

**UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**  
**“FACTORES DETERMINANTES EN LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS**  
**MYPE ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SEDE QUILLABAMBA, LA**  
**CONVENCIÓN, CUSCO PERIODO 2022 – 2023”**

**Autores:**

Ascue Quintana Karen Milagros

Miranda Huancahuire Jorge Luis

**Asesora:**

Dra. Diana Margaret Quispe Roque

**Santa Ana, La Convención, Cusco**

**2023**

## **Titulo**

**“FACTORES DETERMINANTES EN LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS  
MYPE ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SEDE QUILLABAMBA, LA  
CONVENCIÓN, CUSCO PERIODO 2022 – 2023”**

### **Línea de Investigación**

Gestión Pública y Desarrollo Social

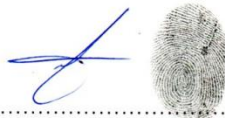
**PHOJA DE DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, Jorge Luis Miranda Huancaburte, identificado  
(a) con DNI N° 45463991, Bachiller de la Escuela Profesional  
de Ecconomia, domiciliado(a) en La calle/Jirón/Av  
Mondaca R.15 del Distrito Santa Ana Provincia La Convención  
Departamento Cusco Celular 988329950 Email: JorgeLuis.Miranda@gmail.com

**DECLARO BAJO JURAMENTO:** Que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y la ley del procedimiento Administrativo general y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Santa Ana, 10 octubre del 2023



DNI N°: 45463991

## HOJA DE DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, KAREN MILDREDS ASSUE QUINTANA....., identificado  
(a) con DNI N° 73430191....., Bachiller de la Escuela Profesional  
de ECONOMÍA....., domiciliado(a) en La calle/Jirón/Av  
los GIRASOLES S/N..... del Distrito SANTA ANA..... Provincia LA CONCHUCOS  
Departamento CUSCO..... Celular 940-320411..... Email: kamaguin99@gmail.com

**DECLARO BAJO JURAMENTO:** Que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y la ley del procedimiento Administrativo general y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Santa Ana, 30 de octubre..... del 202 ..

  
.....  
DNI N° 73430191.....



# Informe del Detector de Plagio Viper

PARAFRASEO\_JORGE\_Y\_KAREN 15-02-24 (3).doc  
escaneado Mar 19, 2024

Visto bueno

*Diana Margaret Quispe Roque*

Diana Margaret Quispe Roque  
Asesor de tesis  
DNI 43266238

Porcentaje Total  
**7%**

1.2%	GUÍA PARA ELABORAR PROYECTO DE TE... <a href="http://ulp.edu.pe/assets/archivos/investigacion/guia-">http://ulp.edu.pe/assets/archivos/investigacion/guia-</a>
0.9%	Factores que ocasionan la morosidad en los c... <a href="https://www.academia.edu/81842008/Factores_que">https://www.academia.edu/81842008/Factores_que</a>
0.9%	Descripción: Factores determinantes de la mo... <a href="https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAS">https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAS</a>
0.7%	Registro Nacional de Trabajos de Investigació... <a href="https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/269256">https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/269256</a>
0.4%	Factores determinantes de la morosidad en la... <a href="https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354">https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354</a>

**UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**  
**“FACTORES DETERMINANTES EN LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS**  
**MYPE ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SEDE QUILLABAMBA, LA**  
**CONVENCIÓN, CUSCO PERIODO 2022 – 2023”**

Presentado por Ascue Quintana Karen Milagros y Miranda Huancahuire Jorge  
Luis

Presidente: .....

Dr. Máximo Pasache Ramos

Primer miembro: .....

Mg. Alejandro Rojas Luque

Segundo miembro: .....

Mg. Henry Washington Cuadros Tito

## DEDICATORIA

A Dios. Por permitirnos llegar hasta esta oportunidad y darnos salud para seguir logrando nuestras metas y sueños. A nuestras madres. Por desearnos siempre lo mejor en este camino, habernos ayudado a construir y forjar en la calidad de personas que somos ahora, por su paciencia, voluntad, sus valores, su amor, y apoyo incondicional permanente que nos ha permitido ser personas de bien, así mismo por brindarnos los recursos que nos permitió culminar nuestra carrera profesional. A nuestros papas. Por su ejemplo de lucha, perseverancia, por los buenos valores que me ha inculcado siempre y por su amor.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la entidad financiera de MI BANCO que nos han permitido realizar el trabajo de campo, gracias a la universidad que la llevaremos siempre presente y a nuestros docentes de carrera que nos brindaron una formación académica que nos permitió crecer como profesionales, especialmente a nuestro asesor por dedicarnos su tiempo y guía durante este proceso. Además, queremos expresar nuestra gratitud a todos los que ayudaron y respaldaron este proyecto de investigación, agradecemos sus consejos, motivación, apoyo, empatía y compartir sus conocimientos con nosotros que hará que los tengamos presente siempre.



**ÍNDICE**

DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
ÍNDICE .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2 Formulación del Problema .....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos .....	4
1.3 Objetivos de investigación .....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
1.4 Formulación de Hipótesis .....	5
1.4.1 Hipótesis general.....	5
1.4.2 Hipótesis específicas .....	5
1.5 Justificación de la investigación.....	6

1.5.1	Justificación teórica.....	6
1.5.2	Justificación practica.....	6
1.5.3	Justificación de implicancia social.....	6
1.5.4	Justificación metodológica.....	7
1.6	Delimitación de la investigación.....	7
1.6.1	Espacial.....	7
1.6.2	Temporal.....	7
1.6.3	Teórica.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....		8
2.1	Antecedentes de investigación.....	8
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3	Antecedentes locales.....	10
2.2	Bases teóricas.....	12
2.2.1	Sistema financiero.....	12
2.2.2	Factores determinantes de la morosidad.....	13
2.2.2	Teoría del riesgo en la evaluación de créditos.....	14
2.2.3	Evaluación de riesgos.....	15
2.2.4	Evaluación crediticia.....	15
2.2.5	Comportamiento de los clientes.....	16
2.2.6	Morosidad.....	17

2.2.7. Cartera atrasada.....	18
2.2.8. Cartera de alto riesgo .....	20
2.2.9. Cartera pesada.....	21
2.2.1 Operacionalización de variables .....	23
2.3 Marco conceptual .....	25
CAPÍTULO III.....	26
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.1. Tipo de investigación.....	26
3.2. Enfoque de la investigación.....	26
3.3. Diseño de la investigación .....	26
3.4. Alcance de la investigación .....	27
3.5. Población y muestra.....	27
3.5.1. Población .....	27
3.5.2. Descripción de muestra.....	27
3.5.3. Técnicas .....	27
3.5.4. Instrumento .....	28
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.7. Procedimiento de procesamiento de datos.....	28
3.8. Confiabilidad y validez.....	28
CAPÍTULO IV .....	30
RESULTADOS .....	30

BIBLIOGRAFÍA .....	46
ANEXOS .....	52
a) Matriz de consistencia.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 2</b> Resultados de los Factores determinantes .....	30
<b>Tabla 3</b> Resultados de la dimensión Factor interno .....	31
<b>Tabla 4</b> Resultados de la dimensión Factor externo .....	32
<b>Tabla 5</b> Resultados de respecto a la percepción de morosidad en créditos .....	33
<b>Tabla 6</b> Resultados de la dimensión Cartera atrasada.....	34
<b>Tabla 7</b> Resultados de la dimensión Cartera de alto riesgo .....	35
<b>Tabla 8</b> Resultados de la dimensión Cartera pesada.....	36
<b>Tabla 9</b> Resultados de la prueba Rho de Spearman para el objetivo general ....	38
<b>Tabla 10</b> Resultados de la prueba Rho de Spearman.....	39
<b>Tabla 11</b> Resultados de la prueba Rho de Spearman.....	40
<b>Tabla 12</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Resultados de los Factores determinantes .....	30
<b>Figura 2</b> Resultados de la dimensión Factor interno .....	31
<b>Figura 3</b> Resultados de la dimensión Factor externo.....	32
<b>Figura 4</b> Resultados de respecto a la percepción de morosidad en créditos .....	34
<b>Figura 5</b> Resultados de la dimensión Cartera atrasada .....	35
<b>Figura 6</b> Resultados de la dimensión Cartera de alto riesgo.....	36
<b>Figura 7</b> Resultados de la dimensión Cartera pesada .....	37

## RESUMEN

El propósito primordial de este estudio fue detectar cómo los elementos que inciden afectan en la falta de pago de los préstamos proporcionados a micro y pequeñas empresas MYPE en la sucursal de Mi Banco ubicada en Quillabamba, La Convención, Cusco para el periodo 2022-2023. Se seleccionó un estudio básico-cuantitativo con un diseño no experimental y un enfoque correlacional. Se consideró a 36 analistas de créditos de la entidad financiera Mi Banco como el grupo de estudio, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple probabilístico. Del cual se tuvo como resultado que los factores determinantes influyen de manera significativa en los niveles de morosidad de los préstamos MYPE en la entidad financiera Mi Banco. Sin embargo, no se encontró evidencia suficiente para respaldar la influencia directa y significativa del factor interno en la morosidad, según los resultados alcanzados mediante la prueba de correlación, ya que el p-valor asociado (0.115) no alcanza significancia estadística. En contraste, se observa que el factor externo tiene un efecto directo y relevante en los índices de incumplimiento de préstamos MYPE en Mi Banco, respaldando la hipótesis alternativa (H1) con un p-valor de 0.002, lo cual demuestra de manera evidente la conexión entre el factor externo y los índices de falta de pago en la entidad financiera.

**Palabras clave:** Factor determinante, morosidad de créditos.

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine how the determining factors influence the delinquency of MYPE loans in the financial company Mi Banco, Quillabamba headquarters, La Convencion, Cusco in the period 2022 - 2023. As a research methodology, a study of basic type, quantitative approach, non-experimental design and correlational scope. As the study population, 36 credit analysts from the financial institution Mi Banco, selected through simple probabilistic random sampling. From which it was found that the determining factors have a significant impact on the delinquency of MYPE loans in Financiera Mi Banco. However, insufficient evidence was found to support the direct and significant influence of the internal factor on delinquency, according to the results of the correlation test, since the associated p-value (0.115) does not reach statistical significance. In contrast, it is observed that the external factor has a direct and significant influence on the delinquency of MYPE loans in Mi Banco, supporting the alternative hypothesis (H1) with a p-value of 0.002, which indicates clear evidence of the relationship between the external factor and delinquency in the financial institution.

**Keywords:** determining factor, credit delinquency.



## INTRODUCCIÓN

En el dinámico entorno económico actual, las empresas de pequeña y mediana escala (MYPE) participan de un rol crucial en el progreso y la estabilidad de las economías a nivel local. No obstante, uno de los retos más destacados que estas compañías enfrentan el incumplimiento de pagos crediticios, lo cual podría influir directamente en su sostenibilidad y expansión a largo plazo. Dentro de este marco, el estudio actual se enfoca en examinar los elementos que inciden en la falta de pagos de los préstamos concedidos de pequeña y mediana escala (MYPE) en la institución financiera Mi Banco, ubicada en la sede Quillabamba, La Convención, Cusco, durante el periodo comprendido entre 2022 y 2023.

La importancia de este estudio reside en su relevancia de entender los elementos que ayudan a la falta de pagos en el segmento de las MYPE, especialmente en una entidad financiera como Mi Banco, que desempeña un papel significativo en el respaldo financiero de pequeñas empresas en la región. Identificar y comprender estos factores permitirá a la entidad adoptar estrategias más efectivas para mitigar los riesgos asociados a la morosidad, promoviendo así la estabilidad financiera de las MYPE y contribuyendo al desarrollo económico sostenible.

La sede Quillabamba, ubicada en La Convención, Cusco, se presenta como un escenario particularmente interesante debido a su entorno económico diversificado y a las características únicas de las MYPE que operan en la región. Al explorar las variables que inciden en la morosidad, Este estudio tiene como objetivo ofrecer perspectivas valiosas para aquellos encargados de tomar decisiones en la Financiera Mi Banco, así como para otros actores del sector financiero y gubernamental interesados en impulsar el desarrollo económico local.

Mediante un análisis exhaustivo de estos factores, la presente investigación aspira añadir a la base de conocimientos ya existente dentro del dominio de la gestión de riesgos crediticios, ofreciendo recomendaciones prácticas y perspectivas útiles para mejorar las prácticas financieras y fortalecer la relación entre las instituciones financieras y las MYPE.

En este contexto, el siguiente trabajo de investigación se dividió en los siguientes capítulos para llevarse a cabo:

**Capítulo I:** En la formulación del problema, la problemática bajo estudio fue detalladamente explicada a la vez se plantearon el problema general y los problemas específicos, al igual que los objetivos, las hipótesis, la justificación y, la delimitación temporal y espacial de la investigación.

**Capítulo II:** Este capítulo discute el marco teórico y los contextos previos de investigación a nivel nacional, local e internacional. Las bases teóricas y la conceptualización de las variables en estudio se desarrollaron posteriormente. Para concluir este capítulo, se describieron los conceptos fundamentales relacionados con el tema de investigación.

**Capítulo III:** Metodología del estudio. Se reveló el tipo, el enfoque, el diseño, el alcance, la población y la muestra de la investigación. Se presentaron también los métodos e instrumentos utilizados para llevar a cabo la recolección y procesamiento de datos.

**Capítulo IV.** Resultados. Se dio a conocer los resultados del estudio mediante gráficos y figuras, de acuerdo a las variables y dimensiones planteadas.

Para finalizar la investigación se desarrolló la discusión o contraste de los resultados al igual que la conclusión y las recomendaciones. Y para darle un sustento práctico y teórico se insertaron la bibliografía y los anexos como evidencias del trabajo realizado.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En el presente, la acción de no concluir el pago de las deudas ha generado problemas, situación que se agravo al concluir la pandemia del COVID-19, pues esta genero una nueva realidad, donde las personas que en busca de subsistir se adeudaron no encontrando un modo de pago y por lo tanto generándose un constante proceso de incremento de deudas y obligando a incurrir en acciones poco éticas por distintos factores, es por ello que surgen situaciones, tal como la morosidad a partir de realidades que empujaron a las personas a incidir en ello, más aun considerando la falta de un acceso a espacios laborales que permitieran satisfacer sus necesidades y en consecuencia recurriendo al crédito el cual no pudo ser pagado, considerando aspectos diferentes de la vida del ser humano que lo llevan a este problema como persona natural, resulta también importante considerar a las instituciones también como personas pero con una naturaleza jurídica, es por ello que resulta trascendental el estudio de los motivos o factores que determinaron esta situación, factores internos y externos.

En la investigación sobre el fenómeno de la falta de pago de créditos se puede identificar, a partir de diferentes autores que este fenómeno, se produce por distintos factores que resultan determinantes para la aparición de esta, por ello se vuelve necesario considerar una definición de lo que señalan los estudiosos sobre esta variable. La morosidad de créditos es definida a partir de la acción y por lo tanto *“Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito en castigo que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad”* (Castillo & Castillo, 2016). Dentro de lo señalado se entiende que la

morosidad es la acción de adeudar un monto originado de un retraso del pago al acreedor, que puede ser de constituido por un monto principal, así como también de intereses que se hubiesen generado por efecto de la misma deuda, el autor sostiene que se encuentra tipificada en tres clases, los que son cartera atrasada, de alto riesgo y la pesada.

Al considerar la morosidad de créditos se hace importante señalar los factores determinantes que la producen, pues como sostiene el autor al conceptualizar que son los factores señala que son: *“Motivos por el cual una persona o empresa que tiene una obligación deudora por un crédito adquirido a un prestamista se retrasa en los pagos convenidos entre ambas partes”* (Castillo & Castillo, 2016). Al entender lo señalado por el autor, se desprende que existen factores internos, que pueden ser propios del acreedor los cuales se circunscriben a la parte personal del deudor; por otro lado, también se tiene a los factores externos, que resultan en aquellos motivos que se encuentran fuera del control del deudor.

Considerando la problemática del poco estudio sobre los factores determinantes que influyen en la morosidad de créditos se puede observar en diferentes ámbitos, es a un nivel internacional en el caso de Luna-Vitera, et al. (2022) que señala los diferentes factores que generan la morosidad en préstamos de naturaleza hipotecaria en Ecuador, en el que se identificó que existen afectaciones directas de manera significativa al considerar las tasas de desempleo, inflación e incluso el PIB (Producto Interno Bruto) cuando estos incrementan a fin de evitar la morosidad de créditos; aunque este estudio se realizó con características macroeconómicas, esto no desmerece la identificación de una problemática similar a la estudiada que puede considerarse a razón del estudio de motivos que producen la morosidad de créditos.

Al considerar un caso a nivel nacional se puede identificar situaciones como la señalada por el autor Borja (2019) que evidencia en Arequipa una problemática similar

al evidenciar factores externos e internos respecto a la morosidad de créditos, buscando comprender estos factores o motivos a fin de reducir este fenómeno de morosidad y mejorar los resultados incrementando la rentabilidad y valor tanto para los clientes como la institución.

La misma problemática se evidencia a nivel regional, con el estudio de Ccorimanya (2022) Enfatiza que los elementos determinantes de la falta de pago, son principalmente de naturaleza cultura y social, Dando lugar al impago de las obligaciones financieras adquiridas, pese a que este estudio se encuentra centrado en las deudas por tarjetas de crédito, resulta bastante significativo pues la misma situación se puede extender a otros tipos de créditos.

La cuestión evidenciada en la actual investigación es que, la financiera Mi Banco en su sede de Quillabamba atraviesa un contexto complejo respecto a la morosidad de créditos MYPE, pues ante un desconocimiento de los factores determinantes por las que se produce la morosidad esta tiene una tendencia al crecimiento, entre los factores determinantes que producen esta situación se identifican dos; los factores internos, que consisten en la poca o baja evaluación crediticia y los riesgos respecto a los posibles acreedores pues estos factores internos resultan en una actividad de suma importancia para la financiera así evitando el incremento de ciudadanos morosos y la falta de disponer del dinero prestado. Respecto a los factores externos también se evidencia la misma problemática pues situaciones fuera del control de la financiera como son los aspectos socio económico y culturales, resultan en un problema pues características tal como, la cultura de la falta de pago de deudas arraigada en la sociedad peruana, así también el incremento de coste de vida aumenta estos factores en lugares tal como es, donde se encuentra esta sede. Estos factores resultan en un punto necesario a considerar al observar el fenómeno de la morosidad, así también, de manera paralela también existe el

comportamiento de los clientes que su reticente falta de compromiso también afecta al pago de las deudas contraídas a la entidad produciendo de similar manera que el anterior factor externo señalado en la pérdida de capital que pueda disponer la entidad para sus actividades. En ese entender para estudiar lo señalado se busca estudiar la manera en la que los elementos que inciden tienen un impacto en la falta de pago de créditos MYPE en la sede de Quillabamba a fin de poder determinar adecuadamente los motivos que produce la problemática descrita anteriormente.

De todos los casos en los que se evidencia esta problemática resulta importante considerar que si la situación continua, esta producirá una pérdida continua de la rentabilidad de la institución y en consecuencia una afectación directa a su posibilidad de mantenerse de manera operativa perdiendo un valor comercial frente a otras entidades, e incluso generándose un potencial riesgo a los clientes por la pérdida del valor de la institución o un probable cierre de operaciones.

En ese entender de la situación, se plantea las siguientes preguntas:

## **1.2 Formulación del Problema**

### ***1.2.1 Problema general***

¿De qué manera los factores determinantes influyen en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023?

### ***1.2.2 Problemas específicos***

- ¿De qué manera el factor interno influye en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023?

- ¿De qué manera el factor externo influye en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023?

### **1.3 Objetivos de investigación**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Determinar de qué manera los factores determinantes influyen en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Identificar de qué manera el factor interno influye en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023
- Examinar de qué manera el factor externo influye en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023

### **1.4 Formulación de Hipótesis**

#### ***1.4.1 Hipótesis general***

Los factores determinantes influyen directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 - 2023

#### ***1.4.2 Hipótesis específicas***

- El factor interno influye directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 - 2023

- El factor externo influye directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023

## **1.5 Justificación de la investigación**

### ***1.5.1 Justificación teórica***

El estudio actual es significativo ya que, aportara a la teoría un mayor conocimiento sobre la morosidad de créditos a través de una contrastación estadística del fenómeno incrementando la información sobre los factores determinantes del tema de estudio, considerando las variaciones del contexto donde se dan, adecuando la teoría existente a la realidad donde se realiza el estudio y por lo tanto generando una producción de nueva teoría acorde al contexto.

### ***1.5.2 Justificación practica***

El valor práctico del estudio se centra en que posee como objetivo analizar la repercusión de los elementos determinantes en la falta de pago de préstamos, siendo que los resultados aportaran una mejor manera de evitar este fenómeno, generando un incremento de rentabilidad y confianza en la institución, aportando una perspectiva más amplia de la realidad respecto al tema de estudio y su correspondiente forma de evitar el problema.

### ***1.5.3 Justificación de implicancia social***

El estudio realizado aportara a nivel social una forma clara de evitar morosidad de créditos al relacionar los factores determinantes y generando un enfoque más amplio respecto a los modos de evitar llegar a esos motivos a los clientes de la institución, así como generara medios idóneos y útiles para que la institución pueda aportar a la sociedad medios acordes a sus capacidades a fin de que pueda evitar la morosidad de créditos.



#### ***1.5.4 Justificación metodológica***

Esta investigación contribuirá con un nuevo método de recopilación de datos adaptado a las circunstancias específicas del lugar en el que se desarrolla el estudio, profundizando adecuadamente sobre las variables de estudio, también cumplirá la función de un antecedente importante para otras investigaciones por su análisis estadístico de las dos variables.

### **1.6 Delimitación de la investigación**

#### ***1.6.1 Espacial***

La investigación está delimitada al ámbito geográfico del distrito de Santa Ana, popularmente llamado Quillabamba, la provincia de la Convención.

#### ***1.6.2 Temporal***

La investigación actual abarcará los años 2022 y 2023.

#### ***1.6.3 Teórica***

A nivel teórico la investigación se encuentra dentro del estudio de las dos variables, que son los factores determinantes y morosidad de créditos, así como a sus respectivas dimensiones.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de investigación

##### *2.1.1 Antecedentes internacionales*

Según Morales, et al. (2022) en su estudio titulado “Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19” que buscaba analizar cómo varios factores macroeconómicos y microeconómicos influyen en la probabilidad de que el índice de falta de pago de las instituciones bancarias en México aumente. La metodología empleada por la investigación fue descriptiva a través del estudio del efecto de cinco variables de naturaleza fundamental y otras cinco macroeconómicas a través de un análisis estadístico, llegan a la conclusión que, se produjo un incremento en la morosidad bancaria producto del desempleo que generó la pandemia y la cuarentena obligatoria que se realizó a fin de controlar la enfermedad, generándose un deterioro en el ingreso familiar producto del aumento potencial que se dio de la morosidad, sin embargo, muchos programas en el país mexicano apoyaron al incremento desmedido de la morosidad bancaria.

De acuerdo al autor Naranjo (2020) en la tesis “Determinantes de la morosidad en el sistema bancario del Ecuador periodo 2003-2018” El propósito era identificar los elementos macroeconómicos principales que influyen en el nivel de morosidad en el sistema bancario ecuatoriano. Su metodología se ajustó a un método descriptivo-correlacional, hipotético-deductivo. Llegó a la conclusión que, se establecieron las principales variables de naturaleza macroeconómica que tuvieron un efecto en la morosidad, que en el sistema ecuatoriano poseen una importancia clara, pues ello se da debido a lograr observar el comportamiento de estas a través de una estimación. Se constató que la falta de pago no presenta una conexión significativa a largo plazo con el

Producto Interno Bruto (PIB), sin embargo, al incrementarse el PIB a su vez se incrementa la morosidad.

Según, Manrique (2020) en su estudio “Factores determinantes de la morosidad de la cartera de microcréditos en el sistema microfinanciera de Bolivia, periodo 2000-2017. Caso: ASOFIN” La finalidad consistía en reconocer los elementos macroeconómicos que afectan el incumplimiento de pagos en la cartera de microcréditos en el sistema microfinanciero de Bolivia. Para la realización de su investigación empleo la metodología de un tipo descriptiva, basada en un método hipotético deductivo, concluyendo que los factores que contribuyen a la falta de pago, pues al considerar las variables macroeconómicas respecto a la morosidad se evidencio la importancia que tiene para las microfinancieras, dotando de la posibilidad de predecir la evolución del nivel de morosidad a través de modelos que permitan estudiar las variables macroeconómicas,

### ***2.1.2 Antecedentes nacionales***

De acuerdo con Mendoza (2020) en su investigación “Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali” la investigación se propuso identificar los elementos que determinan la falta de pago en los créditos otorgados a microempresas en la agencia Aguaytía de la Caja Huancayo, utilizando datos del periodo 2017. La metodología empleada por el estudio fue al considerar la investigación de un diseño transversal básico; el estudio se realizó a 130 clientes de la caja; concluyendo que, se logró identificar los elementos determinantes de la falta de pago, siendo estos para el caso de la Caja Huancayo la evaluación de créditos deficiente y una arraigada cultura a no realizar pagos.

Tuesta (2018) en su investigación “Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi banco, agencia Tingo María, período 2015-2017” la meta de

la investigación consistió en reconocer los elementos que inciden en la ausencia de cumplimiento de los préstamos destinados a microempresas en la agencia Tingo María de Mi Banco S.A.C., durante el periodo comprendido entre 2015 y 2017. La metodología empleada para realizar esta investigación fue, Considerando que esta investigación se clasificó como aplicada, con un enfoque explicativo descriptivo y adoptando un diseño no experimental. La conclusión de la investigación fue, tanto la cultura de pago como la evaluación crediticia son los factores que determinan la morosidad respecto a los créditos que contraen las microempresas.

Según Vasquez (2018) en su investigación “Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S.A - Agencia Cajamarca, 2018” el propósito es identificar las razones detrás de la falta de pago en los préstamos personales por convenio ofrecidos por el banco Ripley Perú S. A - agencia Cajamarca, 2018. La metodología empleada fue, un estudio de naturaleza descriptiva, con enfoque aplicado y un diseño transversal no experimental. La conclusión a la cual arribo fue, una evidente falta de cálculo correcto de los ingresos que perciben los clientes al considerar la cuota que deben pagar, así también, una ineficiente política de créditos; es decir, a pesar de clientes que incumplieron sus obligaciones crediticias solicitaban otro crédito, el banco les volvía a otorgar los mismos créditos; otro factor resulta en una mala gestión del pago de compra de las deudas.

### ***2.1.3 Antecedentes locales***

Según la tesis de Ccorimanya (2022) titulada “Factores determinantes de la morosidad en tarjetas de crédito otorgados por las tiendas comerciales de la ciudad de Cusco – 2019” la meta consistió en identificar los elementos que influyen en la falta de pago de tarjetas de crédito emitidas por tiendas comerciales en la ciudad de Cusco durante el año 2019. La metodología empleada se basó en un enfoque cuantitativo, enmarcado en

un tipo básico, con un nivel explicativo. La conclusión a la que llego en su investigaición fue, se logro determinar los factores determinantes respecto a la morosidad, siendo estos factores culturales y sociales, los que producian un incremento en la posibilidad del incumplimiento de la obligación de pago.

Según la tesis de Huamani (2019) titulada “Estudio de los determinantes de la morosidad en los créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y créditos Cusco S.A. a los microempresarios del distrito de Sa Jerónimo, 2017” la cual tuvo propósito de identificar los factores determinantes más significativos que inciden en el nivel de falta de pago en los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. a los microempresarios del distrito de Sa Jerónimo durante el año 2017. Se empleó una metodología basada en el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. La conclusión a la que llego fue, a través del método Logit que permite la validez del modelo planteado, se logró reconocer los elementos determinantes que ocasionan la falta de pago, considerando que aquellos factores de naturaleza cualitativa poseen una mayor presencia al considerar la morosidad frente a los cuantitativos.

Según Lantaron & Mari (2018) en su estudio titulado “Factores determinantes de la cartera morosa de la Cooperativa Tikariy Ltda. agencia Sicuani, Provincia de Canchis, Cusco – 2016”, la meta de la investigación fue identificar los elementos determinantes en la cartera morosa de la Cooperativa Tikariy Ltda., específicamente en la agencia Sicuani, ubicada en la Provincia de Canchis, Cusco, durante el año 2016. La metodología utilizada fue de carácter no experimental, con un enfoque cuantitativo y de tipo básico. La conclusión a la que llego con la investigación fue, son los factores internos aquellos que tienen mayor relevancia al considerar la morosidad, Estos se centran principalmente en relación a las políticas internas, seguidos de los elementos externos que incluyen el nivel de ingresos y ventas.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Sistema financiero**

Se considera que el sistema financiero es el conjunto de organizaciones responsables del movimiento del dinero, y su labor principal es dirigir el dinero desde los agentes con excedentes, que lo proporcionan, hacia los agentes con déficit, que demandan fondos y se dedican a actividades productivas. Al emplear instrumentos financieros como herramienta para permitir el movimiento de fondos de ahorro hacia unidades productivas, las instituciones que desempeñan este papel se denominan intermediarias financieras. Dependiendo del tipo de intermediación a la que estén vinculados, estos se componen de activos financieros, que pueden ser valores indirectos o préstamos bancarios directos. (Pérez & Titelman, 2018)

En la economía moderna, un sistema financiero nos brinda los servicios necesarios. Al simplificar el comercio y reducir los costos de transacción, el uso de un medio de intercambio estable reconocido promueve la especialización de la producción. Los activos financieros con características atractivas de ingresos, liquidez y riesgo fomentan el ahorro. (Pérez & Titelman, 2018)

Con lo mencionado anteriormente podríamos decir que un sistema financiero es un conjunto de organizaciones que se encargan del movimiento del dinero y cuya función primordial es transferir dinero de los agentes con excedentes de capital a los agentes con déficit que necesitan fondos para llevar a cabo actividades productivas. Estas organizaciones, conocidas como intermediarias financieras, utilizan instrumentos financieros con el propósito de simplificar el movimiento de fondos desde el ahorro hacia las entidades productivas.

En síntesis, un sistema financiero constituye un elemento vital en la estructura económica que proporciona servicios necesarios para facilitar la inversión, el ahorro y el

comercio. Está compuesto por instituciones financieras, mercados financieros, instrumentos financieros y regulaciones que permiten el movimiento eficiente del dinero y la distribución de recursos en un entorno económico. El sistema financiero contribuye a reducir los costos de transacción, fomenta el ahorro y promueve la especialización de la producción, lo que impulsa el crecimiento económico.

### ***2.2.2. Factores determinantes de la morosidad***

Los clientes pueden no pagar a una empresa o a otra persona debido a razones internas y externas. Esto depende de la posición y la gestión de la empresa para restaurar la cartera concedida, así como de la postura del deudor en diferentes situaciones, ya sean favorables o adversas para la empresa financiera (Paucar, 2022). A través de la generación de información que demuestre la conexión entre la acción de endeudarse y la concesión de un préstamo, estos elementos contribuyen a la construcción social y técnica de las cuentas morosas. Esto facilita la gestión y el control de los créditos y pagos, lo que reduce el índice de morosidad en los préstamos (Hadad, 2019).

Según Morales et al. (2022) La clasificación de los elementos que inciden en la falta de pago se desglosa en dos categorías: los factores microeconómicos o internos, que engloban los procedimientos de las instituciones financieras y están bajo la supervisión de la administración u otro órgano designado; y los factores externos, que constituyen componentes macroeconómicos que escapan al control de la entidad, pero cuyo riesgo puede ser mitigado mediante medidas internas planificadas. La identificación de ambas categorías contribuye a prevenir complicaciones que podrían afectar la estabilidad económica bancaria y, eventualmente, conducir a problemas institucionales.

Guillén & Peñafiel (2018) Debido a que contribuyen a mejorar la cartera de créditos, sostienen que la identificación de estos elementos es crucial. Para prevenir sus efectos negativos y mejorar el desempeño de la organización, es necesario reconocer los

niveles y la importancia de cada uno. En consecuencia, su importancia reside en la posibilidad de analizar aspectos que se pueden optimizar en beneficio de la firma financiera, como el capital, el proceso de concesión y recuperación de préstamos. Esto a su vez disminuye la posibilidad de riesgo crediticio y mejora los indicadores financieros de liquidez y rentabilidad, lo que resulta en ganancias económicas junto con el rendimiento de la gestión interna (Morales et al., 2022).

### ***2.2.2. Teoría del riesgo en la evaluación de créditos***

Las entidades financieras deben tomar decisiones importantes sobre la administración de riesgo de crediticios, que afecta los resultados y la solvencia a corto y mediano plazo de las entidades, Esta teoría explica cómo los organismos reguladores financieros han utilizado evaluaciones externas para establecer sistemas de control estandarizados para gestionar el riesgo. No obstante, uno de los desafíos fundamentales que confronta el sector financiero es la creación de modelos de gestión más complejos y adaptables a la nueva situación económica. Se requiere que las entidades bancarias proporcionen descripciones cohesivas y bien organizadas de sus sistemas internos y de administración, demostrando además la solidez y eficacia de los modelos utilizados. (Flores, 2007)

El deudor que no paga tiene como consecuencia inmediata el cobro de como compensaciones por perjuicios provocados al acreedor debido a la demora en el pago. Cuando el deudor incurre en mora, está obligado a saldar la deuda total, incluyendo los intereses moratorios que se calculan según la duración del retraso. Estos intereses se aplicarán para compensar los costos financieros que el acreedor ha sufrido debido a la demora en el pago. (Flores, 2007)



### ***2.2.3. Evaluación de riesgos***

Según Gavilá et al. (2020) se lleva a cabo un análisis por parte de las organizaciones para analizar a los consumidores y evaluar su habilidad de pago, independientemente del sector, dimensión, naturaleza o forma legal. Este análisis implica revisar los documentos presentados por el solicitante de crédito, que contengan datos cuantitativos relacionados con datos financieros y/o tributarios. Se busca detectar fluctuaciones u operaciones que respalden el acuerdo de pago acordado. Existen diversos modelos que utilizan tácticas estadísticas, matemáticas, econométricas y de inteligencia artificial para evaluar el riesgo del cliente. El analista revisa razones o indicadores resultantes de estos modelos para tomar decisiones sobre la concesión de préstamos (Munafo, 2019).

Este proceso implica la recopilación de datos relevantes y complementarios de diversas fuentes, siempre y cuando estas sean fidedignas y auténticas para ser consideradas admisibles por parte del analista. La calificación puede ser realizada mediante un enfoque estadístico, empleando índices financieros y estimaciones, o un modelo centrado en la valoración de la información financiera (Gavilá et al., 2020). El examen puede llevarse a cabo a través de herramientas tecnológicas o métodos convencionales, y busca determinar el nivel de riesgo o la probabilidad de incumplimiento, requiriendo modelos econométricos de calificación (Munafo, 2019).

### ***2.2.4. Evaluación crediticia***

La evaluación realizada al cliente implica analizar los antecedentes crediticios, el historial de créditos obtenidos y otros datos registrados en el sistema. Este proceso de investigación es fundamental al conceder un crédito y se lleva a cabo mediante la revisión de documentos que revelan el capital del cliente y su disposición para cumplir con los pagos al adquirir un crédito financiero. A partir de esta evaluación, se determina si el

cliente es considerado buen o mal pagador. En este sentido, Se pretende identificar la disparidad en la información mediante la utilización de modelos de agencias de crédito como Credit Scoring o Scorecards (Hadad, 2019).

La voluntad de pago también se considera como un indicador de solvencia, pero de naturaleza subjetiva y basada en estimaciones. Examina la postura del cliente hacia sus responsabilidades financieras a corto o largo plazo, según su historial de cumplimiento o precaución en los pagos. Se evalúan las condiciones y certezas proporcionadas por el cliente al suministrar información para su análisis (Hadad, 2019). Se define como la actitud o conducta que el cliente adopta frente a sus responsabilidades de deuda durante su trayectoria financiera. Este análisis se lleva a cabo teniendo en cuenta el historial crediticio del cliente para obtener una estimación de sus comportamientos pasados (Hadad, 2019).

#### ***2.2.5. Comportamiento de los clientes***

La conducta del usuario se encuentra influenciado por diversas facetas, como razones de mercado, económicas, institucionales o sociales. Estas provienen de la racionalidad, que proviene de los hábitos o de seguir las normas y reglas establecidas por la sociedad, que promueven el consumismo y la satisfacción. La manera en que se comporta el usuario está vinculada a sus carencias y elecciones, así como a su subordinación a la jerarquía de necesidades, su deseo de incrementar ingresos, su dependencia de la interacción social y la influencia de la herencia pasada (Salazar, García, & Méndez, 2019).

El sobreendeudamiento, por otro lado, Surge debido a la escasez de tiempo y al exceso de préstamos que suelen contraer los clientes (Periche, Ramos, & Chamolí, 2020). Esta situación económica se manifiesta cuando el usuario carece de recursos para cumplir con los compromisos contraídos, ya sea de manera consciente o inconsciente debido a

una mala administración de dinero o activos. Esto conduce a la morosidad y la inclusión en la central de riesgos debido a la baja capacidad de pago (Ramos, 2021).

En cuanto al destino de los créditos, este se considera un aspecto crucial en el desarrollo de la actividad económica, ya que representa una oferta crediticia en el mercado utilizada para diversos fines, como el desarrollo de negocios, la gestión de operaciones diarias, la adquisición de bienes, la inversión o la liquidación de deudas. La clave radica en que el crédito cubra la necesidad para la cual fue adquirido y contribuya a la expansión del negocio (Ramos, 2021). Sin embargo, la utilización innecesaria o inadecuada de los fondos es la razón principal para no cumplir con los pagos (Alvarez & Apaza, 2019).

En el proceso de adquisición de financiamiento, algunos consumidores, a causa de los obstáculos para acceder al sistema bancario, optan por la asimetría de la información mediante la manipulación de documentos e información. Este comportamiento constituye una infracción que distorsiona la información debido a la falta de cultura o con un propósito intencional. Esta falta de integridad en la información afecta las negociaciones futuras con el cliente, ya que la calidad de la información es nula y puede dar lugar a fraudes al presentar información errónea, inexacta o incompleta que ocasiona inconvenientes (Devis, Gómez, & López, 2019)

#### ***2.2.6. Morosidad***

La literatura económica ofrece una gran cantidad de definiciones, experiencias internacionales y análisis detallados sobre el ámbito micro financiero. En general, En contraste con los mecanismos empleados por la entidad bancaria convencional, las microfinanzas se consideran un sistema de financiación innovador. La palabra "pobreza" se presenta como una necesidad al enfrenta el tema de las microfinanzas, pues su

propósito es mejorar las condiciones de vida de aquellos con bajos ingresos que se dedican a actividades económicas en pequeña escala y operan en un entorno laboral informal. (Golman & Berkerman, 2018)

Latinoamérica tiene una extensa historia de establecer microfinanzas. En la región, países como Perú y Bolivia están emergiendo como líderes en la implementación de tácticas de crédito para el progreso local. Varios estudios emplean perspectivas macroeconómicas, solvencia financiera y regulaciones para examinar la tasa de incumplimiento en el ámbito de las microfinanzas en esas naciones. (Diaz, 2008)

Aunque el incumplimiento determina la clasificación del crédito y demanda que la institución realice una provisión contable para respaldar el no pago total o parcial de un préstamo, no significa que la institución pierda completamente su dinero. Existiendo dos problemas claros

- Pérdida de liquidez por el motivo de un seguimiento de los créditos que están en situación de demora y los costos asociados con su gestión.
- Incremento de gastos operativos con el objetivo de recuperar créditos y una pérdida de ingresos de naturaleza financieros.

Frente a la situación de un aumento considerable en la falta de pago, los asesores de crédito tendrían que dedicar mucho tiempo al proceso de interactuar negativamente con los prestatarios con el objetivo de asegurar una supervisión apropiada y efectiva de los créditos otorgados. Lo señalado anteriormente va en contra de la idea de una entidad que brinda asistencia y respaldo a sus beneficiarios.(Golman & Berkerman, 2018)

### ***2.2.7. Cartera atrasada***

El conjunto de préstamos que no se han pagado en el plazo acordado entre las partes resulta en una cartera vencida, lo que provoca la falta de pago y afecta la calidad de las colocaciones (Ugarte, 2021). Esta cartera se evalúa mediante Un índice que calcula

la proporción entre la cartera vencida y la cobranza judicial dividido entre el total del portafolio de crédito (Guillén & Peñafiel, 2018). Debido a su inclusión en el índice de falta de pago y su fácil accesibilidad de datos, es la opción más utilizada, ya que es perceptible para la audiencia en general (Hinostroza, 2021). Comprende créditos no cobrados que se encuentran en situación de vencimiento y/o en proceso de recaudación judicial (SBS, 2015).

Esta cartera representa los financiamientos que no han sido saldados en el plazo estipulado en el contrato inicial, evidenciando el retraso por parte de los clientes. Su cálculo reviste importancia, ya que debe mantenerse en niveles mínimos para garantizar el adecuado funcionamiento de las entidades financieras. La recuperación de esta cartera demanda la participación de profesionales capacitados que puedan manejar las diversas situaciones presentadas por los clientes. Además, es esencial mantener actualizada la base de datos con fechas e importes de los compromisos pendientes, incorporando medidas y herramientas necesarias para evitar que se convierta en una cartera perdida (Armijos et al., 2022).

Los créditos vencidos se refieren a aquellos préstamos que no han sido cancelados o amortizados después de su fecha de vencimiento, registrándose como impagos. Su categorización varía según el tamaño de la organización: para las empresas regulares y grandes, se considera a partir del decimosexto día de atraso, mientras que para las Mypes debe superar los 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios, de arrendamiento y de capitalización inmobiliaria, el periodo oscila entre 30 y 90 días, y para los sobregiros, se incluyen después de los 30 días (SBS, 2015). Estos créditos se consideran vencidos cuando tienen más de dos cuotas de pago con atraso, pero aún no han sido transferidos al área legal (Díaz y Del Valle, 2017).

### **2.2.8. Cartera de alto riesgo**

La cartera a la que se hace referencia es el conjunto de financiamientos que han pasado por procesos de reestructuración y refinanciación, y se añade al portafolio de créditos en situación de atraso (SBS, 2015). La razón financiera se calcula como la proporción entre la cartera vencida o refinanciada y/o reestructurada y el total de la cartera de crédito (Guillén y Peñafiel, 2018). así como entre las colocaciones totales (Hinostroza, 2021). Por esta razón, Aguilar y Loor (2022) señalan la importancia de considerar el momento en que se llevan a cabo las refinanciaciones o reestructuraciones, ya que es crucial evaluar hasta qué punto se pueden negociar sin afectar los resultados económicos.

Los créditos refinanciados son aquellos financiamientos cuya forma original del préstamo ha sido modificada en términos de plazo e importe del contrato inicial. Esta modificación se realiza para adaptarse a las condiciones del cliente que enfrenta dificultades para cumplir completamente y puntualmente con los pagos correspondientes a sus cuotas (SBS, 2015). Para acceder a esta situación, es necesario que la deuda no esté vencida, ya que la entidad financiera requiere una amortización del saldo para aprobar la refinanciación. Esto conduce a una reprogramación a un plazo más extenso, con la extensión del interés en función del tiempo adicional.

En cambio, los créditos reestructurados son préstamos cuyos pagos se han reprogramado, independientemente de su modalidad, durante un proceso de reestructuración, ya sea por concurso normal o de prevención (SBS, 2015). Los clientes solicitan este mecanismo al anticipar dificultades para cumplir con los pagos pendientes oportunamente. En este caso, se negocia entre el deudor y el acreedor para reformar la deuda de acuerdo con el plan establecido por la Ley General del Sistema Concursal. El objetivo es la reprogramación de las cuotas con nuevas condiciones, que incluyen el tipo de interés y los respectivos pagos (Asociación de Bancos del Perú, 2020).

### ***2.2.9. Cartera pesada***

la acumulación de cualquier tipo de financiamiento, tanto directo como indirecto, otorgado a clientes clasificados como deudores defectuosos, precarios y menoscabados, se conoce como cartera deteriorada (SBS, 2015). Se divide el portafolio en situación dudosa y pérdida en comparación con el total de la cartera de crédito (Guillén y Peñafiel, 2018) o en relación con los créditos directos y el total de los contingentes (Hinostroza, 2021). Las entidades financieras temen esta cartera debido al alto riesgo de incobrabilidad asociado con los problemas en el desempeño económico, financiero y los antecedentes de los clientes. La operación de las instituciones financieras puede verse afectada negativamente por la presencia de esta cartera (Calmès y Théoret, 2021).

Los créditos con calificación de dudoso representan la categoría de financiamientos con un flujo de caja insuficiente y un alto endeudamiento en el bloque patrimonial de las empresas receptoras de préstamos. Esto resulta en un desembolso del importe prestado que beneficia a la entidad crediticia. Para las grandes y regulares empresas, se observa un período de dilatación entre 121 y 135 días, mientras que para las Mypes es de 61 a 120 días. En el caso de otros créditos, como los hipotecarios para vivienda, el plazo es similar al de las grandes empresas y corporativos (SBS, 2015)

Por otro lado, los créditos con calificación de pérdida representan a los deudores que han suspendido sus pagos debido a un deficiente flujo de caja y una insolvencia generalizada que afecta la capacidad de pago y ganancias. En el caso de corporaciones, grandes y medianas empresas, así como los préstamos de hipotecas para vivienda, se presentan con más de 365 días de atraso, mientras que para las Mypes se cuenta a partir de los 120 días calendario (SBS, 2015).





### 2.2.1 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1 Factores determinantes	Motivos por el cual una persona o empresa que tiene una obligación deudora por un crédito adquirido a un prestamista se retrasa en los pagos convenidos entre ambas partes. (Castillo & Castillo, 2016)	Conjunto de actividades que causan efecto favorable o desfavorable ante el cambio de algunas variables macroeconómicas. (Cespedes, 2015)	Factor interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación crediticia</li> <li>• Evaluación de riesgos</li> </ul>	Escala de Likert Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4; Siempre = 5
			Factor externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socio económicos y culturales</li> <li>• Comportamiento de los clientes</li> </ul>	
Variable 2 Morosidad en Créditos	Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito en castigo que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad. (Castillo & Castillo, 2016)	Es el estado de una persona natural o jurídica cuando no cumple con el pago fuera del plazo establecido, derivándose eso por muchos motivos y conlleva a una mala calificación, demostrando la incapacidad del cliente. (Hinostraza, 2021)	Cartera atrasada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos vencidos</li> <li>• Créditos en cobranza judicial</li> </ul>	
			Cartera de alto riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos refinanciados</li> <li>• Créditos reestructurados</li> </ul>	
			Cartera pesada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos con calificación de deficiente</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos con calificación de dudoso</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Créditos con calificación de pérdida</li></ul>	
--	--	--	--	--	--

### 2.3 Marco conceptual

- **Moroso:** persona que tiene la obligación de realizar un pago en un tiempo, pero incumple su realización. (Golman & Berkerman, 2018)
- **Sistema financiero:** conjunto de organizaciones encargadas del movimiento del dinero (Golman & Berkerman, 2018)
- **Créditos vencidos:** Créditos que se encuentran atrasados o vencidos en conjunto de la cobranza judicial (Pérez & Titelman, 2018)
- **Créditos refinanciados:** se considera a aquellos créditos que pasan por variaciones de plazo o de monto considerando el crédito original. (Pérez & Titelman, 2018)
- **Créditos reestructurados:** Son aquellos créditos que las formas de pago han sido reprogramadas conforme a un previo acuerdo que tiene fundamento en la reestructuración. (Cespedes, 2015)
- **Cartera atrasada:** la proporción entre la cantidad total de préstamos vencidos y la cantidad total de préstamos directos dividida por el total de préstamos directos. (Cespedes, 2015)
- **Cartera de algo riesgo:** “Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos” (Cespedes, 2015)
- **Cartera pesada:** “Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales.” (Cespedes, 2015)
- **Recuperación de créditos:** Evento que ocurre cuando un cliente demora el cumplimiento de su obligación de pago de una cuota de crédito, y los analistas se encargan de su recuperación. (Cespedes, 2015)

## **CAPÍTULO III.**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El trabajo de investigación propuesta fue de naturaleza básica, dado que se ha buscado comprender y expandir los conocimientos sobre un fenómeno de interés en concreto.

De acuerdo Carrasco (2009), la estudio de investigación básica “No cuenta con propósitos aplicativos inmediatos, ya que solo busca ampliar y profundizar el nivel de conocimientos científicos que existen sobre la realidad”. Es decir, que el propósito de la investigación es adquirir un mayor conocimiento sobre la relación entre factores determinantes en la falta de pago de créditos MYPE en la sucursal Quillabamba de la entidad financiera Mi Banco.

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El estudio se llevo a cabo utilizando la aplicación del enfoque cuantitativo, dado que se buscó probar hasta que punto los factores determinantes influían en la falta de pago del préstamo MYPE en la Financiera Mi Banco sede Quillabamba, mediante la hipótesis general planteada.

Según Hernández et al (2014) Los métodos cuantitativos funcionan de forma secuencial para establecer hipótesis y estrategias para probarlas. En particular, este enfoque tiene como objetivo probar y/o refutar las hipótesis aquí planteadas utilizando métodos estadísticos adecuados para el análisis lógico.

#### **3.3. Diseño de la investigación**

El enfoque del estudio fue transversal y no experimental, ya que se observaron y recopilamos datos que ya habían ocurrido. Las bases teóricas planteadas proporcionaron un análisis profundo de los elementos que inciden en la falta de pago de créditos MYPE.

Según Hernández et al. (2014), en un diseño transversal que no implica experimentación, y sus relaciones, dentro de su contexto natural, es decir, el investigador no realiza intervención alguna en su comportamiento o expresión. En otras palabras, el trabajo de investigación no experimental se realiza sin la

intervención directa en la intervención directa de las variables se sustenta en la observación y recopilación de datos categorizados, conceptos y sucesos que ya se produjeron y se produjeron sin la participación del investigador.

### **3.4. Alcance de la investigación**

En la explicación de Hernández et al. (2014) Los estudios que establecen relaciones entre dos conceptos o variables, esto les permite hacer predicciones y cuantificar relaciones entre los distintos elementos. Según nuestros objetivos de investigación, se determinó realizar un estudio de tipo correlacional que vincule la variable dependiente de la morosidad en los créditos MYPE y la variable independiente de los factores determinantes.

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población incluyó a 36 analistas de créditos que trabajan para Mi Banco sede Quillabamba, según consulta directa con el gerente de la entidad financiera.

#### **3.5.2. Descripción de muestra**

La muestra se compone de todas las unidades de la población por lo que es una muestra censal.

Respecto a la muestra censal la definición más reciente es la publicación de (López & Fachelli, 2015), en el que indica que la muestra censal es aquella en la que el tamaño de la muestra es equivalente al de la población, ya que esta última es relativamente reducida

#### **3.5.3. Técnicas**

En esta investigación, se utilizó la metodología de encuestas con un enfoque cuantitativo, considerando las pautas propuestas por Palella Stracuzzi y Martino Pestana (2012) quienes argumentan que “una técnica es una forma particular para aplicar un método y está referida a los procedimientos empleados para la recolección y tratamiento de datos. Representa los medios auxiliares con que cuenta un investigador para aprender el estudio con un fin específico” (p. 82).

#### **3.5.4. Instrumento**

En el marco de este estudio, se utilizó el cuestionario como herramienta, posibilitando la elaboración de una serie de preguntas de acuerdo al fundamento teórico, para luego sistematizar la información obtenida de la unidad de análisis.

Al utilizar esta herramienta se tuvo en cuenta la escala Likert, en la que se han formulado una serie de interrogantes asociadas a cada variable e indicador del objeto de investigación especificado en este estudio.

#### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos recolectados se analizaron y procesaron mediante la creación de tablas y gráficos con el software estadístico SPSS 25 y EXCEL. Estos programas fueron empleados para procesar e interpretar la información con el fin de evaluar la validez y la confiabilidad del instrumento utilizado para recopilar datos. La evaluación de dicho instrumento se realizó mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach, con el propósito de asegurar que el instrumento cumpliera con los parámetros deseados en cuanto a su confiabilidad.

#### **3.7. Procedimiento de procesamiento de datos**

En cuanto al tratamiento de los datos, se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Leer los datos dentro el programa Excel y SPSS 25
- b) Explorar los datos
- c) Examinar la confiabilidad y validez de los instrumentos de medición empleados
- d) Examinar los datos por cada variable
- e) Analizar e interpretar las hipótesis propuestas a través de pruebas estadísticas
- f) Llevar a cabo análisis suplementarios
- g) Interpretar los hallazgos

#### **3.8. Confiabilidad y validez**

La confiabilidad de todos los instrumentos de medición debe ser evaluada (Hernández et al., 2014). En esta situación, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la coherencia interna del cuestionario que se iba a aplicar. Se

recomendaba que el valor obtenido del Coeficiente alfa de Cronbach debería situarse en el rango de 0.70 a 0.90, según la reseña realizada por Hernández et al. (2014).

El valor del alfa de Cronbach se obtuvo de una muestra piloto de tamaño 10, para garantizar la confiabilidad de los datos recolectados por el instrumento, la cual se presenta a continuación.

**Tabla 1**  
*Casos validos de la muestra piloto*

Casos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	10	100
Excluido	0	0
Total	10	100

**Tabla 2**  
*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Numero de items
0.803	20

De acuerdo a la Tabla 1 y 2, se ve la evaluación del instrumento a una muestra piloto de tamaño 10, donde todas las respuestas fueron validas, además se aprecia que el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach presenta un valr de 0.803, por lo que es indicativo de que las respuestas obtenidas por la aplicación del instrumentos brindarán la variabilidad necesaria para realizar un análisis estadístico, en otras palabras, el instrumento es adecuado para usarse en la totalidad de la muestra.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.2. Variables Factores Determinantes

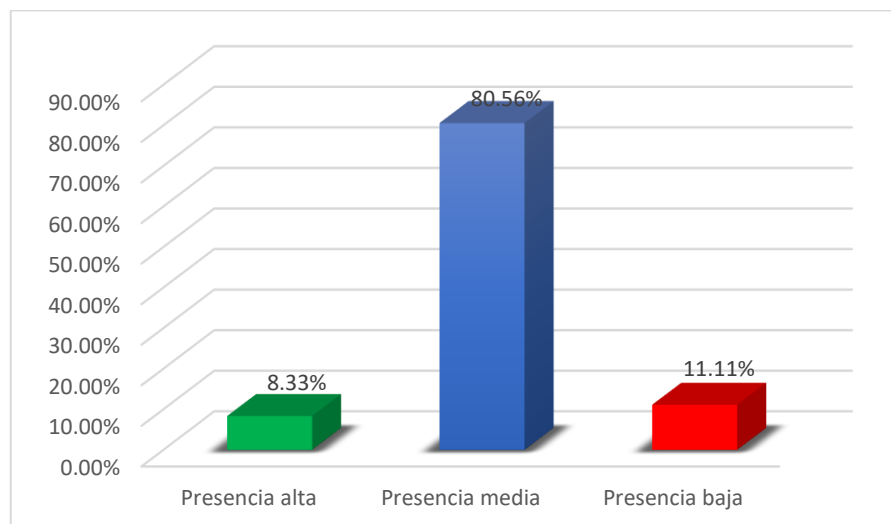
**Tabla 3**

*Resultados de los Factores determinantes*

Factores determinantes	Frecuencia	Porcentaje
Presencia alta	3	8.33%
Presencia media	29	80.56%
Presencia baja	4	11.11%
Total	36	100.00%

**Figura 1**

*Resultados de los Factores determinantes*



En el análisis de los resultados, se observa que la mayoría de los factores determinantes se encuentran en la categoría de "Presencia media", representando el 80.56% de las observaciones. Esto sugiere que estos factores, relacionados con la evaluación crediticia y riesgos internos, son moderadamente presentes en la gestión de créditos de la Financiera Mi Banco en Quillabamba. Por otro lado, se identifica una presencia baja en el 11.11% de los casos y una presencia alta en el 8.33% de las instancias, indicando variabilidad en la intensidad de los factores determinantes. En el análisis de los resultados, se observa



que la mayoría de los factores determinantes se encuentran en la categoría de "Presencia media", representando el 80.56% de las observaciones. Esto sugiere que estos factores, relacionados con la evaluación crediticia y riesgos internos, son moderadamente presentes en la gestión de créditos de la Financiera Mi Banco en Quillabamba. Por otro lado, se identifica una presencia baja en el 11.11% de los casos y una presencia alta en el 8.33% de las instancias, indicando variabilidad en la intensidad de los factores determinantes.

#### 4.1.1. Dimensión factor interno

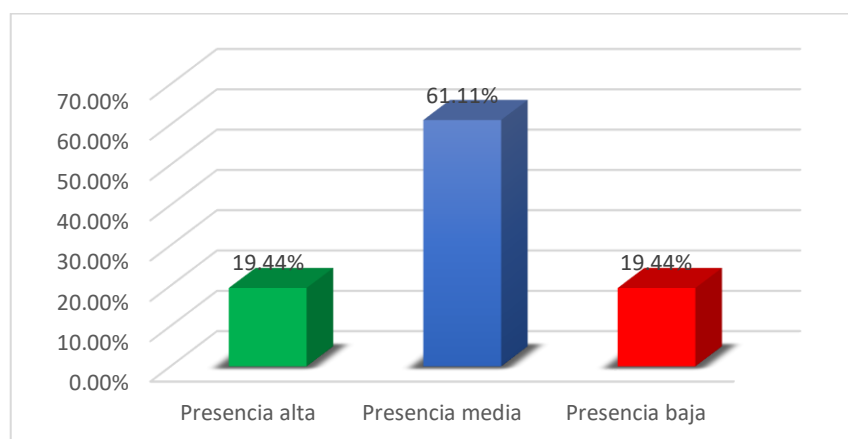
**Tabla 4**

*Resultados de la dimensión Factor interno*

Factor interno	Frecuencia	Porcentaje
Presencia alta	7	19.44%
Presencia media	22	61.11%
Presencia baja	7	19.44%
Total	36	100.00%

**Figura 2**

*Resultados de la dimensión Factor interno*



En cuanto a los resultados, se observa que la presencia media de factores internos es predominante, representando el 61.11% de las observaciones. Este hallazgo sugiere que la mayoría de los factores internos evaluados, como la evaluación crediticia y la gestión de riesgos internos, se encuentran en niveles moderados en la operación de la Financiera

Mi Banco en Quillabamba. La presencia alta se registra en el 19.44% de los casos, indicando que hay una proporción considerable de factores internos que tienen un impacto significativo en la morosidad de los créditos. Por otro lado, la presencia baja también se observa en el 19.44% de las instancias, señalando áreas donde los factores internos tienen una incidencia mínima. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los factores internos están en niveles moderados, es crucial analizar en detalle aquellos con presencia alta para comprender su influencia específica en la morosidad de los créditos

#### 4.1.2. Dimensión factor externo

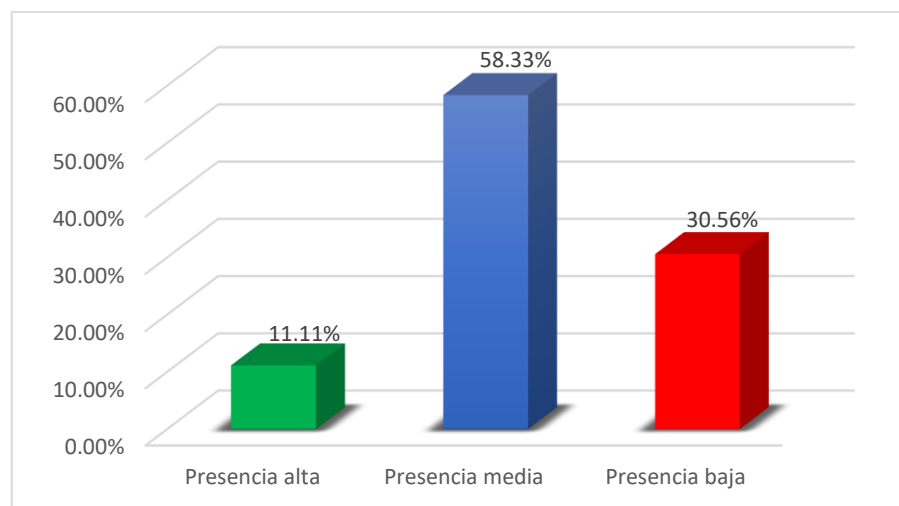
**Tabla 5**

*Resultados de la dimensión Factor externo*

<b>Factor externo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Presencia alta	4	11.11%
Presencia media	21	58.33%
Presencia baja	11	30.56%
Total	36	100.00%

**Figura 3**

*Resultados de la dimensión Factor externo*



Según los resultados, se observa que la presencia media de factores externos es predominante, representando el 58.33% de las observaciones. Esto sugiere que la mayoría de los factores externos evaluados, como condiciones económicas externas y cambios en la regulación financiera, se encuentran en niveles moderados en su influencia sobre la morosidad de los créditos en la Financiera Mi Banco en Quillabamba. La presencia alta se registra en el 11.11% de los casos, indicando que hay una proporción considerable de factores externos que tienen un impacto significativo en la morosidad. Por otro lado, la presencia baja se observa en el 30.56% de las instancias, señalando áreas donde los factores externos tienen una incidencia mínima. Estos resultados sugieren que la entidad financiera se ve afectada por factores externos en una medida considerable, lo que resalta la importancia de monitorear y adaptarse a las condiciones económicas y regulatorias cambiantes.

#### 4.2. Variables Morosidad en Créditos

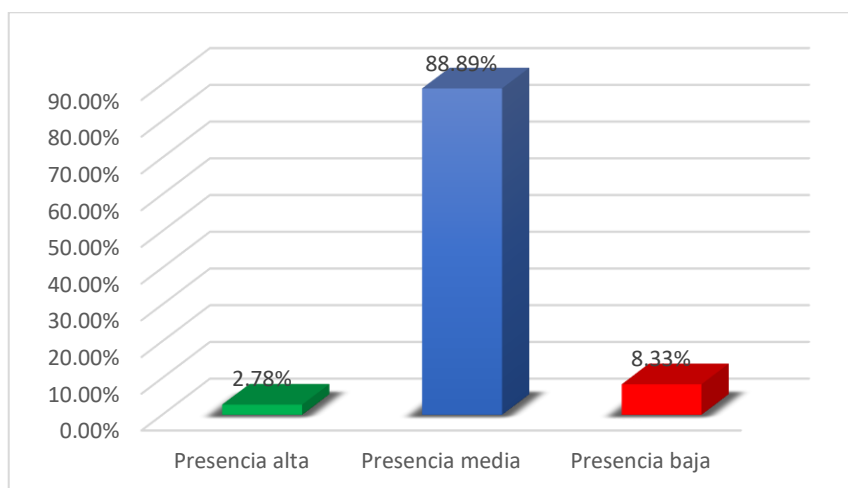
**Tabla 6**

*Resultados de respecto a la percepción de morosidad en créditos*

<b>Morosidad en créditos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Presencia alta	1	2.78%
Presencia media	32	88.89%
Presencia baja	3	8.33%
Total	36	100.00%

**Figura 4**

*Resultados de respecto a la percepción de morosidad en créditos*



Según los datos, la presencia media de morosidad es la categoría más frecuente, representando el 88.89% de las observaciones. Este resultado sugiere que la mayoría de las veces, la Financiera Mi Banco en Quillabamba percibe un nivel moderado de morosidad en su cartera de créditos. La presencia baja de morosidad se registra en el 8.33% de los casos, indicando que, en algunos escenarios, la entidad financiera experimenta niveles mínimos de morosidad. Por otro lado, la presencia alta de morosidad se observa en el 2.78% de las instancias, señalando situaciones en las que la institución identifica un nivel significativamente elevado de morosidad. Estos resultados subrayan la importancia de comprender y abordar los niveles de morosidad en la cartera de créditos de la Financiera Mi Banco en Quillabamba.

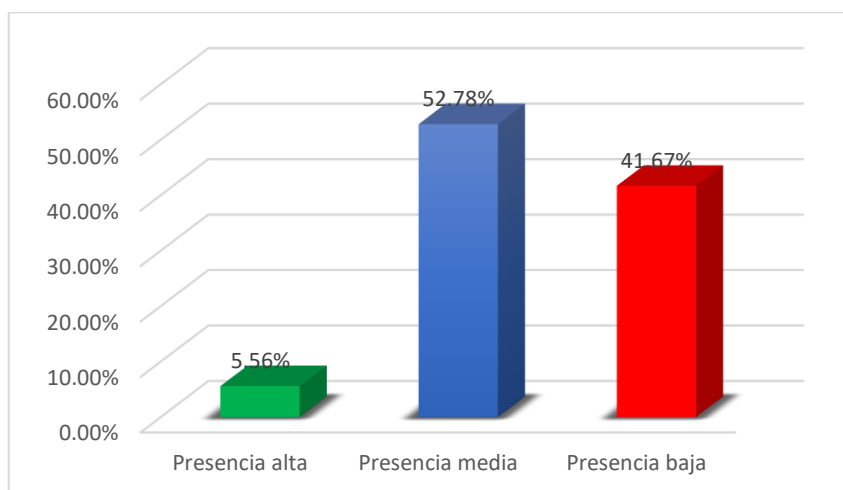
#### **4.2.1. Cartera atrasada**

**Tabla 7**

*Resultados de la dimensión Cartera atrasada*

<b>Cartera atrasada</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Presencia alta	2	5.56%
Presencia media	19	52.78%
Presencia baja	15	41.67%
Total	36	100.00%

**Figura 5**  
*Resultados de la dimensión Cartera atrasada*



Según los datos, la presencia media de cartera atrasada es la categoría más frecuente, representando el 52.78% de las observaciones. Esto indica que, en la mayoría de los casos, la Financiera Mi Banco en Quillabamba identifica un nivel moderado de créditos vencidos en su cartera. La presencia baja de cartera atrasada se registra en el 41.67% de los casos, indicando que en un porcentaje significativo de situaciones, la entidad financiera experimenta niveles mínimos de créditos vencidos. Por otro lado, la presencia alta de cartera atrasada se observa en el 5.56% de las instancias, señalando situaciones en las que la institución identifica un nivel significativamente elevado de créditos vencidos. Estos resultados proporcionan una visión detallada de la situación de la cartera atrasada de la Financiera Mi Banco en Quillabamba. La identificación de una presencia mayoritaria de cartera atrasada de nivel medio destaca la necesidad de implementar estrategias eficientes para gestionar y reducir los créditos vencidos en un rango aceptable. La presencia baja sugiere que existen prácticas exitosas que podrían replicarse en otros contextos o áreas de la carter.

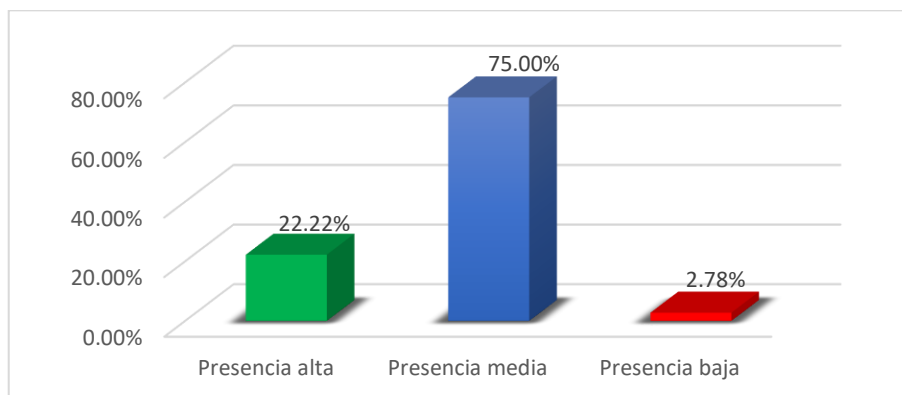
#### **4.2.2. Cartera de alto riesgo**

**Tabla 8**  
*Resultados de la dimensión Cartera de alto riesgo*

<b>Cartera de alto riesgo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Presencia alta	8	22.22%
Presencia media	27	75.00%

Presencia baja	1	2.78%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 6**  
*Resultados de la dimensión Cartera de alto riesgo*



Según los datos, la presencia media en la cartera de alto riesgo es la categoría más frecuente, representando el 75.00% de las observaciones. Esto indica que, en la mayoría de los casos, la Financiera Mi Banco en Quillabamba identifica un nivel moderado de créditos considerados de alto riesgo en su cartera. La presencia baja de cartera de alto riesgo se registra en el 2.78% de los casos, indicando que en un porcentaje mínimo de situaciones, la entidad financiera experimenta niveles bajos de créditos de alto riesgo. Por otro lado, la presencia alta de cartera de alto riesgo se observa en el 22.22% de las instancias, señalando situaciones en las que la institución identifica un nivel significativamente elevado de créditos considerados de alto riesgo. Estos resultados proporcionan una visión detallada de la evaluación de la cartera de alto riesgo de la Financiera Mi Banco en Quillabamba. La identificación de una presencia mayoritaria de cartera de alto riesgo de nivel medio destaca la necesidad de implementar estrategias eficientes para gestionar y reducir los créditos considerados de alto riesgo a un rango aceptable.

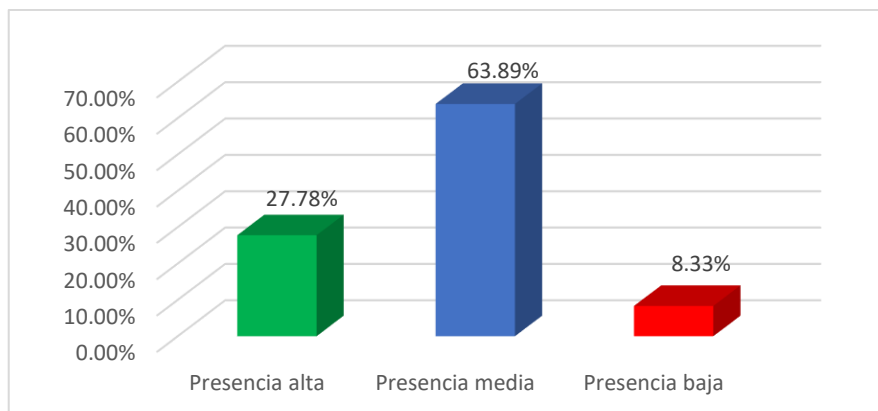
#### **4.2.3. Cartera pesada**

**Tabla 9**  
*Resultados de la dimensión Cartera pesada*

<b>Cartera pesada</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Presencia alta	10	27.78%

Presencia media	23	63.89%
Presencia baja	3	8.33%
<hr/>		
Total	36	100.00%
<hr/>		

**Figura 7**  
*Resultados de la dimensión Cartera pesada*



Esta tabla presenta la clasificación de las observaciones en tres niveles de presencia en la cartera pesada: alta, media y baja, proporcionando información esencial sobre la evaluación de la institución financiera respecto a la proporción de créditos con calificaciones de deficiente, dudoso o pérdida. De acuerdo con los datos recopilados, la presencia media en la cartera pesada es la categoría más frecuente, representando el 63.89% de las observaciones. Esto indica que, en la mayoría de los casos, la Financiera Mi Banco en Quillabamba identifica un nivel moderado de créditos considerados dentro de la cartera pesada. La presencia baja de cartera pesada se registra en el 8.33% de los casos, señalando situaciones en las que la institución financiera experimenta niveles reducidos de créditos con evaluaciones que indican deficiencia, duda o pérdida. Por otro lado, la presencia de una cartera con un alto índice de morosidad se evidencia en el 27.78% de las instancias, indicando situaciones en las que la entidad identifica un nivel significativamente elevado de créditos con calificaciones de riesgo.

### 4.3. Contraste de Hipotesis General

El presente proyecto tiene por objetivo general consiste en analizar cómo los factores determinantes inciden en la falta de pago de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023; con el fin alcanzar el objetivo debemos contrastar las siguientes hipotesis:

**H<sub>0</sub>:** Los factores determinantes no influyen directa y de manera significativa en la falta de pago de préstamo MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 - 2023

**H<sub>1</sub>:** Los factores determinantes influyen directa y de manera significativa en la falta de pago de préstamo MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023

**Tabla 10**

*Resultados de la prueba Rho de Spearman para el objetivo general*

Correlaciones					
		Factores determinantes		Morosidad en créditos	
Rho de Spearman	Factores determinantes	Coefficiente de correlación	de	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		36	36
	Morosidad en créditos	Coefficiente de correlación	de	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		36	36

El coeficiente de correlación alcanzado es de 0.564, con un valor de significancia (p-valor) de 0.000, que es inferior al nivel de significancia fijado en 0.05. Esto sugiere que hay una relación estadísticamente significativa entre los factores determinantes examinados y la falta de pago en los créditos MYPE en la entidad financiera mencionada. La dirección positiva del coeficiente de correlación sugiere que a



medida que los factores determinantes aumentan, la morosidad de los créditos MYPE tiende a incrementarse, y viceversa. Estos hallazgos respaldan la hipótesis alternativa (H1), indicando que los factores determinantes influyen directa y significativamente en la morosidad de los créditos MYPE en la Financiera Mi Banco, sede Quillabamba, La Convención, Cusco, durante el periodo de estudio.

#### 4.4. Contraste de Hipotesis Especifica 1

El presente proyecto tiene por objetivo específico 1 identificar de qué manera el factor interno influye en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023; para alcanzar el objetivo debemos contrastar las siguientes hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** El factor interno no influye directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023

**H<sub>1</sub>:** El factor interno influye directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023

**Tabla 11**  
*Resultados de la prueba Rho de Spearman*

<b>Correlaciones</b>				
			Factor interno	Morosidad en créditos
Rho de Spearman	Factor interno	Coeficiente de correlación	1,000	,267
		Sig. (bilateral)	.	,115
		N	36	36
	Morosidad en créditos	Coeficiente de correlación	,267	1,000
		Sig. (bilateral)	,115	.
		N	36	36

La prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente interno y la falta de pago en los créditos MYPE en la entidad financiera Mi Banco. sede Quillabamba, La Convención, Cusco, durante el periodo 2022-2023, arroja un coeficiente de correlación de 0.267. Sin embargo, el valor de significancia (p-valor) asociado es de 0.115, lo cual supera el nivel de significancia predeterminado de 0.05. A partir de

estos hallazgos, no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) que planteaba que el factor interno no influye directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE en la mencionada entidad financiera. El coeficiente de correlación positivo sugiere una asociación, pero al no alcanzar significancia estadística, no podemos afirmar con certeza que haya una relación directa y significativa entre el factor interno y la morosidad de créditos MYPE en este contexto específico. Por lo tanto, no se respalda la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) que proponía que el factor interno influye de manera directa y significativa en la morosidad de créditos MYPE.

#### 4.5. Contraste de Hipotesis Especifica 2

El presente proyecto tiene por objetivo específico 2 examinar de qué manera el factor externo influye en la falta de pago de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023; para alcanzar el objetivo debemos contrastar las siguientes hipótesis:

**$H_0$ :** El factor externo no influye directa y significativamente en la falta de pago de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023

**$H_1$ :** El factor externo influye directa y significativamente en la falta de pago de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023

**Tabla 12**  
*Resultados de la prueba Rho de Spearman*

<b>Correlaciones</b>				
			Factores externos	Morosidad en créditos
Rho de Spearman	Factores externos	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	36	36
	Morosidad en créditos	Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	36	36

La prueba de correlación Rho de Spearman entre el factor externo y la falta de pago de prestamos MYPE en la Financiera Mi Banco, sede Quillabamba, La Convención, Cusco, durante el periodo 2022-2023, proporciona un coeficiente de correlación de 0.494. Este valor indica una relación positiva entre el factor externo y la morosidad de créditos MYPE. Además, el valor de significancia (p-valor) asociado es de 0.002, el cual es menor al nivel de significancia predefinido de 0.05. De acuerdo con estos resultados, hay evidencia suficiente para descartar la hipótesis nula ( $H_0$ ) que planteaba que el factor externo no influye directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE en la mencionada entidad financiera. Por lo tanto, se respalda la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) que sugería que el factor externo influye directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE.

## DISCUSIÓN

El objetivo principal del proyecto de investigación es analizar cómo los factores determinantes afectan la falta de pago de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023; para alcanzar el objetivo debemos contrastar las siguientes hipótesis, los hallazgos según la prueba Rho de Spearman indican la existencia de una relación estadísticamente significativa entre los factores determinantes evaluados y la morosidad de los créditos MYPE en la mencionada entidad financiera; estos resultados son corroborados por Manrique (2020) en su tesis titulada “Factores determinantes de la morosidad de la cartera de microcréditos en el sistema microfinanciera de Bolivia, periodo 2000-2017. Caso: ASOFIN”, dicha investigación tuvo como resultado que, se logró identificar los factores determinantes de la morosidad, pues al considerar las variables macroeconómicas respecto a la morosidad se evidenció la importancia que tiene para las microfinancieras, dotando de la posibilidad de predecir la evolución del nivel de morosidad a través de modelos que permitan estudiar las variables macroeconómicas, con estos hallazgos nuestros resultados tienen fundamento debido a que los factores tanto internos como externos repercuten en la morosidad del crédito, esto debido a problemas económicos, familiares, salud, laboral y demás.

Otro de los trabajos es el de Mendoza (2020) en su estudio “Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali” dicha investigación llegó a la conclusión que, se logró identificar los factores determinantes respecto a la morosidad, siendo estos para el caso de la Caja Huancayo la evaluación de créditos deficiente y una arraigada cultura a no realizar pagos, reafirmando nuestros hallazgos, dichos factores son incontables pero entre los más importantes tenemos; la evaluación crediticia, evaluación de riesgos, los factores socio demográficos, culturales y comportamiento del cliente en relación a su antecedente.

El siguiente trabajo de Tuesta (2018) en su estudio “Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi banco, agencia Tingo María, período 2015-2017”, realza la veracidad de los resultados encontrados en nuestros estudios debido a

que su conclusión de la investigación fue, tanto la cultura de pago como la evaluación crediticia son los factores que determinan la morosidad respecto a los créditos que contraen las microempresas, siendo este un factor interno y el comportamiento de los clientes.

Los hallazgos de Vasquez (2018) en su tesis “Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S.A - Agencia Cajamarca, 2018”, nos indican que existe una evidente falta de cálculo correcto de los ingresos que perciben los clientes al considerar la cuota que deben pagar, así también, una ineficiente política de créditos; es decir, a pesar de clientes que incumplieron sus obligaciones crediticias solicitaban otro crédito, el banco les volvía a otorgar los mismos créditos; otro factor resulta en una mala gestión del pago de compra de las deudas, este estudio en relación al nuestro afirma el valor de los factores internos por parte de la entidad debido a que una mala organización genera pérdidas ocasionando una cadena negativa a favor de la entidad.

Otro de trabajos que reafirman y brindan más información es el de Huamani (2019) en su tesis “Estudio de los determinantes de la morosidad en los créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y créditos Cusco S.A. a los microempresarios del distrito de Sa Jerónimo, 2017”, la conclusión a la que llegó fue, a través del método Logit que permite la validez del modelo planteado, se logró identificar los factores determinantes que generan la morosidad, considerando que aquellos factores de naturaleza cualitativa, cuando hablamos de naturaleza cualitativa están los factores externos del cliente sus principios, actitud, costumbre por ello también está inmerso en nuestros hallazgos.

Los hallazgos en relación a los antecedentes determinan un sin fin de factores determinantes en la morosidad pero algunos son más influyentes que otros; esto es motivo de futuras investigaciones para determinar que factores son los más relevantes entre todas las investigaciones y determinar que ocasiona la morosidad de los clientes.

## CONCLUSIÓN

**PRIMERO.-** Los resultados sólidamente respaldan la idea de que los factores determinantes tienen un impacto significativo en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco. Este hallazgo proporciona una base robusta para la toma de decisiones y la implementación de estrategias específicas para gestionar y reducir la morosidad en el período analizado.

**SEGUNDO.-** No se encontró evidencia suficiente para respaldar la influencia directa y significativa del factor interno en la morosidad de créditos MYPE en Mi Banco, según los resultados de la prueba de correlación. El p-valor asociado (0.115) no alcanza significancia estadística. Por lo tanto, no hay evidencia suficiente para respaldar la hipótesis alternativa (H1).

**TERCERO.-** El p-valor es 0.002 entre el factor externo y la morosidad de créditos MYPE. Esto respalda la hipótesis alternativa (H1), sugiriendo que el factor externo tiene una influencia directa y significativa en la morosidad. Hay evidencia clara de que el factor externo influye de manera directa y significativa en la morosidad de créditos MYPE en Mi Banco, según los resultados de la prueba de correlación

## RECOMENDACIÓN

**PRIMERO.-** Se recomienda que Mi Banco considere un enfoque integral para abordar los factores determinantes identificados. Estrategias como mejoras en la evaluación crediticia, gestión de riesgos y medidas proactivas para contrarrestar la morosidad pueden ser implementadas con base en estos resultados para fortalecer la salud financiera de la institución.

**SEGUNDO.-** Se sugiere realizar un análisis más detallado de los factores internos específicos y su relación con la morosidad, así como considerar variables adicionales que podrían afectar esta relación para obtener una comprensión más completa de la dinámica interna de la entidad financiera.

**TERCERO.-** Se recomienda que Mi Banco considere estrategias específicas para abordar los factores externos identificados, implementando medidas preventivas y correctivas para mitigar su impacto en la morosidad y fortalecer así la gestión crediticia en relación con estos factores externos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M., Angulo, M., Ramírez, S., & Villaizan, J. (2016). La cultura financiera en la ciudad de Tingo María. *Investigación y Amazonía*, 32-36.
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista Científica Valor Contable*. doi:Obtenido de: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1255](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255)
- Borja, M. (2019). *Factores de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa agencia El Tambo*. Universidad Continental.
- Cartagena, E. (2008). *La educación financiera como pilar para el desarrollo financiero de los países: una aplicación para El Salvador*. Banco central de Reserva de El Salvador.
- Castillo, M., & Castillo, F. (2016). Factores determinantes de la morosidad en las Cajas Municipales de ahorro y credito en el Perú. Lima, Perú: Universidad del Pacífico .
- Ccorimanya, C. (2022). *Factores determinantes de la morosidad en tarjetas de crédito otorgados por las tiendas comerciales de la ciudad de Cusco - 2019*. Universidad Nacional de San Antonio Abada del Cusco.



- Cespedes, L. (2015). Factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco, Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Cuadrado, R. (2005). *Política Económica. Objetivos e instrumentos*. Mc Graw Hill.
- Devis, J., Gómez, M., & López, E. (2019). Obligación de información y asimetrías de información en el mercado bancario colombiano. *Revista de Economía Institucional*. doi:Obtenido de: <https://doi.org/10.18601/01245996.v21n41.07>
- Diaz, O. (2008). *Determinantes del acceso al microcrédito para emprendedores bolivianos*. Banco Central de Bolivia.
- Flores, R. (2007). Analisis de los determinantes del riesgo de crédito en presencia de carteras de bajo incumplimiento. Una nueva propuesta de aplicación. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 71-92.
- Gavilá, S., Maldonado, A., & Marcelo, A. (2020). El sistema interno de evaluación del crédito del Banco de España. *Revista de Estabilidad Financiera*. Obtenido de Obtenido de: <https://app.bde.es/pmk/id?a=f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/Informes>  
Boletin
- Golman, M., & Berkerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? *Revista Problemas del Desarrollo*, 127-151.
- Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia Unemi*. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6892838>
- Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia Unemi*. Obtenido de Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6892838>

- Hadad, I. (2019). La construcción social y técnica de la deuda morosa. *Revista mexicana de sociología*. doi:[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032019000100089&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032019000100089&script=sci_arttext)
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, periodo 2019. Obtenido de: <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>.
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, periodo 2019. QUIPUKAMAYOC. doi:Obtenido de: <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Huamani, A. (2019). *Estudio de los determinantes de la morosidad en los créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y créditos Cusco S.A. a los microempresarios del distrito de Sa Jerónimo, 2017*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Lantaron, M., & Mari, S. (2018). *Factores determinantes de la cartera morosa de la Cooperativa Tikariy Ltda. agencia Sicuani, Provincia de Canchis, Cusco - 2016*. Universidad Andina del Cusco.
- Luna-Vitera, C., Nuñez-Paredes, W., & Tulcanaza-Prieto, A. (2022). Determinantes macroeconómicos de la tasa de morosidad en préstamos hipotecarios en el Banco del Instituto de Seguridad Social, Periodo 2011-2021. *INNOVA Research Journal*, 177-193.
- Manrique, T. (2020). *Factores determinantes de la morosidad de la cartera de microcréditos en el sistema microfinanciera de Bolivia, periodo 2000-2017. Caso: Asofin*. Universidad Mayor de Sa Andrés.
- Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali*. Universidad Nacional Agraria de la Selva.

- Morales, J., Espinosa, P., & Morales, A. (2022). Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 186-226.
- Morales, J., Espinoza, P., & Morales, A. (2022). Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*. doi:<https://doi.org/10.26457/recein.v15i57.3122>
- Munafó, F. (2019). La importancia de la gestión de datos y su impacto en el riesgo crédito de instituciones financieras. *Revista De Investigación En Modelos Financieros*. Obtenido de <https://ojs.econ.uba.ar/index.php/RIMF/article/view/1603>
- Naranjo, C. (2020). *Determinantes de la morosidad en el sistema bancario del Ecuador periodo 2003-2018*. Universidad Nacional de Chimorazo: Universidad de Chimborazo .
- Paucar, E. (2022). Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19. *Revista Científica Retos de la Ciencia*. doi:<https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.04>
- Pérez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. CEPAL.
- 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. Obtenido de: <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>.
- Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. *Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de:<https://doi.org/10.21142/DES-1301-2021-011>.

- Salazar, G., García, J., & Méndez, L. (2019). Análisis del patrón de comportamiento del consumidor de Quito, Ecuador. *Revistas UJAT*. Obtenido de Obtenido de: <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/download/3611/2744/18681>
- SBS. (2015). Glosario de términos e indicadores financieros. Obtenido de Obtenido de: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Tuesta, J. (2018). *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi banco, agencia Tingo María, período 2015-2017*. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Ugarte, A. G. (2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martín: artículo internacional de literatura. *International Journal of Interdisciplinary Studies*,. doi:Obtenido de: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/158>
- Vasquez, A. (2018). *Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S.A - Agencia Cajamarca, 2018*. Universidad Nacional de Cajamarca.



# **ANEXOS**

## Anexo I Matriz de consistencia

### Factores determinantes en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023

	Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023	Convención, Cusco en el periodo 2022 - 2023	• Cartera pesada	Todos los analistas de créditos de la entidad financiera mi Banco que son 36.
--	---	---	------------------	---

<p>Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023?</p> <p><b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>¿De qué manera el factor interno influye en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023?</p> <p>¿De qué manera el factor externo influye en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023?</p>	<p>Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Identificar de qué manera el factor interno influye en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023</p> <p>Examinar de qué manera el factor externo influye en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La</p>	<p>Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 - 2023</p> <p><b><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></b></p> <p>El factor interno influye directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 - 2023</p> <p>El factor externo influye directa y significativamente en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factor interno</li> <li>• Factor externo</li> </ul> <p><b><u>Variable dependiente</u></b></p> <p>Morosidad en créditos</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartera atrasada</li> <li>• Cartera de alto riesgo</li> </ul>	<p>Cuantitativa</p> <p><b><u>Diseño de investigación:</u></b></p> <p>No experimental</p> <p><b><u>Nivel de investigación:</u></b></p> <p>Correlacional</p> <p><b><u>Población:</u></b></p>
--	--	---	---	--

## Anexo II Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1 Factores determinantes	Motivos por el cual una persona o empresa que tiene una obligación deudora por un crédito adquirido a un prestamista se retrasa en los pagos convenidos entre ambas partes. (Castillo & Castillo, 2016)	Conjunto de actividades que causan efecto favorable o desfavorable ante el cambio de algunas variables macroeconómicas. (Cespedes, 2015)	Factor interno	• Evaluación crediticia	Escala de Likert Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4; Siempre = 5
				• Evaluación de riesgos	
			Factor externo	• Socio económicos y culturales	
				• Comportamiento de los clientes	
Variable 2 Morosidad en Créditos	Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito en castigo que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad. (Castillo & Castillo, 2016)	Es el estado de una persona natural o jurídica cuando no cumple con el pago fuera del plazo establecido, derivándose eso por muchos motivos y conlleva a una mala calificación, demostrando la incapacidad del cliente. (Hinostroza, 2021)	Cartera atrasada	• Créditos vencidos	
				• Créditos en cobranza judicial	
			Cartera de alto riesgo	• Créditos refinanciados	
				• Créditos reestructurados	
			Cartera pesada	• Créditos con calificación de deficiente	
				• Créditos con calificación de dudoso	



				<ul style="list-style-type: none"><li>• Créditos con calificación de pérdida</li></ul>	
--	--	--	--	--	--

### Anexo III Instrumento de recolección de datos

N

#### Cuestionario

La presente encuesta tiene como fin ayudar en el desarrollo de la investigación titulada “Factores determinantes en la morosidad de créditos MYPE en la financiera Mi Banco sede Quillabamba, La Convención, Cusco en el periodo 2022 – 2023”.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa que mejor refleje su punto de vista en cada una de las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas.

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

<b>Variable 1: Factores determinantes</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>
<b>Factores internos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Con qué frecuencia percibe cambios en la evaluación de Mi Banco?					
2	¿En su experiencia, estos cambios afectan directamente la morosidad de los créditos MYPE?					
3	¿Cómo evalúa la gestión de riesgos realizada internamente en la financiera?					
4	¿En su opinión, una gestión de riesgos más efectiva reduciría la morosidad en los créditos MYPE?					
<b>Factores externos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Cómo percibe la influencia de factores socioeconómicos y culturales en la morosidad de los créditos MYPE?					
6	¿Considera que estos factores son determinantes en la morosidad de los créditos MYPE?					
7	¿Cómo percibe la influencia del comportamiento de los clientes en la morosidad de los créditos MYPE?					
8	¿Cree que el comportamiento de los clientes es un factor clave en la morosidad de los créditos MYPE?					

Variable 2: Morosidad en créditos		Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre
Cartera atrasada		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Siente que los créditos de los clientes en Mi Banco a menudo se vuelven morosos?					
10	¿Está de acuerdo en que la frecuencia de morosidad afecta la estabilidad de la financiera?					
11	¿Ha experimentado situaciones en las que el otorgamiento de créditos ha llegado a instancias judiciales debido a morosidad?					
12	¿Considera que la morosidad judicial afecta la reputación de Mi Banco?					
Cartera de alto riesgo		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Cómo percibe la gestión de situaciones de alto riesgo en la financiera?					
14	¿Está de acuerdo en que una gestión más efectiva podría prevenir situaciones de alto riesgo?					
15	¿En su experiencia, ha sido necesario reprogramar o reestructurar créditos debido a problemas de pago por parte de los clientes?					
16	¿Cree que la reprogramación de créditos es una estrategia efectiva para reducir la morosidad?					
Cartera pesada		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Con qué frecuencia siente que las deudas acumuladas representan una carga para Mi Banco?					
18	¿Cree que una reducción en la carga de deudas mejoraría el rendimiento general de Mi Banco?					
19	¿Cómo percibe la relación entre los ingresos de los clientes y la capacidad para cumplir con los pagos?					
20	¿Está de acuerdo en que mejorar la relación entre ingresos y pagos reduciría la morosidad en los créditos MYPE?					

¡Gracias por su participación!

## Anexo IV Juicio de expertos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**Datos del Experto:** Jeronimo SORIA MORMONTOY

**Grado:** Doctor

**Título de la Investigación:** "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR E INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO DE QUILLABAMBA, CUSCO 2023"

**Objetivo:** Validar instrumento

**Objeto de análisis:** Estará constituida por 36 colaboradores del área administrativa de la entidad financiera Mi Banco, Cusco 2022.

**Investigador:** ASCUE QUINTANA Karen Milagros / MIRANDA HUANCAHUIRE Jorge Luis

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1 (a)	2 (b)	3 (c)	4 (d)	5 (e)
1	Operacionalización de las variables	Metodología					X
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia			X		
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia			X		
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización			X		
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
<b>TOTAL</b>					9	16	15

$$\text{COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: } C = \frac{a+b+c+d+e}{50} = \frac{40}{50} = 0.8$$

$$\text{CALIFICACION PORCENTUAL: } C * 100\% = 80\%$$

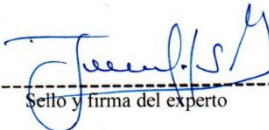
Para emitir su calificación final tomar en cuenta el recuadro:

CALIFICACIÓN	OBSERVACION
0% a 69%	Desaprobado
70% a 100%	Aprobado

**CALIFICACION FINAL:**

Aprobado

Santa Ana, 30 de octubre de 2023

  
Sello y firma del experto

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Datos del Experto:** Irving Maycoll APAZA LIMA

**Grado:** Magister

**Título de la Investigación:** "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR E INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO DE QUILLABAMBA, CUSCO 2023"

**Objetivo:** Validar instrumento

**Objeto de análisis:** Estará constituida por 36 colaboradores del área administrativa de la entidad financiera Mi Banco, Cusco 2022.

**Investigador:** ASCUE QUINTANA Karen Milagros / MIRANDA HUANCAHUIRE Jorge Luis

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1 (a)	2 (b)	3 (c)	4 (d)	5 (e)
1	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia			X		
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización			X		
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>					6	20	15

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = \frac{a+b+c+d+e}{50} = \frac{41}{50} = 0.82$

**CALIFICACION PORCENTUAL:**  $C * 100\% = 82\%$

Para emitir su calificación final tomar en cuenta el recuadro:

CALIFICACIÓN	OBSERVACION
0% a 69%	Desaprobado
70% a 100%	Aprobado

**CALIFICACION FINAL:**

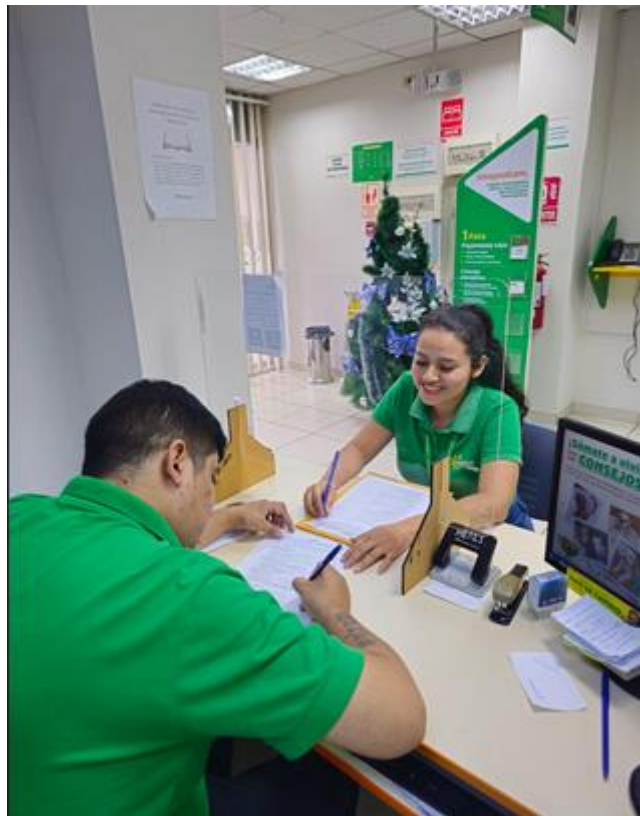
..... Aprobado .....

Santa Ana, 30 de octubre de 2023

-----  
**MG. IRVING APAZA LIMA**  
 CONTADOR PÚBLICO  
 C C P V 13-1389  
 -----

Sello y firma del experto

## Anexo V Panel fotográfico







## Anexo VI Autorización de la empresa para realizar la encuesta



### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo ROBERTO EMANUEL MIRANDA NUÑEZ identificado con DNI 729000655, en mi calidad de JEFE DE BANCA DE SERVICIO del área de OPERACIONES de la empresa/institución MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA SA Con R.U.C. N.º 20382036655, ubicada en la ciudad de Quillabamba, La Convención, Cusco.

### **OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la Srta. Karen Milagros Ascue Quintana, identificado con DNI N.º 73430191 y Sr. Jorge Luis Miranda Huancahuire identificado con DNI N.º 45463991, bachilleres en la carrera profesional de Economía de la Universidad Privada Lider Peruana.

Para que puedan utilizar el nombre de la empresa en su título de investigación, así mismo realicen el trabajo de campo, mediante un cuestionario simple dirigido a los colaboradores de esta entidad financiera, con la finalidad de que se pueda desarrollar su informe de tesis para optar el grado de título profesional de Economista.

Quillabamba, 05 de enero del 2024

Firma y sello del representante del área

Av. Domingo Orué 165, Surquillo / Av. Paseo de la República 3717, San Isidro Telf.: 513-8000  
[www.mibanco.com.pe](http://www.mibanco.com.pe)

