



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en
Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Enriquez Calderon, Yaninna (ORCID: 0000-0003-0535-787X)

ASESOR:

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2022

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía en todo momento, a mi familia, docentes y amigos cercanos que me impulsan a seguir con mis metas.

A mi asesor de tesis y a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de seguir con mi carrera profesional.

Dedicatoria

A Dios por permitirme lograr este sueño, a mis tíos Esteban y Matilde quienes a lo largo de mi vida siempre velaron por mi bienestar y educación.

A mis docentes quienes compartieron sus conocimientos, y las personas que estuvieron presentes quienes fueron un soporte en mi carrera profesional.

Con cariño y esfuerzo se los dedico a ustedes.

Índice de contenidos

Carátula	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra y muestro	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Estadística de fiabilidad para la variable morosidad.....	11
Tabla 2 Estadística de fiabilidad para la variable proceso de cambio	11
Tabla 3 (c) Identificar la relación morosidad y los factores culturales y sociales	18
Tabla 4 (d) Determinar la relación de la morosidad y nivel de deuda.....	19
Tabla 5 (e) Establecer la relación de la morosidad y la debilidad financiera ..	21
Tabla 6 (f) Contrastar la hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento	22

Índice de figuras

Figura 1 Descripción de los niveles de morosidad según la muestra de la CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022	13
Figura 2 Descripción de los niveles de morosidad según los indicadores de la CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022	14
Figura 3 Descripción de los niveles de morosidad según las dimensiones. CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022	15
Figura 4 Descripción de los niveles de endeudamiento según la muestra de CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022	16
Figura 5 Descripción de los niveles de endeudamiento según los indicadores. CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022	17
Figura 6 Descripción de los niveles de endeudamiento según las dimensiones. CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022	18

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo principal, Determinar la relación del nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La población y muestra fue de 40 colaboradores y la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Además, la investigación tuvo como hipótesis general, si existe relación significativa alta entre el nivel de morosidad y endeudamiento. Por consiguiente, entre los resultados se determinó: El nivel de correlación alto (85.2%) y el nivel de significancia 0.000 siendo menor a 0.05. por ende, se concluye que, la respuesta a ¿Cuál es la relación del nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022? Es significativa alta y se acepta la hipótesis plantada.

Palabras clave: *Morosidad, endeudamiento, financiera.*

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the level of delinquency and indebtedness in the Covid 2019 period, in Caja Arequipa, Wanchaq Agency, Cusco, 2022. The research was of a basic type, non-experimental design, cross-sectional correlational. The population and sample was 40 collaborators and the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. In addition, had as a general hypothesis, if there is a high significant relationship between the level of delinquency and indebtedness. Therefore, among the results it was determined: The high level of correlation (85.2%) and the level of significance 0.000 being less than 0.05. Therefore, it is concluded that the answer to What is the relationship between the level of delinquency and indebtedness in the Covid 2019 period, in Caja Arequipa, Wanchaq Agency, Cusco, 2022? It is significant high and the planted hypothesis.

Keywords: *Delinquency, indebtedness, financial.*

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según Arias, K. et al. (2020), mencionaron que, el Fondo Monetario Internacional (FMI), consideró tomar acciones para mitigar los problemas planteados.

De tal manera, en las cooperativas, el riesgo de morosidad surge principalmente de los préstamos al consumo y microcréditos para emprendedores, que en la actualidad se han concedido cada vez más y con la llegada de la pandemia se ha incrementado de forma pronunciada, provocando inestabilidad en el sistema financiero ecuatoriano (Alvarez, Boedo, & Mourelle, 2019).

Por otra parte, en México la banca múltiple indica que, el desempleo y la quiebra causados por la crisis económica limitan la capacidad de cumplir con las obligaciones financieras, aumentando el nivel de morosidad. (Instituto Belisario Domínguez, 2020)

A nivel nacional, el aumento moderado de los préstamos a empresas con bajo rendimiento, conlleva a créditos y programas garantizados por el gobierno que incluyen períodos de gracia (Molina, Oña, Tipán, & Topa, 2018); asimismo, estos programas de crédito contribuyeron a la expansión de los préstamos existentes, lo que también ayudó a limitar el aumento de los préstamos incobrables. Como resultado, el sistema financiero ha tomado medidas para mitigar el impacto de la pandemia en su solvencia. (Banco Central de Reserva del Perú, 2020)

Por otra parte, el Banco Central de Reserva del Perú (2020), indicó que, la fuerte caída de la actividad durante la pandemia ha producido cambios significativos en el endeudamiento de los principales actores económicos: gobiernos, familias y empresas. Y de acuerdo por Coibion, Gorodnichenko y Webe, manifestaron que, las empresas han utilizado facilidades crediticias para que, ante la disminución de los ingresos, puedan mantener la cadena de pagos y mantener el empleo.

En los hogares, por el contrario, la caída de los ingresos por la pérdida de puestos de trabajo fue parcialmente compensada por las transferencias gubernamentales y la reducción del consumo, debido a las restricciones sociales y

los altos niveles de incertidumbre sobre los ingresos futuros. Pues, el flujo de deuda ha aumentado. (Clavijo, 2016)

Por su parte, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2020), Señaló que: en medio de esta crisis, las empresas financieras han cobrado los préstamos personales en distintos porcentajes, entre abril y mayo con un 20% y un 40%, poco a poco los sectores se incorporan a la emergencia de la actividad económica post-estatal. Las instituciones financieras han respondido a su gasto con la esperanza de mejorar gradualmente, junto con el resto de la economía, durante los últimos meses del año.

A nivel local, en la Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, departamento del Cusco, se evidenció que existen niveles de morosidad de manera constante, es decir, el cliente no realizaba sus pagos en las fechas establecidas debido a la crisis global producida por el Covid-19. Por tanto, el contexto actual no solo hizo efecto a las familias, también afectó a las mypes, incluidos los clientes adeudados.

Por ende, ha traído algunas consecuencias, pues la fácil disponibilidad de préstamos y los altos riesgos han afectado severamente la cartera financiera, especialmente el crecimiento anual de su cartera morosa, afectando la rentabilidad. De igual forma, el estudio se basa en las consecuencias de las restricciones impuestas por el gobierno provocadas por el COVID-19, la mayoría de las cuales debieron paralizar sus actividades.

Problema general: *¿Cuál es la relación del nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022?. Problemas específicos: (a) ¿Cuál es el nivel de morosidad?; (b) ¿Cuál es el nivel de endeudamiento?; (c) ¿Cuál es la relación del nivel de morosidad y los factores culturales y sociales?; (d) ¿Cuál es la relación de la morosidad y nivel de deuda?; (e) ¿Cuál es la relación de la morosidad y la debilidad financiera?; (f) ¿Cuál es la contrastación de hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento?.*

La investigación se sustenta en los principios de Hernández y Mendoza (2018) que afirman que la investigación proporciona herramientas e información metodológica para la solución de problemas. Por lo tanto, el estudio se justifica

teóricamente, pues se construye un cuerpo de información teórica sobre variables y dimensiones, se analizan los antecedentes, libros, sitios bibliográficos y revistas. De hecho, está dirigido a diagnosticar y así conocer las brechas en las variables y sus dimensiones, así como ayudar a resolver problemas. En cuanto a la justificación social, la investigación es de gran utilidad a los trabajadores e instituciones estudiadas para que conozcan en qué medida están presentes las variables objeto de estudio. La justificación metodológica, porque depende del desarrollo de herramientas de medición, se basa en una teoría existente, validada y confiable.

Además, se planteó como objetivo general: *Determinar la relación del nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022. Y como objetivos específicos se tiene: (a) Establecer el nivel de morosidad; (b) Determinar el nivel de endeudamiento; (c) Identificar la relación morosidad y los factores culturales y sociales; (d) Determinar la relación de la morosidad y nivel de deuda; (e) Establecer la relación de la morosidad y la debilidad financiera; (f) Contrastar la hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento*

Se planteó como hipótesis general: *H0: "Existe relación significativa alta entre el nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022". Hipótesis específicas: H1: "El nivel de morosidad, es alto"; H2: "El nivel de endeudamiento, es alto"; H3: "Existe relación significativa alta entre la morosidad y los factores culturales y sociales"; H4: "Existe relación significativa alta entre la morosidad y nivel de deuda"; H5: "Existe relación significativa alta entre la morosidad y la debilidad financiera"; H6: "Al contrastar la hipótesis de relación de morosidad y endeudamiento, es alta".*

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación considera los siguientes antecedentes internacionales:

Vallejo, Torres y Ochoa (2021), en su estudio determinó la morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia” Instituto Superior Universitario Bolivariano Loja, Ecuador. Metodología: Tipo descriptivo y enfoque cualitativo, el estudio analiza los antecedentes que ocasionan las variaciones elevadas en la curva de morosidad. Conclusión: El aumento en la morosidad en el periodo enero – septiembre 2020 es producido por efectos del COVID- 19, pues al existir una elevada tasa de desempleo los deudores no pudieron seguir afrontando sus pagos.

Por su parte, Ulloa (2020), en su tesis planteó como objetivo conocer los factores que inciden en la morosidad de la cartera vencida. Metodología: Enfoque cuantitativo, se hizo uso de las técnicas encuesta y entrevista. Conclusión: Debido al alto índice de morosidad en la cartera crediticia, se consideró oportuno una modificación o reestructuración de las políticas crediticias y cobranzas, mediante ello se pretende regular el índice de las carteras morosas.

Becerra (2020), en su investigación identificó las causas, que originan a que los colombianos, se endeuden en el sector Financiero. Metodología: Método cuantitativo. Conclusión: La causa y el efecto, que surge del alto porcentaje de colombianos, tiene que ver con la deuda de capacidad, los bajos ingresos, la mala planificación de ingresos y las deudas demasiado insostenibles para comprar una casa, un automóvil, viajes en automóvil, estudios, viajes y suministros. Otro aspecto importante es que los colombianos inician muy temprano su historial crediticio y las personas más endeudadas son los hombres. Cabe señalar que muchas veces tienen mucha deuda por mucho tiempo y las tasas de interés son altas, lo que trae como consecuencia que tengan que gastar gran parte de sus ingresos en saldar la deuda.

Por su parte, Urquiza (2020), en su tesis analizó sobre endeudamiento y el incremento de la morosidad. Metodología: Enfoque mixto, se realizó una entrevista a los directivos de la entidad y se aplicó una encuesta a los socios. Conclusión: La

cooperativa no cuenta con un plan de actividades para la conveniente recuperación de los créditos vencidos, lo que ha provocado un alto índice de mala conducta entre los asociados.

Cepeda y Curicama (2018), en su investigación determinó las determinantes de la Morosidad. Metodología: Método deductivo, tipo de investigación de campo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Conclusión: La cooperativa no hace una evaluación satisfactoria del reconocimiento, en cuanto a los factores externos: el desempleo, bajos salarios en temporadas específicas y eventos catastróficos para los créditos agrícolas.

En cuanto, a los antecedentes nacionales se consideró los siguientes:

Quilla, Portillo y Mamani (2021), en su investigación explicó los factores socioeconómicos que influyen en la morosidad. Metodología: Tipo cuantitativa correlacional, aplicada a 120 socios en condición de morosos. Conclusión: A causa de la crisis económica nacional e internacional de la pandemia del COVID-19 los socios incumplieron con el pago de las obligaciones, por ello es necesario que los asesores y promotores consideren estos riesgos al momento de evaluar los créditos, para asegurar el retorno de los créditos otorgados.

López, Villalba y Dianderas (2020), en su tesis identificó, explicó y señaló las consecuencias del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad. Metodología: Enfoque cualitativo. Conclusión: Debido a la segregación, la tasa de morosidad aumentó, por lo que se implementaron métodos de recuperación de crédito, tales como; reprogramación, reembolso y congelación de la deuda.

Por su parte, Periche, Ramos y Chamolí (2020), en su estudio describió la evolución de la morosidad ante un confinamiento. Metodología: Enfoque cuantitativo, no experimental y carácter descriptivo, por ende, la población estuvo conformada por 44 agencias, se realizó análisis documental. Conclusión: El aumento de la morosidad fue influenciado por el incumplimiento de los pagos crediticios, producto del déficit adquisitivo por parte de los clientes.

Vivas (2018), en su investigación determinó si los procedimientos crediticios del endeudamiento influyen en la morosidad. Metodología: Tipo descriptivo y método deductivo – inductivo, para la recopilación de datos de utilizó los registros

de créditos. Conclusión: Un buen historial crediticio permite obtener uno o más créditos en el sistema financiero. Además, la capacidad de pago permite determinar el excedente que el cliente debe enfrentar en obligaciones futuras.

Castillo y Cárdenas (2016), en su tesis determinó los factores que inciden en los niveles de morosidad. Metodología: Enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se utilizó el análisis documental. Conclusión: De las variables determinantes de la morosidad se tiene a las macroeconómicas cuantitativas (PBI de servicios y el desempleo), y las otras variables cuantitativas proceso crediticio y de gestión (colocaciones, liquidez, patrimonio/activo y agencias).

Referente a la teoría de la variable morosidad se tiene a: Periche et al. (2020), quienes indican que, la morosidad ha sido un elemento importante para el área monetaria, ya que se identifica con las obligaciones que los clientes tienen con las organizaciones monetarias, y los resultados se reflejan en una disminución de la retribución monetaria y en la disminución de la liquidez. Además, las fundaciones de microfinanzas son las más afectadas porque están expuestas a un riesgo crediticio alto, debido a la concesión de anticipos a pequeñas y medianas organizaciones.

Por su parte Addai y Pu (2015), este término alude al crédito vencido, también llamado anticipo no cobrable, que es causado por el incumplimiento de los clientes. En tanto, Periche et al. (2020), indica que las dimensiones de la variable morosidad es la:

a) Categoría normal, cuando la persona se retrasa y no superan 8 días calendarios; b) Categoría con problemas potenciales, el deudor incurre en mora a partir del día 9 hasta los 30 días; c) Categoría deficiente, es aquel cliente que tiene inconvenientes para pagar sus cuotas, la mora asciende entre los 31 hasta 60 días; d) Categoría dudosa, donde el deudor tiene acceso a facilidad de pago, pues la mora asciende los 61 hasta 120 días e) Categoría pérdida, negocio del generó pérdida, sin embargo, la deuda es incobrable. (SBS, 2015)

Con respecto a la variable endeudamiento, Meneses y Quispe (2018), refiere que “son obligaciones de pago cuando una persona natural o jurídica interactúa con un tercero, ya sea una institución financiera, empresa u organización para utilizar

tarjetas de crédito de consumo y aplicaciones. Crédito a corto y largo plazo.” (p. 51).

Por tanto, se puede indicar que el endeudamiento tiende a demostrarse que la obligación se refleja en la obligación y la paga que tienen las personas. Demostrado en la obligación y la paga que tienen las personas, está estimada generalmente entre la medida de la obligación y la paga completa de una característica o individuo legítimo. (Asociación de Bancos del Perú, 2016)

Además, el autor mencionó las dimensiones: Factores Culturales y sociales, es significativo tener la opción de llegar al esclarecimiento del desarrollo del pensamiento, vale la pena centrarse en que no es importante actuar en una reunión autónoma de elementos individuales y orgánicos. Por tanto, se identifica con los encuentros específicos que residen en el clima de la sociedad donde los individuos tratan de sostener sus pensamientos y habilidades para resolver las opciones financieras, dentro del país, hogar y compañeros que impactan directamente la mentalidad del individuo. (Meneses & Quispe, 2018)

Segunda dimensión nivel de deuda, quiere decir que una expansión de los costes debido a la ausencia de arreglos en las familias influye en la canasta familiar en giro de los acontecimientos. Las familias que experimentan los efectos nocivos de la ausencia de conocimiento financiero son las que corren más peligro de que aumenten las deudas, por lo tanto, no tienen la capacidad de reaccionar ante sus necesidades y están destinadas a llegar a una deuda impagada. (Meneses & Quispe, 2018)

Debilidad Financiera, es debido a la ausencia de asociación monetaria que hace que los clientes aumenten su grado de endeudamiento, desistiendo la auditoría de sus gastos. Por tanto, la deficiencia de la economía puede afectar negativamente a los fondos familiares. Además, se debe a la falta de cultura de los fondos de inversión y al despilfarro incontrolado de los ingresos, lo que produce una mínima fiabilidad financiera. (Meneses & Quispe, 2018)

Por ende, las dimensiones anteriormente aludidas se clasifican en estos indicadores: Hábitos de consumo, es la cualidad dónde va a efectuar una compra

o con qué una y otra vez usará su tarjeta de crédito para buscar un bien o servicio económico y de calidad que brinda el vendedor. (Meneses & Quispe, 2018)

Prácticas Crediticias, se debe a la forma en que se utiliza el crédito con un alto riesgo de endeudamiento. Si mantiene un buen historial crediticio, permitirá el acceso a beneficios siempre que mantenga una parte de sus ingresos para respaldar los préstamos, de lo contrario la fuente de ingresos que reciben se verán afectadas. (Meneses & Quispe, 2018)

La morosidad, es el incumplimiento de pago a un contrato de crédito, entre el emisor y la persona física o jurídica. Asimismo, la falta de confianza financiera, son obligaciones que, en caso de falta de ingresos, no se pagan y esto afecta al cliente si no puede recibir servicios o descuentos. (Meneses & Quispe, 2018)

Oferta crediticia, se refiere a un aumento de ofertas y distribución de altos créditos; es decir, brindan productos o servicios innecesarios según las necesidades del usuario. (Meneses & Quispe, 2018)

Riesgo financiero, se refiere a la inseguridad debida a un bajo rendimiento de la inversión o a la inestabilidad del mercado financiero y la dificultad de amortización de una de las partes. Por tanto, riesgo de crédito por incumplimiento de obligaciones de pago entre el emisor, persona natural o jurídica; además, es la causa de falta de credibilidad debido a la posible morosidad. (Meneses & Quispe, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Fue básica, teniendo en cuenta lo que indicó Baena, G. (2017), que la investigación básica o pura es el estudio de un problema, cuya finalidad es la búsqueda de conocimiento.

Diseño de investigación:

No experimental, correlacional de corte transversal. La descripción de la investigación se realizó a través de la observación, información brindada por los colaboradores de la entidad, cuyos resultados se determinaron mediante de técnicas e instrumentos de recolección de datos, sin que se manipulen las variables.

Asimismo, el enfoque es cuantitativo, según Hernández, R. *et al.* (2014) dicho enfoque se da a través de la recolección de datos para poner a prueba las especulaciones dependientes en base a la mediciones numéricas y estadísticas, con el propósito de probar las teorías; De la misma forma, es no experimental porque no se manipulan las variables y es de corte transversal porque se recolectan los datos en un tiempo único y correlacional porque determina la relación entre dos variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente (1): Morosidad

Definición conceptual

Periche et al. (2020), quienes indican que, la morosidad ha sido un elemento significativo para el sector financiero, ya que, se identifica con las obligaciones que los clientes tienen con las financieras y los efectos se reflejan en una disminución de la paga monetaria y una disminución de la liquidez.

Definición operacional

Es la posibilidad de sufrir una pérdida por la incapacidad del prestatario de cumplir con los compromisos de pago de las cuotas.

Variable dependiente (2): Endeudamiento

Definición conceptual

Meneses y Quispe (2018), refiere que “son compromisos de pago a plazos que un individuo contrae con una persona ajena, ya sea una entidad financiera o una organización por uso de tarjetas de credito por consumo y por solicitudes de crédito a corto y largo periodo” (p. 51).

Definición operacional

Existencia de una obligación de pago que será obliterada, además, esta se caracteriza por el consumo adelantado y donde basta contraer la deuda, por tanto, es calificado en la categoría de endeudado.

3.3. Población, muestra y muestro

Población:

Colaboradores de Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, que consta de 40 colaboradores. La población según la definición de Hernández, R. et al. (2014) mencionaron que, es el conjunto de personas que tienen determinadas especificaciones y características comunes.

Muestra:

La muestra seleccionada para las variables fue de 40 colaboradores quienes conocen el tema de investigación. Por ende, según Hernández, R. et al. (2014), la muestra es el reflejo fiel de la población. Bajo el criterio de conveniencia.

Muestreo

El tipo de muestreo es censal, donde la muestra es toda la población, por tanto, este tipo de muestreo es utilizado cuando es importante conocer las opiniones de los clientes o cuando existe un conjunto de datos efectivamente disponible. (Baena, 2017)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información, se realizó con el número de personas elegidas en la muestra. La técnica utilizada fue la encuesta.

Según Hernández, R. et al. (2014), las herramientas de recolección de datos deben ser confiables y válidas. Además, la escala de Likert, incluye elementos que se pueden medir en tres, cinco o siete categorías.

Con respecto al instrumento, se utilizó el cuestionario y las alternativas de las respuestas se utilizaron las escalas ordenadas de tipo LIKERT. Los cuestionarios son validados por expertos que aplican un puntaje a cada factor, y este puntaje se basa en la matriz de validación proporcionada por la Universidad Cesar Vallejo, entre los expertos de renombre.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos fueron validados por expertos, para lo cual se consideró tres expertos con grado de Magíster. Asimismo, para establecer la confiabilidad de los instrumentos se hizo la prueba piloto con 30 unidades de análisis, luego se utilizará el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, como se muestra líneas abajo:

Tabla 1

Estadística de fiabilidad para la variable morosidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,891	10

Tabla 2

Estadística de fiabilidad para la variable proceso de cambio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,878	10

3.5. Procedimientos

Luego de seleccionados los temas de investigación, se elaboran las variables, dimensiones e indicadores para la realización de la encuesta, luego se invita a expertos con experiencia y familiarizados con el tema a realizar la validación de la evaluación, se aplicaron cuestionarios con la autorización del gerente general de Caja Arequipa, Agencia Wanchaq.

3.6. Método de análisis de datos

Posterior a la aplicación del instrumento, se puso a una hoja de cálculo denominado base de datos en Excel para luego ser procesada en el programa estadístico SPSS v.25. para Windows, para demostrar la confiabilidad y validez.

3.7. Aspectos éticos

Desde el mismo inicio del proceso de investigación se tiene en cuenta el respeto a los derechos de los autores de la bibliografía consultada, lo que asegura la veracidad de la información obtenida. Asimismo, la ética de realizar un proyecto de investigación está respaldada por documentos tales como: Validación de Juicio Experto, carta de autorización de información de la empresa, documento de autenticación de datos, documento de anti plagio del programa Turnitin.

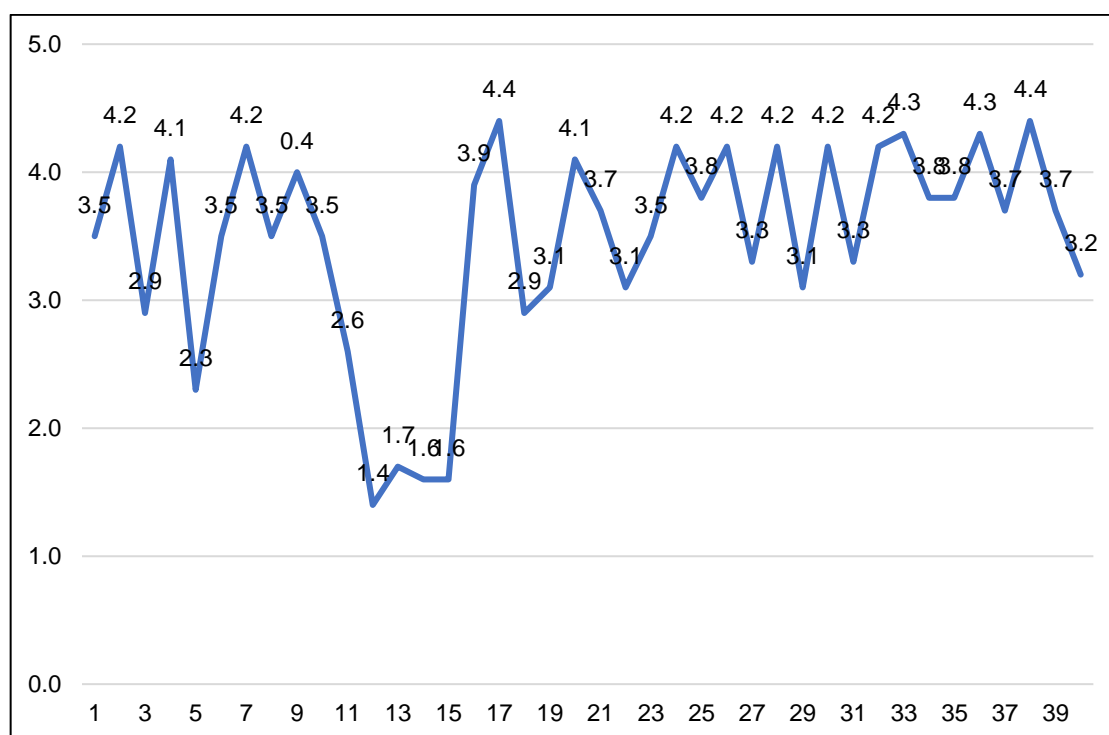
IV. RESULTADOS

En este capítulo presentamos los objetivos con sus respectivas respuestas que han sido formulados en la presente investigación, a continuación, tenemos:

Respecto al objetivo específico (1) establecer el nivel de morosidad.

Figura 1

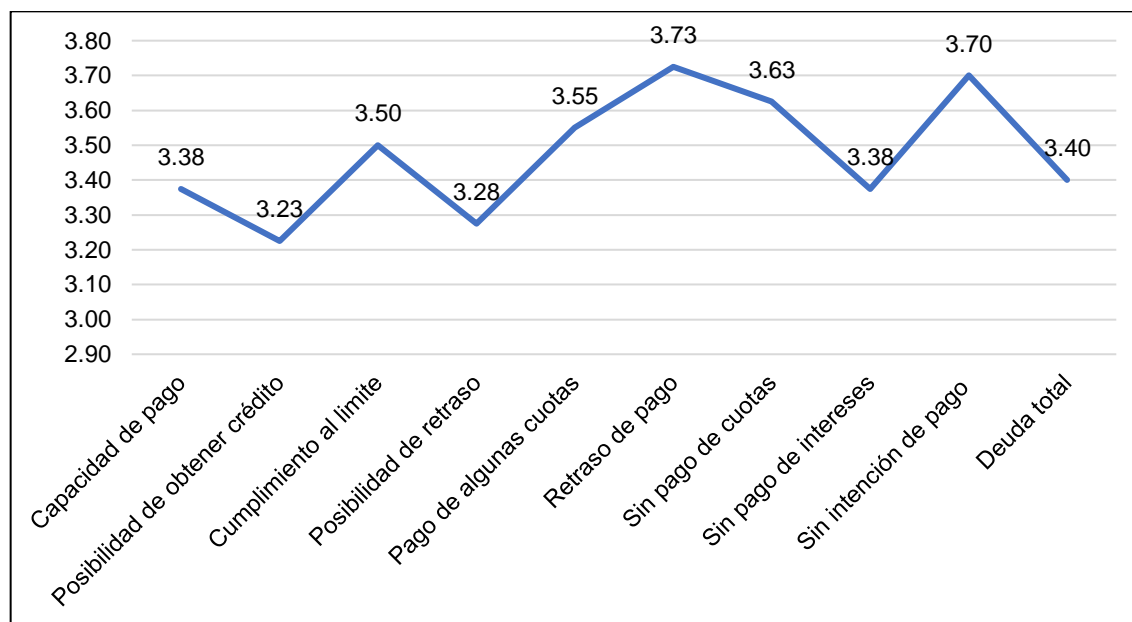
Descripción de los niveles de morosidad según la muestra de la CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 1.40 “muy bajo” y el máximo 4.4 “muy alto”. El promedio es 3.48; “alto” la mediana es 4.00 “alto” que significa que el 50% de los encuestados valora al nivel con una cifra menor a 4.00 “alto” y el otro 50% valora al nivel con una cifra mayor a 4.00 “alto”.

Figura 2

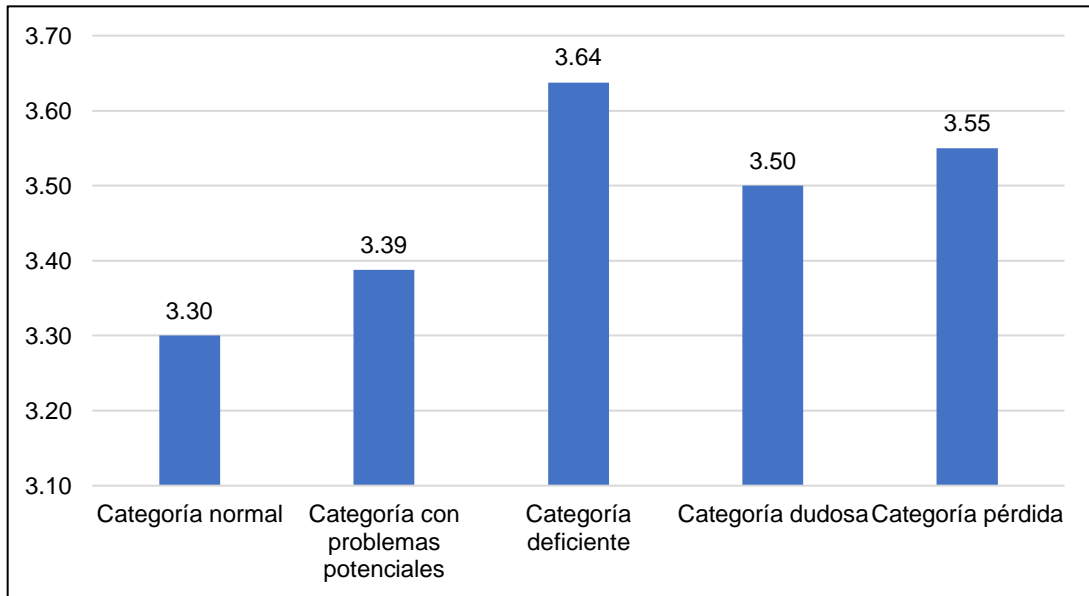
Descripción de los niveles de morosidad según los indicadores de la CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 3.23 “regular” que corresponde al indicador **posibilidad de obtener crédito** y el máximo 3.73. “alto” que corresponde al indicador **retraso de pago**. El promedio es 3.48; “alto”.

Figura 3

Descripción de los niveles de morosidad según las dimensiones. CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022

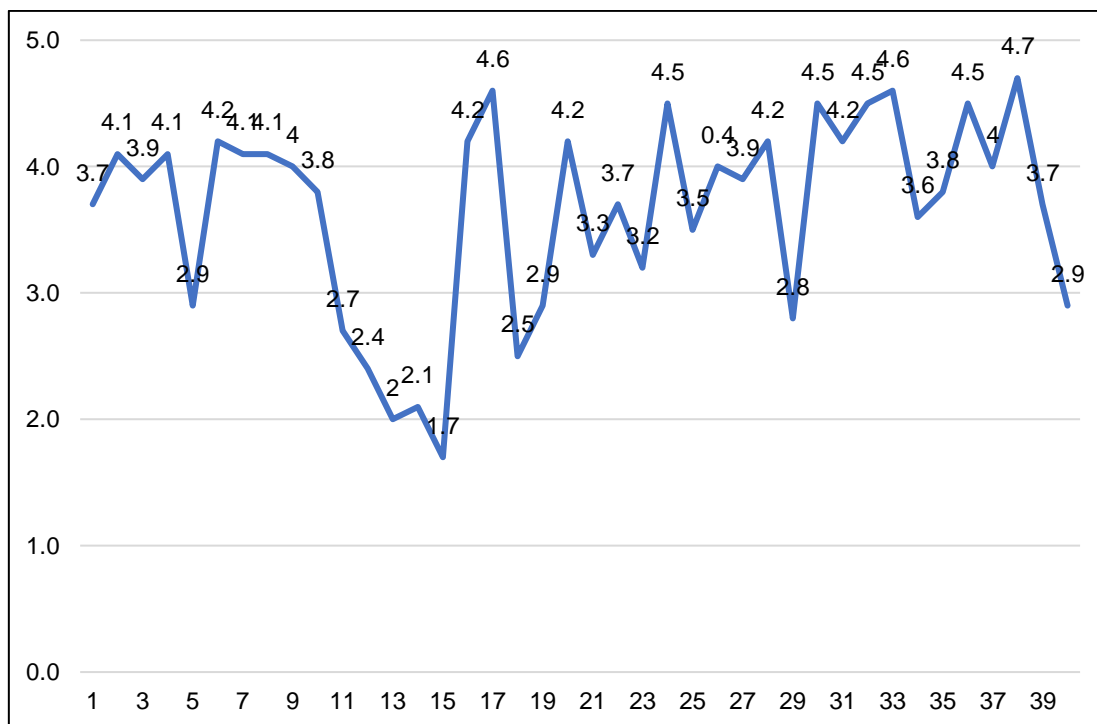


Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 3.30 “regular” que corresponde a la dimensión **categoría normal** el máximo 3.64. “alto” que corresponde a la dimensión **categoría deficiente**. El promedio es 3.48; “alto”.

Respecto al objetivo específico (2) determinar el nivel de endeudamiento

Figura 4

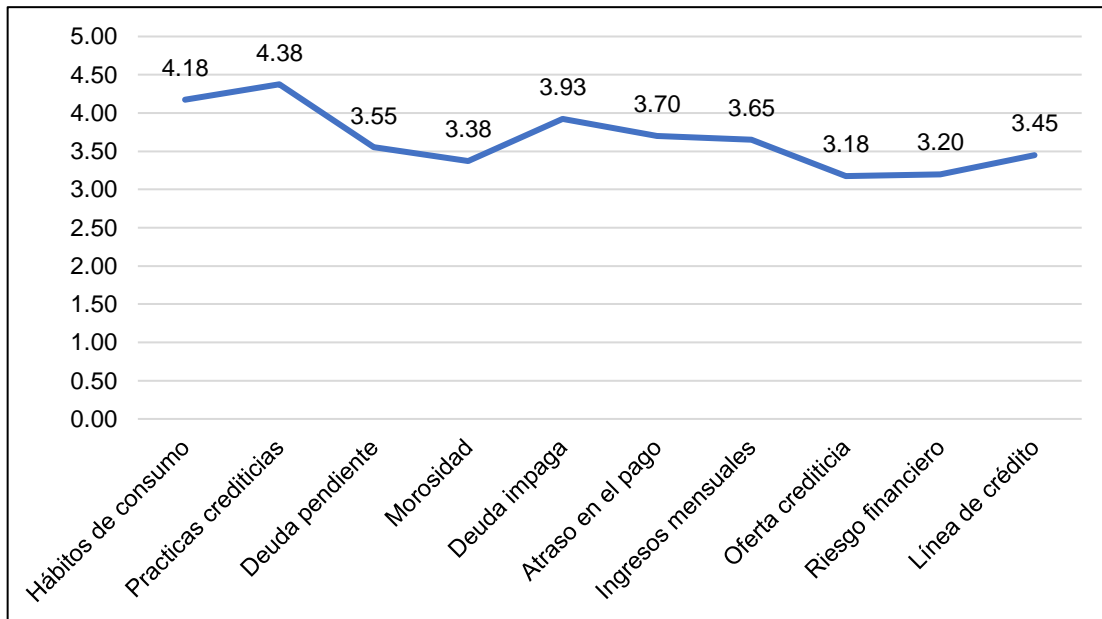
Descripción de los niveles de endeudamiento según la muestra de CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 1.70 “muy bajo” y el máximo 4.70 “muy alto”. El promedio es 3.66; “alto” la mediana es 4.00 “alto” que significa que el 50% de los encuestados valora al nivel con una cifra menor a 4.00 “alto” y el otro 50% valora al nivel con una cifra mayor a 4.00 “alto”.

Figura 5

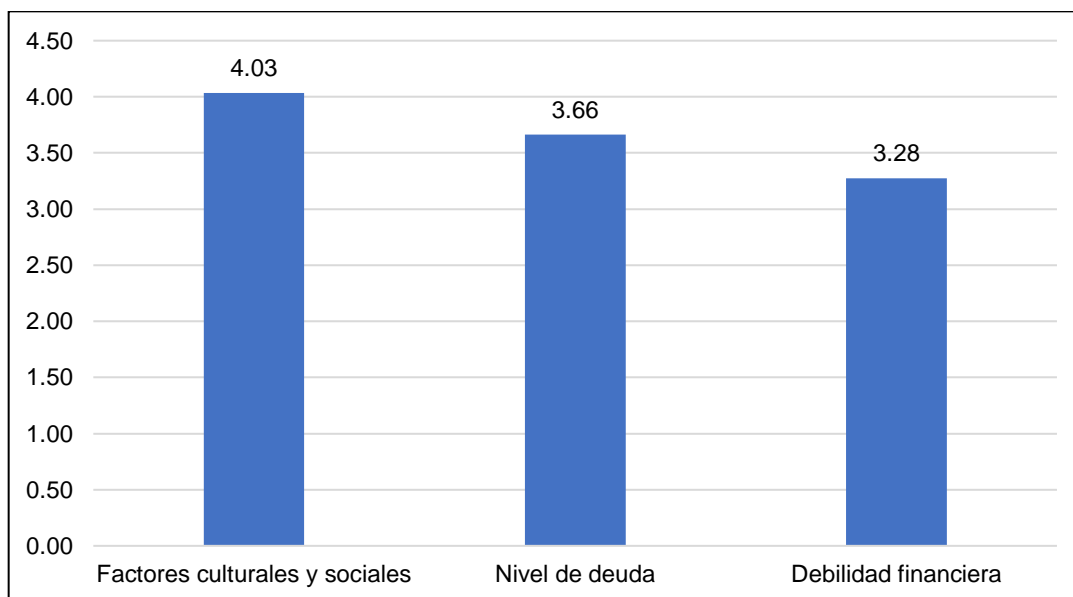
Descripción de los niveles de endeudamiento según los indicadores. CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 3.18 “regular” que corresponde al indicador **oferta crediticia** y el máximo 4.38. “muy alto” que corresponde al indicador **prácticas crediticias**. El promedio es 3.66; “alto”.

Figura 6

Descripción de los niveles de endeudamiento según las dimensiones. CAJA AREQUIPA, AGENCIA WANCHAQ. Enero 2022



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 3.28 “regular” que corresponde al indicador **debilidad financiera** y el máximo 4.03. “alto” que corresponde al indicador **factores culturales y sociales**. El promedio es 3.66; “alto”.

Respecto al objetivo específico (3) identificar la relación del nivel de morosidad y los factores culturales y sociales

Contrastación de la hipótesis

Parámetros para contrastar

a) Tipo de escala: ordinal (*Rho de Spearman*)

b) Nivel de error: alfa = menor o igual a 0.05; equivalente a 5%

c) Nivel de confiabilidad: = mayor o igual 95%

d) Aceptación de hipótesis “Existe relación significativa alta entre la morosidad y los factores culturales y sociales”.

e) Rechazo de hipótesis “No existe relación significativa alta entre la morosidad y los factores culturales y sociales”.

Tabla 3

(c) *Identificar la relación del nivel de morosidad y los factores culturales y sociales*

			<i>Morosidad</i>	<i>Factores culturales y sociales</i>
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Factores culturales y sociales	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación: La tabla 3 nos muestra la respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación del nivel de morosidad y los factores culturales y sociales? Donde el nivel de correlación “alto” donde indica 71.6% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%.

Respecto al objetivo específico (4) determinar la relación de morosidad y nivel de deuda

Contrastación de la hipótesis

Parámetros para contrastar

a) Tipo de escala: ordinal (*Rho de Spearman*)

b) Nivel de error: alfa = menor o igual a 0.05; equivalente a 5%

c) Nivel de confiabilidad: = mayor o igual 95%

d) Aceptación de hipótesis “Existe relación significativa alta entre la morosidad y nivel de deuda”.

e) Rechazo de hipótesis “No existe relación significativa alta entre la morosidad y nivel de deuda”.

Tabla 4

(d) *Determinar la relación de la morosidad y nivel de deuda.*

			<i>Morosidad</i>	<i>Nivel de deuda</i>
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	Nivel de deuda	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

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

Interpretación: La tabla 4 nos muestra la respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación de la morosidad y nivel de deuda? Donde el nivel de correlación “alto” donde indica 74.2% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%.

Respecto al objetivo específico (5) establecer la relación de la morosidad y la debilidad financiera

Contrastación de la hipótesis

Parámetros para contrastar

a) Tipo de escala: ordinal (*Rho de Spearman*)

b) Nivel de error: alfa = menor o igual a 0.05; equivalente a 5%

c) Nivel de confiabilidad: = mayor o igual 95%

d) Aceptación de hipótesis “Existe relación significativa alta entre la morosidad y la debilidad financiera”.

e) Rechazo de hipótesis “No existe relación significativa alta entre la morosidad y la debilidad financiera”.

Tabla 5

(e) *Establecer la relación de la morosidad y la debilidad financiera*

			<i>Morosidad</i>	<i>Debilidad financiera</i>
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	Debilidad financiera	Coeficiente de correlación		,717**
Sig. (bilateral)			,000	.
N		40	40	

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

Interpretación: La tabla 5 nos muestra la respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación de la morosidad y la debilidad financiera? Donde el nivel de correlación “alto” donde indica 71.7% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%.

Respecto al objetivo específico (6) contrastar la hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento

Contrastación de la hipótesis

Parámetros para contrastar

a) Tipo de escala: ordinal (*Rho de Spearman*)

b) Nivel de error: alfa = menor o igual a 0.05; equivalente a 5%

c) Nivel de confiabilidad: = mayor o igual 95%

d) Aceptación de hipótesis “Al contrastar la hipótesis de relación de morosidad y endeudamiento, es alto”.

e) Rechazo de hipótesis “Al contrastar la hipótesis de relación de morosidad y endeudamiento, es bajo”.

Tabla 6

(f) Contrastar la hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento

			<i>Morosidad</i>	<i>Endeudamiento</i>
Rho de	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Spearman	Endeudamiento	Coefficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación: La tabla 6 nos muestra la respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la contrastación de hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento? Donde el nivel de correlación “alto” donde indica 85.2% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%.

V. DISCUSIÓN

Es el proceso de confirmar o negar los antecedentes comparando con los resultados de la investigación. Asimismo, confrontar el cumplimiento de la teoría con los resultados.

Respecto al objetivo específico (1) establecer el nivel de morosidad. Según Vallejo, Torres y Ochoa (2021), estudiaron el comportamiento de la morosidad. Conclusión: El aumento en la morosidad en el periodo enero – septiembre 2020 es producido por efectos del COVID- 19, pues, al existir una elevada tasa de desempleo los deudores no pudieron seguir afrontando sus pagos. Los resultados fueron el nivel mínimo es 1.40 “muy bajo” y el máximo 4.4 “muy alto”. El promedio es 3.48; “alto” la mediana es 4.00 “alto” que significa que, el 50% de los encuestados valora al nivel con una cifra menor a 4.00 “alto” y el otro 50% valora al nivel con una cifra mayor a 4.00 “alto”. Se confirma lo indicado por los autores Vallejo, Torres y Ochoa (2021). Se confirma la teoría sobre la morosidad de Periche “La morosidad se identifica con las obligaciones que los clientes y los resultados se reflejan en una disminución de la retribución monetaria y de la liquidez”.

Respecto al objetivo específico (2) determinar el nivel de endeudamiento. Según Becerra (2020), identificó las causas, que originan a que los colombianos, se endeuden en el sector financiero. Conclusión: Las causas y efectos, que origina el alto índice de colombianos, es relativamente por su capacidad de endeudamiento, bajos ingresos, mala planificación de sus ingresos y el sobreendeudamiento para adquirir casas, carros, vehículos, educación, viajes, compras de artículos. Los resultados fueron el nivel mínimo es 1.70 “muy bajo” y el máximo 4.70 “muy alto”. El promedio es 3.66; “alto” la mediana es 4.00 “alto” que significa que el 50% de los encuestados valora al nivel con una cifra menor a 4.00 “alto” y el otro 50% valora al nivel con una cifra mayor a 4.00 “alto”. Se confirma lo indicado por el autor Becerra (2020). Se confirma la teoría de endeudamiento de Meneses y Quispe “Obligaciones de pago cuando una persona natural o jurídica interactúa con un tercero, ya sea una institución financiera, empresa u organización para utilizar una tarjeta de crédito y solicitar crédito”.

Respecto al objetivo específico (3) identificar la relación del nivel de morosidad y los factores culturales y sociales. Según Quilla, Portillo y Mamani (2021), explicaron los factores socioeconómicos que influyen en la morosidad. Conclusión: Debido a la crisis económica nacional e internacional por la pandemia del COVID-19, los socios aún no han pagado sus obligaciones, por lo que los asesores y promotores deben tomar en cuenta este riesgo al momento de evaluar sus créditos, para asegurar que los créditos otorgados sean cancelados. Los resultados fueron el nivel de asociación “alto” donde indica 71.6% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis “Si existe relación significativa alta entre la morosidad y los factores culturales y sociales”. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%. Se confirma lo indicado por los autores Quilla, Portillo y Mamani (2021). Se confirma la teoría Meneses y Quispe “Se identifica con los encuentros que residen en el clima de la sociedad donde los individuos tratan de sostener sus habilidades para resolver las opciones financieras, dentro del hogar y compañeros que impactan directamente la mentalidad del individuo”.

Respecto al objetivo específico (4) determinar la relación de la morosidad y nivel de deuda. Según Urquizo (2020), analizó sobre endeudamiento y el incremento de la morosidad. Conclusión: La cooperativa no cuenta con un plan de actividades para la recuperación de los créditos vencidos, provocando un alto índice de mala conducta entre los asociados. Los resultados fueron el nivel de asociación “alto” donde indica 74.2% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis “Si existe relación significativa alta entre la morosidad y nivel de deuda”. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%. Se confirma lo indicado por el autor Urquizo (2020). Se confirma la teoría de Meneses y Quispe “Una expansión de los costes debido a la ausencia de arreglos en las familias influye en la canasta familiar. Las familias que experimentan los efectos nocivos de la ausencia de conocimiento financiero son las que corren más peligro de que aumenten las deudas”.

Respecto al objetivo específico (5) establecer la relación de la morosidad y la debilidad financiera. Según López, Villalba y Dianderas (2020), identificaron las consecuencias del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad. Conclusión: Debido a la segregación, la tasa de morosidad aumentó, por lo que, se implementaron métodos de recuperación de crédito, tales como; reembolso y congelación de la deuda. Los resultados fueron el nivel de asociación “alto” donde indica 71.7% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis “Si existe relación significativa alta entre la morosidad y la debilidad financiera”. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%. Se confirma lo indicado por los autores López, Villalba y Dianderas (2020). Se confirma la teoría Meneses y Quispe “La ausencia de asociación monetaria hace que los clientes aumenten su nivel de deuda. Por tanto, la deficiencia de la economía puede afectar negativamente a los fondos. Además, se debe a la falta de cultura de inversión y al despilfarro de los ingresos”.

Respecto al objetivo específico (6) contrastar la hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento. Según Vivas (2018), determinó si los procedimientos crediticios del endeudamiento influyen en la morosidad. Conclusión: Un buen historial crediticio permite obtener créditos en el sistema financiero. Además, la capacidad de pago permite determinar el excedente que el cliente debe enfrentar en obligaciones futuras. Los resultados fueron el nivel de asociación “alto” donde indica 85.2% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis “Al contrastar la hipótesis de relación de morosidad y endeudamiento, es alta”. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%. Se contradice lo indicado por el autor Vivas (2018). Se confirma la teoría Meneses y Quispe “El incumplimiento de pago debido a un contrato de crédito, entre el emisor y la persona física o jurídica. Asimismo, la falta de confianza financiera, son obligaciones que, en caso de falta de ingresos, no se pagan y esto afecta al cliente si no puede recibir servicios o descuentos”.

VI. CONCLUSIONES

Para realizar las conclusiones se tiene que dar respuesta a los objetivos preguntas formuladas – y/o confirmar, rechazar las hipótesis planteadas.

Respecto al objetivo específico (1) establecer el nivel de Morosidad de Caja Arequipa, Agencia Wanchaq. Enero 2022.

Se concluye que el promedio es 3.48; “alto” la mediana es 4.00 “alto” que significa que el 50% de los encuestados valora al nivel de morosidad con una cifra menor a 4.00 “alto” y el otro 50% mayor a esta. La respuesta a ¿Cuál es el nivel de morosidad? Es alto. Se acepta la hipótesis *“El nivel de morosidad, es alto”*.

Respecto al objetivo específico (2) determinar el nivel de Endeudamiento de Caja Arequipa, Agencia Wanchaq. Enero 2022.

Se concluye que el promedio es 3.66; “alto” la mediana es 4.00 “alto” que significa que el 50% de los encuestados valora al nivel de endeudamiento con una cifra menor a 4.00 “alto” y el otro 50% mayor a esta. La respuesta a ¿Cuál es el nivel de endeudamiento? Es alto. Se acepta la hipótesis *“El nivel de endeudamiento, es alto”*.

Respecto al objetivo específico (3) identificar la relación del nivel de morosidad y los factores culturales y sociales de Caja Arequipa, Agencia Wanchaq. Enero 2022.

Se concluye que existe una correlación de 0.716 o dicho de otra manera el 71.6% de los datos están relacionados; la respuesta a ¿Cuál es la relación del nivel de morosidad y los factores culturales y sociales? Es alta; y se rechaza la hipótesis *“No existe relación significativa alta entre la morosidad y los factores culturales y sociales”*.

Respecto al objetivo específico (4) determinar la relación de la morosidad y nivel de deuda de Caja Arequipa, Agencia Wanchaq. Enero 2022.

Se concluye que existe una correlación de 0.742 o dicho de otra manera el 74.2% de los datos están relacionados; la respuesta a ¿Cuál es la relación de la

morosidad y el nivel de deuda? Es alta y se rechaza la hipótesis “No existe relación significativa alta entre la morosidad y el nivel de deuda”.

Respecto al objetivo específico (5) establecer la relación de la morosidad y la debilidad financiera de Caja Arequipa, Agencia Wanchaq. Enero 2022.

Se concluye que existe una correlación de 0.717 o dicho de otra manera el 71.7% de los datos están relacionados; la respuesta a ¿Cuál es la relación de la morosidad y la debilidad financiera? Es alta y se rechaza la hipótesis “No existe relación significativa alta entre la morosidad y la debilidad financiera”.

Respecto al objetivo específico (6) contrastar la hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento de Caja Arequipa, Agencia Wanchaq. Enero 2022.

Se concluye que existe una correlación de 0.852 o dicho de otra manera el 85.2% de los datos están relacionados; la respuesta a ¿Cuál es la contrastación de hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento? Es alta y se rechaza la hipótesis “Al contrastar la hipótesis de relación de morosidad y endeudamiento, es bajo”.

Respecto al objetivo general determinar la relación del nivel de morosidad y endeudamiento de Caja Arequipa, Agencia Wanchaq. Enero 2022.

Se concluye que existe una correlación de 0.852 o dicho de otra manera el 85.2% de los datos están relacionados; la respuesta a ¿Cuál es la relación del nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022? Es alta y se rechaza la hipótesis “No existe relación significativa alta entre el nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022”.

VII. RECOMENDACIONES

En este capítulo se elabora considerando el diseño de la investigación hipótesis nuevas, nuevos problemas e indicando a quien se recomienda considerando la jerarquía dentro de la organización.

1. Respetto al diseño de la investigación dirigidos a futuros investigadores del campo de la administración.

Se puede enfocar a un nuevo diseño, es decir, cambiar del diseño no experimental a otro experimental conservando las variables de *Morosidad y Endeudamiento*. Por tanto, obtenemos otro enfoque para comparar con el diseño de la actual investigación. Ya que, manipulando la primera variable de la investigación impacta en la segunda variable así lo valida el actual estudio.

2. Respetto a nuevos problemas dirigidos a investigadores del campo de la administración.

Se recomienda plantear problemas desde el punto de vista descriptivo tales como describir cada una de las variables, dimensiones e indicadores con el objetivo de cuantificar el nivel de *Morosidad y Endeudamiento*. Por tanto, efectuamos el principio de Morosidad “*Incorre en mora el obligado desde que el acreedor le exija el cumplimiento de su obligación de pago*”.

3. Respetto a nuevas hipótesis dirigidos a investigadores del campo de la administración.

Se recomienda plantear la hipótesis desde “Existe relación significativa alta entre el nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022”. a “Existe impacto significativo alto entre el nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022”. Pasando de una hipótesis relacional a una causal.

4. Respetto a los hallazgos de la investigación dirigido al Gerente de Caja Arequipa.

Se recomienda disminuir y/o reducir los niveles de *Morosidad y Endeudamiento*. Si los niveles están encima del promedio se tiene que disminuir. Si son regulares

se tiene que mejorar y si el nivel es bueno es mantener dichos niveles de *Morosidad a fin de* obtener resultados óptimos de rentabilidad. En este caso los niveles son "positiva alta". La relación 0,852, si mejoramos una variable va a tener un impacto en la otra. Por ello, recomendamos implementar un área de cobranza que cumpla las funciones de recuperación de créditos en mora, con ello se mejorará las gestiones y cada colaborador estará enfocado con sus funciones, por tanto, se obtendrá una buena rentabilidad.

REFERENCIAS

- Addai, B., & Pu, C. (2015). The Impact of Delinquent Loans on Financial Performance of Banks in Ghana. *British Journal of Economics*, 9(2), 1 - 8.
- Alvarez, B., Boedo, L., & Mourelle, E. (2019). The process of indebtedness of the European firms: A comparative analysis. *Revista Espacios*, 40(11), 20.
- Arias, K. et al. (2020). Enfoque financiero: Evolución de operaciones en cooperativas del Ecuador y el financiamiento con el FMI. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 218-228.
- Asociación de Bancos del Perú. (1 de febrero de 2016). Nivel de endeudamiento de los hogares en el Perú ASBANC.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra Edición ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *REPORTE DE INFLACIÓN Panorama actual y proyecciones macroeconómicas*. Lima: Diseño e Impresión.
- Becerra, J. (2020). *Causas y efectos del nivel de endeudamiento de los colombianos*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia.
- Castillo, A., & Cárdenas, F. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*. Universidad del Pacífico, Lima.
- Cepeda, A., & Curicama, D. (2018). *Los determinantes de la morosidad en la cooperativa "San Alfonso" Ltda, del cantón Ambato, período 2017*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba-Ecuador.
- Clavijo, F. (2016). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia. *Banco de la República Colombia*(951), 1- 46.
- DECRETO SUPREMO N° 008-2020. (2020). *Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19*. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del Desarrollo*, 49(195), 127 - 151.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc GrawHill.
- Instituto Belisario Domínguez. (julio de 2020). *Sobre la estabilidad del sistema bancario ante la crisis por COVID-19. Nota estratégica 103*. Obtenido de Dirección General de Finanzas: <https://bit.ly/3kZ7elx>
- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (junio de 2020). *Boletín Semanal SBS Informa*. Obtenido de <https://www.sbs.com>
- López, C., Villalba, C., & Dianderas, E. (2020). *Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid19, Juliaca, 2020*. Universidad Peruana Unión, Juliaca.
- Meneses, J., & Quispe, H. (2018). Educación financiera y nivel de endeudamiento de los colaboradores de la Universidad Autónoma de Ica, 2018. *Revista de Investigación Científica. Universidad Privada de Pucallpa*, 3(3), 48 - 59.
- Molina, L., Oña, J., Tipán, M., & Topa, S. (2018). Análisis financiero en las empresas comerciales. *Revista de Investigación*, 5(1), 8 - 21.
- Periche, G. et al. (octubre - diciembre de 2016). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212.
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 14(4), 206 - 212.
- Quilla, Y., Portillo, H., & Mamani, L. (2021). *Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID-19*. Universidad Peruana Unión, Juliaca.
- SBS. (setiembre de 2015). Glosario de términos en indicadores financiero.
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca - Ecuador.
- Urquiza, C. (2020). *El sobre endeudamiento y el incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa LTDA. Matriz Ambato*,

Período 2017 - 2018. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba – Ecuador.

Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (mayo - agosto de 2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Eca Sinergia*, 12(2), 52 - 62.

Vivas, P. (2018). *Endeudamiento y morosidad de los clientes MYPES de la Caja Trujillo 2007 - 2010*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	
				TIPO	NOMBRE
	Problema	Objetivo	Hipótesis		
GENERAL	¿Cuál es la relación del nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022?	Determinar la relación del nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022.	Existe relación significativa alta entre el nivel de morosidad y endeudamiento en el periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022.	1	Morosidad
ESPECIFICOS	Problemas	Objetivos	Hipótesis		
	P.1. ¿Cuál es el nivel de morosidad?	O.1. Establecer el nivel de morosidad.	H1: El nivel de morosidad en la Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022, es alto.		
	P.2. ¿Cuál es el nivel de endeudamiento?	O.2. Determinar el nivel de endeudamiento	H2: El nivel de endeudamiento en la Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022, es alto.		
	P. 3. ¿Cuál es la relación del nivel de morosidad y los factores culturales y sociales?	O.3. Identificar la relación morosidad y los factores culturales y sociales.	H3: Existe relación significativa alta entre la morosidad y los factores culturales y sociales		
	P.4. ¿Cuál es la relación de la morosidad y nivel de deuda?	O.4. Determinar la relación de la morosidad y nivel de deuda.	H4: Existe relación significativa alta entre la morosidad y nivel de deuda		
	P.5. ¿Cuál es la relación de la morosidad y la debilidad financiera?	O.5. Establecer la relación de la morosidad y la debilidad financiera	H5: Existe relación significativa alta entre la morosidad y la debilidad financiera.	2	Endeudamiento
P.6. ¿Cuál es la contrastación de hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento?	O.6. Contrastar la hipótesis de la relación del nivel de morosidad y endeudamiento	H6: Al contrastar la hipótesis de relación de morosidad y endeudamiento, es alta			

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
Variable 1: Morosidad	Periche et al. (2020), quienes indican que, a lo largo de los años la morosidad ha sido un factor importante para el sector financiero; pues está relacionada con las deudas que poseen los clientes con las entidades financieras y, las consecuencias se ven reflejadas en una reducción de los ingresos financieros y en una reducción en la liquidez.	Es la posibilidad de sufrir una pérdida por el incumplimiento de las obligaciones de pago del prestatario	Categoría normal	-Capacidad de pago -Posibilidad de obtener crédito	Muy bajo (1) Bajo (2) Regular (3) Alto (4) Muy alto (5)	Nivel de morosidad [1-1.80> Muy bajo [2.60-3.40> Regular [4.20-5> Muy alto
			Categoría con problemas potenciales	-Cumplimiento al límite -Posibilidad de retraso		
			Categoría deficiente	-Pago de algunas cuotas -Retraso de pago		
			Categoría dudosa	-Sin pago de cuotas -Sin pago de intereses		
			Categoría perdida	-Sin intención de pago Deuda total		
Variable 2: Endeudamiento	Meneses y Quispe, (2018), refiere que son obligaciones de pago que una persona natural o jurídica interactúan con un tercero, ya sea una entidad financiera, empresa o institución por uso de tarjetas de crédito para consumo y por solicitudes.	Existencia de una obligación que será obliterada después del pago, caracterizada por el consumo anticipado y donde basta contraer la deuda para encuadrarse como endeudado.	Factores culturales y sociales	-Hábitos de consumo -Prácticas crediticias -Deuda pendiente	Muy bajo (1) Bajo (2) Regular (3) Alto (4) Muy alto (5)	Nivel de endeudamiento [1-1.80> Muy bajo [1.80-2.60> Bajo [2.60-3.40> Regular [3.40-4.20> Alto [4.20-5> Muy alto
			Nivel de deuda	-Morosidad -Deuda impaga -Atraso en el pago -Ingresos mensuales		
			Debilidad financiera	-Oferta crediticia -Riesgo financiero -Línea de crédito		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario N° 1.

“Indicar el nivel de Morosidad y Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022”

NIVEL DE MOROSIDAD						
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.						
Marque sus respuestas con las alternativas:						
(1) Muy bajo (2) Bajo (3) Regular (4) Alto (5) Muy alto						
	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>capacidad de pago</i> en relación a la categoría normal?					
02	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>posibilidad de obtener crédito</i> en relación a la categoría normal?					
03	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>cumplimiento al límite</i> en relación a la categoría con problemas potenciales?					
04	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>posibilidad de retraso</i> en relación a la categoría con problemas potenciales?					
05	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>pago de algunas cuotas</i> en relación a la categoría deficiente?					
06	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>retraso de pago</i> en relación a la categoría deficiente?					
07	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>sin pago de cuotas</i> en relación a la categoría dudosa?					
08	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>sin pago de intereses</i> en relación a la categoría dudosa?					
09	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>sin intención de pago</i> en relación a la categoría pérdida?					
10	¿Cómo calificaría la morosidad del cliente en la Caja Arequipa según el nivel de <i>deuda total</i> en relación a la categoría pérdida?					

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

Cuestionario 2.

“Medir el nivel de Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022”.

MEDICIÓN NIVEL DE ENDEUDAMIENTO						
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos						
Responda con las alternativas:						
(1) Muy bajo		(2) Bajo	(3) Regular	(4) Alta	(5) Muy alta	
	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Cómo califica los factores culturales y sociales según los hábitos de consumo en relación al endeudamiento?					
02	¿Cómo califica los factores culturales y sociales según las prácticas crediticias en relación al endeudamiento?					
03	¿Cómo califica los factores culturales y sociales según las deudas pendientes en relación al endeudamiento?					
04	¿Cómo califica el nivel de deuda según la morosidad en relación al endeudamiento?					
05	¿Cómo califica el nivel de deuda según la deuda impaga en relación al endeudamiento?					
06	¿Cómo califica el nivel de deuda según el atraso en el pago en relación al endeudamiento?					
07	¿Cómo califica el nivel de deuda según el ingreso mensual en relación al endeudamiento?					
08	¿Cómo califica la debilidad financiera según la oferta crediticia en relación al endeudamiento?					
09	¿Cómo califica la debilidad financiera según los riesgos financieros en relación al endeudamiento?					
10	¿Cómo califica la debilidad financiera según la línea de crédito en relación al endeudamiento?					

Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

Anexo 4. Validación de instrumentos

Ficha de validación de instrumento nivel de morosidad

Datos Generales

Título: Nivel de Morosidad y Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Ager 2022

Investigador: Enriquez Calderón, Yaninna

Instrumento: Cuestionario de morosidad

ASPECTOS A VALIDAR

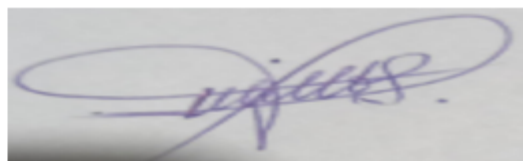
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						75%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Díaz Torres, William Ricardo

GRADO ACADÉMICO: Magíster Díaz Torres, William Ricardo



Ficha de validación de instrumento endeudamiento

Datos Generales

Título: Nivel de Morosidad y Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022

Investigador: Enriquez Calderon, Yaninna

Instrumento: Cuestionario de endeudamiento

ASPECTOS A VALIDAR

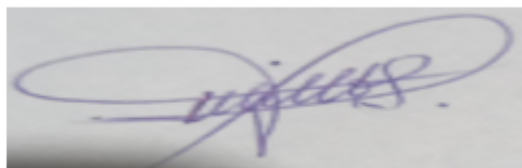
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						75%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Díaz Torres, William Ricardo

GRADO ACADÉMICO: Magíster Díaz Torres, William Ricardo



Ficha de validación de instrumento nivel de morosidad

Datos Generales

Título: Nivel de Morosidad y Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022

Investigador: Enriquez Calderón, Yaninna

Instrumento: Cuestionario de morosidad

ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						71%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Giraldo Pizarro, Dina Verónica

GRADO ACADÉMICO: Magíster

Ficha de validación de instrumento nivel de morosidad

Datos Generales

Título: Nivel de Morosidad y Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022

Investigador: Enriquez Calderón, Yaninna

Instrumento: Cuestionario de morosidad

ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						71%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Hernando Gonzáles Abrill

GRADO ACADÉMICO: Doctor Licenciado


DR. LIC. HERNANDO GÓNZALES ABRILL
DOCENTE UNIVERSITARIO
CLAD - 02544

Ficha de validación de instrumento endeudamiento

Datos Generales

Título: Nivel de Morosidad y Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022

Investigador: Enriquez Calderón, Yaninna

Instrumento: Cuestionario de endeudamiento

ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						71%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Giraldo Pizarro, Dina Verónica

GRADO ACADÉMICO: Magister

Ficha de validación de instrumento endeudamiento

Datos Generales

Título: Nivel de Morosidad y Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022

Investigador: Enriquez Calderón, Yaninna

Instrumento: Cuestionario de endeudamiento

ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						71%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Giraldo Pizarro, Dina Verónica

GRADO ACADÉMICO: Magíster

Ficha de validación de instrumento endeudamiento

Datos Generales

Título: Nivel de Morosidad y Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022

Investigador: Enriquez Calderón, Yaninna

Instrumento: Cuestionario de endeudamiento

ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						71%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Hernando González Abrill

GRADO ACADÉMICO: Doctor Licenciado



DR. LIC. HERNANDO GÓNZALES ABRILL
DOCENTE UNIVERSITARIO
CLAD - 02544

Anexo 4. Carta de autorización

Cusco, 9 de enero 2022

**SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de
Investigación**

**SR. JONATHAN ZAVALITA MEZA
GERENTE DE AGENCIA CAJA AREQUIPA AGENCIA WANCHAQ – CUSCO**

Yo, **ENRIQUEZ CALDERON,
YANINNA**, identificada con DNI N°
47389859, con domicilio calle
Tambopata N° 1144 distrito de
Santiago. Ante Ud.
Respetuosamente me presento y
expongo.

Que habiendo culminado la carrera profesional de ADMINISTRACION en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su Institución sobre “Nivel de Morosidad y Endeudamiento de los clientes de la caja Arequipa, Agencia Wanchaq de la Ciudad del Cusco - 2022”, para poder optar el grado de licenciada en Administración.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Usted acceder a mi solicitud.



ENRIQUEZ CALDERON YANINNA

DNI N° 47389859

Cusco, 10 de enero 2022

Srta.

Bach: ENRIQUEZ CALDERON, YANINMA

ASUNTO: FACILIDADES ELABORACION DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, al mismo tiempo se le autoriza desarrollar el trabajo de investigación de tesis denominada "Nivel de Morosidad y Endeudamiento en el Periodo Covid 2019, en Caja Arequipa, Agencia Wanchaq, Cusco, 2022", para lo cual nos comprometemos a brindarle todas las facilidades requeridas para el logro de su objetivo.

Deseándole muchos éxitos en sus planes propuestos, me despido.

Atentamente,



YANINA ENRIQUEZ CALDERON MEZA
Gerente de Agencia
Caja Arequipa

Anexo 5. Tablas, figuras y fotos



