollo de la organización, debido a ello esta investigación pretendió determinar la relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C.

La presente investigación tuvo como problema general:

¿Cuál es la relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021?

Asimismo, se prosiguió con los problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021?
- ¿Cuál es la relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021?
- ¿Cuál es la relación entre medios financieros y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021?

La presente investigación se justificó por los siguientes criterios:

Justificación teórica, según los autores que respaldaron cada variable de estudio, en la variable de finanzas personales se utilizó el libro del autor Hernández

(2017) y para la variable morosidad por los autores de Esendex (2019), que nos permitió tener conocimiento sobre el estudio que se realizó.

Justificación práctica, sirvió para que la empresa Mecomgas Ingenieros solucione la falta de liquidez para enfrentar los gastos y obligaciones tributarias, así evito tener una cartera de morosos. Se pudo recaudar información sobre las finanzas personales del cliente que nos ayudó a analizar los atrasos de pago de deudas, se buscó reducir los retrasos de pagos a la empresa y de esa manera se logró alcanzar una mejora en su liquidez.

Justificación social, ayudó a tener un mejor control mediante una planificación de los ingresos en las finanzas personales de los clientes, permitiendo de esta manera evitar la falta de liquidez en una organización; este estudio también aportó dando una perspectiva de los factores principales a la que se debe un atraso de pago de deudas por las personas.

Justificación metodológica, se realizó de tipo básica descriptiva según las normativas de la CONCYTEC - 2018, con un nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014). El enfoque utilizado fue el cuantitativo, que se aplicó mediante el instrumento de cuestionarios de manera online donde se usó la técnica de la encuesta obteniendo datos de la población que fue designada para realizar la muestra, que mediante un procesador se tuvo resultados estadísticos. Esta investigación tuvo un método que podrá permitir nuevas investigaciones por otros autores, donde podrán analizar futuras realidades que se presenten en el transcurso del tiempo.

En cuanto a los objetivos, se tuvo como objetivo general:

Determinar la relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021.

De esta manera, los objetivos específicos son:

- Describir la relación entre fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021.
- Describir la relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021.
- Describir la relación entre medios financieros y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021.

En cuanto a las hipótesis, se tuvo como hipótesis general:

Existe relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021.

Por consiguiente, las hipótesis específicas son la siguientes:

- Existe relación entre fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021.
- Existe relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021.
- Existe relación entre medios financieros y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se prosigue a continuar con el proceso del estudio, para ello, se adjuntó diversos trabajos previos sobre antecedentes internacionales que presentaremos a continuación:

Según Carangui, Garbay y Valencia (2017), en su artículo científico titulada *“Finanzas personales: la influencia de la edad en la toma de decisiones financieras”* Universidad Católica de Cuenca, Sede Macas, Ecuador. Tuvo como objetivo determinar si la edad de los individuos, residentes en la ciudad de Macas, influencia para realizar la obtención de decisiones en finanzas. Tuvo un diseño no experimental de tipo exploratorio-descriptivo, estuvo conformado 367 participantes, la herramienta fue un cuestionario para ambas variables. Se ha determinado que el 90% de los ciudadanos que sostienen una actividad económica consecuente tienen una única fuente de ingresos, el 96,2% prevé invertir sus ingresos en otras actividades, sin embargo, el 82,60% superan sus propios gastos frente a sus propios ingresos y finalmente los ciudadanos mencionan que las instituciones financieras ahorran sus ingresos, el 76,4 % en las cooperativas, el 24,1% en los bancos y el 2,2% en el hogar. Concluyeron que la edad se considera un componente que influye directamente en las decisiones de las personas, debido a que el nivel de significancia fue de 0.000 y un rango de correlación de 0.642, donde se acepta la hipótesis formulada.

Además, según Parrales (2014), nos menciona en la tesis titulada *“Análisis del índice de morosidad en la en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas que se constituyó por medio de la jefa del departamento de cartera del IECE- Guayaquil Ecuador”*. Planteo el propósito de conocer las razones por el cual los beneficiarios de crédito educativo se retrasan en su respectivo pago y las medidas de prevención para evitar la morosidad, así mismo también tuvo como objetivo los métodos de cobranzas en la cartera y la restauración de la deuda prevista. Este estudio tuvo una metodología de alcance correlacional y fue de diseño no experimental, fue constituida por la jefa del departamento a los clientes que cuentan con 1,2,3 cuotas vencidas, aplicando una encuesta (12 preguntas)

como instrumento. Concluyeron que el 55,90% contaba con 1 cuota vencida, mientras el 35,20% contaba con 2 cuotas vencidas y por último el 8,90% obtenía 3 cuotas vencidas. Viendo así que gran mayoría de los clientes se encontraban debiendo 1 cuota. Por ello identificaron que una variable se relaciona con otra con estos datos $N=1800$ $z=1,645$ $p=0,5$ $q=0,5$ $e=0,05$ con un resultado de 236, un Spearman de determinación con 0.750 y con ello pudieron ver en donde está el error y la empresa salga beneficiada en este aspecto u ámbito.

Del mismo modo, según el autor Ulloa (2020), nos menciona en su tesis "*Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito fasayñan correspondiente al sector Cuenca – Ecuador*". Tuvo como propósito comparar la situación actual a con el periodo anterior con finalidad de entender los respectivos cambios en el transcurso del tiempo. El tipo de metodología es descriptiva con un enfoque cuantitativo, siendo de tipo no experimental, fue constituida por 589 socios de la Cooperativa Fasayñan con una encuesta como instrumento; para calcular la muestra se consideró un error respectivo al 5% y con el 95% del nivel de confianza. Mediante ello las personas encuestadas fueron un total de 233 personas. Por ello también mediante las encuestas que realizaron a los socios pudieron observar que el 32,6% de los socios es por haber emprendido negocios, en tanto el 30,9% de ellos tuvo que recurrir a préstamos para cancelar sus deudas, el 24% pretendieron servicios de préstamos para la adquirir de otros bienes, por último, el 12,4% obtuvieron préstamos para la adquirir inmuebles. Así mismo realizaron un muestreo con una población de 589 personas un $e=0.5$ y $z=1,96$ que como resultado tuvo que 233 personas fueron encuestadas. Por ello el Pearson resultó un 0.70 lo que significa que la empresa se encuentra en un buen nivel para poder ahorrar y la morosidad no afecte. Con ello pudieron decir que los socios que hicieron un préstamo, podrán devolver el dinero con facilidad, así la empresa evite clientes u socios morosos por el préstamo de dinero y pueda convertirse la empresa con un alto nivel de estabilidad y con gran liquidez.

Asimismo, según el autor Godínez (2015), en su tesis "*Factores que contribuyen a elevar la cartera de morosidad del programa Prosem e implementación de un modelo de gestión para la recuperación y reducción de la*

cartera de morosidad”. Guatemala. Tuvo como objetivo determinar los factores que incrementan el nivel de morosidad del programa PROSEM específicamente del área de Malacatán, San Marcos, y ejecutar una planificación de gestión para minimizar la morosidad de la cartera en mención, aplico una metodología descriptiva con información cuantitativa y con un instrumento de encuesta y entrevistas. La población fueron el total de los consumidores que se encuentran a cargo del asesor del municipio de Malacatán, San Marcos, con un total de 250 personas entre hombres y mujeres, donde la muestra se realizó a 58 personas, necesarias para la indagación y desenvolvimiento acerca de las variables que se relacionan al estudio. Como resultado tuvo que Pearson de 0.80 que tuvo una correlación positiva considerable. Concluyo que la empresa mediante un modelo de gestión podrá encontrar como bajar el nivel de morosidad dentro de la organización.

Por último, según el autor Salgado (2016), nos menciona en su tesis sobre *“Las Finanzas Personales como herramienta para lograr el desarrollo tanto a nivel personal como familiar”*. Tuvo como objetivo analizar las finanzas personales y su efecto en el desarrollo socio-económico de los socios de la Cooperativa de Viviendas, Similares, Conexos y otros Servicios “Familia Feliz” (COVISCOF, R.L.) de Estelí, I Semestre 2015 en el sector de Ecuador, fue constituida por 68 socios, mediante una encuesta como instrumento. El estudio tuvo una metodología de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con un diseño no experimental. Así mismo, en cuanto a la población el 41% se encarga de revisar la situación financiera, determinando las metas u objetivos. Según los resultados indicó que el 25% de los socios de la compañía son obreros, por otro lado, el 54% se dedican a las labores agropecuarias y el 21% son comerciantes. Por ello, según las encuestas que realizó nos indica que la gran mayoría respecto a un 70% estudiaron en primaria y el 25% cuentan con un nivel importante de conocimiento, lo cual indica que si cumplen con los parámetros de educación para optar por un mejor manejo de sus finanzas personales. De esta manera, la empresa mediante una muestra con una población de 150 socios que tiene un error de 3% y un nivel de confianza de 95% dio como resultado a un total de 130 personas que fueron encuestadas y en base a Pearson obtuvo como resultado el 0.750 que equivale que la institución de socios está en

buen camino en relación de las finanzas personales. Es por ello, que mediante un programa de educación financiera permitirá adquirir conocimientos básicos y disciplinarse al momento de ahorrar los gastos, deudas, y contar con un presupuesto estable y manejable.

De la misma manera, se menciona los antecedentes nacionales para dar sustento a nuestra investigación:

Según el autor Ayuque (2019), nos menciona en su investigación titulada *“Las finanzas personales y su relación con la educación financiera en los colaboradores de EsSalud - Red Asistencial Huancavelica año 2017”*. (Tesis de pregrado). Huancayo. Plantearon como objetivo de investigación: Determinar qué relación existe entre las estrategias para el pago de deudas personales y la educación financiera de los colaboradores de Essalud - Red Asistencial Huancavelica Año 2017, donde la investigación tuvo una metodología de tipo aplicada, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal; la población de estudio estuvo constituida por 60 colaboradores de la red asistencial de EsSalud, donde la muestra fue censal por la poca cantidad de población; el instrumento aplicado fue el cuestionario, utilizando la escala de Likert. Los principales resultados fueron que hay una gran tendencia del 56.66% de las personas encuestados que tienen la intención de pagar sus deudas en el corto plazo, mientras que el 74.99% de los encuestados opinan que no poseen los entendimientos esenciales en finanzas personales para realizar una excelente distribución de sus bienes, provocando aquello un decaimiento para su educación financiera. El resultado que obtuvo fue que hay una relación débil y negativa entre las variables con una r de Pearson que fue de $-0,208$, el mismo que a nivel de significancia expreso una puntuación mayor a 0.05 que fue de 0.112 , consecuentemente se rechazan la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Concluyo que, si existe una relación negativa y no significativa entre las estrategias para el pago de deudas personales y la educación financiera de los colaboradores.

Asimismo, el autor Rivas (2020), nos menciona en su investigación titulada *“Retiro de aportes del Sistema Previsional Privado AFP Integra debido al COVID-19 y su influencia en las finanzas personales de las familias en Piura 2020”*. (Tesis

pregrado). Piura. Tuvo como objetivo general determinar la influencia del retiro de aportes del Sistema Previsional Privado AFP Integra debido al Covid-19 en las finanzas personales de las familias en Piura 2020. La investigación fue de tipo aplicada, el enfoque de estudio fue cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental, transaccional – explicativo descriptivo, la población de estudio que se consideró fue de 423, 733 personas activas, pero se utilizó el muestreo por conveniencia donde la muestra fue de 226 mujeres que estaban afiliadas a la AFP Integra; donde se aplicó el cuestionario como instrumento de obtención de información. El resultado que obtuvo en el estudio respecto a las finanzas personales, si las personas encuestadas llevan una planificación financiero personal, solo el 20.7% lo elabora, así también solo el 14.2% ejecuta su presupuesto familiar, de la misma manera solo el 13.2% realiza un balance general personal y el 9.70% indica que posee una adecuada educación económica. Entonces, el retiro de aportes influye significativamente en las finanzas personales con un valor de Rho de Spearman de $r=0,796$ obteniendo un nivel de influencia alta. Concluyó que sólo un 2,7% de las familias de Piura realizan una apropiada verificación de sus finanzas personales, ya que sus egresos están por encima de sus ingresos y cabe decir que un porcentaje menor de familias elaboran sus presupuestos cada mes, por ello, dedujo que familias de Piura no cuentan con el conocimiento necesario para hacer un buen uso al dinero depositado de los fondos.

Además, según la autora Huaranca (2017), nos menciona en su estudio de investigación titulada *“Las finanzas personales y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica periodo 2017”*. (Huancayo). Tuvo como objetivo determinar qué relación se logra notar entre la fijación de objetivos personales y la productividad en el trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ascensión. El estudio fue de tipo básica, tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, nivel descriptivo y de alcance correlacional, la población estuvo compuesta por 50 trabajadores con un muestreo censal; el instrumento utilizado fue el cuestionario que fue realizado a través de la encuesta. Los resultados del análisis de relación entre ambas variables, obtuvieron la existencia de una relación rho de Spearman = 0.704, que indico que hay una relación positiva con correlación considerable,

entonces, se pudo decir, que las habitantes que establecen objetivos personales claros tienen una mayor productividad laboral. Concluyo que si existe relación entre fijación de objetivos personales y productividad laboral en los trabajadores de dicha municipalidad.

Del mismo modo, el autor Otoyá (2021), en su tesis titulada *“La estrategia de cobranza y la morosidad de los clientes del Estudio Monteza Abogados S.C.R.L., Lima 2021”*. (Tesis Pregrado). Donde tuvo como propósito determinar de qué manera la estrategia de cobranza se relaciona con la morosidad de los clientes del Estudio Monteza Abogados S.C.R.L., Lima 2021. La metodología en esta investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, corte transversal, con enfoque cuantitativo de nivel correlacional, su población de estudio fue de 30 clientes como población total, al ser pocos clientes se aplicó una muestra censal al total. El instrumento fue a través de la encuesta y seguido de los cuestionarios. Los resultados que mostro fue de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman equivalente a 0.468 con una significancia bilateral de 0.000, donde se puede decir que existe una correlación considerable media entre la estrategia del medio de cobranza y la morosidad del beneficiario. La conclusión fue que si hay una relación entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los clientes.

Por último, el autor Zanabria (2017), nos menciona en su investigación que tiene como título *“Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L en el año 2017”*. (Tesis pregrado). Huancayo. Este estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe en el desarrollo crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. Tiene como tipo aplicada, con un diseño no experimental y nivel de alcance correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo, la población de estudio fue de 86 clientes representado por un censo de clientes vigentes; el instrumento que fue aplicado es el cuestionario. Los resultados que tuvo fue que el 46% de los clientes estiman que un inconveniente financiero si les perjudicaría en cancelar sus deudas, pero hay formas en que las instituciones financieras pueden refinanciar o solamente proporcionar condiciones de pago, como establecer un plazo para que realicen sus pagos, además, el 40% de los clientes estiman que si

les pasara un inconveniente financiero priorizan hacerse cargo de ello que realizar el pago de sus deudas. Estableció una prueba no paramétrica con un nivel de significancia de $\alpha=0.05$, donde se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. La conclusión al que llegó fue que el procedimiento crediticio y la morosidad establecen una relación, con un coeficiente de correlación de Pearson de 26,01; entonces se evidencio un proceso crediticio deficiente donde daña el aumento de la morosidad que son resultado de la evaluación crediticia a cada cliente que se fija en la posibilidad de pago, entonces se determinó que mediante el proceso crediticio mejore se reducirá la morosidad.

En las definiciones teóricas se realizará la descripción de las variables finanzas personales y morosidad, a través de la recopilación de información de distintos autores que nos ayudaran a tener un mejor entendimiento de ambas variables.

Las teorías sobre la variable finanzas personales:

Según O'Neill (2020), en tanto para el autor las finanzas personales se refieren a los fondos, compras y gastos que realizamos y que conducen al establecimiento de un presupuesto que nos permite controlar y organizar el uso adecuado de los recursos disponibles; identificando los ingreso, así mismo los gastos que siempre tenemos y los gastos hormiga que ocasionan un desequilibrio económico y deudas financieras, así como determinar si las finanzas están saneadas, se debe tener en cuenta que los ingresos son menores que los gastos, generando ahorros que se pueden realizar inversión en el futuro.

Según los autores Villada et al. (2018), nos manifiestan que Las finanzas personales pueden definirse como un estudio de cómo las personas y los hogares utilizan los ingresos necesarios para satisfacer cada necesidad actual y el bienestar de cada miembro del hogar en un futuro próximo. En donde para ello requiere saber el concepto vital del valor del efectivo en el transcurso del tiempo, una elaboración de presupuestos, las metas personales (profesionales), así como contar con alternativas de una buena inversión para tener una estabilidad económica e ignorar el riesgo que se asocia a cada uno de las anteriores alternativas.

Dentro de ello encontramos los factores que intervienen en las finanzas personales:

Según el autor Wounded (2020), sugiere que para poder invertir, lo primero que debemos tener o contar es con una cultura de ahorro, considerando el no gastar todo el dinero, sino separar una parte para ahorrar y luego de ello ese dinero se convierta en una inversión a largo plazo, después de lo mencionado decimos que el aspecto de ahorros es muy importante para poder tener un buen presupuesto.

Según los autores Cruz et al. (2016), nos manifiestan que los pequeños gastos que realizamos de manera constante, que no son necesarios y perjudican a la economía, así mismo podemos decir que el gasto constantemente involucrara un desembolso de una cierta cantidad de dinero que puede ser por medio de efectivo u otro medio de pago que de alguna manera afectara a la estabilidad económica. En cuanto a las causas tenemos como consecuencia el no tener un control o registro de los gastos al momento de comprar, con un mal uso de nuestros recursos conllevando a una gran pérdida hasta llegar al endeudamiento, lo cual para mejorar ello es necesario contar con un presupuesto y contar con una planeación respectiva.

En cuanto a las dimensiones tenemos como primera dimensión la fijación de los objetivos personales:

Para los autores Riveros y Becker (2020), nos señalan que para comprender la definición exacta de las finanzas personales, es necesario saber que se refiere al uso del efectivo de la persona o familia que se obtiene por medio del esfuerzo propio ya sean físicos o intelectuales, o también por la inversión de un capital, que con ello se utiliza para solucionar sus necesidades y desarrollarse dentro de la sociedad actual, en donde para ello todo lo relacionado hace referencia a que las finanzas son tan importantes a nivel personal como la principal herramienta para alcanzar las metas.

Según los autores Bannier & Schwarz (2018), nos recomiendan que la fijación de objetivos debe equilibrarse y hacer que cada objetivo vaya de la mano

con los aspectos sociales y financieros, en el cual para ello es necesario una visión extensa en donde este a consideración varios puntos acordes a su entorno y que cada punto pueda verse como una meta que se pueda realizar, por ello también se debe considerar en diseñar un plan de acción por el cual se debe tener en cuenta los pasos y acciones a seguir para lograrlo.

A medida de ello, la segunda dimensión equivale a estrategias de objetivos claros:

Según los autores Gil y Pessoni (2020), nos mencionan que para obtener estrategias de los objetivos claros es contar con un buen financiamiento, a ello se refiere también que contar con una meta con las acciones ya puestas en mente es más fácil obtener un objetivo y beneficioso.

Según los autores Carangui et al. (2017), nos definen que el presupuesto es una pieza fundamental y vital que ayuda a la empresa o familias a definir el destino de los recursos que son necesarios y los de menos importancia con el propósito que mediante sus ingresos y los gastos ahorrar de manera saludable y también invirtiendo en algo productivo. Referente a ello nos quiere decir que ese aspecto es muy importante para que nuestros ingresos sean más productivos y de esa manera poder ahorrar e invertir de manera adecuada.

Según los autores Burgoa & Gonzalo (2010), nos mencionan que la palabra estrategia está de moda, ya que, si no tienes una estrategia para poder crecer y liderar el mercado solo tendrás en tu vida deudas, al tener una meta financiera con ello podrás obtener una mayor motivación y así conseguir mejores resultados en el aspecto financiero de tu vida. Por ello es que la importante de tener los objetivos claros ayuda a contar con una estrategia de ahorro sin endeudamiento y conseguir un menor resultado comuna estabilidad económica.

De igual manera, la tercera dimensión es medios financieros:

Según los autores Lechuga et al. (2021), nos afirman que los medios financieros son considerados una pieza importante para con ello poder detectar los problemas que existente dentro de una organización, así como también ayudar a

que las situaciones financieras sean mejores y puedan tener una buena estabilidad y rentabilidad dentro del mercado.

Según los autores Correa et al. (2018), nos indican que los medios financieros son aquellas herramientas que se encargan de monitorear los resultados con las suficientes estrategias para mejorar un desempeño mejor, así mismo nos indica que es el conjunto de dinero y activos con determinado grado de liquidez con la capacidad de transformar el dinero en efectivo.

Figura 1. Pilares de las finanzas personales



Fuente: Riveros y Becker (2020)

Sobre las teorías de la variable morosidad:

Según los autores Delgado et al. (2020), nos mencionan que el cliente moroso está estrechamente relacionado con el incumplimiento de pago, que se produce si no realiza el pago en el momento especificado, como se estipula en un contrato escrito, el llamado contrato de préstamo. Donde el cliente y la empresa llegan a un acuerdo. También describe los términos, fechas de pago e incluso fechas de cobro que ambas partes deben cumplir.

Según los autores Wolters y Kluwer (2021), nos indican que la falta de pago puede afectar seriamente su situación financiera y crear problemas de flujo de caja. Los intereses de demora penalizan por tanto a aquellos deudores que incumplan sus obligaciones dentro del plazo estipulado contractualmente. Podríamos definir el interés de demora de una deuda como la compensación impuesta a una persona (deudor) por el daño causado en caso de incumplimiento de una obligación

dineraria. El propósito de fijar intereses de demora es determinar la naturaleza de la obligación y el equilibrio justo de los intereses en juego y, en última instancia, la protección legal completa dentro del sistema general de responsabilidad. Es decir, se trata de evitar que el deudor se vea favorecido manteniendo en su propiedad el monto adeudado para obtener el correspondiente fruto o intereses en detrimento del obligante que cumplir por la tardía. su crédito dañado.

Según Brachfield (2015), nos manifiesta que la morosidad es un fenómeno multifactorial por las causas que lo intervienen, por ello no solo se debe optar por la vía legal, sino al contrario buscar medidas complementarias para ayudar a despertar una cultura de buenos pagos. Las medidas dentro de este marco incluyen la promoción de publicaciones profesionales, campañas de promoción u otros medios funcionales para crear conciencia sobre los problemas de morosidad; se requieren medidas para ayudar a desarrollarlos a través de una cultura de pagos entre estas empresas.

Según Wolters y Kluwer (2020), nos mencionan que los ficheros de vencimiento o morosos permiten a las organizaciones en el rubro de ahorro y prestamos de crédito reconocer la existencia de deudas pendientes y advertir a los deudores que representan un riesgo. Estar en una de estas listas puede ser un gran problema para los ciudadanos que buscan solicitar un préstamo, una hipoteca, una tarjeta de crédito o suscribirse a un servicio como gas o electricidad. La deuda debe estar asegurada en virtud del contrato y debe estar completamente documentada para poder reclamar la liquidación.

Según el autor Grasso (2020), nos indica que la obligación es un sistema legal complejo y flexible que puede asumir muchas relaciones y diversidad. Sin embargo, es posible identificar la estructura básica y primitiva. El deudor está obligado a generar una determinada ganancia en términos de valor económico y el acreedor disfruta de la utilidad de la deuda. Si el deudor no puede realizar el servicio y se cumplen determinadas condiciones, el deudor se declara en quiebra y está obligado a reparar el daño causado por el incumplimiento.

La primera dimensión es causas principales dentro de la morosidad:

Donde los autores Guillen et al. (2017), nos mencionan que cuando las personas están atravesando por su situación financiera complicada, sufren la incapacidad de pago por un periodo de tiempo. Esto está estrechamente relacionado con la morosidad y las causas de ser un cliente moroso son: las responsabilidades familiares, antigüedad como cliente, vivir en una propiedad alquilada y ser empleado de gobierno.

Además, el autor Sánchez (2020), nos señala que una de las causas de morosidad, fue un aumento en los pagos atrasados este año debido a la pandemia y a medida que disminuyen las ganancias, las empresas deben tomar medidas para sobrevivir. Y una de las causas de morosidad es el retraso en los pagos que se ha incrementado este año por la pandemia y unido a la caída de ingresos, las empresas tienen que tomar medidas para subsistir, entre ellas: pedir más préstamos, ampliar capital, liquidar activos o reducir gastos, donde la manera en la que consiguen reducir sus gastos es despidiendo a sus trabajadores, esto lleva a que los trabajadores no tengan ingresos surgiendo el impago de deudas.

Asimismo, los autores Wolters y Kluwer (2020), nos mencionan que miles de familias están luchando nuevamente debido al aumento del desempleo y la creciente incertidumbre sobre el desarrollo económico en los próximos meses. En los últimos meses, muchas familias no cumplieron con sus compromisos crediticios debido a "errores": hipotecas, facturas de automóviles, acumulaciones de tarjetas de crédito, pequeños préstamos para viajes de verano y más. La incertidumbre de trabajar en el corto o mediano plazo comienza a afectarnos a muchos de nosotros, y tememos que no podamos administrar nuestro crédito y deuda. Si la economía nacional está en declive y los gastos imprevistos son un lugar común en la vida diaria de los hogares, los riesgos de estrés de liquidez son diez veces mayores.

La segunda dimensión es tipo de morosos:

El autor Brachfield (2019), nos menciona que hace mucho tiempo ha existido un gran delirio que daña a la mayoría de la organización si no daña a todas las empresas, este problema es la morosidad. Este es un problema grave, ya que tiene el poder de llevar a la quiebra de la empresa. Tales defectos provocan una caída significativa de los ingresos comerciales y un aumento de los costes.

Según Camacho (2015), nos indica que existen diversos tipos de morosos, que a continuación mencionaremos:

a) Morosos intencionales: aquellos que pueden pagar, pero no quieren pagar. Tenían suficiente dinero para pagar la deuda, pero deliberadamente no querían pagar, por lo que actuaron mal. De esta forma se benefician de organizaciones y proveedores que actúan con la mejor intención. Dentro de esta clase se pueden distinguir dos tipos. Pagadores de deudas. Debido a este incumplimiento deliberado, quieren prestar de forma gratuita a expensas del proveedor. El moroso no paga voluntariamente. (Camacho, 2015)

b) Morosos Fortuitos: Desean pagar, pero no pueden. Entonces te encuentras con un deudor que ha actuado con una buena intención, en otras palabras, quiere cancelar su deuda, pero no puede solucionarlo porque no puede. Para negociar con este tipo de deudor, lo ideal es darles más tiempo y recursos para reembolsar el monto adeudado a medida que se enfrentan a los pagos. (Camacho, 2015)

c) Morosos despistados: No saben que están alquilando. Son deudores caóticos que no saben pagar, incompetentes e ignorantes. Olvidan hacer pagos pendientes confiando en la memoria u otras herramientas ineficientes. Los proveedores de servicios se ven perjudicados por los pagos atrasados, pero deben ser amigables con sus clientes. Estos deudores pagarán en cuanto recuerden sus deudas porque son ellos los que tienen capacidad de pago, pero la gestión es mala. (Camacho, 2015)

d) Morosos negligentes: Son personas que conocen su deuda y no desean averiguar el monto. No están interesados en administrar bien su negocio y son indiferentes a las deudas. Actúan maliciosamente porque tienen la capacidad de cumplir con los pagos, pero de forma predeterminada. El problema de la falta de pago no proviene de la falta de efectivo, sino de la dirección equivocada. En estos casos, el deudor tiene suficiente dinero para pagarlo, por lo que el acreedor debe ser firme y decidido a exigir el reembolso. (Camacho, 2015)

e) Morosos mal informados: Persona que no interpreta o recibe información correctamente. Este tipo de deudor paga el monto correspondiente casi de inmediato en cuanto se notifica el impago, por lo que no hay problemas importantes. Luego, informe al cliente con el mayor detalle posible sobre el problema, explique los términos y el formato de pago, y asuma el error correspondiente con el proveedor debido a que falta o es incorrecta la información del cliente. En estos casos, el acreedor corre con el costo de la morosidad. (Camacho, 2015)

f) Morosos con problemas de liquidez: son deudores que muchas veces no pagan lo suficiente para cumplir con sus pagos. Son deudores bien intencionados y tratarán de pagar la factura tan pronto como tengan suficiente dinero. El gran problema aquí es el riesgo de quiebra. Para cobrarlo, siempre debes monitorear y solicitar el pago. (Camacho, 2015)

j) Morosos recalcitrantes: Persona que presenta una excusa implacable y duradera para no cumplir con sus responsabilidades de cancelar sus deudas. Los proponentes saben que muchos proveedores y acreedores se dan por vencidos después de meses de incumplimiento y solo responden si realmente necesitan un producto o servicio, o si son demandados. Por lo tanto, los acreedores deben actuar con rapidez sin temor a perder clientes, volverse duros o amenazar con entablar un procedimiento. (Camacho, 2015)

Figura 2. Tipos de morosos



Fuente: Camacho (2015)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, debido a que se desarrolló mediante la recolección de información, donde se obtuvo datos que nos ayudó en la hipótesis y los resultados.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos manifiestan que un enfoque cuantitativo especifica que los procesos secuenciales y revisados controlan la adquisición de datos para verificar las hipótesis aumentadas por el cálculo numérico y el análisis de las estadísticas.

3.1.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, este tipo de investigación se utilizó para realizar nuestra tesis, que nos permitió obtener datos de primera mano para los problemas que atraviesa la empresa.

Según la CONCYTEC (2018), nos menciona que está en dirección a determinar a través del conocimiento científico, tiene como objetivo identificar los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) que puedan satisfacer las necesidades específicas percibidas.

3.1.3. Nivel de investigación

Para realizar dicha tesis se utilizó el nivel descriptivo e inferencial, donde nos ayudó a obtener el grado de correlación entre las dos variables.

Según Ramos (2020), nos menciona que el nivel descriptivo como parte de este estudio, es conocer la naturaleza del fenómeno y es necesario dilucidar su existencia en grupos específicos de personas. Se aplicó un análisis central de datos de tendencia y varianza al proceso cuantitativo. Los estudios descriptivos de enfoque cualitativos tienen como objetivo realizar estudios de narrativas fenomenológicas o tectónicas que expliquen la representación subjetiva de un fenómeno particular en un grupo de personas; y el tipo correlacional es necesario

presentar una hipótesis que se relacione entre dos o más variables. Para beneficio de toda la población a nivel cuantitativo, ocurrirá la aplicación de procedimientos estadísticos de inferencia para estimar los resultados de la investigación.

3.1.4. Diseño de investigación

Para realizar la tesis, se enfocó en el diseño no experimental, ya que, no hubo manipulación de ambas variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos mencionan que la investigación se lleva a cabo sin manipular variables intencionadamente. es decir, un estudio en el que la variable independiente no ha sido modificada deliberadamente para ver su efecto sobre otra variable.

El alcance de investigación para realizar esta tesis fue de corte transversal.

Según los autores Rodríguez y Mendivelso (2018), nos mencionan que el alcance de corte transversal a menudo se clasifican como estudios observacionales de base única, que tienen dos propósitos: descriptivos y analíticos. Esto se conoce como encuesta de prevalencia o encuesta transversal. Su finalidad primordial es establecer la frecuencia de la condición de una población de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Según Carballo et al. (2016), nos indican que la variable es el símbolo que simboliza cualquier componente de una porción establecida, esta porción es el llamado dominio de la variable. La variable es una simbolización del presente inventado por el investigador y es proporcionada por el investigador según sus obligaciones. Necesidades que engloban no solo el presente examinado, además el propósito perseguido con el estudio, que se refleja en los objetivos.

Para esta investigación se empleó las variables cualitativas, con un enfoque cuantitativo. Según Pandey (2020), manifiesta que las variables cualitativas son las que no pueden ser medidas de manera numérica. La mayoría de veces que se desea introducir datos, es en donde se le asigna valores numéricos.

3.2.1. Finanzas personales

Definición conceptual, la variable independiente cuantitativa de finanzas personales según Vallejo y Martínez (2016), es el buen manejo de las finanzas personales orientado a reducir el analfabetismo económico y financiero, tanto dentro de la institución como dentro de la familia, es un círculo vicioso en el que ni los individuos ni las instituciones apoyan la educación económica y las personas financieras. Busque las finanzas personales, temas de poco interés, si le interesan sus intereses, o prejuicios sobre el tratamiento matemático, o en otros casos desconocimiento.

Definición operacional, la variable solución de finanzas personales es la Variable 1 se determinó tomando en cuenta sus dimensiones como fijación de objetivos personales, estrategias para el pago de las deudas personales y los medios financieros que fueron realizados a través de 8 indicadores, los cuales fueron adaptados al instrumento que fue el cuestionario que tuvo una escala de Likert, para realizar la recopilación de datos y obtener información a través del sistema estadístico SPSS y tener la fiabilidad de que fue una investigación factible. (Ver anexo 1)

3.2.2. Morosidad

Definición conceptual, la variable dependiente cuantitativa de morosidad según Golman y Bekerman (2021), la morosidad, per se, no conlleva una pérdida decisiva para la entidad financiera, pero permite a la entidad financiera determinar la clasificación crediticia y realizar provisiones contables para justificar el incumplimiento del impago total o parcial del préstamo solicitado. (p. 2)

Definición operacional, la variable problema de morosidad es la variable 2 se determinó tomando en cuenta sus dimensiones como causas principales y tipos de morosos que fueron realizados a través de 10 indicadores, los cuales fueron adaptados al instrumento que fue el cuestionario que tuvo una escala de Likert para realizar la recopilación de datos y obtener información a través del sistema estadístico SPSS y tener la fiabilidad de que fue una investigación factible. (Ver anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población que fue elegida para realizar el presente estudio, estuvo constituida por un conjunto de 40 personas que vienen a ser los clientes de la empresa que sirvieron de muestra para la recolección de información, ello se determinó según un periodo anual.

Para conocer sobre población, según Ventura (2017), indica que es una agrupación de factores que implica los rasgos específicos estudiados. Por esta razón, hay un carácter inductivo (correspondiente al general) entre la población y la muestra, y se espera que la razón observada (muestra en este caso) represente la realidad (aquí, comprensión de la población). Con el nivel de población accesible, quiere decir que, la cantidad de componentes es pequeño y está determinado por criterios de inclusión y exclusión.

Además, la población fue finita, según Arias et al. (2016), nos mencionan que el universo finito es la población que lo constituye donde se puede representar de manera delimitada y cuantificar sus componentes.

3.3.2. Criterios de selección

3.3.2.1. Inclusión

La población que estuvo incluida fue aquellos clientes que solicitan el servicio de la empresa sea por medio de un contrato o sin contrato, pero que estén agregados en una base de datos de la organización Mecomgas Ingenieros S.A.C.

3.3.2.2. Exclusión

La población que estuvo excluida fue aquellos clientes que solicitan el servicio de manera eventual, es decir, solo en ocasiones solicitan este servicio, entonces no fueron incluidas en la población para realizar la encuesta.

3.3.3. Muestra

Según Otzen y Manterola (2017), nos explican que la representación de la muestra nos brinda acceso a descontextualizar y universalizar a la población los rendimientos allí observados. Por lo tanto, la muestra no es solo representativa o

elegidas al azar, en otras palabras, si todos los individuos de la población objetivo están incluidos en el estudio porque tienen la semejanza de posibilidad de ser elegidos en esta muestra. La muestra fue no probabilística, pero seleccionar los sujetos de investigación va depender de las condiciones, perspectiva, etc., que están evaluando los investigadores en un tiempo determinado. De manera, que consiguen ser válidos, poco fiables e improductivos, esto se debe a que estos tipos de muestras no coinciden con la base de probabilidad.

Por ello, el tamaño de la muestra fue de 40 clientes que están vigentes en una base de datos, estos clientes estuvieron incluidos en la muestra para realizar la encuesta y obtener información.

3.3.4. Muestreo

En la investigación se empleó el procedimiento del muestreo no probabilístico.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), argumentan que el muestreo es no probabilístico, debido a que no todos los elementos dependen de la selección sino de las características del estudio/ investigación.

Se adaptó al muestreo censal, donde según el autor O'Hare (2019), manifiesta que la muestra censal se desarrolla en poblaciones de menor cantidad, a la vez que elimina el error muestral y proporciona la información de toda la población. En el que genera estadísticas precisas de una población.

Donde se usó el total de cantidad de la muestra, por ser una población reducida, se empleó la cantidad total de los 40 clientes para el desarrollo de las encuestas y se obtuvo un mejor resultado.

3.3.6. Unidad de análisis

Según el autor Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos mencionan que los elementos de la muestra siempre se seleccionan de forma máxima y aleatoria, por lo que cada elemento tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

La unidad de análisis estuvo constituida por cada uno de los clientes de la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., que nos permitió realizar la discusión como la recopilación de información.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Según López y Fachelli (2015), nos indican que la encuesta se ve principalmente como una técnica para recopilar datos interrogando a los sujetos con el fin de obtener medidas sistemáticas de los conceptos derivados del problema, temas de investigación ya desarrollados.

La técnica que se empleó para desarrollar la presente investigación fue la encuesta, nos permitió recopilar información realizando preguntas de forma virtual (online) a los clientes de la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C. para conocer su situación económica actual.

3.4.2. Instrumento

Según el autor Caballero (2017), nos menciona que la selección del instrumento es la base del éxito de la fase de recopilación de información, ya que conduce para adquirir los factores fundamentales para realizar el desarrollo del estudio. Para nuestra investigación utilizaremos los instrumentos mencionados donde se estructurará un cuestionario de manera estandarizada realizando el transcurso de recopilación de información por medio de preguntas cerradas para aplicarlo en una entrevista online.

Además, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos mencionan que los cuestionarios son una agrupación de interrogantes que designen a una o dos variables que se deseen medir para obtener información, se usan en todo tipo de encuestas (por ejemplo, evaluar el desempeño del gobierno, examinar las necesidades de vivienda de los posibles compradores de vivienda, evaluar la percepción pública de problemas específicos, como la ansiedad, etc.) Sin embargo, también se implementan en otras áreas.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario de tipo Likert, que tuvo escalas de medición y constó de un total de 36 ítems para ambas variables, se realizó un cuestionario con preguntas sencillas para responder, los cuales guardan relación con los indicadores de cada variable. (Ver anexo 2)

Tabla 1*Técnica e instrumento de recolección de datos*

Variables	Técnicas	Instrumento
Finanzas personales	Encuesta	Cuestionario
Morosidad	Encuesta	Cuestionario

3.4.3. Validez

Según Villasís et al. (2018), nos afirman que el concepto de validez del estudio se entiende por la verdad o algo cercano a la verdad. En general, se cree que los resultados de una encuesta son válidos si la encuesta es correcta. La presencia de sesgo (error sistemático) debe analizarse para al menos del plan de estudio, los criterios de selección y el método de medición para determinar si un estudio en particular es válido. Por lo tanto, si no está sesgado de errores, la investigación se considera no válida.

El instrumento fue validado por el juicio de expertos, mediante docentes especialistas en el tema de investigación de la Universidad César Vallejo que confirmaron que los ítems tienen consistencia con las variables: finanzas personales y morosidad, de esta manera se llegó a validar el instrumento de medición. (Ver anexo 3)

Tabla 2*Información de expertos designados para validación*

Datos de los expertos validadores	
Experto 1	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel
Experto 2	Mg. Masías Fernández, Mery Gemeli
Experto 3	Mg. Farro Ruiz, Lizet Malena

Tabla 3*Validación por juicio de expertos: Finanzas personales*

Criterios	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	Total
Claridad	85%	85%	88%	258%
Objetividad	88%	88%	92%	268%
Pertinencia	85%	85%	85%	255%
Actualidad	90%	90%	90%	270%
Organización	90%	90%	90%	270%
Suficiencia	85%	85%	86%	256%
Intencionalidad	78%	85%	90%	253%
Consistencia	84%	86%	84%	254%
Coherencia	85%	85%	85%	255%
Metodología	90%	90%	90%	270%
Total	86%	87%	88%	2351%
			Total	
			C.V.	87%

Interpretación:

En la tabla 3, se obtuvo la validez por juicio de expertos con un promedio obtenido de 87%, la cual pertenece a la primera variable de la investigación de finanzas personales, debido a que, al cuestionario se considera como excelente y aplicable para su aplicación en la investigación.

Tabla 4*Validación por juicios de expertos: Morosidad*

Criterios	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	Total
Claridad	85%	85%	85%	255%
Objetividad	87%	87%	91%	265%
Pertinencia	85%	85%	88%	258%
Actualidad	90%	90%	90%	270%
Organización	90%	90%	90%	270%
Suficiencia	85%	85%	85%	255%
Intencionalidad	85%	85%	85%	255%
Consistencia	87%	85%	92%	264%

Coherencia	86%	85%	92%	263%
Metodología	90%	90%	92%	272%
Total	87%	87%	89%	2627%
			Total	
			C.V.	88%

Interpretación:

Del mismo modo, se obtuvo en la tabla 4, la validez por juicio de expertos con un promedio total de 88%, en el cual podemos deducir que el cuestionario de la segunda variable de morosidad, menciona que el instrumento que fue utilizado es confiable y factible para la realización en este estudio.

3.4.4. Confiabilidad

Según Manterola et al. (2018), nos manifiesta que un instrumento es confiable, preciso o reproducible si las mediciones realizadas con él en diferentes momentos, entornos y poblaciones dan los mismos resultados cuando se usa en las mismas condiciones; sin embargo, se debe deducir que en la práctica clínica cotidiana la confiabilidad se combina con otro concepto, la validez, que da como resultado diferentes ámbitos, desde mediciones válidas y confiables hasta aquellas sin validez y confiabilidad, como con observaciones u observadores que simplemente están de acuerdo con lo debido al efecto aleatorio. Cuanto mayor sea la precisión de una medición, mayor será la significación estadística en la muestra examinada. (Ver anexo 5)

Se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach, mediante la realización de una encuesta a 40 clientes que representaron la muestra. Una vez obtenidos los datos se realizó una matriz de datos en Excel, que después fueron exportados y procesados en el programa estadístico SPSS V.28.

Tabla 5

Confiabilidad de la variable finanzas personales y morosidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.951	36

Mediante la tabla 5, al aplicar el Alfa de Cronbach para ambas variables de la tesis, el valor que se obtuvo es de 0.951, la cual demuestra que la escala de confiabilidad se establece en un nivel perfecto, representando así aplicable para la realización de las encuestas.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable finanzas personales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.901	16

En la tabla 6, sobre la variable finanzas personales donde el cuestionario estuvo conformado por 16 ítems que al ser realizadas obtuvimos el rendimiento para el alfa de Cronbach de 0.901, según el resultado el instrumento es de nivel perfecto para su aplicación.

Tabla 7

Confiabilidad de la variable Morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.905	20

En la tabla 7, sobre la variable morosidad el cuestionario conformado por 20 ítems que al ser realizadas tuvimos un rendimiento para el alfa de Cronbach de 0.905, esto quiere decir, que el instrumento del estudio de investigación es de nivel perfecto para aplicarlo en la encuesta.

3.5. Procedimientos

En esta investigación, se empezó por efectuar una indagación del problema de la empresa. Con ello se logró establecer un título de investigación que fue formado por dos variables cuantitativas. De manera similar, se introdujo la realidad problemática que fue redactada por la búsqueda de información en tesis, diarios, artículos y revistas con contexto internacional, nacional y finalmente local en el que se mencionó la forma en la que se pudo identificar el problema. Posteriormente, se

transcribió la formulación del problema, se realizó la justificación, se contextualizaron los objetivos. Luego, se implementó un marco teórico, que se centra en los trabajos previos de la investigación, las teorías de la investigación conceptual y los enfoques. Se estableció la metodología como tipo, diseño, corte y nivel, se estableció la población y muestra. También se utilizó el instrumento que fue el cuestionario. De manera similar, la información recopilada se transfirió a una base de datos de Excel para viabilizar el trabajo con la versión estadística del SPSS V.28. Los resultados se manifestaron por medio de tablas y gráficos con la respectiva interpretación.

Se realizó fichas de evaluación que ayudó a validar el instrumento que se empleó para el cuestionario que nos permitió recolectar datos; estos cuestionarios de preguntas y algunos documentos fueron aprobados por profesionales de la materia que tenían conocimientos sobre lo que se estaba investigando, siendo aprobadas las preguntas formuladas en el cuestionario, la cual se aplicó a la población de estudio mediante una encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio de datos fue por medio de los siguientes diagnósticos las cuales son:

3.6.1. Análisis de datos descriptivo

Con respecto, según Kaur et al. (2018), mencionan que las estadísticas descriptivas se utilizan con el objetivo de resumir los datos con una organización que describe la relación de variables en la muestra o en la población. Al mismo tiempo, debe hacerlo antes de comparar las estadísticas de inferencia. Donde se evalúan y detectan los datos que permiten tomar decisiones de la manera más sencilla con tablas y gráficos.

3.6.2. Análisis de datos inferencial

Según Porras (2017), nos indica que este método tiene como objetivo definir la agrupación de los datos obtenidos, por medio de ello, poder tomar decisiones o realizar generalizaciones de las características previstas y observadas al considerar información parcial o no coherente. (p. 2)

3.7. Aspectos éticos

Según Álvarez (2018), nos menciona que los investigadores, las organizaciones e incluso la sociedad tienen el deber de defender estos principios siempre que se lleve a cabo la experimentación humana. Si bien estos principios son universales, la disposición de los recursos indispensables para asegurarlos no es común, y los procedimientos usados para garantizar que el estudio se efectúe de manera ética consiguen no ser óptimos. Asimismo, se trabajó según los principios de ética que se presenta a continuación:

Beneficencia: Donde se enfatiza la satisfacción general de los afectados por los estudios de recopilación de datos y los alienta a beneficiarse de una forma u otra. Y en este estudio, siguiendo este principio, di un paso en beneficio de todos.

No maleficencia: Este estudio se desarrolló sobre la base de principios no peligrosos y solo tiene fines de investigación. En otras palabras, no hubo razón para dañar la unidad analítica a favor del investigador, ya que ambas partes se beneficiaron.

Autonomía: Se consideró el principio de autonomía al momento de realizar las encuestas a las personas que fueron nuestra población de investigación para la recolección de información, se respetó cada información y no ocasionó ningún perjuicio para la persona que nos brindó su aporte para la realización de los resultados de investigación.

Justicia: Según el acuerdo del principio de justicia en el presente estudio, se obtuvo una muestra de los clientes que solicitan los servicios de la empresa Mecomgas Ingenieros, los clientes fueron nuestra base de estudios sin importar su género.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 8

Resultado descriptivo de la primera variable: finanzas personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,0	5,0	5,0
A veces	11	27,5	27,5	32,5
Casi siempre	24	60,0	60,0	92,5
Siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

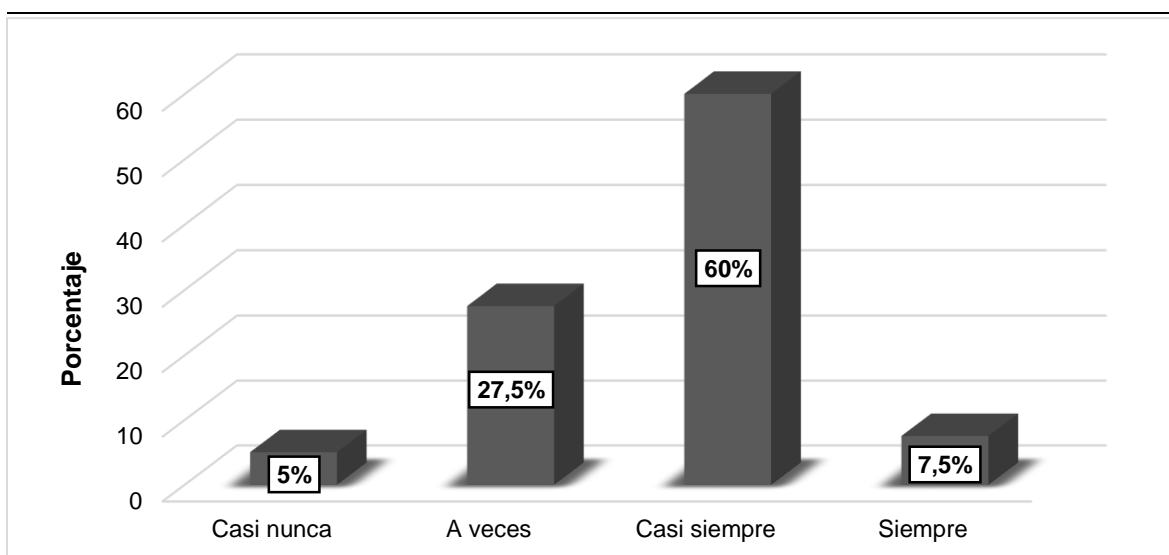


Figura 3. Finanzas personales

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 3, se presenta en relación a la primera variable de finanzas personales de los 40 clientes encuestados, respondieron casi siempre la cantidad de 24 encuestados que representa el 60%, así mismo la cantidad de 11 encuestados respondieron a veces que representan el 27,5%, mientras que la cantidad de 3 encuestados respondieron siempre que representa el 7,5% y por último la cantidad de 2 encuestados respondieron casi nunca que representa el 5%. Por lo tanto, los resultados que se obtuvieron indican que llevar un excelente control de las finanzas personales ayuda a tener un buen manejo de los ingresos y a controlar de manera eficiente los gastos.

Tabla 9

Resultado descriptivo de la segunda variable: morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	28	70,0	70,0	90,0
Siempre	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

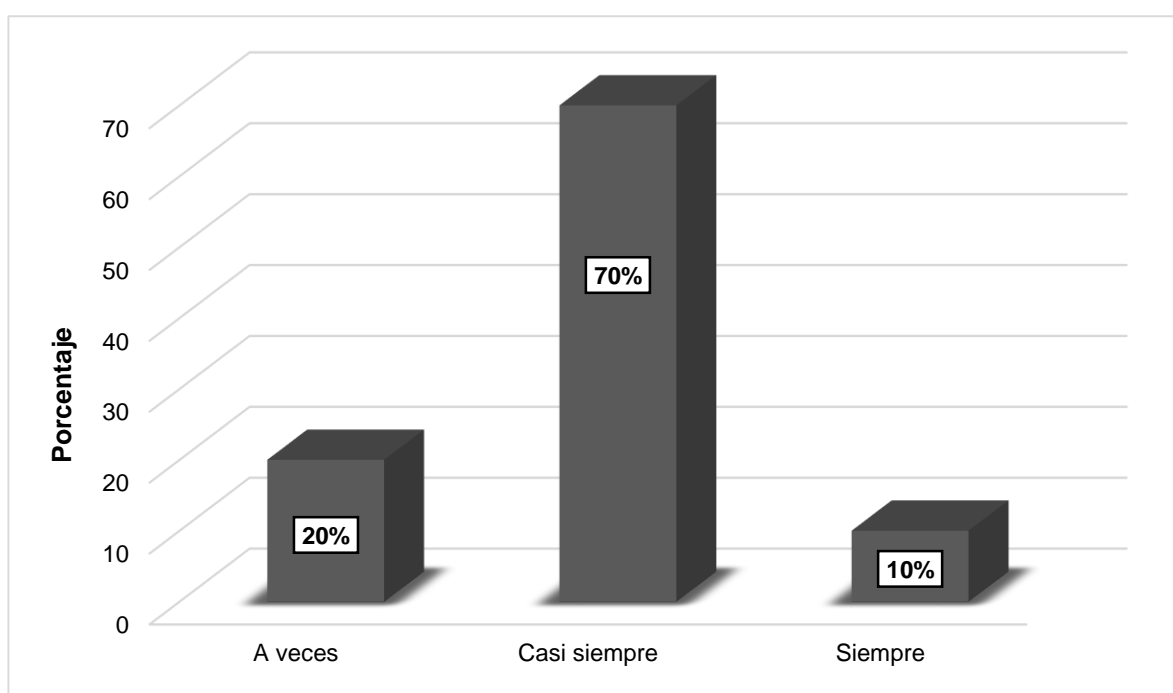


Figura 4. Morosidad

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 4, se presenta en relación a la segunda variable de morosidad de los 40 clientes encuestados, respondieron casi siempre la cantidad de 28 encuestados que representa el 70%, así mismo la cantidad de 8 encuestados respondieron a veces que representan el 20,0% y por último la cantidad de 4 encuestados respondieron siempre que representa el 10,0%. Por lo tanto, los resultados que se obtuvieron indican que tener una mejor atención del servicio facilita en que los clientes paguen sus deudas en el tiempo establecido.

Tabla 10

Resultado descriptivo de la primera dimensión de fijación de objetivos personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	7,5	7,5	7,5
A veces	6	15,0	15,0	22,5
Casi siempre	23	57,5	57,5	80,0
Siempre	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

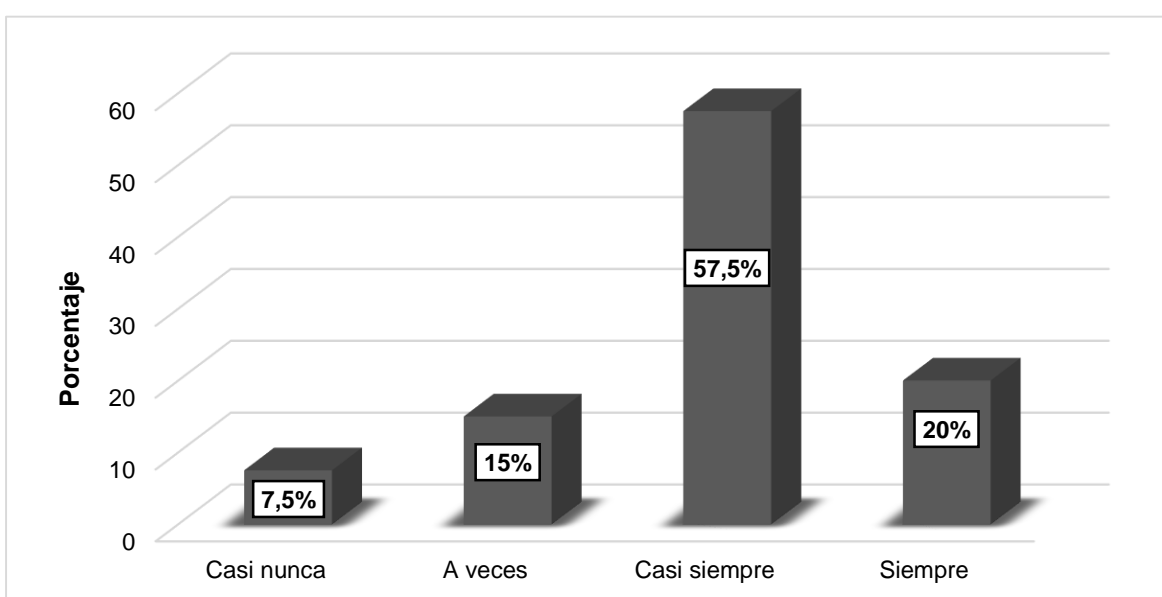


Figura 5. Fijación de objetivos personales

Interpretación:

Visto los datos de la tabla 10 como la figura 4, teniendo en cuenta la muestra de 40 clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., que representan al 100% de la muestra, se encontró que 3 personas que comprenden el 7,5% respondieron “casi nunca”. Asimismo, se encontró que 6 personas que comprenden el 15% respondieron “a veces”. En este sentido, se encontró que 23 personas que comprenden el 57,5% respondieron “casi siempre”. Del mismo modo, se encontró que 8 personas que comprenden el 20% respondieron “siempre”. Por lo tanto, podemos deducir que los clientes de la empresa si cuentan con posibilidades cancelar sus deudas si realizan y establecen una buena fijación de objetivos.

Tabla 11

Resultado descriptivo de la segunda dimensión de estrategias para el pago de las deudas personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
A veces	12	30,0	30,0	32,5
Casi siempre	22	55,0	55,0	87,5
Siempre	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

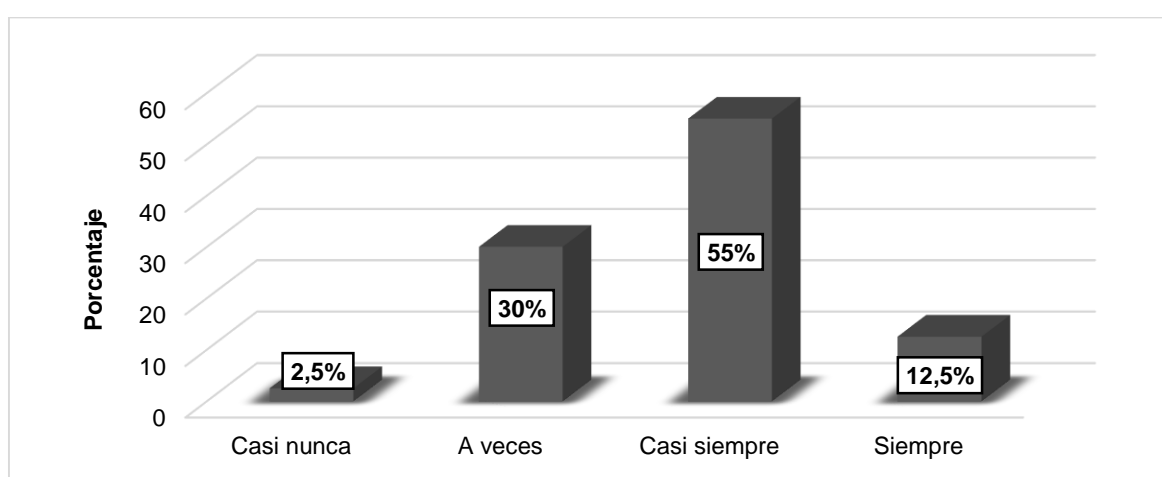


Figura 6. Estrategias para el pago de las deudas personales

Interpretación:

Visto los datos de la tabla 11 como la figura 5, teniendo en cuenta la muestra de 40 clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., que representan al 100% de la muestra, se halló que 1 persona que comprende el 2,5% respondió “casi nunca”. Asimismo, se halló que 12 personas que comprenden el 30% respondieron “a veces”. En este sentido, se halló que 22 personas que comprenden el 55% respondieron “casi siempre”. Del mismo modo, se halló que 5 personas que comprenden el 12,5% respondieron “siempre”. Por lo tanto, podemos deducir que los clientes de la empresa si cuentan con la capacidad de generar estrategias para amortizar y cancelar sus deudas en el tiempo acordado y así evitar tener problemas de morosidad.

Tabla 12

Resultado descriptivo de la tercera dimensión de medios financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
A veces	10	25,0	25,0	27,5
Casi siempre	21	52,5	52,5	80,0
Siempre	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

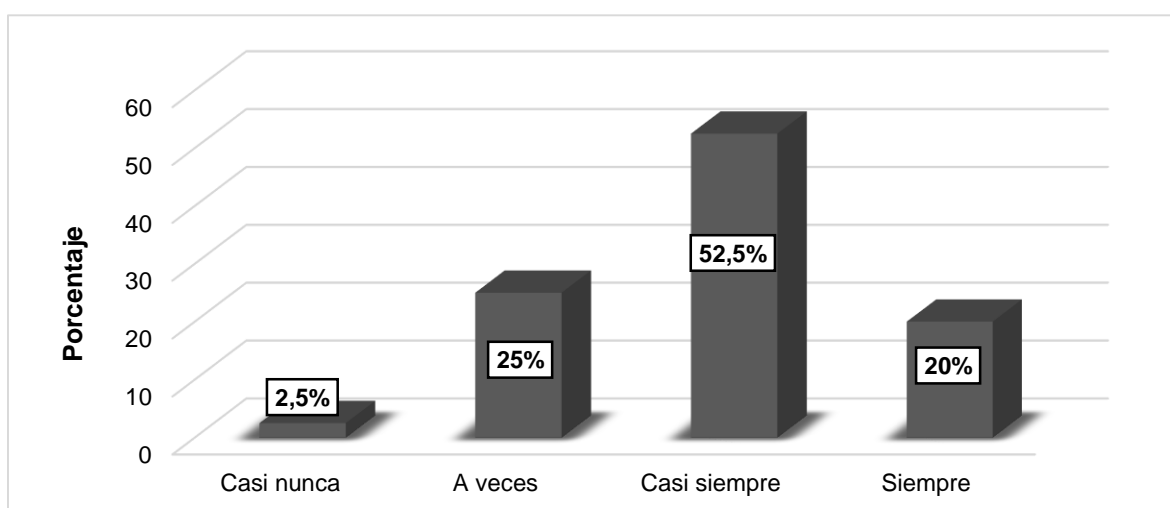


Figura 7. Medios financieros

Interpretación:

Visto los datos de la tabla 12 como la figura 6, teniendo en cuenta la muestra de 40 clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., que representan al 100% de la muestra, se halló que 1 persona que comprende el 2.5% respondió “casi nunca”. Asimismo, se encontró que 10 personas que comprenden el 25% respondieron “a veces”. En este sentido, se encontró que 21 personas que comprenden el 52,5% respondieron “casi siempre”. Del mismo modo, se encontró que 8 personas que comprenden el 20% respondieron “siempre”. Por lo tanto, podemos deducir que los clientes de la empresa si cuentan con fuentes económicas adicionales a los ingresos estables, con ellos se puede deducir que tienen la capacidad de cancelar sus deudas.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad fue utilizada con el propósito de constatar si un grupo de datos presenta una distribución normal o no. Así mismo, con esta prueba se podrá identificar el tipo de estadística que se empleará para constatar las hipótesis de estudio.

Hipótesis:

- H_0 : Distribución de la muestra es normal.
- H_1 : Distribución de la muestra no es normal.

Criterio de decisión:

- Valor de significancia ≥ 0.05 aceptamos H_0
- Valor de significancia < 0.05 rechazamos H_0

Tabla 13

Prueba de normalidad de las finanzas personales y la morosidad

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Finanzas personales	0,344	40	0,000	0,801	40	0,000
Morosidad	0,373	40	0,000	0,718	40	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Por lo tanto, visto los datos de la tabla 13, se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogororov-Smirnov^a y los resultados manifestaron que el nivel de significancia es de $0,000 < 0,05$; indicando que no existe una distribución normal de los datos de las variables (finanzas personales y morosidad) y luego de ello se procedió a aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Las hipótesis manifestadas al principio de la investigación se han puesto a prueba con el objetivo de señalar si entre las variables existe una correlación. En

ese aspecto, se estableció una tabla para identificar el coeficiente de correlación de Spearman obtenido mediante el cálculo en el software estadístico SPSS 28.0 de IBM y determinar el nivel de correlación entre las variables de investigación. (Ver anexo 6)

Prueba de hipótesis general de finanzas personales y morosidad:

- H_0 : No existe relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.
- H_1 : Existe relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.

Criterio de decisión:

- Valor de significancia ≥ 0.05 aceptamos H_0
- Valor de significancia < 0.05 rechazamos H_0

Tabla 14

Prueba de hipótesis general de las finanzas personales y morosidad

		Finanzas personales		Morosidad
Rho de Spearman	Finanzas personales	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	40	40
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	40	40

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

Según los resultados establecidos en la tabla 14, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,801 y conforme a la escala de valoración de la correlación de Spearman, significa que existe una correlación positiva muy fuerte. Asimismo, rechazamos la “ H_0 ” donde se indica que no existe relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021; debido a que existe un nivel de significancia que es menor a 0,05. Por consiguiente, aceptamos la hipótesis alterna “ H_1 ”, debido a que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$; donde indica que existe relación entre

finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.

Prueba de hipótesis específico entre fijación de objetivos y morosidad:

- H_0 : No existe relación entre fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.
- H_1 : Existe relación entre fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.

Criterio de decisión:

- Valor de significancia ≥ 0.05 aceptamos H_0
- Valor de significancia < 0.05 rechazamos H_0

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica de fijación de objetivos personales y la morosidad

		Fijación de objetivos personales	Morosidad
Rho de Spearman	Fijación de objetivos personales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 0,000 40
	Morosidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,662** 1,000 0,000 40

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 15, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,662 y de acuerdo a la escala de valoración de la correlación de Spearman, lo cual significa que existe una correlación positiva considerable. Entonces, rechazamos la “ H_0 ” donde se muestra que no existe relación entre fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021; en vista de que existe un nivel de significancia que es menor a 0,05. Por consiguiente,

aceptamos la hipótesis alterna “H₁”, debido a que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$; donde indica que existe relación entre fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.

Prueba de hipótesis específica de estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad:

- H₀: No existe relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.
- H₁: Existe relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.

Criterio de decisión:

- Valor de significancia ≥ 0.05 aceptamos H₀
- Valor de significancia < 0.05 rechazamos H₀

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica de estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad

		Estrategias para el pago de las deudas personales		Morosidad
Rho de Spearman	Estrategias para el pago de las deudas personales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,807**
		N	40	40
	Morosidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,807**	1,000
		N	40	40

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

Conforme a los resultados observados en la tabla 16, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,807 y conforme a la escala de valoración de la correlación de Spearman, significa que existe una correlación positiva muy fuerte.

Entonces, rechazamos la “H₀” donde se indica que no existe relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021; en vista de que existe un nivel de significancia que es menor a 0,05. Por consiguiente, aceptamos la hipótesis alterna “H₁”, debido a que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$; donde indica que si existe relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.

Prueba de hipótesis específica de los medios financieros y la morosidad:

- H₀: No existe relación entre medios financieros y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.
- H₁: Existe relación entre medios financieros y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.

Criterio de decisión:

- Valor de significancia ≥ 0.05 aceptamos H₀
- Valor de significancia < 0.05 rechazamos H₀

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica de los medios financieros y la morosidad

		Medios Financieros	Morosidad
Rho de Spearman	Medios Financieros	1,000	,742**
			0,000
		40	40
	Morosidad	,742**	1,000
		0,000	
		40	40

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

Conforme a los resultados obtenidos en la tabla 17, se consiguió un coeficiente de Rho de Spearman de 0,742 y conforme a la escala de valoración de la correlación de Spearman, lo cual significa que existe una correlación positiva

considerable. Entonces, rechazamos la “ H_0 ” donde se indica que no existe relación entre medios financieros y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021; en vista de que existe un nivel de significancia que es menor a 0,05. Por consiguiente, aceptamos la hipótesis alterna “ H_1 ”, debido a que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$; donde indica que si existe relación entre medios financieros y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021.

V. DISCUSIÓN

La investigación muestra los resultados que se obtuvieron, correspondiente a las variables finanzas personales y morosidad de los usuarios de Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021, permitió realizar una contraposición con los antecedentes de forma clara y sencilla, que se mencionan a continuación.

Según el objetivo general, determinar la relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C, San Juan de Lurigancho 2021. Los resultados que se obtuvieron en la tabla 14, demuestra un nivel de correlación positiva muy fuerte ($\rho = 0,801$) entre ambas variables de estudio y con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; donde indica que si existe relación entre las finanzas personales y la morosidad, reflejando que una apropiada administración de las finanzas personales contribuye de manera positiva en evitar tener morosidad con las deudas; información que al ser comparados con lo investigado por Salgado (2015), en su tesis sobre “Las Finanzas Personales como herramienta para lograr el desarrollo tanto a nivel personal como familiar”, quien evidencia que tuvo como resultado una correlación positiva considerable (Pearson = 0,750), donde afirmo que si existe relación entre las finanzas personales y desarrollo socioeconómico, donde la institución de socios está en buen camino en relación de las finanzas personales. Asimismo, con Otoya (2021), en su tesis titulada “La estrategia de cobranza y la morosidad de los clientes del Estudio Monteza Abogados S.C.R.L., Lima 2021”, donde cuyo resultado fue una correlación positiva media ($\rho = 0,468$) y un nivel de significancia bilateral (0,000), indicando que existe una relación significativa entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los clientes. De acuerdo a los resultados ya mencionados, se afirma coincidentemente que existe relación entre ambas variables de estudio, donde las finanzas personales si se relaciona de una manera considerable con la morosidad, de igual manera, se discrepa en el nivel de correlación de las variables. Además, según los autores Villada et al. (2018), manifiestan que las finanzas personales pueden ser definidas como un estudio en donde interviene la forma que las personas y hogares emplean los ingresos requeridos para solventar cada necesidad, en donde se requiere saber realizar

una elaboración de presupuestos, las metas personales (profesionales), así como contar con alternativas de una buena inversión y la conexión entre la utilidad y el peligro que se asocia a cada uno de las anteriores alternativas.

Asimismo, el primer objetivo específico fue describir la relación entre fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021. Donde se obtuvo como resultado por medio de la tabla 15, un nivel de correlación positiva considerable ($\rho = 0,662$) y con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; donde indica que si existe relación entre la fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes; esta información que al ser comparados con lo investigado por Huaranca (2017), nos menciona en su estudio de investigación titulada “Las finanzas personales y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica periodo 2017”, quien evidencia que obtuvo como resultado una correlación positiva considerable ($\rho = 0,704$) y nivel de significancia de (0,000); el cual indica que si existe relación directa entre la fijación de objetivos personales y la productividad laboral de los trabajadores, entonces se puede deducir que las personas que tienen objetivos personales firmes tienen una mayor productividad en el ambiente laboral. De acuerdo a los resultados ya mencionados, se afirma coincidentemente que la primera dimensión si se relaciona de una forma conveniente con las finanzas personales, también, se coincide en el nivel de correlación de las variables. Asimismo, los autores Bannier & Schwarz (2018), recomiendan que la fijación de objetivos debe equilibrarse y hacer que cada objetivo vaya de la mano con los aspectos sociales y financieros, en el cual para ello es necesario una visión extensa en donde este a consideración varios puntos acordes a su entorno y que cada punto pueda verse como una meta que se pueda realizar, por ello también se debe considerar en diseñar un plan de acción por el cual se debe tener en cuenta los pasos y acciones a seguir para lograrlo.

Por ello, el segundo objetivo específico fue describir la relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021. Donde se puede apreciar en la tabla 16, que se obtuvo un nivel de correlación positiva muy

fuerte ($\rho = 0,807$) y con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, indicando que si existe una relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes. Así mismo, los datos son comparados con lo averiguado por Ayuque (2019), nos menciona en su investigación titulada “Las finanzas personales y su relación con la educación financiera en los colaboradores de EsSalud - Red Asistencial Huancavelica año 2017”, lo cual evidencia que tuvo como resultado un nivel de correlación negativa débil (Pearson = $-0,208$) y un nivel de significancia de (0.112); lo cual indica que si existe una relación negativa y no significativa entre las estrategias para el pago de deudas personales y la educación financiera de los colaboradores. Con los resultados mencionados, se rechaza de manera discrepante que la segunda dimensión no se relaciona de manera considerable con las finanzas personales, de igual forma, se discrepa en el nivel de correlación. Además, Carangui et al. (2017), nos definen que el presupuesto es una herramienta básica y vital que facilita a la organización o familias a definir el destino de los recursos que son necesarios y los de menos importancia con el propósito que mediante sus ingresos y los gastos ahorrar de manera saludable y también invirtiendo en algo productivo. Referente a ello nos quiere decir que ese aspecto es muy importante para que nuestros ingresos sean más productivos y de esa manera poder ahorrar e invertir de manera adecuada.

Asimismo, el tercer objetivo específico fue describir la relación entre medios financieros y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., San Juan de Lurigancho 2021. Donde los resultados que se obtuvieron en la tabla 17, se muestra un nivel de correlación positiva considerable ($\rho = 0,742$) y con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, donde indica que, si existe relación entre los medios financieros y la morosidad de los clientes, reflejando que un adecuado manejo de los medios financieros evita las deudas. Donde los datos que al ser comparados con lo averiguado por el autor Ulloa (2020), nos menciona en su tesis “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito fasayñan correspondiente al sector Cuenca – Ecuador”, donde evidencia que tuvo como resultado una correlación positiva moderada (Pearson = $0,70$) y con un nivel de significancia de (0,000); el cual indica que si existe relación entre las los medios financieros y el nivel de morosidad donde la institución de

socios está en buen camino en relación a encontrar reducción en la morosidad. Asimismo, con el autor Godínez (2015), en su tesis que tiene como título “Factores que contribuyen a elevar la cartera de morosidad del programa Prosem e implementación de un modelo de gestión para la recuperación y reducción de la cartera de morosidad ubicada en el sector de Guatemala”, donde cuyo resultado evidencia una correlación positiva media ($\rho = 0,80$) y un nivel de significancia bilateral (0,000), indicando que existe una relación significativa entre la morosidad y los factores que influyen en ello, con ello, la empresa mediante un modelo de gestión podrá encontrar como bajar el nivel de morosidad dentro de la organización. Con los resultados mencionados, se acepta de manera coincidente que la tercera dimensión si se relaciona de manera adecuada con las finanzas personales, de igual manera, se discrepa en el nivel de correlación. Según los autores Lechuga et al. (2021), nos afirman que los medios financieros son considerados una pieza importante para con ello poder detectar los problemas que existen dentro de una organización, así como también ayudar a que las situaciones financieras sean mejores y puedan tener una buena estabilidad y rentabilidad dentro del mercado.

VI. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos, al igual que los resultados que se obtuvo en el desarrollo de este estudio, se corresponde a realizar las siguientes conclusiones:

Primera. Se logró determinar la relación entre finanzas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., con un rango de correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de Rho Spearman de 0,801 y un nivel de significancia de 0,000. Entonces llegamos a concluir que, si se aplica un buen control de las finanzas personales, expresado a través de la fijación de objetivos personales, estrategias para el pago de las deudas personales y los medios financieros, se obtendrá un descenso, que permita la disminución de la cartera de morosidad en la empresa.

Segunda. Se logró describir la relación entre fijación de objetivos personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., con un rango de correlación positiva considerable obteniendo un coeficiente de Rho Spearman de 0,662 y un nivel de significancia de 0,000. Por ello, se concluye que, si se elabora una planificación para la fijación de objetivos personales, formando parte de las dimensiones de las finanzas personales, se alcanza a tener una mejor utilización de los ingresos.

Tercera. Se logró describir la relación entre estrategias para el pago de las deudas personales y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., con un rango de correlación positiva muy fuerte, obteniendo un coeficiente de Rho Spearman de 0,807 y un nivel de significancia de 0,000. Por ende, se deduce que, si se desarrolla un plan adecuado para la implementación de las estrategias para cancelar las deudas, siendo parte de una de las dimensiones de las finanzas personales, se consigue mejorar los riesgos de incumplimiento de pagos.

Cuarta. Se logró describir la relación entre medios financieros y la morosidad de los clientes en la empresa Mecomgas Ingenieros S.A.C., con un rango de correlación positiva considerable, obteniendo un coeficiente de Rho Spearman de

0,742 y un nivel de significancia de 0,000. De ese modo, se concluye que, si se cuenta con otros ingresos adicionales a su ingreso monetario laboral para contar con medios financieros, siendo parte de una de las dimensiones de las finanzas personales, se obtiene incrementar las probabilidades de cumplir con los pagos en las fechas establecidas.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados mencionados en este estudio nos brindan la facultad de plantear las siguientes recomendaciones:

Primera: Se recomienda darle más prioridad al área de finanzas más prioridad en el aspecto de las finanzas personales para incrementar la rentabilidad de la empresa Mecomgas S.A.C. Así mismo, al observar el nivel de las respuestas nos dice que el 61% se encarga de revisar la situación financiera y 49% encargado de verificar los servicios realizados sin falta alguna. Lo cual es recomendable que saber la importancia que tiene las finanzas personales dentro de la organización, las personas y cómo influye las decisiones de los clientes que puedan afectar o contribuir a la economía de la empresa.

Segundo: Se recomienda en el aspecto de la fijación de objetivos personales reforzar informando a los clientes la necesidad de establecer objetivos a corto, mediano o largo plazo, ya que si no cuentas con una buena estabilidad y no tienes claro las finanzas personales el nivel de la morosidad se incrementará y hará que decaiga, por ello se mencionó que la empresa cuenta con una deuda del 55,90%, en cuanto a dos cuentas que es el 35,20% y por último a las 3 cuentas que deben un porcentaje de 8,9%, ante una problemática como lo mencionado podemos ver que para evitar las deudas moratorias los clientes tienen que saber manejar su dinero, contar con los ingresos necesarios para que puedan cubrir sus deudas.

Tercero: Se recomienda que en el aspecto de las estrategias del pago de las deudas se debe tener en cuenta que las finanzas no solo intervienen en la parte financiera, sino también en el ámbito estratégico, ya que con ello generamos que la organización sea más rentable y pueda llegar a ser una de las mejores con un incremento en la productividad, teniendo en cuenta como un ejemplo que el 56.66% las personas tienen la intención de cancelar sus deudas, así mismo el 74.99% de las personas si cuentan con la capacidad requerida para hacerse responsable de sus deudas, pero para ello es necesario que cuenten con una buena estabilidad económica.

Cuarto: Por último, se recomienda enfocar en el aspecto administrativo para ver las medidas que deben optar ante los medios financieros que es beneficioso, ya que hacen referencia a los activos y el efectivo que se tiene, lo cual es necesario proteger y saber que es primordial, que mediante los medios financieros se pueda sobrevivir ante la crisis sin poner en riesgo la estabilidad económica.

REFERENCIAS

- Alva, M. (13 de Junio de 2019). 300,000 personas tienen deudas con atrasos de mas de 120 días. Tu dinero. *Noticias Gestión*. Obtenido de <https://bit.ly/3bbrXQg>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín virtual*, 7(2), 122-149. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Ayuque, K. (2019). *Las finanzas personales y su relación con la educación financiera en los colaboradores de EsSalud - Red Asistencial Huancavelica año 2017*. Huancayo: Repositorio Institucional - Continental. Obtenido de <https://bit.ly/3b7ukDW>
- Bannier, C., & Schwarz, M. (2018). Gender- and education-related effects of financial literacy and confidence on financial wealth. *Journal of Economic Psychology*, 67(1), 66-86. doi:10.1016/j.joep.2018.05.005
- Brachfield, P. (2015). La legislación contra la morosidad en las operaciones comerciales. *Estrategia Financiera*, 30(325), 54-61. Obtenido de <https://bit.ly/2ZioAoJ>
- Brachfield, P. (2019). *Credit Management. Cómo conceder créditos a clientes y evitar los impagados*. Madrid: Fundación Confemetal. Obtenido de <https://bit.ly/3GisfmY>
- Burgoa, A., & Gonzalo, L. (2010). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Perspectivas*(25), 191-201. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Caballero, L. (2017). *El camino del éxito de las encuestas y entrevistas*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://bit.ly/3EblKzf>

- Camacho, I. (2015). *Técnicas de Negociación con clientes morosos*. Madrid: Repositorio Institucional - Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/5596/retrieve>
- Carangui, P., Garbay, J., & Valencia, B. (2017). Personal finance: the influence of age in making financial decisions. *Killkana Social*, 1(3), 81-88. doi:doi.org/10.26871/killkana_social.v1i3.66
- Carballo, M., & Guelmes, E. (2016). Some considerations about the variables in educational researches. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140-150. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus20116.pdf>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. Lima. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Correa, J., Gómez, S., & Londoño, F. (2018). Financial Indicators and their efficiency in explaining value creation in the cooperative sector. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(2), 129-144. doi:doi.org/10.18359/rfce.3859
- Cruz, B., Díaz, J., & Céleri, M. (2020). Educación Financiera. *Revista Publicando*, 3(9), 740-751. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5888318>
- ESENDEX. (2019). *Sistemas eficaces de gestión y cobro de impagos para las empresas*. Madrid. Obtenido de <https://bit.ly/3vG27NP>
- Fiallos, A. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*. Ecuador: Repositorio Institucional - Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://bit.ly/3jwQdkF>

- Gil, A., & Pessoni, A. (2020). Strategies for achieving affective objectives in remote education. *Journal Higher Education Teaching*, 10, 1-18. Obtenido de <https://periodicos.ufmg.br/index.php/rdes/article/view/24493>.
- Godínez, J. (2015). *Factores que contribuyen a elevar la cartera de morosidad del programa PROSEM e implementación de un modelo de gestión para la recuperación y reducción de la cartera de morosidad*. Guatemala: Repositorio Institucional - Universidad de San Carlos . Obtenido de <https://bit.ly/3CgwY6c>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). What drives debt defaults in Microfinance? The case of the Asociación Civil Avanzar. *Revista de Latinoamérica de Economía*, 49(195), 1-10. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127-en.pdf>
- Grasso, M. (2020). El problema de la responsabilidad del acreedor moroso en el nuevo Código Civil y Comercial argentino. . *Revista Prolegómenos*, 23(46), 133-148. doi:doi.org/10.18359/prole.3663
- Guillen, S., Francisco, J., Angulo, R., Miguel, J., Francisco, J., Guillen, S., & Miguel, J. (2017). Perfiles morosos en tarjeta habientes de bancos privados del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión Gerencial*, 16(1), 8-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465549683002>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6a ed.)*. México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://bit.ly/3puZE80>
- Hernández, V. (2017). *Finanzas Personales para Dummies (1a ed.)*. Barcelona: Grupo Planeta. Obtenido de <https://bit.ly/3b7GBIw>
- Huaranca, R. (2019). *Las finanzas personales y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica periodo 2017*. Huancayo: Repositorio Institucional - UNCP. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5221>

- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. (18 de Enero de 2021). Morosidad de créditos de consumo subió a 5,79% por pandemia. *Noticias La Camara de Comercio de Lima*. Obtenido de <https://bit.ly/3b4tDuT>
- Kaur, P., Stoltzfus, J., & Yellapu, V. (2018). Descriptive statistics. *International Journal of Academic Medicine*, 4(1), 60-63. doi:doi.org/10.4103/IJAM.IJAM_7_18
- Lechuga, C., Sauza, B., Pérez, S., & Cruz, D. (2021). Financial management and education : key to the efficient management of personal and business. *ngenio y Conciencia Boletín Científico de La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 8(15), 1-7. doi:doi.org/10.29057/escs.v8i15.6138
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (1a ed.). España: Creative Commons. Obtenido de <https://bit.ly/3pArAHA>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Reliability, precision or reproducibility of measurements. Assessment methods, utility and applications in clinical practice. *Revista Chilena Infectol*, 35(6), 680-688. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>
- Martínez, J., González, D., Pereira, R., Rangel, R., & Luiz, J. (2016). Sampling: how to select participants in my research study? *Anais Brasileiros de Dermatología*, 91(3), 326-330. doi:doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254
- O'Hare, W. (2019). The Importance of Census Accuracy: Uses of Census Data. *SpringerBriefs in Population Studies*, 61(2), 13-24. Obtenido de <https://bit.ly/3GhONnl>
- O'Neill, B. (8 de Diciembre de 2020). Personal Finance Year in Review. *Military Families Learning Network*. Obtenido de <https://bit.ly/3CdvsBI>
- Otoya, C. (2021). *La estrategia de cobranza y la morosidad de los clientes del Estudio Monteza Abogados S.C.R.L., Lima 2021*. Perú: Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de <https://bit.ly/3vF5XqH>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Study Population. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Obtenido de doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037
- Pandey, S. (2020). Types of variables in medical research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences*, 6(1), 4-6. Obtenido de <https://bit.ly/3nixQkk>
- Parrales, C. (2014). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del iece-guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Guayaquil: Repositorio Institucional - Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://bit.ly/3ns4dgv>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). Delinquencies in the confinement of Covid-19 in the Rural Savings and Root Credit Fund, Peru. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586066112004>
- Porras, A. (2017). *Estadística inferencial*. México: Centro Público de investigación-CONACYT. Obtenido de http://bit.ly/Centro_geo_estadistica_inferencial
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una Investigación. *CienciAmérica*, 9(2), 1-5. Obtenido de doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336
- Rivas, A. (2020). *Retiro de aportes del Sistema Previsional Privado AFP Integra debido al COVID-19 y su influencia en las finanzas personales de las familias en Piura 2020*. Perú: Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de <https://bit.ly/30M3cs3>
- Riveros, R., & Becker, S. (2020). Introduction to Personal Finance. An overview for times of crisis. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 16(2), 235-247. Obtenido de doi.org/10.18004/riics.2020.diciembre.235
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. Obtenido de <https://bit.ly/2XFbKjh>

- Rojas, V. (2018). *La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey, 2018*. Huacho: Repositorio Institucional - UNJFSC. Obtenido de <https://bit.ly/2ZiLlc9>
- Salgado, A. (2016). *Finanzas Personales y su efecto en el desarrollo socio-económico de socios y socias de la Cooperativa COVISCOF, R.L. Estelí, 2015*. Nicaragua: Repositorio Institucional - UNAN. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2925/>
- Sánchez, N. (2020). Un régimen sancionador contra la morosidad, la solución a la crisis de liquidez que sufren las empresas de nuestro país. *Especial Directivos (EBSCOhost)*, 1786, 20-23. Obtenido de <https://bit.ly/3CaUIZy>
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fsayñan*. Ecuador: Repositorio Institucional - Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>
- Vallejo, L., & Martínez, M. (2016). Perfil de bienestar financiero: Aporte hacia la mejora de una comunidad inteligente. *Investigación Administrativa*(117), 82-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456046142006>
- Ventura, J. (2017). ¿ Población o muestra ? : Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21453378014>
- Villada, F., López, J., & Muñoz, N. (2018). Analysis of the Relationship between Risk and Investment in Personal Financial Planning. *Formación Universitaria*, 11(6), 41-52. Obtenido de doi.org/10.4067/S0718-50062018000600041
- Villanueva, L. (2020). *Análisis de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Servicios Múltiples Sol&café, Jaen-2018*. Chiclayo: Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de <https://bit.ly/3b5RUke>

- Villasís, M., Márquez, H., & Zurita, J. (2018). Research protocol VII . Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. Obtenido de doi.org/10.29262/ram.v65i4.560
- Wolters, & Kluwer. (2020). Entre los morosos o los cumplidores ¿Cuál prefiere? *Especial Directivos (EBSCOhost)*, 25-29. Obtenido de <https://bit.ly/2ZgHgoq>
- Wolters, & Kluwer. (2020). Reagrupación de deudas . ¿Una solución en tiempos de Covid? *Especial Directivos (EBSCOhost)*, 36-41. Obtenido de <https://bit.ly/2ZgQu43>
- Wolters, & Kluwer. (2021). Intereses de demora en impagos por el Covid. *Epecial Directivos, 1801*, 36-40. Obtenido de <https://bit.ly/3jAdG4y>
- Wolters, & Kluwer. (2021). Medidas para la lucha contra la morosidad comercial. *Especial Directivos (EBSCOhost)*, 45-49. Obtenido de <https://bit.ly/3pxosw4>
- Wounded, L. (2020). Systemic Review of Personal Finance Articles in Family and Consumer Sciences Journals. *Consumer Sciences Faculty Publications*, 26(2), 129-144. doi:doi.org/10.18359/rfce.3859
- Zanabria, A. (2017). *Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L en el año 2017*. Huancayo: Repositorio Institucional - Universidad Continental. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4892>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 18

Matriz de operacionalización de la variable finanzas personales

Variable 1	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rango	
V1: Finanzas personales	(Vallejo Trujillo & Martínez Rangel, 2016) El manejo adecuado de las finanzas personales, tiene como propósito, aminorar el contundente analfabetismo económico y financiero, emanado tanto de las instituciones como del seno de los hogares, lo cual, ha llevado al manejo de las finanzas personales a un círculo vicioso, en donde, ni las personas ni las instituciones actúan en pro de la educación económica y financiera de las personas, ya sea por considerar el tema de las finanzas personales, un tema de poco interés o que no es de su incumbencia o por los prejuicios que se tienen a cerca del manejo de las matemáticas o en otros casos por su desconocimiento. (p.83)	Las finanzas personales es la Variable 1 se determinó tomando en cuenta sus dimensiones como fijación de objetivos personales, estrategias para el pago de las deudas personales y los medios financieros que fueron realizados a través de 8 indicadores, los cuales fueron adaptados al instrumento que fue el cuestionario con escala de Likert, para realizar la recopilación de datos y obtener información a través del sistema estadístico SPSS y tener la fiabilidad de que fue una investigación factible.	Fijación de objetivos personales	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos personales a corto plazo Objetivos personales a largo plazo 	(1-2)	ORDINAL	
			Estrategias para el pago de las deudas personales		(3-4)		1 (Nunca)
				Evaluación de las deudas		(5-6)	2
					Capacidad de pago		(7-8)
				Medios Financieros	Generación de ingresos		(9-10)
			Medios de inversión			(11-12)	4
			Medios Financieros			(13-14)	(Casi siempre)
			Medios de Ingresos			(15-16)	5 (Siempre)

Tabla 19

Matriz de operacionalización de la variable morosidad

Variable 2	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rango
V2: Morosidad	(Golman & Bekerman, 2021) La morosidad, per se, no implica una pérdida definitiva para la institución, pero sí determina la clasificación del crédito y exige que la institución constituya una provisión contable para respaldar el no pago total o parcial de un préstamo. (p.2)	La morosidad es la variable 2 se determinó tomando en cuenta sus dimensiones como causas principales y tipos de morosos que fueron realizados a través de 10 indicadores, los cuales fueron adaptados al instrumento que fue el cuestionario con escala de Likert para realizar la recopilación de datos y obtener información a través del sistema estadístico SPSS y tener la fiabilidad de que fue una investigación factible.	Causas principales	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas financieros • Nivel intelectual • Emocionales 	(17-18) (19-20) (21-22)	ORDINAL 1 (Nunca)
			Tipos de morosos	<ul style="list-style-type: none"> • Mal informados • Despistados • Despreocupados • Sin liquidez • Castigadores • Sin obligación al pago • Recalcitrantes 	(23-24) (25-26) (27-28) (29-30) (31-32) (33-34) (35-36)	2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)

ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE FINANZAS PERSONALES Y MOROSIDAD

Estimado(a) reciba un saludo cordial a nombre de las estudiantes del X Ciclo de la carrera profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, mediante el presente cuestionario se busca conocer las finanzas personales y la morosidad, toda información se tratará de manera confidencial y será utilizado únicamente con fines académicos. Puesto que deberá elegir la opción que crea conveniente, gracias por su apoyo.

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

FINANZAS PERSONALES					
Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
1. ¿Tiene usted la meta de eliminar todas sus deudas personales a corto plazo (1 año)?					
2. ¿Toma en consideración crear una cuenta para ahorrar dinero mensualmente con el fin de cancelar sus deudas?					
3. ¿Tiene usted la meta a mediano plazo ahorrar a fin de mejorar su situación económica?					
4. ¿Usted considera que sus ingresos y gastos se mantendrán constantes en los próximos 3 años?					
5. ¿Usted prioriza el pago de sus deudas pendientes más cercanas que tiene a la fecha?					
6. ¿Usted prioriza el pago de su deuda teniendo en consideración la tasa de interés más alta que la deuda le ocasiona?					
7. ¿Cuenta con el ingreso necesario para cancelar sus deudas?					
8. ¿Lleva un control de flujo continuo de gastos?					
9. ¿Se apoya usted para el pago de sus deudas, en familiares que le presten sin interés?					
10. ¿Usted utiliza como estrategia para el pago de sus deudas, la venta de un activo personal?					

11. ¿De sus ingresos destina una parte de ellos para invertirlo en algún bien que le genere rentabilidad?					
12. ¿Aprovecha oportunamente las fuentes de ingresos para hacer inversiones?					
13. ¿Tiene activa o aprobado una línea de crédito?					
14. ¿Cuenta con fuentes de ingresos adicionales a su actividad principal?					
15. ¿Planifica sus gastos en base a los ingresos obtenidos de su trabajo?					
16. ¿Cuenta usted con alguna cuenta de ahorro en algún banco?					

MOROSIDAD					
Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
17. ¿Cree que el período promedio de cobros afecta en el cumplimiento de sus obligaciones?					
18. ¿Considera que el incumplimiento de sus pagos se debe a un mal manejo financiero?					
19. ¿Conoce realmente las implicancias de la morosidad?					
20. ¿Considera que tener un buen manejo de las finanzas personales es fundamental para no caer en morosidad?					
21. ¿Considera que la deuda no es justa y por tal motivo no la paga?					
22. ¿Cree que el personal de cobros muestra empatía al momento de cobrar la deuda?					
23. ¿Cree conveniente que se lleve a cabo un seguimiento permanente a través de mensajes a WhatsApp?					
24. ¿Cree que la información sobre su deuda ha sido lo más detallada posible?					
25. ¿Cree que el área de cobranzas debe recordarle la deuda pendiente?					
26. ¿Cree que no cuenta con un sistema eficaz para el pago de sus obligaciones?					
27. ¿Cree que tener deudas no afectara su puntualidad de buen pagador?					
28. ¿Tiene algún interés por cancelar sus deudas en la fecha establecida?					
29. ¿Cree que el atraso en sus pagos obedece a problemas de caja?					
30. ¿Considera que la actual crisis sanitaria ha afectado sus flujos de ingresos?					
31. ¿Considera que los cobros efectuados por el servicio realizado no fueron de gran calidad?					
32. ¿Considera que la atención al cliente es eficiente y satisfactorio al momento de atenderlo?					
33. ¿El personal cumple con el horario que estableció al momento que solicito el servicio?					

34. ¿Considera que el envío de las facturas, no están siendo canalizadas con el área correspondiente?					
35. ¿Considera que no cumplir con sus pagos en la fecha establecida tenga algún beneficio?					
36. ¿Considera que se cumplen los términos en relación a su deuda?					

ANEXO 3. Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor(es) del instrumento: BORDA CRISPIN MARILY MELISA y CARLOS INOCENCIO ERIKA YENY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): FINANZAS PERSONALES

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
SUFICIENCIA	dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				78	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 27 de septiembre del 2021

Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: BORDA CRISPIN MARILY MELISA y CARLOS INOCENCIO ERIKA YENY

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): MOROSIDAD

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:** **87%**

Ate, 27 de septiembre del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. MASIAS FERNANDEZ MERY GEMELI
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: BORDA CRISPIN MARILY MELISA, CARLOS INOCENCIO ERIKA YENY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): FINANZAS PERSONALES


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:** 88%

Ate, 27 de septiembre del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 70168829

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. MASIAS FERNANDEZ MERY GEMELI
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: BORDA CRISPIN MARILY MELISA, CARLOS INOCENCIO ERIKA YENY

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): MOROSIDAD

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:** 87%

Ate, 27 de septiembre del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 70168829

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: BORDA CRISPIN MARILY MELISA, CARLOS INOCENCIO ERIKA YENY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): FINANZAS PERSONALES

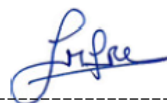
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 88%

Ate, 27 de septiembre del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: BORDA CRISPIN MARILY MELISA, CARLOS INOCENCIO ERIKA YENY

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): MOROSIDAD

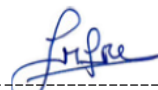
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					91
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 89%

Ate, 27 de septiembre del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

ANEXO 4. Matriz de datos

Variable		FINANZAS PERSONALES															
Dimensiones		Fijación de objetivos personales				Estrategias para el pago de las deudas personales						Medios Financieros					
Indicadores		Objetivos personales a corto plazo		Objetivos personales a largo plazo		Evaluación de las deudas		Capacidad de pago		Generación de ingresos		Medios de inversión		Medios Financieros		Medios de ingresos	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16
PARTICIPANTES	1	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	1	3	3	3	2	3
	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	5
	3	2	3	3	5	4	2	3	2	1	3	2	2	4	4	3	3
	4	5	4	2	3	4	5	1	3	4	5	1	3	5	3	4	5
	5	4	5	3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5
	6	5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3
	7	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
	8	4	5	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4
	9	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3
	10	3	4	5	4	5	2	2	5	4	4	5	5	4	4	5	5
	11	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
	12	2	5	4	3	4	3	2	3	4	4	1	3	4	4	3	4
	13	5	5	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5
	14	5	4	4	5	4	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4	4
	15	4	4	3	4	5	4	1	2	4	4	2	1	4	4	3	2
	16	5	5	4	5	4	3	2	4	4	5	2	4	5	4	3	5
	17	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	18	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5
	19	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5
	20	3	2	3	5	1	5	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4
	21	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4
	22	5	4	3	4	5	3	2	4	4	4	5	2	4	5	4	5
	23	2	2	4	1	1	4	2	1	5	4	2	3	2	2	3	3
	24	4	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	3	5
	25	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
	26	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5
	27	1	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4
	28	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4
	29	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
	30	3	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
	31	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
	32	2	5	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	5	4	3	4
	33	5	5	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5
	34	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	4
	35	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	2
	36	5	5	4	5	4	3	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5
	37	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	38	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5
	39	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5
	40	3	2	3	5	2	5	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4

Variable		MOROSIDAD																			
Dimensiones		Causas principales						Tipos de morosos													
Indicadores		Problemas financieros		Nivel intelectual		Emocionales		Mal informados		Despistados		Despreocupados		Sin liquidez		Castigadores		Sin obligación de pago		Recalcitrantes	
Preguntas		Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	Pregunta 32	Pregunta 33	Pregunta 34	Pregunta 35	Pregunta 36
PARTICIPANTES	1	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	1	3	3	3	2	3	4	4
	2	5	4	3	4	2	4	4	4	2	5	3	2	2	5	4	3	3	5	5	4
	3	4	5	2	3	3	5	5	2	3	2	1	3	3	3	3	4	2	3	4	5
	4	5	4	5	4	2	3	4	5	2	3	4	5	1	5	5	3	3	5	5	4
	5	4	4	4	5	3	2	5	4	3	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4	4
	6	5	3	5	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	2	3	5	3
	7	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
	8	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
	9	3	3	2	2	2	1	4	1	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	4	3
	10	5	4	3	4	5	4	6	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
	11	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
	12	5	5	2	5	4	3	5	3	1	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	5
	13	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4
	14	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
	15	5	5	4	4	3	4	6	4	1	1	4	4	1	2	4	4	4	2	2	5
	16	4	5	5	5	4	5	5	3	2	4	4	5	2	5	5	4	3	5	4	5
	17	4	5	4	5	5	3	6	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
	18	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5
	19	5	4	5	3	5	4	6	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4
	20	4	4	3	2	3	5	2	5	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4
	21	5	5	4	4	5	4	5	2	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5
	22	4	5	5	4	3	4	6	3	2	4	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5
	23	3	3	2	2	4	2	3	4	2	1	5	4	2	2	2	2	2	3	2	3
	24	4	5	4	5	5	4	6	4	3	3	4	5	2	5	5	4	3	5	4	5
	25	4	5	5	4	5	3	6	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
	26	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5
	27	3	3	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3
	28	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5
	29	4	5	5	5	4	4	6	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	30	5	4	3	4	5	4	6	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
	31	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4
	32	5	5	2	5	4	3	5	3	1	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5
	33	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4
	34	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5
	35	5	5	4	4	3	4	6	4	1	1	4	4	1	2	4	4	2	2	5	5
	36	4	5	5	5	4	5	5	3	2	4	4	5	2	5	5	4	3	5	4	5
	37	4	5	4	5	5	3	6	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
	38	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5
	39	5	4	5	3	5	4	6	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4
	40	4	4	3	2	3	5	2	5	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4

ANEXO 5. Nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach

Tabla 20

Nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach

Rangos	Niveles
Coeficiente alfa > 0.90	Perfecta
Coeficiente alfa > 0.80	Elevada
Coeficiente alfa > 0.70	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.60	Regular
Coeficiente alfa > 0.50	Baja
Coeficiente alfa < 0.50	Nula

Fuente: Adaptada de Hernández et al. (2014)

ANEXO 6. Nivel de correlación del Rho de Spearman

Tabla 21

Nivel de rango de correlación del Rho de Spearman

Valor	Significado
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a -0,50	Correlación negativa media
-0,11 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva muy débil
+0,11 a +0,25	Correlación positiva débil
+0,26 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptada de Hernández et al. (2014)

ANEXO 8. Autorización de aplicación del instrumento

Constancia de descargo de responsabilidad

Nosotros, BORDA CRISPIN MARILY MELISA Y CARLOS INOCENCIO ERIKA YENY, con documento de identidad N° 71210799 y N° 77426065 respectivamente, manifestamos que al levantar información en MECOMGAS INGENIEROS S.A.C., no se requirió la autorización escrita para el desarrollo de la tesis FINANZAS PERSONALES Y MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE MECOMGAS INGENIEROS S.A.C., SAN JUAN DE LURIGANCHO 2021.

Teniendo conocimiento que en el punto 6.8 de la RVI N° 049-2021-VI-UCV, del 16 de marzo del 2021; establece que *"los productos que se ejecuten en entidades privadas o del estado deben contar previamente con autorización escrita para el desarrollo de la misma y para su publicación en el repositorio institucional, antes de la aprobación del mismo; de no contarse con este documento el producto de investigación no puede ser sustentado y, por ende, ser aprobado"*. A la letra.

En consecuencia, declaramos libre de toda responsabilidad a la Universidad César Vallejo por cualquier hecho o circunstancia que se presente, tanto en el levantamiento de información, así como la publicación de esta y que pueda comprometer a terceros. Para los efectos legales pertinentes, suscribimos el presente documento, de forma voluntaria.

Lima, 08 de octubre de 2021.

.....
BORDA CRISPIN MARILY MELISA
DNI N° 71210799

.....
CARLOS INOCENCIO ERIKA YENY
DNI N° 77426065