

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LOS USUARIOS EN  
LA CAJA AREQUIPA, SUCURSAL AGENCIA ICA II - 2025**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO POR BACHILLER**

**MORENO ORTIZ NICOLE VICTORIA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**CHINCHA - PERÚ**

**2025**

**ASESOR Y AUTOR**

ASESOR: MG. MARTINEZ FARFÁN JAVIER ARTURO

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7187-099

AUTOR: MORENO ORTIZ NICOLE VICTORIA

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3723-6856

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la fortaleza, salud y perseverancia de culminar este logro tan importante en mi vida.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a todas aquellas personas que estuvieron conmigo dándome ánimos en momentos difíciles y celebrando conmigo cada avance.

## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo identificar cuales son los factores socioeconómicos y educación financiera que influyen en la morosidad de los usuarios de la Caja Arequipa Agencia Ica II – 2025. El estudio que se realizó aplicó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por un cuestionario de 30 preguntas en base a las variables estudiadas.

Los resultados evidenciaron que los factores socioeconómicos con mayor incidencia en la morosidad fueron: el nivel de ingresos y los ingresos adicionales ( $r=0.709$ ), el estado civil relacionado con las afectaciones laborales ( $r=0.478$ ) y el número de personas que dependen del usuario ( $r=0.363$ ). De la misma forma, se identificaron relaciones negativas como ingresos insuficientes de usuarios casados o convivientes ( $-0.522$ ), la vulnerabilidad económica frente a condiciones macroeconómicas ( $r=-0.402$ ).

En cuanto a los factores de educación financiera con mayor incidencia en la morosidad fueron: la educación financiera se relaciona positivamente con el entendimiento de las condiciones del crédito ( $r=0.529$ ), el buen uso del destino del crédito ( $r=0.532$ ) y la adquisición de conocimientos financieros ( $r=0.616$ ). Así mismo, se identificaron relaciones negativas como mejor percepción de dificultades en pagar las futuras cuotas y la comprensión de los costos de los créditos otorgados.

Se concluye, dando a conocer que dichos factores inciden significativamente en la morosidad de los usuarios, el cual se debe abordar en las deficiencias para así mejorar y fortalecer la sostenibilidad financiera de la institución en base a estrategias que orienten al usuario a prevenir cualquier incumplimiento de pago.

Palabras claves: morosidad, Factores socioeconómicos, educación financiera, Caja Arequipa.

## ABSTRACT

The objective of this work on professional sufficiency is to identify the socioeconomic facts and financial education that influence the delinquency of users of the Caja Arequipa Agencia Ica II – 2025. The study that was carried out applied a quantitative, non-experimental design and cross-sectional approach. The sample consisted of a questionnaire of 30 questions based on the variables studied. The results showed that the socioeconomic factors with the highest incidence of delinquency were: the level of income and additional income ( $r=0.709$ ), marital status related to labor effects ( $r=0.478$ ) and the number of people who depend on the user ( $r=0.363$ ). Similarly, negative relationships were identified such as insufficient income of married or cohabiting users ( $-0.522$ ), economic vulnerability to macroeconomic conditions ( $r=-0.402$ ). The financial education factors with the highest incidence of delinquency were: financial education is positively related to the understanding of credit conditions ( $r=0.529$ ), the proper use of the use of the credit ( $r=0.532$ ) and the acquisition of financial knowledge ( $r=0.616$ ). Likewise, negative relationships were identified, such as better perception of difficulties in paying future installments and understanding of the costs of the loans granted. It is concluded that these factors have a significant impact on the delinquency of users, which must be addressed in the deficiencies in order to improve and strengthen the financial sustainability of the institution based on strategies that guide the user to prevent any payment default.

Keywords: delinquency, socioeconomic factors, financial education, Caja Arequipa.

## INTRODUCCIÓN

La morosidad se ha convertido en un desafío crítico que afecta la sostenibilidad de las instituciones crediticias, especialmente en las cajas municipales del país, cuyo modelo de negocio se centra en brindar servicios financieros a emprendedores, familias y pequeñas empresas.

En este contexto la Caja Arequipa ha demostrado un crecimiento importante en el Perú, sin embargo, existe una problemática que se ha podido detectar en los últimos años que es el incremento de la cartera morosa debido a diversos factores relacionados con las características económicas, sociales y educativas de la población.

En la Agencia Ica II, el incremento de los incumplimientos de pago por parte de los usuarios ha generado preocupación debido a la relación directa que hay entre la morosidad, el sobreendeudamiento y educación financiera; además de los factores externos como inflación, inestabilidad laboral y el entorno socioeconómico generando incumplimientos en los pagos de los créditos otorgados.

El presente trabajo busca identificar los factores socioeconómicos y educativos que influyen en la morosidad de los usuarios de Caja Arequipa sucursal Agencia Ica II – 2025 con la finalidad de brindar información útil para mejorar los procesos de evaluación crediticia, fortalecer la orientación al usuario, promover mejores prácticas y contribuir en la sostenibilidad financiera de la agencia.

## ÍNDICE

CARATULA.....	I
ASESOR Y AUTOR.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT .....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII
ÍNDICE .....	VIII
INFORME ANTIPLAGIO .....	X
LISTA DE FIGURAS.....	XIII
CAPÍTULO I.....	1
DESCRIPCIÓN DEL CENTRO LABORAL Y FUNCIONES DESEMPEÑADAS .....	1
1.1    DESCRIPCIÓN DEL CENTRO LABORAL .....	1
1.1.1.    RAZÓN SOCIAL .....	1
1.1.2.    SECTOR AL QUE PERTENECE .....	2
1.1.3.    ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	2
1.1.4.    ÁREA DE DESEMPEÑO .....	4
1.2.    CARGO DESEMPEÑADO Y DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS Y SU VINCULACIÓN CON CAMPOS TEMÁTICOS DE LA CARRERA PROFESIONAL .....	4
1.2.1.    CARGO: ANALISTA DE CRÉDITOS.....	4
1.2.2.    DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS:.....	4
CAPITULO II .....	6
SITUACIONES PROBLEMÁTICAS Y CONTRIBUCIONES REALIZADAS.....	6
2.2. DESCRIPCIÓN DE UNA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA O CASO CLÍNICO QUE SE LE HUBIESE PRESENTADO EN EL AÑO QUE DESEMPEÑO SUS FUNCIONES. ....	6
2.2.1.    PLANTEAMIENTO DE UNA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	6
2.2.2.    ANTECEDENTES DE LA PROBLEMÁTICA.....	7
2.2.3.    FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	7
2.2.3.1.    OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.2.4.    JUSTIFICACIÓN .....	8
2.2.5.    ALCANCE Y LIMITACIONES .....	9
2.2.6.    MARCO TEÓRICO .....	9

2.2.6.1.	BASES TEÓRICAS .....	9
2.2.6.2.	MARCO CONCEPTUAL .....	10
2.2.6.3.	INVESTIGACIONES PREVIAS (ESTADO DEL ARTE) .....	11
2.2.7.	FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	12
2.2.8.	VARIABLES .....	12
2.2.8.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	12
2.2.8.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	13
2.2.10.	POBLACIÓN - MUESTRA – MUESTREO – INSTRUMENTO.....	17
2.2.10.1.	POBLACIÓN:.....	17
2.2.10.2.	MUESTRA:.....	18
2.2.10.3.	TIPO DE MUESTREO: NO PROBABILÍSTICO POR CONVENIENCIA .....	18
2.2.10.4.	INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN:.....	18
2.3.	CONTRIBUCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .	20
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>21</b>
<b>ANÁLISIS DE CONTRIBUCIONES Y BENEFICIOS OBTENIDOS.....</b>		<b>21</b>
3.1.	ANÁLISIS DE SU CONTRIBUCIÓN EN TÉRMINOS DE LA COMPETENCIAS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS DURANTE SU FORMACIÓN PROFESIONAL. EXPLICAR SI SU CONTRIBUCIÓN REQUIRIÓ LA CONSULTA A OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN. ....	21
3.2.	EXPLICAR EL NIVEL DE BENEFICIO OBTENIDO POR EL CENTRO LABORAL DE SU CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE LAS SITUACIONES PROBLEMÁTICAS. ....	22
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>25</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>30</b>

# INFORME ANTIPLAGIO

**Nicol Moreno**

**TSP - MORENO ORTIZ NICOLE VICTORIA**

 TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL - TALLER I

## Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::3117:545508978

Fecha de entrega  
12 ene 2025, 11:47 GMT-5

Fecha de descarga  
12 ene 2025, 11:51 GMT-5

Nombre del archivo  
TSP - MORENO ORTIZ NICOLE VICTORIA.docx

Tamaño del archivo  
1.5 MB

46 páginas

7427 palabras

45.142 caracteres

## 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

## \*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

### Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

### Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

## Preguntas frecuentes

### ¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resultado y se indican con un asterisco en el reporte (\*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

### ¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.



## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 UBICACIÓN DE LA AGENCIA CAJA AREQUIPA - ICA.....	2
FIGURA 2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA .....	3
FIGURA 3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CAJA AREQUIPA AGENCIA ICA 2 .....	3

## LISTA DE TABLAS

TABLA 1.....	30
TABLA 2.....	31
TABLA 3.....	31

## **CAPÍTULO I**

### **DESCRIPCIÓN DEL CENTRO LABORAL Y FUNCIONES DESEMPEÑADAS**

#### 1.1 Descripción del centro laboral

Caja Arequipa es una institución financiera que forma parte del sistema de cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. La sede principal se encuentra en Arequipa, pero con el paso del tiempo ha logrado expandirse en distintos departamentos del país, logrando así estar al alcance de todos los peruanos que deseen sus servicios. Es una institución líder a nivel nacional por lo que tiene como propósito de promover la inclusión financiera, brindando productos y financiamientos a emprendedores, personas, familias y pequeñas empresas que muchas veces no son atendidas por otras instituciones financieras.

##### 1.1.1. Razón Social

Razón Social: Caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. – Caja Arequipa.

RUC: 20100209641

Ubicación:

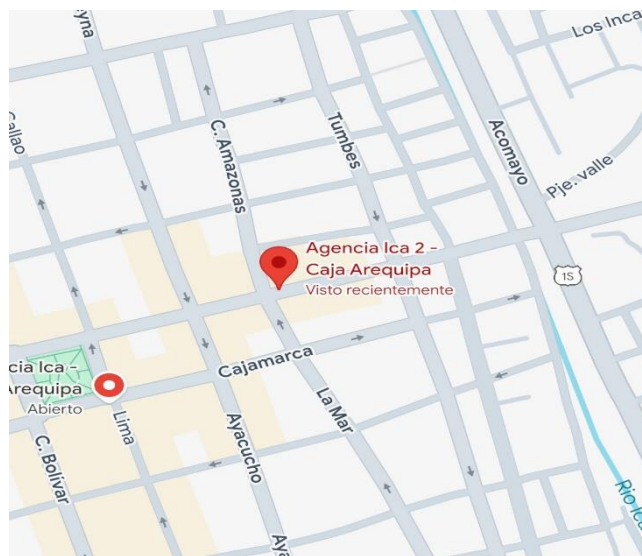
Macrolocalización:

- Provincia de Ica

Microlocalización:

- Calle Grau N°300 con Av. La Mar – Ica – Ica – Ica.

*Figura 1* Ubicación de la Agencia Caja Arequipa - Ica



**Fuente:** Google Maps (2025)

### 1.1.2. Sector al que pertenece

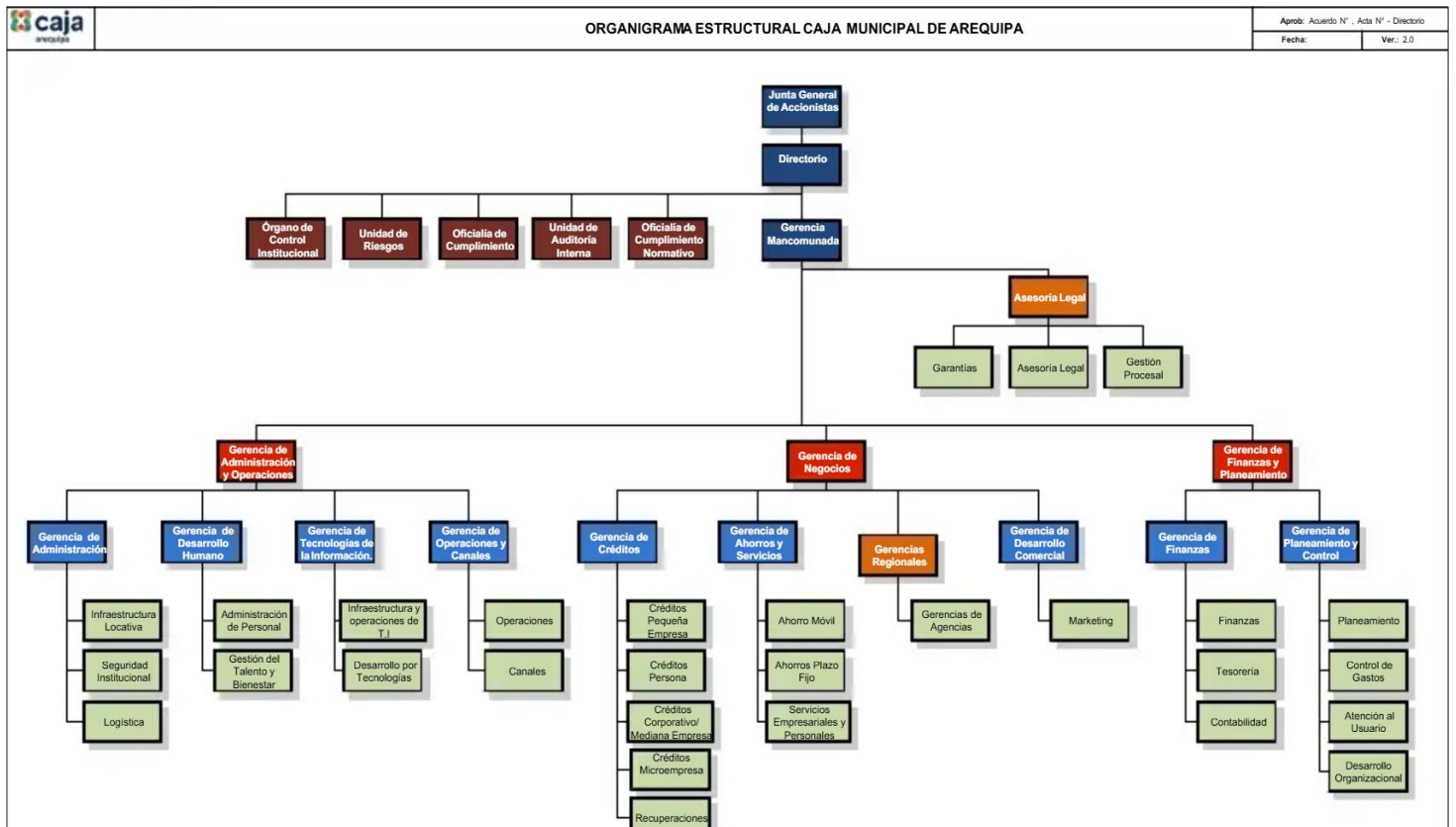
Sector económico (Microfinanzas)

(Gambetta, 2015) señala que a lo largo del tiempo las cajas municipales de ahorro y crédito han logrado posicionarse como expertos en el sector de microfinanzas con el objetivo de desarrollar la actividad económica de las MYPEs y lograr la inclusión financiera con la finalidad de ser participe en disminuir la pobreza nacional.

Actividad: Otros tipos de intermediación monetaria.

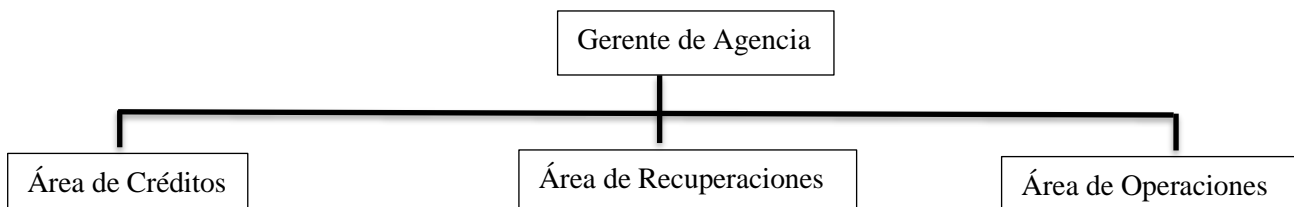
### 1.1.3. Estructura Organizacional

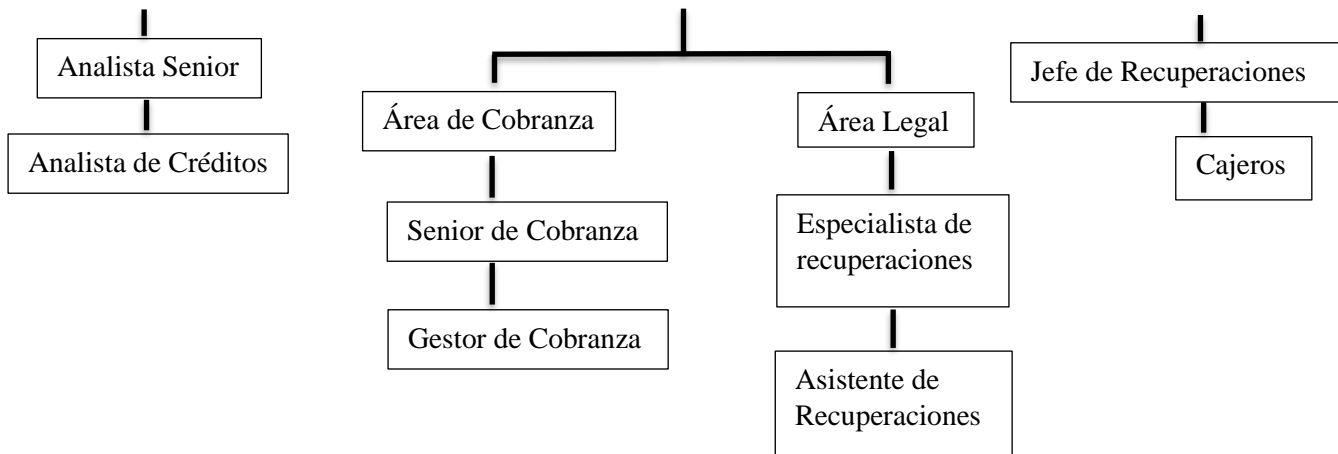
Figura 2 Organigrama Estructural Caja Municipal de Arequipa



Fuente: Plataforma del Estado Peruano (2023).

Figura 3 Organigrama Estructural de la Caja Arequipa Agencia Ica 2





**Fuente:** Elaboración propia

#### 1.1.4. Área de desempeño

##### **Área de créditos**

Dentro del área he desarrollado las actividades relacionadas a captación, evaluación, aprobación y seguimiento de créditos, donde se orienta a evaluar solicitudes de créditos, realizar análisis financiero, comprobar capacidad de pago, mitigar riesgos, sustentar información brindada por el cliente, realizar seguimiento a la cartera asignada y brindar asesoría financiera a los clientes.

#### 1.2. Cargo desempeñado y descripción de las funciones desempeñadas y su vinculación con campos temáticos de la carrera profesional

##### 1.2.1. Cargo: Analista de créditos

##### 1.2.2. Descripción de las funciones desempeñadas:

- **Promoción y captación de productos de créditos de Caja Arequipa,** con el objetivo de captar nuevos usuarios y usuarios inactivos que anteriormente han tenido historial crediticio con la institución.
- **Evaluación de solicitudes de créditos,** realizando el análisis de solvencia que tiene cada solicitante, tomando en cuenta su historial crediticio, información financiera y patrimonio, capacidad y voluntad de

pago, entorno familiar, entre otros; con la finalidad de mantener una cartera de créditos de calidad y rentable.

- **Cumplimiento de normativa y política**, garantizar que todo el desarrollo de las evaluaciones cumpla con las políticas y normativas establecidas, así mismo, con la información veraz proporcionada por cada cliente.
- **Seguimiento y recuperación de créditos**, realizar seguimiento a los créditos otorgados o que estén en la cartera de clientes, para gestionar procesos de cobranza y recuperación en caso de mora, o de no ser así, crear fidelización con el cliente para que se mantenga en la institución.
- **Cumplimiento de indicadores**, trabajar para alcanzar las metas e indicadores establecidas con la finalidad de hacer crecer la cartera de clientes bajo estándares de la institución.

## **CAPITULO II**

### **SITUACIONES PROBLEMÁTICAS Y CONTRIBUCIONES REALIZADAS**

2.2. Descripción de una situación problemática o caso clínico que se le hubiese presentado en el año que desempeño sus funciones.

#### 2.2.1. Planteamiento de una situación problemática

Si bien es cierto la morosidad en las cajas municipales está exclusivamente relacionada con los diversos factores que originan los propios usuarios.

Al transcurrir mis años laborales en la Caja Arequipa he podido detectar que el mayor porcentaje de morosidad de la agencia se refiere netamente a los factores de los usuarios que inciden en esta problemática, sin embargo, los analistas de crédito también son responsables de la morosidad en ocasiones esto se debe a que no evalúan adecuadamente dichos factores por principales motivos como: presión por cumplir las metas asignadas, sobrecarga laboral y omisión de información de usuarios.

(Borja, Factores de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa agencia El Tambo, 2019) documentó que el 79% de los clientes de la Caja Arequipa se encontraban en situación de morosidad, y que esta se debía principalmente a factores económicos (71%) y a la falta de educación financiera (29%), aspectos que se mantienen vigentes y relevantes en la actualidad, exacerbados por factores macroeconómicos como la inflación y el sobreendeudamiento familiar.

Existen varios factores que inciden en este riesgo como, por ejemplo: capacidad de pago, endeudamiento con otras entidades, sustento errado de sus ingresos, historial crediticio, educación financiera, destino del crédito, círculo social y familiar (ubicación geográfica), otros.

Por ello, resulta importante investigar con mayor profundidad cuáles son los factores que actualmente inciden en la morosidad dentro del sistema financiero, con especial atención a los niveles local y nacional, para así poder formular estrategias que disminuyan la morosidad en la agencia, con la finalidad mantener una adecuada

sostenibilidad financiera y una buena reputación ante la Superintendencia de Banca y Seguros.

### 2.2.2. Antecedentes de la problemática

#### **A nivel internacional**

(Herrera C. , 2023) desarrolló un estudio en Ecuador que, aunque se centró en estrategias de branding para fomentar la fidelización, ofrece importantes indicios relacionados con la morosidad de los clientes. En la investigación, que contó con una muestra de clientes y actores clave del sector, se evidenció que un 78% de los clientes con más de cinco años de fidelización mantienen una relación activa con la empresa, lo cual puede estar asociado a una menor probabilidad de morosidad debido a un mayor compromiso y confianza hacia la institución. Además, el 89% de los participantes considera necesaria una inversión continua para fortalecer la fidelización, lo que implica que, sin este apoyo constante, los clientes podrían perder la confianza y aumentar el riesgo de incumplimiento en sus pagos. Finalmente, el 91% de los colaboradores afirmó la importancia de evaluar trimestralmente las necesidades de los clientes, una práctica que puede contribuir a identificar tempranamente situaciones que deriven en morosidad y facilitar la implementación de medidas preventivas.

#### **A nivel nacional**

Según (Herrera C. , 2023) desarrolló un estudio con el fin de explorar los factores que inciden en la morosidad de los créditos dados por un banco, en relación con la metodología se desarrolló un estudio cuantitativo, básico, no experimental; donde la muestra estuvo conformada por 44 clientes y 5 funcionarios quienes procedieron a responder un cuestionario donde los resultados demostraron que el 92% de clientes manifestaron que su morosidad se debe a factores externos teniendo como relación el resultado del mismo con un 31% que arroja que el sobreendeudamiento y/o créditos en paralelo en los clientes es el factor potente de morosidad.

### 2.2.3. Formulación de la pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de los usuarios de la Caja Arequipa, Sucursal Agencia Ica II - 2025?

#### 2.2.3.1. Objetivos de la investigación

##### **Objetivo General**

OG: Identificar los factores que inciden en el entorno socioeconómico y cultura financiera en los usuarios morosos de la Caja Arequipa, sucursal Agencia Ica II - 2025.

##### **Objetivos Específicos**

O.E1: Identificar como inciden los factores socioeconómicos de los usuarios morosos en la sucursal Agencia Ica II - 2025

O.E2: Identificar como inciden los factores de educación financiera de los usuarios morosos en la sucursal Agencia Ica II – 2025

#### 2.2.4. Justificación

La presente investigación habla mucho sobre la inclusión financiera, esto quiere decir que las cajas municipales brindan acceso a financiamiento a micro y pequeños empresarios del país, así como también a familias y emprendedores que no acceden a un crédito en una banca tradicional.

En la actualidad hemos detectado que el principal problema que afecta a las cajas municipales es la morosidad generando un grande impacto en su liquidez y rentabilidad. Por ello es importante investigar los factores de los usuarios que influyen el porqué de las causas de estos incumplimientos de pago.

Desde una perspectiva académica (como egresada de la carrera de Administración de Negocios), me a permitido aplicar conocimientos obtenidos en la trayectoria de mis estudios como finanzas, gestión del riesgo, análisis crediticio y comportamiento del consumidor.

Como aporte para las empresas (cajas municipales o entidades financieras), al analizar e identificar los factores del cliente que influyen a la morosidad, ayuda a que cada colaborador que se relacione con cada cliente pueda medir rápidamente el riesgo con la finalidad de ir mejorando los procesos e ir disminuyendo el porcentaje del mismo.

Como aporte para la sociedad, está investigación promueve una mejor inclusión y educación financiera, al poder conocer los factores las entidades financieras podrán ofrecer créditos de manera correcta evitando sobreendeudamiento en las personas que acceden a créditos o productos financieros.

#### 2.2.5. Alcance y limitaciones

La presente investigación se centra en identificar los factores de los clientes que influyen en la morosidad en la Caja Arequipa Sucursal Agencia Ica II, el alcance de este abarca lo siguiente:

Limitaciones espaciales: La investigación se realizó a nivel de la Caja de Ahorros y Crédito Arequipa, Agencia Ica II, distrito, provincia y departamento de Ica.

Limitaciones temporales: La investigación se realizó en el año 2025

Limitaciones sociales: Para obtener la información se empleará una encuesta para los clientes, con el fin de identificar los principales factores que origina la morosidad.

#### 2.2.6. Marco teórico

##### 2.2.6.1. Bases teóricas

#### Morosidad

Según (Noriega y otros, 2025) consideran que la morosidad es la falta de pago en los plazos establecidos o pactados que el deudor debe de cumplir sus obligaciones crediticias. El estudio que ellos utilizan es “delinquency days” (días de morosidad) como variable para poder manifestar cuantos días de atraso tiene un crédito, y posterior a ello esa variable la trasforman en buen pagador / mal pagador.

#### Riesgo Crediticio

(Yamunaque y otros, 2024) consideran que es crucial conocer la evolución futura del impago de los créditos para de acuerdo con ello tener una base sólida para tomar decisiones si en caso aumentar o disminuir los requerimientos de capital de cada entidad o impulsar la acumulación de provisiones. Se muestra distintos modelos de predicción para medir el riesgo crediticio que varía con el tiempo.

#### Teoría de la Información Asimétrica

Según (Rijalba, 2021) señala que las asimetrías de información afectan el desempeño financiero de las entidades, esto se presenta cuando una de las partes (entidades o cliente) tiene una mejor información, lo que hace que genere fallas en el mercado.

#### 2.2.6.2.Marco conceptual

##### Analistas de crédito

(Ramos J. , 2017) indica que los analistas de créditos son funcionarios de una determinada institución que se encargan de establecer el trato directo con el prestatario o cliente y a su vez tiene la responsabilidad principal de evaluar los créditos.

Principalmente los analistas de crédito de cajas municipales tienen el trato directo con los clientes ya que validan personalmente información relevante. Son encargados de evaluar la capacidad de pago de personas que solicitan un crédito y su función es analizar de manera adecuada información económica para así poder reducir el riesgo crediticio.

##### Inclusión financiera

(Group, 2025) determinan que la inclusión financiera significa que tanto las empresas como las personas tienen acceso a utilizar productos y servicios financieros con la finalidad de satisfacer sus necesidades siempre y cuando se presten de manera responsable y sostenible.

Es el acceso que tienen las personas a productos y servicios financieros con el fin de gestionar su economía de manera responsable, ya que si se realiza una mala gestión puede causar sobreendeudamiento o morosidad.

#### Sostenibilidad financiera

(Molina y otros, 2025) indican que la sostenibilidad financiera se refiere a avalar que una organización pueda sostener sus operaciones de manera estable y continua al transcurso del tiempo.

Es la capacidad que tiene una organización para mantenerse en el tiempo sin depender de los recursos exteriores. Esto quiere decir que se debe manejar bien los ingresos y gastos, tomar decisiones para así asegurar pueda seguir trabajando en el futuro.

#### 2.2.6.3. Investigaciones previas (Estado del Arte)

El trabajo de investigación de (Borja, 2019) indica que la morosidad de la Caja Arequipa en la región centro ha sido un tema preocupante pese al compromiso de los trabajadores por recuperar a los clientes con los pagos a tiempo en su cuota. Está investigación documentó que el 79% de los clientes de la Caja Arequipa se encontraban en situación de morosidad, y que esta se debía principalmente a factores económicos (71%) y a la falta de educación financiera (29%), aspectos que se mantienen vigentes y relevantes en la actualidad, exacerbados por factores macroeconómicos como la inflación y el sobreendeudamiento familiar. Por ello es fundamental identificar los factores internos y externos para así poder reducir la mora y puedan obtener mejores resultados generando rentabilidad para la institución.

De manera similar, (Orellano y otros, 2023) analizaron el impacto de la auditoría de gestión en el índice de morosidad de las cajas municipales de Lima en el periodo 2022, donde los resultados obtenidos en base a la muestra demuestran que la auditoría de gestión es una herramienta fundamental para poder evaluar la eficiencia en la gestión de los otorgamientos de créditos.

Estos estudios demuestran que la morosidad no es un fenómeno unidimensional ni exclusivamente financiero, sino un problema complejo que involucra factores socioeconómicos, educativos, culturales y administrativos. Su impacto es profundo, afectando la liquidez de las entidades financieras, aumentando los riesgos del sistema y limitando el acceso formal al crédito, lo que puede empujar a muchos clientes hacia la informalidad financiera.

#### 2.2.7. Formulación de las hipótesis

Hipótesis General:

Los factores socioeconómicos y los factores de educación financiera influyen en la morosidad de la Caja Arequipa, sucursal Ica II - 2025

Hipótesis Específicas:

- Los factores socioeconómicos influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, sucursal Agencia Ica II – 2025
- Los factores de educación financiera influyen en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, sucursal Agencia Ica II – 2025

#### 2.2.8. Variables

##### 2.2.8.1. Variable independiente

Factores socioeconómicos

(Cossio, 2018) indica que los factores socioeconómicos es un conjunto de aspectos relacionados con la situación social y económica de una población. Este análisis comprende en conocer mejor los factores sociales (educación, salud o familia) y factores económicos (ingresos, empleo y recursos).

Factores de educación financiera

(Fernandez & Sánchez, 2025) recomiendan realizar programas de educación financiera, creando así contenido de realidades económicas y sociales, con la finalidad de tomar decisiones financieras de manera responsable.

#### 2.2.8.2. Variable dependiente

##### Morosidad

(Auccapuella & Velasquez, 2019) indican que la morosidad es el atraso en los pagos de las deudas. Si se habla de los créditos, representa un indicador de riesgo ya que incluye a todas sus obligaciones que no se han cumplido en un plazo establecido.

##### Elementos socioeconómicos

- Nivel de ingresos (rango de ingresos mensuales)

(Jaén y otros, 2013) consideran que los valores culturales y la actividad emprendedora de la sociedad permiten estimar si el nivel económico de dicha población es alto, medio o bajo.

- Actividad o rubro económico (comercio, agricultura, transporte, etc.)

(Pino, 2013) indica que es fundamental conocer en que se utiliza el crédito según la actividad económica, ya que permite identificar que sectores son los que se benefician más y de qué manera. Para lograrlo, es necesario recopilar datos y cifras históricas con el fin de diseñar un modelo de microfinanzas sostenible a largo plazo, donde promueva la inclusión, mejore la economía del país y contribuya a reducir la pobreza.

- Situación laboral (independiente, dependiente o desempleado)

(Olmedo, 2018) menciona que de acuerdo con el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas del Ecuador) la situación laboral se relaciona con la condición de actividad que permite clasificar a las personas de 15 años a más como:

- a. Población económicamente activa (PEA): todas las personas de 15 años a más que trabajaron al menos 1 hora a la semana o, aunque no trabajaron tenían trabajo (empleados), o que no tenían empleo, pero estaban disponibles para trabajar (desempleados).

b. Población económicamente inactiva (PEI): personas de 15 a más que no están clasificadas como empleadas, ni como desempleadas, ej.: jubilados, estudiantes, ama de casa, etc.

- Tamaño familiar (número de hijos)

(Villareal & Paz, 2017) indican en su artículo que “tamaño familiar” se entiende también como “composición familiar” que es utilizada para ver las diferencias en los niveles de cohesión y adaptabilidad según el tipo de familia.

- Ubicación geográfica (zona urbana o rural)

(González y otros, 2013) indica que es un término descriptivo de lugar de residencia, no de coordenadas, sino de categoría como zona o región.

- Tipo de vivienda (propia, familiar, alquilada)

(Saénz, 2017) indica que tipo de vivienda es la categoría o modalidad de residencia en la que habita una persona.

#### Elementos educativos

- Grado de instrucción (primaria, secundaria, superior, universidad)

(Apaza & Grandez, 2024) indican que el grado de instrucción es el nivel de educación con una persona a culminado en un tiempo establecido y que puede variar según el país, cultura y sistema educativo en el cual se encuentre.

- Participación en programas de educación financiera

(Jacóme y otros, 2016) manifiestan que la educación financiera abarca un espacio fundamental en el desarrollo de una sociedad responsable, ya que proporciona herramientas generando que el usuario pueda tomar decisiones con información técnicamente adecuada, permitiendo a la sociedad incorporarse a un proceso de alfabetización financiera más justo y equitativo.

- Uso de herramientas digitales

(Cofre, 2023) indica que hoy en día las herramientas digitales muestran un papel fundamental que han reemplazados a los medios tradicionales, convirtiéndose en

medios de comunicación interactiva, ya que con un solo clic permite actualizar todo de manera rápida.

- Interacción por redes sociales

(Ipanaqué & Ipanaqué, 2018) manifiestan que en la actualidad todas las empresas utilizan las redes sociales como canal directo con los usuarios debido a la rapidez y ahorro al momento de utilizar esta herramienta.

- Nivel de conocimientos del sistema financiero

(Murillo y otros, 2021) señalan que para tener un mejor nivel de conocimientos del sistema financiero las personas deben tener noción sobre prácticas financieras ya que así va a poder tomar mejores y acertadas decisiones al momento de adquirir un producto financiero.

#### Elementos de morosidad

- Capacidad de pago

(Mancheno y otros, 2022) manifiestan que es un factor importante al momento de conceder un crédito, por este motivo las instituciones financieras tienen la responsabilidad de analizar correctamente los ingresos del solicitante ya que si no es así podría poner en riesgo la estabilidad financiera de dicha institución.

- Educación financiera

(López y otros, 2022) manifiestan que la educación financiera es el proceso en el cual las personas obtienen conocimientos, competencias y habilidades para aprender a administrar el dinero, usar los servicios financieros, analizar riesgos y tomar decisiones en base a fundamentos de información financiera.

- Situación económica externa

(Bayona, 2013) señala que la situación económica externa también se entiende como estabilidad macroeconómica, condiciones de mercado, crecimiento económico con la finalidad de favorecer el acceso del crédito.

- Gestión crediticia por parte de Caja Arequipa

(Ortega, 2021) indica que es un procedimiento para identificar, analizar y disminuir los riesgos asociados a las colocaciones de crédito, ajustándose a las normas y políticas para así reducir la posibilidad de que los usuarios no cumplan con sus obligaciones.

- Comportamiento del cliente

(Rodríguez & Sanchez, 2023) indican que se refiere al conjunto de procesos y elecciones que realizan los individuos u hogares al buscar, adquirir, usar, analizar o deshacerse de un producto o servicio para cubrir sus necesidades.

#### 2.2.9. Diseño de la investigación

##### 2.2.9.1. Enfoque de la investigación:

(Hernández y otros, 2014) indican que el enfoque cuantitativo se caracteriza por seguir un proceso estructurado y sucesivo. Donde comienza con una idea general que se va acortando hasta formular los objetivos y preguntas de hipótesis, como consecuencia, se definen las variables y se elabora un diseño que permite comprobarlas en base a recopilación de datos, análisis estadísticos, para finalmente obtener conclusiones que permiten explicar el estudio.

En este sentido, para esta investigación se ha elegido el enfoque cuantitativo ya que se busca medir y analizar con datos numéricos los factores que influyen en la morosidad de los usuarios de Caja Arequipa, sucursal Agencia Ica II; esto permitirá recopilar información precisa en base a la encuesta que se va a realizar, establecer relaciones de las variables (socioeconómico y educativo) para así comprobar mediante análisis estadísticos cuales son los factores de mayor impacto en la morosidad de Caja Arequipa.

##### 2.2.9.2. Alcance la investigación:

(Ramos C. , 2020) manifiesta que el enfoque cuantitativo con alcance descriptivo busca demostrar el fenómeno que se va a estudiar, describiendo las características mediante el uso de estadísticas con el fin de analizar los datos de manera objetiva.

En este sentido, se desarrollará la investigación descriptiva porque lo que se busca es identificar y precisar las características de los factores que influyen en la morosidad de los usuarios de la Caja Arequipa, sucursal Agencia Ica II.

#### 2.2.9.3. Diseño de la investigación:

(Rodríguez & Mendivelso, 2018) indican que el diseño “no experimental” quiere decir que el investigador no manipula las variables independientes, simplemente lo examina. Y sobre el “corte transversal” manifiestan que este corte involucra la medición de las variables se desarrolle en un único momento, para así obtener una muestra o población.

Se considera el diseño no experimental con estudio de corte transversal, ya que no se va a manipular ninguna variable, solo se observará y se realizará un análisis a los factores que influyen en la morosidad de los usuarios de Caja Arequipa, agencia Ica II, tal y como se ve en la realidad. Este diseño permitirá recolectar datos en el momento, a través de cuestionarios con el fin de describir la situación de los usuarios y los factores asociados a su morosidad.

#### 2.2.9.4. Unidad de Análisis:

(Azcona y otros, 2013) indican que la unidad de análisis (UA) es el tipo de objeto limitado por el investigador para que pueda ser investigado.

En este sentido, se investigará a los usuarios morosos de la Caja Arequipa, sucursal agencia Ica II - 2025

#### 2.2.10. Población - muestra – muestreo – instrumento

##### 2.2.10.1. Población:

(López P. , 2004) indica que la población consiste en grupo de personas que cumplen con las pautas que el investigador ha definido para el estudio

La población del estudio está constituida por los usuarios de la Caja Arequipa, sucursal Agencia Ica II.

#### 2.2.10.2. Muestra:

(López P. , 2004) indica que la muestra es el grupo representativo y reducido de la población que deben de ser estudiados.

La muestra está conformada por 35 usuarios de la Caja Arequipa, sucursal agencia Ica II – 2025.

#### 2.2.10.3. Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia

(Hernández O. , 2021) indica que el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica de muestreo el cual la selección de las personas que participan se desarrolla en base a la conveniencia del investigador.

Se considera tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que me permitirá seleccionar a los usuarios de la Caja Arequipa, sucursal Agencia Ica II que están dispuestos a participar, sin necesidad de poder aplicar de manera aleatoria.

#### 2.2.10.4. Instrumento de recopilación de información:

Cuestionario con 30 preguntas, donde cada pregunta está categorizada con 5 alternativas de respuesta y dirigida a los factores mencionados en la investigación.

#### 2.2.11. Resultados y discusiones

##### **Tabla 1** (Ver en anexo)

*Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel (2025)*

Discusión: En cuanto a los factores socioeconómicos que afectan a la morosidad en la institución financiera podemos decir que es el ingreso mensual promedio con una correlación del 64.6% como también los ingresos extras que tienen los trabajadores con una correlación del 73.6% también la situación laboral que han tenido que afrontar con un 39.8% y la carga familiar con una correlación del 65.6%, eso nos hace saber

cuáles son los factores más significativos que debería tener la entidad financiera para cuidar su morosidad.

**Tabla 2** (ver en anexo)

*Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel (2025)*

Discusión: En esta tabla podemos ver que existen mayores factores que influyen en la educación financiera los cuales pasamos al listarnos, En primer lugar tenemos el plazo del crédito que representa el 39.3%, el tiempo que queda por culminar el crédito con 49.7%, también se puede observar que muchos que han solicitado el crédito también tienen créditos en otras instituciones eso quiere decir que están sobre endeudados con un porcentaje del 58%, Siguiendo con el análisis se puede decir que al solicitar un crédito los usuarios esperaban obtener más ingresos y esto se debe a que no hubo un buen análisis de la alternativa de inversión con un 56.3%, otro factor que también les ha afectado y ha influido en una morosidad tiene que ver con el tamaño de su familia, en menor porcentaje asumen que tienen poca educación financiera con un 38.6%, También podemos descartar que esa escasa situación en educación financiera también influyó con un 56.4% y también asumen que tienen conocimiento y saben las condiciones y cargos que tiene un crédito con un 52.8% refrendado por la orientación financiera que tiene antes de tomar un crédito con un 74.2%, también son conocedores de cómo puede afectar un mal historial crediticio con un 52.8% y finalmente aun así existe un grupo que no tiene suficiente orientación en las políticas crediticias de la entidad financiera con un 46.8%.

**Tabla 3** (ver anexo)

*Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel (2025)*

Discusión: Finalmente los factores que más influyen en la morosidad de la empresa han sido determinados por un análisis ANOVA de un solo factor a un nivel de significancia del 5% y los factores son: la situación macroeconómica del país condicionado a que muchos peruanos caigan en mora con una significancia del 0.029

hoy y por ende también viene afectando la sensación de que el pago cada vez se hace más extenso y oneroso con una significancia del hoy 0.027.

### 2.3. Contribución en la solución de situación problemática

La contribución realizada desde el puesto como analista de crédito fue fundamental para abordar la problemática de la morosidad que se origina en la Agencia Ica II. A partir de la evaluación realizada mediante la aplicación de encuestas a 30 usuarios y análisis de los factores socioeconómicos y de educación financiera, se pudo identificar cuales son las causas principales que origina atrasos en las cuotas de los créditos otorgados a consecuencia de ingresos inestables y ausencia orientación financiera. La principal contribución consistió en proporcionar evidencia técnica que apoye en las decisiones estratégicas con relación a mecanismos de detección temprana de impagos, orientación financiera y mejor entendimiento en las condiciones del crédito otorgado.

## CAPITULO III

### ANÁLISIS DE CONTRIBUCIONES Y BENEFICIOS OBTENIDOS

3.1. Análisis de su contribución en términos de las competencias y habilidades adquiridas durante su formación profesional. Explicar si su contribución requirió la consulta a otras fuentes de información.

La contribución desarrollada en este trabajo está relacionada directamente con las competencias y habilidades adquiridas en la trayectoria de mi formación profesional como analizar información, aplicar encuestas e interpretar resultados estadísticos, dado que se requirió poner en práctica habilidades que forman parte de mi carrera que es Administración de Negocios y mi experiencia laboral.

En primer lugar, desarrollé mi competencia en analizar y manejar la información, donde tuve que recopilar datos mediante una encuesta a 30 clientes morosos de la Agencia Ica II, después de ello realicé un cuadro con datos correlacionales para poder identificar que factores tienen mayor incidencia en la morosidad. Esta actividad me llevó a aplicar lo aprendido en los cursos de estadística y matemática financiera.

En segundo lugar, puse en práctica mis competencias para la evaluación crediticia que va de la mano con las actividades que realiza un analista de crédito. Esto conlleva a un mejor entendimiento de cómo influyen los factores socioeconómicos (ingresos, dependientes, cargas económicas) y de educación financiera (capacitación y orientación financiera) en la capacidad de pago del usuario. Pude aplicar lo aprendido en cursos como matemática financiera y teoría de la innovación y emprendimiento donde me enseñaron a poder identificar riesgos, comportamientos y finanzas del usuario o cliente.

En tercer lugar, pude desarrollar mis habilidades de comunicación directa y asesoría, ya que al momento de interpretar mis resultados pude comprender que es importante explicar al usuario de manera clara y transparente los temas asociados con tasas, condiciones, fechas de vencimiento y consecuencias de caer en mora. Esto refleja a lo que aprendí en el curso de ética y deontología.

En cuarto lugar, la contribución también fortaleció mi capacidad de resolución de problemas, ya que sabemos que la morosidad es un problema complejo que requiere identificar causas, comprender situaciones reales de los usuarios, analizar comportamiento y brindar soluciones eficientes. Esto refleja a lo que aprendí en el curso orientado a gestión administrativa y toma de decisiones.

Respecto a la contribución que realicé si requerí de otras fuentes de información como: Fuente SBS, BRCP, Políticas y Reglamentos de Caja Arequipa.

3.2. Explicar el nivel de beneficio obtenido por el centro laboral de su contribución a la solución de las situaciones problemáticas.

Mi trabajo permitió identificar cuales son las causas principales de la morosidad para así proponer acciones donde la agencia Ica II implemente de manera rápida y eficiente, el cual se detallará lo siguiente:

- Al momento de analizar las encuestas y las correlaciones que las variables sobreendeudamiento, mayor carga familiar, y afectaciones laborales están relacionadas con la mora. Esto permitirá a los analistas a la identificación temprana para evitar riesgos al momento de otorgar un crédito.
- Es importante proporcionar a los usuarios pautas sobre la información del cliente, esto genera que el cliente pueda cumplir sus pagos de manera adecuada, disminuye quejas y mejora la relación entre el usuario y la agencia.
- Finalmente, estos aportes fortalecen en la reputación de la Caja Arequipa ya que, al mejorar la evaluación y comunicación con el usuario, la agencia va a demostrar buenas practicas lo que contribuye a fidelizar al usuario y a seguir posicionando a la institución en el mercado.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### 4.1. Conclusiones

1. Los factores socioeconómicos influyen significativamente en la morosidad, las correlaciones muestran que los ingresos mensuales, los ingresos de otras fuentes, estado civil, número de personas dependientes a cargo y afectaciones laborales está relacionadas con el incumplimiento de pagos. Los usuarios con bajos ingresos y mayor carga familiar presentan vulnerabilidad financiera.
2. La educación financiera es un factor importante en cuanto al comportamiento de pago, se pudo evidenciar que los usuarios que tienen mayores conocimientos financieros toman mejores decisiones, mitigan riesgos y prevén conflictos futuros.
3. Los usuarios que no tienen poca orientación financiera perciben el costo de los créditos como “Alto” ya que tienen dificultades para comprender las tasas, plazos y condiciones del crédito generando el incremento de la probabilidad de la morosidad.
4. Los resultados demostraron que la morosidad no depende únicamente del comportamiento del usuario sino también de la influencia del entorno familiar, económico y educativo, por ello se debe considerar estas variables como apoyo para prevenir riesgos.

#### 4.2. Recomendaciones

1. Implementar un programa de educación financiera para usuarios de la Caja Arequipa, realizando charlas y talleres por plataformas digitales con la finalidad que permita mejorar la comprensión de costos, planificación financiera, manejo de negocios y uso adecuado del crédito.
2. Fortalecer la evaluación crediticia por parte de los analistas de crédito para así identificar los riesgos antes del desembolso.

3. Desarrollar alertas tempranas y seguimiento preventivos por medio del aplicativo de la Caja Arequipa como: recordatorios, mensajes dinámicos, etc.; esto ayudará a que se pueda identificar antes que un crédito ingrese en mora.
4. Promover estrategias de fidelización con los usuarios, ya que así se puede evidenciar que un usuario fidelizado presenta es menos propenso a caer en mora o sobreendeudarse.
5. Mejorar los procesos internos como sobrecarga laboral y presión por metas esto ayudará a que exista evaluaciones más objetivas, cumplimiento de metas a corto plazo y mejor clima laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, L., & Grandez, S. (2024). *Edad y Grado de Instrucción Relacionados con el Nivel de Conocimiento sobre la Lactancia Materna Exclusiva en Madres Primerizas, Huarochiri 2023*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/95477836-75d7-405e-9666-fc5e22478dc1/content>
- Auccapuclla, M., & Velasquez, I. (2019). *Morosidad: un alarmante problema financiero*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f72a16cb-eb48-4842-a43b-c734bba784f4/content>
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y unidad de observación*. Universidad Nacional de la Plata. Obtenido de [https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento\\_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bayona, F. (2013). *Análisis de los Factores que influyen en la Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*. Universidad de Piura - Repositorio Institucional Pirhua. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/fb1c81b7-86ed-4dfc-a6a2-8998234f8f3a/content>
- Borja, M. (2019). *Factores de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa agencia El Tambo*. Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8382/3/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Borja\\_Tacuri\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8382/3/IV_FCE_308_TI_Borja_Tacuri_2021.pdf)
- Borja, M. (2019). *Factores de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa agencia El Tambo*. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8382/3/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Borja\\_Tacuri\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8382/3/IV_FCE_308_TI_Borja_Tacuri_2021.pdf)
- Cofre, B. (2023). *Uso de Herramientas Digitales en Cooperativa de Ahorro y Crédito para Posicionar La Marca*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/432b7ca1-659f-4c22-b951-ab4b5a91f44b/content>
- Cossio, R. (2018). *Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana 2015*. Universidad San Pedro . Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/231097417.pdf>
- Fernandez, J., & Sánchez, A. (2025). *Educación Financiera y Morosidad en Créditos Grupales de Mujeres en la Financiera Confianza, Utcubamba, 2024*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de

- <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/4695/Jackson%20Wagner%20Fernandez%20Cerdan-%20FACEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gambetta, R. (2015). Microfinances in Peru: Solvency and Profitability in Municipal Savings and Loans Banks . *Munich Personal RePEc Archive* .  
<https://doi.org/https://mpra.ub.uni-muenchen.de/64741/>
- González, L., González, O., Lauretti, P., & Sandoval, A. (2013). *Estimación de la Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal según el Género y la Ubicación Geográfica*. Psicogente. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552364010.pdf>
- Group, W. B. (27 de Enero de 2025). Obtenido de World Bank Group:  
<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
- Hernández, O. (2021). *Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen*. ECIMED Editorial Ciencias Médicas . Obtenido de  
<http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. Instituto Nacional Electoral. Obtenido de  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones\\_de\\_los\\_enfoques\\_cuantitativo\\_y\\_cualitativo\\_sus\\_similitudes\\_y\\_diferencias.pdf?1738380391=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDefiniciones\\_de\\_los\\_enfoques\\_cuantitativ.pdf&Expires=176](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf?1738380391=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDefiniciones_de_los_enfoques_cuantitativ.pdf&Expires=176)
- Herrera, C. (2023). *Diseño de branding de la empresa frorícula Rosas Preimum para el desarrollo de estrategias de fidelización de clientes de la provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Ambato Facultad de Diseño y Arquitectura. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/39702>
- Herrera, C. (2023). *Factores que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha - Oficina Chimbote*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126091>
- Ipanaqué, J., & Ipanaqué, J. (2018). *El uso de la red social Facebook y el posicionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Trujillo, Perú*. Revista Ciencia y Tecnología. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1908/1828>
- Jacóme, H., Sánchez, J., Martínez, D., Torresano, G., Romero, D., Mejía, R., . . . Valencia, F. (2016). *Economía Solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LP-035.pdf#page=220>

- Jaén, I., Fernández, J., & Liñan, F. (2013). Valores Culturales, Nivel de Ingresos y Actividad Emprendedora. *Revista de Economía Mundial*.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/866/86629567001.pdf>
- López, J., Hernández, S., Peláez, L., Sarmiento, G., Peña, M., Cueva, N., & Sánchez, J. (2022). *Educación Financiera en América Latina*. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1770/2512>
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto cero. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto cero. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Mancheno, C., Guada, J., & Cadena, J. (2022). *Capacidad de Pago en las Pymes: problemas y estrategias para acceder a un crédito*. Revista Electrónica TAMBARA. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Cadena-Jaime/publication/362409417\\_CAPACIDAD\\_DE\\_PAGO\\_EN\\_LAS\\_PYMES\\_PROBLEMAS\\_Y ESTRATEGIAS\\_PARA\\_ACCEDER\\_A\\_UN\\_CREDITO\\_PAYMENT\\_CAPACITY\\_IN\\_SMEs\\_PROBLEMS\\_AND\\_STRATEGIES\\_TO\\_ACCESS\\_A\\_CREDIT/links/62e88e3c9d410c5ff37cccd3/CAP](https://www.researchgate.net/profile/Cadena-Jaime/publication/362409417_CAPACIDAD_DE_PAGO_EN_LAS_PYMES_PROBLEMAS_Y ESTRATEGIAS_PARA_ACCEDER_A_UN_CREDITO_PAYMENT_CAPACITY_IN_SMEs_PROBLEMS_AND_STRATEGIES_TO_ACCESS_A_CREDIT/links/62e88e3c9d410c5ff37cccd3/CAP)
- Molina, M., Rodríguez, M., Hurtado, K., & Reyes, R. (2025). Análisis de la influencia de la contabilidad gerencial en la sostenibilidad financiera: caso de estudio Rapiraptor Cía. Ltda. *Revista científica Portal de la Ciencia*.  
<https://doi.org/file:///C:/Users/USER/Downloads/8+Mayra+y+Melania+CORREGIDO.pdf>
- Murillo, C., Acosta, E., & Quintero, M. (2021). *Nivel de educación financiera como influencia en la toma de decisiones de endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en Navajoa, Sonora*. Revista de Investigación Académica Sin Frontera. Obtenido de <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/400/409>
- Noriega, J., Rivera, L., Castañeda, J., & Herrera, J. (2025). From Crisis to algorithm: Credit Delinquency Prediction in Peru Under Critical External Factors Using Machine Learning. *MDPI*. <https://doi.org/https://www.mdpi.com/2306-5729/10/5/63>
- Olmedo, P. (2018). *El Empleo en el Ecuador - Una mirada a la situación y perspectivas para el mercado actual*. Friedrich Ebert Stiftung Ecuador. Obtenido de <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/14525.pdf>
- Orellano, C., Silva, J., Salas, J., & Zapata, K. y. (2023). *Auditoría de gestión y su impacto en el índice de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en Lima, period 2022*. Valor Agregado. Obtenido de [https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1970/2106](https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1970/2106)

- Ortega, D. (2021). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la "Caja Arequipa" - Agencia Nasca Periodo Julio- Setiembre 2018"*. Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10398/Tesis\\_Gesti%C3%B3n\\_RiesgoCrediticio\\_Nivel.Morosidad\\_CajaArequipa\\_agencia%20Nasca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10398/Tesis_Gesti%C3%B3n_RiesgoCrediticio_Nivel.Morosidad_CajaArequipa_agencia%20Nasca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pino, X. (2013). *Impacto del microcrédito en los tres principales sectores de actividad económica: Comercio, Agricultura y Silvicultura, y Transporte, Almacenamiento y Comunicación (2005-2011)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Economía. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a4302731-f5dd-404d-b8f1-99a1aa8c056d/content>
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. CienciAmérica. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Ramos, J. (2017). *Administración de Riesgo Crediticio en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia Jerónimo. Período 2016"*. Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/6395/1/Tesis\\_administraci%C3%B3n\\_riesgo%20crediticio\\_peque%C3%B1a%20Empresa\\_Caja%20Municipal.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/6395/1/Tesis_administraci%C3%B3n_riesgo%20crediticio_peque%C3%B1a%20Empresa_Caja%20Municipal.pdf)
- Rijalba, P. (2021). Información asimétrica e inclusión financiera en Piura. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/563>
- Rodríguez, A., & Sanchez, W. (2023). *Comportamiento del Consumidor en una Institución Financiera, Ciudad de Iquitos, Año 2022*. Universidad Científica del Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/2a992e37-5db8-477f-823e-39061ee031a7/content>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte Transversal*. Revista Médica Sanitas. Obtenido de <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>
- Saézn, I. (2017). *Influencia del tipo de vivienda en la calidad de vida de las personas mayores con discapacidad intelectual o del desarrollo*. Ediciones Universidad de Salamanca. Obtenido de [http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/5808/Influencia\\_tipo\\_vivienda\\_calidad%20de%20vida\\_DI.pdf?sequence=1&rd=0031175798170976&rd=0031104514427144](http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/5808/Influencia_tipo_vivienda_calidad%20de%20vida_DI.pdf?sequence=1&rd=0031175798170976&rd=0031104514427144)
- Villareal, D., & Paz, A. (2017). *Cohesión, adaptabilidad y composición familiar en adolescentes del Callao, Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola, Vicerrectorado de Investigación, 2017. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/a02v5n2.pdf>

Yamunaque, D., Cabello, M., & Rodríguez, C. (2024). Predicción del Riesgo de Crédito en el Sistema Financiero Peruano. *Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2024/documento-de-trabajo-015-2024.pdf>

## ANEXOS

*Tabla 1*

<b>Correlaciones asociadas a los Factores Socio Económicos</b>		
Descripción	Estadísticos	Fact. Socio Económ
¿Cuántas personas viven en su hogar?	Correlación de Pearson	0.256
	Sig. (bilateral)	0.172
<b>¿Cuál es su ingreso mensual? (aprox)</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,646**</b>
	Sig. (bilateral)	0.000
<b>¿Cuenta con ingresos de otras fuentes?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,736**</b>
	Sig. (bilateral)	0.000
¿Considera Ud. que su remuneración es suficiente para pagar todas sus deudas?	Correlación de Pearson	0.205
	Sig. (bilateral)	0.277
<b>Durante el último año, ¿Su situación laboral o nivel de ingresos se ha visto afectado (por despido, reducción de jornada, etc.)?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,398*</b>
	Sig. (bilateral)	0.029
¿Las condiciones macroeconómicas (inflación, política, etc.) influyeron su capacidad de pago?	Correlación de Pearson	0.038
	Sig. (bilateral)	0.840
<b>¿Cuántas personas dependen de usted?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,656**</b>
	Sig. (bilateral)	0.000
Fact. Socio Económ	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0.000

Tabla 2

Descripción	Estadísticos	Factores Educación Financiera
¿Cuál es su nivel educativo?	Correlación de Pearson	0.237
	Sig. (bilateral)	0.207
¿Cuál es su condición laboral actual?	Correlación de Pearson	0.038
	Sig. (bilateral)	0.841
¿Cuál es el monto original del crédito otorgado?	Correlación de Pearson	0.299
	Sig. (bilateral)	0.109
<b>¿Cuál fue el plazo del crédito?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,393<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.032
<b>¿Cuántos meses te quedan para culminar tu crédito?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,497<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.005
¿Cuentas entidades financieras ha adquirido obligaciones en el último año?	Correlación de Pearson	0.197
	Sig. (bilateral)	0.297
<b>¿Cuenta Ud. con otras deudas que le dificultan pagar el crédito de Caja Arequipa?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,590<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.001
<b>¿Considera que el destino del crédito otorgado generó los ingresos esperados?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,563<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.001
<b>¿Los gastos extrafamiliares afectaron el cumplimiento del pago del crédito?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,416<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.022
<b>¿Ha recibido capacitación en educación financiera?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,386<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.035
<b>Sus conocimientos en el tema de finanzas personales son:</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,564<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.001
<b>¿Entiende Ud. claramente las condiciones y cargos del crédito otorgado?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,528<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.003
<b>¿Ud. suele solicitar orientación financiera antes de tomar un nuevo crédito?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,742<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.000
¿Ha recurrido a un refinanciamiento de crédito por parte de la Caja Arequipa?	Correlación de Pearson	0.279
	Sig. (bilateral)	0.136
<b>¿Sabes cuanto afecta tener un mal historial crediticio?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,528<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.003
¿Asume que puede haber soluciones para que usted evite caer en morosidad?	Correlación de Pearson	0.353
	Sig. (bilateral)	0.056
<b>¿Desea recibir orientación o educación financiera por parte de la Caja Arequipa?</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>,468<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)	0.009

Tabla 3

¿Cuál es su ingreso mensual? (aprox)	2.383	0.079
¿Cuenta con ingresos de otras fuentes?	2.263	0.091
¿Considera Ud. que su remuneración es suficiente para pagar todas sus deudas?	1.380	0.269
Durante el último año, ¿Su situación laboral o nivel de ingresos se ha visto afectado (por despido, reducción de jornada, etc.)?	1.600	0.205
¿Las condiciones macroeconómicas (inflación, política, etc.) influyeron su capacidad de pago?	3.231	0.029
¿Cuántas personas dependen de usted?	1.556	0.217
¿Cuál es el monto original del crédito otorgado?	1.785	0.164
¿Cuál fue el plazo del crédito?	0.818	0.526
¿Cuántos meses te quedan para culminar tu crédito?	3.295	0.027
¿Cuentas entidades financieras ha adquirido obligaciones en el último año?	0.802	0.536
¿Cuenta Ud. con otras deudas que le dificultan pagar el crédito de Caja Arequipa?	2.636	0.058
¿Considera que el destino del crédito otorgado generó los ingresos esperados?	1.041	0.406
¿Los gastos extrafamiliares afectaron el cumplimiento del pago del crédito?	1.774	0.166
¿Ha recibido capacitación en educación financiera?	1.156	0.354
Sus conocimientos en el tema de finanzas personales son:	0.870	0.496
¿Entiende Ud. claramente las condiciones y cargos del crédito otorgado?	0.868	0.497
¿Ud. suele solicitar orientación financiera antes de tomar un nuevo crédito?	1.469	0.242
¿Ha recurrido a un refinanciamiento de crédito por parte de la Caja Arequipa?	0.830	0.519
¿Sabes cuanto afecta tener un mal historial crediticio?	0.605	0.663
¿Asume que puede haber soluciones para que usted evite caer en morosidad?	1.752	0.170
¿Desea recibir orientación o educación financiera por parte de la Caja Arequipa?	0.769	0.556
¿Cree Ud. que en los próximos meses tendrá dificultades de pago?	1.474	0.240
¿Le parece el costo del crédito alto o bajo?	0.335	0.852