



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
MENCION: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN



**NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS
DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD
DE JULIACA 2025**

TESIS PRESENTADA POR:
JANINA ANNEL BRENDA VARGAS CAÑASACA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
MENCIÓN: AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN**

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

MENCIÓN: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN

**NIVEL DE MOROCIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS
DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE
JULIACA 2025**

TESIS PRESENTADA POR

JANINA ANNEL BRENDA VARGAS CAÑASACA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

MENCIÓN: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO

:

Dr. JESUS MAMANI MAMANI

MIEMBRO DEL JURADO

:

Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

MIEMBRO DEL JURADO

:

Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P46

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0430-2025-D-EPG-UANCV/IJ**

Juliaca, 10 de octubre del 2025

VISTOS:

El expediente N° 9115 presentado por el (la) Bachiller: **VARGAS CAÑASACA JANINA ANNEL BRENDA** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación de tesis, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller: **VARGAS CAÑASACA JANINA ANNEL BRENDA** con número de DNI 40570588 con número de matrícula 1810100343 ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la Tesis Titulada: **NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025** para optar el GRADO de: **MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS** Mención: **AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;

Que, mediante Resolución N°556-2025 -USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN y con Resolución N°838-2025-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) Titulada: **NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P46**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN**.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 000287 de fecha: 01 de octubre del 2025 se nomina jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del **INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (borrador de tesis), **TITULADO: NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025** del (la) Bach: **VARGAS CAÑASACA JANINA ANNEL BRENDA**, para optar el GRADO de: **MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS** Mención: **AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Primer miembro	: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Segundo miembro	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
Asesor	: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	: Lunes, 20 de octubre del 2025
Hora	: 04:00 p.m..
Lugar	: Aula N°206 Centro Comercial N° 03 UANCV-JULIACA

ARTÍCULO CUARTO. - El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0838-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 07 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 8083 de fecha 21 de julio de 2025, el (la) Bach. VARGAS CAÑASACA JANINA ANNEL BRENDA, con DNI N° 40570588, código de matrícula N° 1810100343, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); INFORME N° 00656-2025-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 01 de agosto de 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 8083 el (la) Bach. VARGAS CAÑASACA JANINA ANNEL BRENDA, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025 Línea de investigación POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P46, para optar el GRADO de MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS, mención: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión FAVORABLE al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS, y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según INFORME N° 00656-2025-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, titulado: NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025 presentado por el (la) Bach. VARGAS CAÑASACA JANINA ANNEL BRENDA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como ASESOR al (a) Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Javier A. Quiroz Zúñiga
DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00556-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 18 de junio del 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2025-006791 de fecha 9 de junio de 2025, el (la) Bach. VARGAS CAÑASACA JANINA ANNEL BRENDA, con DNI N° 40570588, código de matrícula N° 1810100343, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; INFORME N° 00443-2025-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" del 13 de junio de 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2025-006791 el (la) Bach. VARGAS CAÑASACA JANINA ANNEL BRENDA, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025** Línea de investigación **POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P46**, para optar el **GRADO de MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**, mención: **AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-Of**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00443-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025** presentado por el (la) Bach. VARGAS CAÑASACA JANINA ANNEL BRENDA, para optar el **GRADO de MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**, mención: **AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Enrique Genaro Apaza Chirinos
DIRECTOR (e)



JANINA ANNEL BRENDA VARGAS CAÑASACA

NIVEL DE MOROCIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025

 TESIS DE MAESTRIAS

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::13016:553727444

Fecha de entrega

6 feb 2026, 10:16 GMT-5

Fecha de descarga

6 feb 2026, 11:57 GMT-5

Nombre del archivo

T036_40570588_M.docx

Tamaño del archivo

14.1 MB

121 páginas

17.234 palabras

96.446 caracteres



TESIS UANCV

22% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JANINA ANNEL BRENDA VARGAS CAÑASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40570588
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-1017-061X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324996
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	HUACANI SUCASACA YUDY



Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820
Datos de investigación	
Línea de investigación	POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P46
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Región Puno País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Latitud: 15° 28' 54.665" S Longitud: 70° 7' 14.432" W https://maps.app.goo.gl/EYWhGuMTQmmGjHub6
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Año 2025
URL de disciplinas OCDE	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01
- Librería	



Dr. Jesús Mariana Mantua
DIRECTORA
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JANINA ANNEL BRENDA VARGAS CAÑASACA, identificado con DNI
Nro. 40570588 en mi condición de egresado de:

- ☐ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☒ Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS MENCIÓN: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA

MIBANCO DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 22 de OCTUBRE del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Este proyecto esta dedicado para mi hija que
llena mi corazón de alegría cada día" y "A mi
esposo, que ha recorrido cada paso de este
viaje conmigo



AGRADECIMIENTO

gradezco sinceramente a la Escuela de Posgrado de la Universidad Néstor Cáceres Velásquez por conferirme la oportunidad de realizar esta tesis en el programa de Auditoría y Tributación. Sus recursos, instalaciones y el apoyo del profesorado fueron fundamentales para el desarrollo de mi investigación



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ABREVIATURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.7. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.7.1. Hipótesis general	8
1.7.2. Hipótesis específicas	8
1.8. VARIABLES.....	8



1.8.1. Variable 1	8
1.8.2. Variable 2	8
1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	9

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	10
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	10
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	13
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	18
2.2. BASES TEORICAS	21
2.2.1. Sistemas financieros	21
2.2.2. Evaluación crediticia	22
2.2.3. La morosidad	23
2.2.4. Estados financieros	32
2.2.5. Indicadores financieros	33
2.2.6. Evaluación de riesgos financieros	35
2.3. MARCO CONCEPTUAL	37
2.3.1. Clientes	37
2.3.2. Indicadores de liquidez	37
2.3.3. Indicadores de rentabilidad	37
2.3.4. Ratios de liquidez	37
2.3.5. Ratios de rentabilidad	37
2.3.6. Ratio de endeudamiento	38
2.3.7. Morocidad:	38
2.3.8. MiBanco	38



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2. METODO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.3. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.4. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.6. UBICACIÓN DE LA ZONA EN ESTUDIO	40
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.7.1. Población	41
3.7.2. Muestra	41
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	42
3.8.1. Técnicas de la investigación	42
3.8.2. Instrumentos de la investigación	42
3.9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .	42
3.9.1. Validez de los instrumentos	42
3.10. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	43
3.11. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS...	44

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS	45
4.1.1. Confiabilidad	45
4.1.2. Prueba de normalidad	45



4.1.3. Determinar la relación que existe entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca	46
4.1.4. Determinar la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca	51
4.1.5. Determinar la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca	53
4.1.6. Determinar la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca	56
4.2. DISCUSIÓN	60
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
ANEXOS	73



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables de la investigación.....	9
Tabla 2	Escala de correlación	44
Tabla 3	Alfa de Cronbach	45
Tabla 4	Shapiro-Wi	46
Tabla 5	Correlación de la variable morosidad e indicadores financieros..	47
Tabla 6	Tabla cruzada entre la morosidad y los indicadores financieros .	48
Tabla 7	Nivel de morosidad	49
Tabla 8	Distribución de los niveles por dimensiones de la morosidad.....	49
Tabla 9	Nivel de indicadores financieros	50
Tabla 10	Distribución de los niveles por dimensiones de los indicadores financieros.....	50
Tabla 11	Correlación de la dimensión factores internos y la variable indicadores financieros	51
Tabla 12	Tabla cruzada entre los factores internos y los indicadores financieros.....	53
Tabla 13	Correlación de la dimensión factores externos y la variable indicadores financieros	54
Tabla 14	Tabla cruzada entre los factores externos y los indicadores financieros.....	56
Tabla 15	Correlación de la dimensión facotes del cliente y la variable indicadores financieros	57
Tabla 16	Tabla cruzada entre los factores del cliente y los indicadores financieros.....	59



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Funciones del sistema financiero	22
Figura 2	Proceso de evaluación crediticia	22
Figura 3	Morosidad	29
Figura 4	Ubicación del área en estudio	41
Figura 5	Gráfico de dispersión para la variable morosidad y los Indicadores financieros.....	47
Figura 6	Distribución entre la morosidad y los indicadores financieros	48
Figura 7	Gráfico de dispersión para la dimensión factores internos y la variable Indicadores financieros	52
Figura 8	Distribución entre los factores internos y los indicadores financieros	53
Figura 9	Gráfico de dispersión para la dimensión factores externos y la variable Indicadores financieros	55
Figura 10	Distribución entre los factores externos y los indicadores financieros.....	56
Figura 11	Gráfico de dispersión para la dimensión factores del cliente y la variable Indicadores financieros	58
Figura 12	Distribución entre los factores del cliente y los indicadores financieros.....	59



ABREVIATURAS

SUNAT	: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
SF	: Sistema financiero
A	: Valor alfa
N	: Numero de elementos
Sig	: Nivel de significancia
R2	: R cuadrado
MYPE	: Micro y Pequeña Empresa



RESUMEN

El presente estudio tuvo la finalidad de determinar la relación que existe entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca.. Se desarrolló un estudio de tipo aplicativo, con diseño no experimental y nivel correlacional, considerando como población y muestra a 42 empleados; el método de recopilación de información fue la encuesta, utilizando un cuestionario con escala tipo Likert que demostró adecuadas propiedades psicométricas, alcanzando un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,947; para verificar la normalidad de los datos se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual evidenció ausencia de distribución normal; ante ello se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Los hallazgos revelaron que el grado de adeudamiento fue percibido como medio en el 54,8 %, bajo en el 31 % y alto en el 14,3 %, mientras que los indicadores financieros se percibieron en nivel medio en el 42,2 %, bajo en el 35,7 % y alto en el 19 %. Se concluye que existe una relación significativa de la morosidad sobre los indicadores financieros de MiBanco en Juliaca, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,907 (correlación positiva alta), un valor de $p < 0,001$ y un coeficiente de determinación R^2 de 0,962.

Palabras clave: Morosidad, indicadores financieros, finanzas, evaluación.



ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the impact of the level of delinquency on the financial indicators of the MiBanco company in the city of Juliaca. An applicative study was developed, with a non-experimental design and correlational level, considering 42 employees as population and sample; the information collection method was the survey, using a Likert-type questionnaire that showed adequate psychometric properties, reaching a Cronbach's Alpha coefficient of 0.947; to verify the normality of the data, the Kolmogórov-Smirnov test was used, which showed the absence of normal distribution; therefore, the nonparametric Spearman's Rho test was applied. The findings revealed that the degree of indebtedness was perceived as medium in 54.8%, low in 31% and high in 14.3%, while the financial indicators were perceived as medium in 42.2%, low in 35.7% and high in 19%. It is concluded that there is a significant impact of the level of delinquency on the financial indicators of MiBanco in Juliaca, with a Spearman's Rho coefficient of 0.907 (high positive correlation), a p value < 0.001 and a coefficient of determination R^2 of 0.962.

Keywords: Delinquency, financial indicators, finance, evaluation.



INTRODUCCIÓN

El marco financiero juega un rol crucial en el avance económico de las regiones, principalmente en el sector de microfinanzas, al facilitar el acceso al crédito para pequeños emprendedores y poblaciones tradicionalmente excluida (Aroni, 2020).

El industria de la microfinanciación se ha transformado en un recurso esencial para el desarrollo económico en América Latina y el Caribe, una región que alberga numerosas organizaciones sin ánimo de lucro, incluidos bancos privados y otras instituciones del sector financiero, además de entidades no gubernamentales de microfinanciación. Este sector contribuye a generar confianza entre personas de bajos recursos, facilitando su acceso a créditos flexibles y adaptados a sus necesidades, lo que les permite realizar pequeñas inversiones dirigidas a elevar su nivel de vida mediante la mejora de su calidad de vida (Cowan et al. 2015); en relación con la razón de morosidad promedio en la zona, esta se estima alrededor del 2,5 %. Los países con los índices más elevados son Brasil y Colombia, con tasas de 3,8 % y 3,2 % respectivamente, mientras que Chile y Panamá registran los valores más bajos, con 2 % y 1,6 % (Zuñiga, 2019).

En el contexto peruano, el país destaca como líder en microfinanzas, gracias a la labor de la SBS orientada a regular la transparencia y garantizar el cumplimiento de normas financieras, promoviendo la competitividad sana; además, la administración del riesgo crediticio se fortalece con sistemas de información como la central de riesgos y registros privados (Oliveira, 2022). En los últimos quince años, también se ha fortalecido la educación financiera



en el sistema educativo, difundiendo la importancia de las microfinanzas para apoyar a emprendedores sin historial crediticio amplio (Aimacaña, 2022).

En Juliaca, MiBanco ha experimentado un aumento considerable en la asignación de microcréditos, respondiendo a una alta demanda de financiamiento; no obstante, el incremento de la cartera crediticia también ha traído consigo un aumento del grado de morosidad, generando impactos en los métricas financieras institucionales tales como la rentabilidad, liquidez y solidez financier (Condori, 2025).

Por lo tanto, se promueve la realización de este estudio es con el propósito de establecer el efecto del nivel de morosidad en los indicadores financieros de la empresa MiBanco, situada en Juliaca; la cual incluye cuatro capítulos que se detallan a seguidamente:

El problema de investigación, los objetivos, la justificación y las hipótesis se definen en el Capítulo I. El marco teórico, el marco conceptual y las referencias bibliográficas se establecen en el Capítulo II. Seguidamente, el capítulo III describe el diseño y el tipo de estudio, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento y el diseño estadístico. Por otro lado, en el Capítulo IV, se describen los hallazgos logrados, junto con la estadística y la discusión correspondiente, y, por consiguiente, las conclusiones y recomendaciones obtenidas.



CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad, en el mundo, es evidente la variedad de entidades financieras como bancos privados, ONG que apoyan las microfinanzas y otras organizaciones dedicadas a este campo que apoyan la integración del sistema financiero (Chipana, 2018), todo esto ha crecido hasta transformarse en un instrumento muy trascendental para lograr el desarrollo de las naciones, al brindar a las personas de bajos ingresos la confianza para consentir a préstamos cómodos y personalizados que les permitan realizar mínimas inversiones que ayuden a mejorar su modo de vida (Gorbalán, 2020). Además en América Latina las entidades financieras, tienen una tasa de morosidad promedio de alrededor de 2,50%; las tasas más altas se encuentran en Colombia y Brasil, con 3,80% y 3,10%, mientras que las tasas más bajas se encontraron en Chile y Panamá, con 2% y 1,60%, respectivamente (Viera, 2023), en el entorno de la economía nacional peruana, Perú encabeza la lista de naciones donde las empresas de microfinanzas han alcanzado mayor éxito.

Uno de los elementos fundamentales que facilita el crecimiento de las entidades financieras en la problemática realidad de nuestra nación en la



actualidad, es la supervisión permanente de la SBS a diversos lineamientos normativos, lo que conlleva a una normativa eficaz para la gestión clara de los recursos y derechos de los asociados (Díaz, 2019). Otra es la provisión de servicios económicos a entidades externas, esto asegura que el mercado competitivo no genere errores u impedimentos que obstaculicen el progreso de las finanzas (Morán, 2019). Al comprobar los criterios de crédito, también permite la implementación de procesos para realizar filtros internos o externos sobre los riesgos vinculados a los integrantes (Heredia & Torres, 2019). Sin embargo, la (SBS) ha ingresado a este segmento de mercado con casi todas las SIFI reguladas y no reguladas, incrementando la oferta de créditos en el Perú en los últimos 15 años. Esta entrada fue motivada principalmente por la alta rentabilidad de estos negocios (Aimacaña, 2022). Sin embargo, a medida que el segmento de mercado ha crecido, los índices de morosidad también se han incrementado a niveles casi inviables, obligando a algunas IMF a reducir su preferencia en este sector de mercado o en la situación mas adversa, a desvincularse de el (Sánchez, 2021). El aumento en el nivel de morosidad de los clientes, que en circunstancias graves se traduce en deudas con todas las instituciones financieras locales, es un problema que ha estado asolando el sistema de instituciones financieras. Esto genera un compromiso impagable que impacta en el historial crediticio del cliente (Masapanta, 2019). A nivel local, en la empresa Mibanco de Juliaca, que desarrolla actividades empresariales orientadas a brindar servicios de crédito a los socios que requieren financiamiento para mejorar sus negocios u otros préstamos personales para sus gastos, se ha detectado una serie de perjuicios asociados con el incumplimiento de las responsabilidades financieras de los socios, lo

que comprende la incumplimiento de pago a tiempo de las cuotas establecidas después de conseguir un crédito. Esto provoca problemas de liquidez a la empresa, lo que a su vez se traduce en importantes pérdidas económicas que repercuten en todos los socios. Ante ello se plantea las siguientes interrogantes

1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG- ¿Qué relación existe entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca?

PE2- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca?

PE3- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La significativa aportación del estudio a nuestro entendimiento de las causas primordiales de los niveles de impago de las entidades financieras pueden descontrolarse y colapsar financieramente todo un sector que ha tardado muchos años en desarrollarse, así como la forma de evitarlo para que el sector pueda crecer de forma autosostenible en el tiempo, lo justifican.

Relevancia social; el objetivo es desarrollar métodos para mejorar la colocación de recursos, las evaluaciones, el seguimiento, el cobro y la prioridad con el fin de reducir el riesgo de crédito.

Valor teórico. Se llevarán a cabo métodos teóricos que facilitarán la descripción de las variables en estudio, permitiendo así una mayor profundización. **Implicancias prácticas.** Proporcionará la base para nuevas ideas que ahorrarán millones de soles, permitiendo que los mayores ingresos se reinviertan en apoyo a las personas que necesitaban ampliar sus empresas en Juliaca.

Utilidad metodológica, Los instrumentos serán útiles para futuras investigaciones que se fundamentarán en las herramientas empleadas.

Es imprescindible realizar una evaluación rigurosa de los parámetros financieros, tales como el impago y la liquidez, ya que también facilitará el reconocimiento de los puntos destacados y frágiles. Por lo tanto, el estudio de indicadores financieros se convierte en un instrumento de evaluación utilizada para determinar el estado financiero de un período pasado, determinar si los resultados alcanzados contribuyeron al crecimiento de la empresa mi banco, y tomar decisiones para cumplir los objetivos fijados dentro del mismo.

Las herramientas empleadas proporcionaran una base para estudios posteriores en términos de utilidad metodológica.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

OG- Determinar la relación que existe entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1- Determinar la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

OE2- Determinar la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

OE3- Determinar la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio es de gran relevancia a razón de que la morosidad constituye uno de los principales factores que inciden la estabilidad financiera y la rentabilidad de las instituciones del sistema microfinanciero, como es el caso de Mibanco. En un contexto económico donde gran parte de los clientes pertenecen al sector MYPE y tienen una alta exposición a riesgos económicos, analizar el actuar de la morosidad y su relación con los indicadores financieros resulta esencial para evaluar la eficiencia operativa, la facultad de pago y la gestión del riesgo crediticio.

Asimismo, el estudio aporta conocimientos útiles para los directivos y analistas financieros, ya que permite identificar cómo variaciones en los niveles de morosidad pueden influir en indicadores clave como la rentabilidad financiera (ROE), la rentabilidad de los activos (ROA), el índice de liquidez o la solvencia. La investigación también tiene valor académico al contribuir con evidencia empírica a la literatura sobre la gestión del riesgo crediticio en entidades financieras en el ámbito local (Juliaca), promoviendo así la toma de acciones más informada en contextos similares.

El alcance de este estudio es correlacional, ya que se busca determinar la relación entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco en el año 2025. La unidad de análisis está conformada por los reportes financieros mensuales y trimestrales emitidos por Mibanco en la ciudad de Juliaca durante el periodo de estudio. El enfoque es cuantitativo, porque se emplearán la data estadística, indicadores contables y análisis de correlación para evaluar las variables.

El estudio se delimita al ámbito geográfico de la ciudad de Juliaca, centrándose únicamente en la sede de Mibanco ubicada en dicha localidad. Temporalmente, la investigación comprende el periodo del año fiscal 2025, utilizando información financiera generada en ese año. Los resultados obtenidos no serán generalizables a otras regiones del país ni a otras entidades financieras, pero sí proporcionarán una visión clara del impacto de la morosidad sobre los indicadores financieros en el contexto específico analizado.

1.6. LÍMITES Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Los **límites** representan los factores externos o internos que pueden restringir el alcance total del estudio, ya sea por condiciones metodológicas, de acceso o recursos disponibles. En esta investigación se reconocen los siguientes:

- a) **Acceso a la información:** La disponibilidad de datos financieros y de morosidad puede estar restringida por políticas de confidencialidad interna de Mibanco, lo que puede limitar el análisis completo de algunos indicadores clave.

- b) **Representatividad geográfica:** Al centrarse únicamente en la sede de Juliaca, los resultados **no son generalizables** a otras sucursales de Mibanco a nivel nacional.
- c) **Variabilidad externa:** Factores externos como la inflación, recesión económica o cambios regulatorios podrían influir en los niveles de morosidad y en los indicadores financieros, sin estar directamente relacionados con la gestión interna del banco.
- d) **Disponibilidad temporal:** Al limitarse al año 2025, el estudio no evalúa tendencias a largo plazo ni compara con años anteriores, lo cual podría enriquecer el análisis si se tratara de una serie histórica.

Las **delimitaciones** son los marcos específicos que definen el enfoque del estudio y permiten precisar su campo de acción. Para esta investigación, se establecen las siguientes:

Delimitación temática: El estudio se enfoca exclusivamente en analizar la asociación entre la morosidad y los indicadores financieros (como ROE, ROA, liquidez, solvencia) de la empresa Mibanco.

Delimitación espacial: El estudio se desarrollará en la ciudad de Juliaca, tomando como objeto de estudio a la sede local de Mibanco que opera en dicha ciudad.

Delimitación temporal: El periodo de análisis comprende el año fiscal 2025, por lo que la información recolectada y evaluada corresponde únicamente a datos financieros y de cartera crediticia generados entre enero y diciembre de 2025.

Delimitación poblacional: Se considerará como unidad de análisis los reportes financieros y crediticios internos de la entidad, y en algunos casos, la



percepción de analistas financieros o personal del área de créditos, si se aplica una técnica complementaria cualitativa.

1.7. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Hipótesis general

HG- Existe una relacion significativa entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

1.7.2. Hipótesis específicas

HE1- Existe una relacion significativa entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

HE2- Existe una relacion significativa entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

HE3- Existe una relacion significativa entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

1.8. VARIABLES

1.8.1. Variable 1

Morosidad

1.8.2. Variable 2

Indicadores financieros

1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables de la investigación

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V 1 Morosidad	Factores internos	Deficiencia en la evaluación de créditos. Recuperación de créditos. Fraudes internos. Flexibilidad de las políticas	Ordinal • Nunca (1) • Casi Nunca (2) • A veces(3) • Casi siempre (4) • Siempre(5)
	Factores externos	Sector económico Actividad económica Efectos climatológicos. Problemas sanitarios.	
	Factores de cliente	Problemas familiares. Sobre endeudamiento. Morosidad del negocio.	
	Ratios de liquidez	Liquidez corriente Obligaciones Ratios financieras Estados financieros Rentabilidad sobre la inversión ROI	
V 2 Indicadores financieros	Ratios de rentabilidad	Rentabilidad sobre los capitales propios ROE Rentabilidad sobre los activos ROA Margen comercial Rentabilidad neta sobre ventas	
	Ratios de endeudamiento	Endeudamiento patrimonial Endeudamiento patrimonial a largo plazo Endeudamiento de largo plazo del activo fijo neto Razón de endeudamiento total	



CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Obando & Villalba (2024), **Examinó el efecto de los índices de impago y liquidez en las decisiones financieras de la Cooperativa UNIBLOCK y Servicios Ltda., de Cotopaxi-cantón Latacunga**; citando como fuentes relevantes las revisiones bibliográficas de SEPS y ASOBANCA. La investigación se ejecutó con un procedimiento cuantitativo a grado de estudio documental y descriptiva de campo. En un diseño no experimental, se utilizó un método inductivo para contabilizar variables sin modificarlas, con el fin de derivar generalizaciones a partir de hallazgos particulares. Se solicita al personal de la institución que evalúe la liquidez y el nivel de morosidad del COAC, además de utilizar como herramienta una encuesta. Los resultados del cuestionario permiten calcular el índice de morosidad de la cooperativa en 2022, que es del 4,48%. Se solicita al personal de la institución que evalúe la liquidez y el nivel de morosidad del COAC, además de utilizar como herramienta una encuesta. Los resultados de la cuestionario permiten calcular el índice de morosidad de la cooperativa en 2022, que es del 4,48%. La cartera de préstamos de la cooperativa ha aumentado un 7,43% hasta 2023, como demuestra su tasa de morosidad del 11,91%. Esto ha tenido un efecto perjudicial en la capacidad de la cooperativa para mantener su estabilidad financiera debido a la baja aceptación de

capital circulante, la falta de capacidad de gestión de riesgos para enfrentar las atribuciones y el potencial de operación a corto plazo. Así pues, la liquidez influye en la liquidez, al rendimiento de la cartera de préstamos y, a su vez, al margen de beneficios en un 1,64%. Esto pone de relieve lo crucial que es utilizar importantes tácticas centradas en los indicadores para impulsar la liquidez, reforzar la posición financiera y reducir los riesgos crediticios.

Vásquez (2024), **evaluó si el impago es incide en la rentabilidad de la organización MEGAKONS S.A.** Para que la empresa y sus clientes estén mejor preparados para hacer frente a futuros casos de fuerza mayor, es necesario diseñar planes de cobro para los consumidores que compran a crédito. Este proyecto se apoyará en una metodología mixta que permitirá recopilar datos detallados acerca de la cantidad de créditos concedidos, la tasa de interés de demora, la duración del período de morosidad y otros parámetros financieros útiles para calibrar la morosidad de MEGAKONS S.A. Se anticipa que la implementación de indicadores de renta, morosidad y liquidez permitirá la utilización de indicadores de liquidez y rentabilidad, arroje una comparación de la situación financiera antes y durante COVID-19. Además, se prevé mejorar los mecanismos de discernimiento de clientes para la venta a crédito, optimizar la gestión de cobro de créditos u otros métodos para aumentar la rentabilidad de la organización.

Mayancla (2022), **analizó la morosidad y su impacto en las situaciones financieras de la Cooperativa Nizag Ltda - provincia de Chimborazo 2019.** El estudio se valida mediante un cuestionario de recogida de información, que constituye la primera etapa del planteamiento. A continuación, se utiliza un análisis vertical para confirmar el grado de morosidad de la entidad. El árbol de problemas es un instrumento que ayuda a detectar las fuentes y consecuencias del problema. Simultáneamente, se realizó el examen de los indicadores financieros para calibrar el efecto de la morosidad con respecto a los estados financieros. Por último, se examinaron las políticas crediticias para confirmar los procesos seguidos por la

cooperativa a la hora de conceder préstamos a los socios solicitantes. Los hallazgos del estudio revelaron una cartera vencida por valor de US\$ 54.884,50, una cartera de crédito de consumo por valor de US\$ 6.034,25 y una cartera vencida de microcrédito por valor de US\$ 29.208,99. Como resultado, la cartera vencida afecta los estados de resultados y causa una pérdida para la entidad, lo que tiene un efecto perjudicial en lo resultante financiero de la cooperativa, dado que recibió una calificación (E) durante el período de estudio.

Aimacaña (2022), **analizó la deuda del microcrédito de la cooperativa de crédito y ahorro Chibuleo Cía. Latacunga Ltda. y su impacto en la condición financiera - 2021**, Se empleó la técnica deductiva en conjunto con un enfoque metodológico cuantitativo, descriptivo y bibliográfico. Se encontró que la tasa de morosidad del segmento de microcrédito aumentó de 5,60% en 2020 a 7,36% en 2021. Del mismo modo, la rentabilidad financiera se redujo de USD3.456.620 en 2020 a USD2.772.220 en 2021. El aumento de las tasas de morosidad provocado por la pandemia COVID 19 es el culpable de este descenso.

Urighuen (2021), **efectuó la valoración del índice de impago que muestra BanEcuador B.P. durante el periodo comprendido entre 2017 y 2020**. Para lograrlo, se examinan de manera breve los parámetros financieros que influyen en la adecuada administración de las entidades bancarias. Se examina la morosidad y otros conceptos relacionados para contextualizar la importancia de gestionar adecuadamente este indicador. De igual manera, se realizó una exhaustiva evaluación bibliográfica de la literatura que ya se ha escrito sobre este tema utilizando metodologías analíticas y descriptivas, con el fin de agregar a la investigación una variedad de estudios y trabajos académicos sobre la morosidad. De igual manera, el Banco del Ecuador y la Superintendencia manejaron datos estadísticos del sistema financiero público, específicamente de BanEcuador B.P., entidad con mayor índice de morosidad, utilizando un método cuantitativo, con el fin de determinar en qué se diferencian las instituciones bancarias estatales en términos de morosidad y otras

métricas. Como parte del trabajo académico, se llevó a cabo un estudio de las primordiales políticas externas y internas de concesión de créditos, además de la examinada a lo largo del trabajo. Estas políticas fueron desarrolladas por las autoridades de control. Conocer y examinar los factores primarios que contribuyeron al aumento del grado de morosidad de BanEcuador B.P. entre el 1er trimestre de 2017 y el primer semestre de 2020.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Condori (2025), estableció el vínculo respecto a la evaluación crediticia y la morosidad en el portafolio de colaboradores de Mibanco Agencia Juliaca durante el 2024. Mediante una perspectiva cuantitativa, se empleó un diseño no experimental, descriptivo básico y correlacional, empleando encuestas a los 45 empleados de la agencia. Según los resultados, el 41% de los empleados opina que la evaluación del crédito es aceptable, lo que demuestra que los procedimientos son adecuados, el 40% considera que es regular y el 19% considera que es pésima, lo que sugiere posibles deficiencias. Asimismo, el 36% califica la morosidad de la cartera de clientes como alta, lo que sugiere un peligro considerable y la necesidad de adoptar medidas correctivas, el 43% la considera normal, lo que refleja una morosidad moderada, y el 21% la considera baja. En conclusión, el portafolio de asociados de Mibanco Agencia Juliaca mostró una asociación inversa entre la morosidad y la evaluación crediticia. Con un valor de significación de 0,01 (bilateral), se estimó el componente de Spearman en -0,559, lo que señala que la solvencia suele reducirse conforme a los estándares de evaluación financiera de manera más estricta y eficaz.

Yupanqui (2024), hizo una evaluación del estado financiero, y la morosidad de la Caja Municipal de Arequipa, durante el periodo 2018-2022,

utilizando los parámetros del contexto financiero y económico presentes en la página web de la SBS para las instituciones de microfinanciación, además de un análisis documentado de las cuentas de administración y financieras de la CMA. Para analizar la conducta de los índices financieros, económicos y de morosidad, se ordenaron y analizaron los datos. Los hallazgos evidencian la conducta de los factores financieros y económicos durante su evolución revela modestas alzas en 2018 y 2019, una notable disminución de los indicadores en 2020 como resultado de las actividades de la pandemia COVID-19, y un recobro gradual en 2021 y 2022, Según los criterios de la SBS, los niveles medios de morosidad varían de 2018 a 2022, disminuyendo ligeramente (4,55, 4,10, 3,20, 3,12 y 4,30), para volver a niveles normales en 2022. El impago a 30 días tiene la mayor frecuencia en la progresión de los índices de morosidad por tiempo de impago, seguido de los impagos a 60, 90 y 120 días. Las tasas de morosidad de la CMA por clase de empresa muestran que las pequeñas empresas tienen tasas más altas que las microempresas, a las que siguen las medianas empresas. Estas empresas muestran las mismas fluctuaciones interanuales de morosidad. Sin embargo, en 2020 se observa un notable descenso de la morosidad, atribuido frente a la situación de salud inducida por el COVID, y las microempresas experimentan una lenta recuperación en 2021 y 2022. En resumen al examinar los parámetros financieros y económicos y de adeudamiento de la CMA-2019-2022, el estudio revela un manejo financiero y unas operaciones con una toma de acciones sistemática y a largo plazo que tiene en cuenta los beneficios y peligros asociados a esta industria.

Ascue & Miranda (2023), determinaron los elementos determinantes en la morosidad de la empresa mi banco sede Quillabamba - Cusco periodo

2022 – 2023; Se decidió realizar una investigación básica-cuantitativa, no experimental, utilizando una metodología correlacional. Treinta y seis analistas de préstamos de la institución financiera Mi Banco fueron elegidos por simple azar para formar el grupo de investigación. Se demostró que los niveles de morosidad de los préstamos de las MyPEs de la institución bancaria Mi Banco estaban altamente influenciados por los factores. Sin embargo, como el valor p correspondiente (0,115) no se acerca a la significación estadística, Los hallazgos del test de correlación señalan que no existen evidencias adecuadas para evidenciar el impacto directo y significativo del componente interno en la morosidad. Sin embargo, con un valor p de 0,002, la conclusión de que el elemento externo afecta directamente y de manera significativa a las tasas de morosidad de los préstamos a PYME de Mi Banco apoya la hipótesis alternativa (H_1). Esto demuestra claramente la relación entre el factor externo y los parámetros de morosidad de la institución económica.

Viera (2023), analizó las tasas de impago para establecer el efecto en la rentabilidad de la Caja Sullana durante los periodos del 2016-2022, La técnica de ejecución tiene un alcance descriptivo no experimental y se fundamentó en un enfoque cuantitativo. De esta manera, el enfoque se basa en el uso del método documental, y se emplearon los estados financieros de los años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 para implementar la recopilación de datos de Caja de Caja Sullana. Así, los índices de morosidad, que tienen dos dimensiones -los parámetros de solvencia y la calidad de activos, son las variables que se examinan. Para el segundo y tercer componente investigados, las dimensiones de ratios y carteras son idénticas.

Se expuso que presenta una correlación favorable entre las variables dependientes e independientes en este tema, lo que facilita el análisis de la hipótesis propuesta como elemento clave de los servicios de Caja Sullana y redunda en una mejor comprensión de los objetivos de la organización. Por lo tanto, es posible conocer los cambios o sucesos ocurridos entre 2016 y 2022.

Olivera (2022), estableció la conexión entre los elementos de morosidad y los parámetros financieros en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, el año 2022. Utilizando un cuestionario como método y una encuesta estructurada como instrumento, se creó un estudio básico utilizando un enfoque no experimental, de corte transversal y de correlación descriptiva con una población y muestra de 32 cooperantes. Los hallazgos mostraron que el 50% de la población tenía un nivel medio de delincuencia, el 28% un grado bajo y el 22% un rango alto; el 59% tenía un rango medio, el 28% un grado bajo y el 13% un rango alto. El estudio estadístico mediante la prueba Rho de Spearman presentó un coeficiente de 0,983, que se interpreta como una asociación positiva muy alta, con un valor p de 0,001 ($p \leq 0,01$). Se comprueba que los parámetros financieros de la cooperativa y la morosidad están correlacionados positiva y significativamente, lo que indica que cuanto más morosa sea una cartera de préstamos en el entorno estudiado, peor se deteriorarán sus indicadores financieros.

Vilca & Torres (2021), señalaron la correlación entre la Administración del riesgo crediticio y el parámetro de morosidad en la compañía Mi Banco, ubicada en Puno. La investigación se ajusta a una metodología transversal, cuantitativa, descriptivo-correlacional y no experimental. A 122 empleados



que participaron voluntariamente y se ajustaron a un muestreo no probabilístico se empleo una escala de peligro crediticio y de índice de morosidad, ambas confirmadas de manera estadística con parámetros aceptados. Basándose en los hallazgos, Basándose en los hallazgos, se deduce que hay una asociación relevante entre la administración del riesgo crediticio y el índice de impago. La correlación es $Rho = -0,466$, lo que indica una asociación moderadamente negativa, y la $p =$ es 0,000 inferior a 0,05, lo que señala que se acepta la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula. En definitiva, se constata que las dos variables investigadas están directamente correlacionadas.

Córdova (2020), puso de manifiesto el impacto del adeudamiento en las ganancias financieras de la compañía COOPAC Nuestra Señora del Rosario de Cajabamba, La población y la muestra están formadas por toda la documentación, incluidos el balance, la cuenta de resultantes, el informe de préstamos morosos y vigentes, etc.; se ha utilizado la metodología de revisión documental, y el instrumento ha sido el formulario de análisis documental; El enfoque de estudio ha sido descriptivo, y el diseño ha sido no experimental debido a que las variables - morosidad e ingresos no sufrieron cambios en modo alguno; para analizar los datos se empleó Excel para crear los cuadros de ingresos financiero y préstamos vencidos. Se ha determinado que la morosidad de la cooperativa es de S/. 2, 695,841.00, lo que equivale a una tasa de morosidad de 7.15%. Se ha determinado que los ingresos financieros ascienden a S/. 8, 463,420. 00. La morosidad ha reducido los ingresos monetarios, lo que incide en la mínima liquidez de depósitos y la mínima liquidez accesible en la incidencia al activo total; también, ha incidido en el

mínimo índice de resguardo del peligro crediticio. Por último, se ha determinado que no hay rentabilidad del capital, del patrimonio, ni de los activos porque se ha logrado un resultado negativo.

Gorbalán (2020), especificó el efecto de la impago de los préstamos MYPE en los ingresos de agencia de una entidad financiera. Para establecer los índices de impago y rentabilidad, se evaluaron los estados económicos durante los 2017 y 2018. También se realizó un análisis documental y se entrevistó a un administrador de la agencia para conocer mejor la gestión del proceso de crédito. En consecuencia, se demostró que el aumento de los indicadores de morosidad tuvo un efecto adverso en los índices de morosidad, así como en los indicadores del punto de vista del proceso interno y en los indicadores de la apariencia financiera como el Retorno sobre el Patrimonio Neto (ROE) y el Retorno de los Activos (ROA). En conclusión, es evidente que con frecuencia no se efectúa una evaluación crediticia adecuada, lo que repercute en el potencial de la agencia financiera para cumplir sus metas debido al incremento de las provisiones por incobrabilidad, refinanciación y cancelaciones de cartera en curso.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Pancca (2024), **estipuló el impacto de la tasa de impago crediticio en la rentabilidad económica de Mibanco en Perú durante el periodo 2012-2022.** Este estudio empleó un enfoque hipotético deductivo poco cuantitativo con un diseño no experimental. Fue un estudio correlacional, descriptiva y explicativa que también hizo uso de las técnicas analíticas y descriptivas. El sitio web de la SBS suministró la base de datos, la cual se obtuvo de un recurso oficial. El formato de los datos fue una serie temporal,

con un tamaño muestral de 133 meses, abarcando desde enero de 2012 hasta diciembre de 2022. Los resultados indican que, dentro de la entidad bancaria, el préstamo otorgado a las medianas organizaciones tuvo el índice de morosidad promedio más alta en el período de investigación de 2012-2022, con un 9,29%. En contraste, la tasa de morosidad media para las organizaciones reducidas y micro fue de 6,94% y 3,94%, también, se encontró una correlación decreciente de -0,63 entre el rendimiento de los activos (ROA) y la morosidad para el importe total del crédito concedido; por el contrario, se encontró una asociación lineal de Pearson negativa de -0,70 entre el rendimiento de los fondos propios (ROE) y la tasa de adeudamiento para el importe total de crédito. En resumen, el éxito financiero de Mibanco se basa en la gestión eficaz de su cartera de préstamos. En concreto, el índice de morosidad de los préstamos tiene una incidencia opuesta tanto en la rentabilidad de los fondos s (ROE) como en la rentabilidad de activos (ROA).

Quispe (2021), **"Examinó el grado de impago y su vínculo con los rendimientos económicos de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Ltda., 2017-2018"**. La población se conformó por 28 analistas de estados financieros y crediticios, siendo la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo la población. La finalidad principal era analizar el grado de morosidad y su relevancia en los hallazgos financieros de la entidad. El presente estudio empleó una metodología de investigación descriptiva, analítica y deductiva para recopilar datos. En concreto, se empleó como herramienta de recogida de datos una encuesta centrada en el crédito, y se observaron y analizaron la cuenta de resultados y el estado financiero utilizando indicadores financieros como la caalidad de la cartera de crédito y

la rentabilidad. Una vez analizados los resultados se llegó a la siguiente conclusión: en el 2018, la cartera vencida tuvo un crecimiento de S/ 516,253 respecto al 2017; en consecuencia, la incidencia de la morosidad se incrementó en 0.73 puntos respecto al 2017. En contraste, el estado de resultados mostró un resultado decreciente (utilidades retenidas) por un monto de S/ 570,619.00 respecto al 2017. Y hay más trabajo por hacer para mejorar la administración del riesgo crediticio ya que una de las razones del aumento de la morosidad es el bajo ejercicio de las normas de análisis crediticia (evaluaciones de mal crédito).

Aroni (2020), **Examinó los métodos utilizados por el sector de cobros para recuperar los créditos aprobados por la Caja Municipal.** Basándose en su estudio, han llegado a concluir que los procedimientos de recuperación de préstamos utilizados por los gestores de créditos afectan directamente a sus beneficios. En concreto, aplicaron el 50,79% de los procedimientos mínimos que deberían haber aplicado, lo que resultó insuficiente dado que pudieron recuperar el 55,29% de todos los préstamos concedidos en 2013, lo que se tradujo en una tasa de morosidad del 44,71%. Además, hay 102 préstamos en mora, lo que equivale al 35,54% de todos los prestatarios a los que se concedieron préstamos en 2013. De estos, la mayoría de los morosos se concentran en la clase de crédito comercial, que simboliza el 75,00% de todos los prestatarios, y en la clase de crédito al consumo, que personifica el 19,51% de todos los prestatarios. Solo se recuperó el 55,29% de los préstamos concedidos en 2013, lo que indica un bajo porcentaje de recuperación de prestaciones.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Sistemas financieros

Es el grupo de entidades responsable de gestionar el flujo de dinero. Su papel principal es asignar efectivo de los agentes que tienen sobrantes a los que tienen déficits, que solicitan dinero y llevan a cabo empresas rentables. Los intermediarios financieros son las organizaciones que facilitan el traspaso de fondos de ahorro a las unidades productoras utilizando como herramienta los instrumentos financieros. Éstos consisten en activos financieros, que logran ser préstamos bancarios directos o valores indirectos, dependiendo del tipo de intermediación al que estén vinculado (Ascue & Miranda, 2023).

Además, nos proporciona los servicios que necesitamos en la economía moderna. El empleo de un medio de cambio estable registrado fomenta la especialización de la generación al agilizar el comercio y disminuir los costes de transacción. El ahorro se fomenta mediante activos financieros con propiedades atractivas de riesgo, liquidez y renta (Cochea & Cañizares, 2024).

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos definir un sistema financiero como un grupo de instituciones que supervisan el flujo de fondos y cuya funcionalidad principal es trasladar fondos de agentes con excesos de capital a elementos con déficit que requieran el dinero para realizar tareas rentables. Estas empresas, denominadas intermediarios financieros, emplean herramientas financieras para agilizar la transferencia de ahorros a empresas rentables (Ccorimanya, 2022).

En pocas palabras, un sistema financiero es un componente esencial de la economía que ofrece los servicios necesarios para promover el ahorro,

el comercio y la inversión. Está formado por mercados financieros, herramientas financieras, instituciones financieras y normas que facilitan la asignación eficaz de recursos y el flujo de dinero dentro de una economía.

El desarrollo económico está impulsado por el sistema financiero, que reduce los costes de transacción, aumenta el ahorro y fomenta la especialidad de la generación (Huamani, 2019).

Figura 1

Funciones del sistema financiero



Nota. Obtenido de (Huamani, 2019)

2.2.2. Evaluación crediticia

Analizar el historial de crédito del cliente, el historial de crédito obtenido y otra información almacenada en el sistema forman parte del proceso de revisión. El examen de los documentos que demuestran el capital del usuario y su deseo de efectuar pagos al obtener un crédito financiero es el primer paso de este crucial procedimiento de investigación crediticia. Mediante esta evaluación se decide si el cliente se considera buen pagador o mal deudor.

Ante ello, el objetivo es emplear modelos de agencias de crédito para descubrir disparidades de información (Hadad, 2019).

Aunque se basa en estimaciones y es de naturaleza subjetiva, la disposición a pagar también se considera un indicador de solvencia. Inspecciona la actitud del asociados hacia sus obligaciones financieras inmediatas o a largo plazo basándose en su reseña de cumplimiento de pagos o de cautela. Cuando un cliente proporciona material para el análisis, evalúa las condiciones y garantías que ha suministrado (Hadad, 2019). Se describe como la mentalidad o las acciones que el cliente toma hacia sus obligaciones de impago en el curso de su viaje financiero. Para evaluar las acciones previas del cliente, este análisis se realiza teniendo en cuenta su historial crediticio (Hadad, 2019).

Figura 2

Proceso de evaluación crediticia



Nota. Obtenido de (Calahorrano et al. 2021).

2.2.3. La morosidad

Guevara (2021), define la variable adeudamiento como el comportamiento desfavorable de los clientes de las entidades financieras para lograr cumplir con las responsabilidades que acordaron cuando

adquirieron un producto para satisfacer financieramente sus necesidades. Este comportamiento también puede ser impactado por factores externos tanto permanentes como transitorios (p. 45). Dado que la morosidad es una acción indebida por parte del cliente hacia la entidad bancaria que le concedió el préstamo con el que pretendía indemnizar sus requerimientos, se trata de un acto inmoral. Además, esta conducta daña la reputación del usuario, aunque sea capaz de cumplir sus promesas.

Según Alcívar & Bravo (2020), una parte trascendental de la industria de servicios bancarios esta afectada negativamente por la morosidad. Como resultado, estas instituciones han experimentado pérdidas en sus operaciones económicas debido a la falta de pagos por los clientes, lo que ha resultado en inversiones fallidas. Del mismo modo, las instituciones han tenido que experimentar formas de reducir la tasa de morosidad, lo que repercute en muchos de los movimientos que se crean en torno a los servicios que ofrecen.

El autor Alvarez & Apaza (2019), afirma que el índice de morosidad ha incrementado significativamente últimamente como efecto de no cumplir en los pagos por parte de los clientes morosos. Esto ha causado problemas a las instituciones que prestan servicios, ya que no pueden cubrir sus pérdidas durante el periodo de otorgamiento de créditos; en ciertos casos, las agencias se han visto obligadas a dejar de otorgar créditos por falta de financiamiento. Por ello, para evitar repercusiones a largo plazo, se han esforzado por crear técnicas que permitan evaluar a las personas a las que se pretende conceder el crédito.

Para García et al. (2021), afirma que la razón del notable extensión de la tasa de morosidad últimamente es el impago de los clientes morosos. las

entidades de crédito han experimentado dificultades como consecuencia de ello, al no poder recuperar sus pérdidas durante todo el periodo de préstamo; en determinadas situaciones, las agencias se han visto obligadas a dejar de conceder créditos debido a la escasez de financiación. Por ello, se han esforzado en crear métodos para evaluar a las personas a las que quieren conceder créditos con el fin de evitar consecuencias a largo plazo.

Alvarez & Apaza (2019), citan la siguiente definición de morosidad: la incapacidad o reducción de voluntad de un cliente para pagar sus préstamos, aunque tenga los recursos para hacerlo; esta definición tiene en cuenta el hecho de que muchas personas acceden a servicios financieros, aunque no tengan la intención de pagarlos de acuerdo con los términos del contrato, lo que repercute en la organización que proporciona los productos. La morosidad es el comportamiento de no consentir responder por una obligación que se obtuvo como resultado de recibir un préstamo financiero. Esto causa un perjuicio importante a la entidad prestamista porque ésta fija objetivos y evalúa su rendimiento en función del porcentaje de morosidad al finalizar cada mes, lo que significa que tiene que mantenerse dentro de un porcentaje establecido.

Así mismo, el autor Espín (2020), el potencial de una empresa para seguir siendo rentable puede verse amenazada por un aumento de la morosidad en los préstamos, dado que estos recursos se utilizan para ofrecer nuevos productos financieros a los clientes. El beneficio también está representado por los ingresos, que se calculan como intereses en función de la cantidad de dinero prestada y se proyectan en los flujos de caja de la organización (p. 14). Al final de cada periodo, las instituciones financieras calculan un porcentaje de morosidad que guía sus operaciones. Dado que los

pagos realizados por quienes obtuvieron el préstamo se utilizan para brindar nuevos créditos -es decir, el capital va rotando-, la institución corre el riesgo de perder dinero si se supera este porcentaje. Por este motivo, las instituciones presionan constantemente a los usuarios para que realicen los pagos de sus deudas a tiempo y sin sufrir retrasos.

El autor Borrero & Bedoya (2020), afirma que, dado que la morosidad es un atraso para las organizaciones que se dedican al suministro de bienes financieros o a las ventas a plazos, es una variable que se ha investigado intensamente durante mucho tiempo (p. 84). Averiguar más sobre esta variable será crucial para reducir la tasa de morosidad, ya que la investigación ha demostrado que para minimizar el riesgo es necesario realizar un examen exhaustivo de la solvencia del solicitante antes de concederle un crédito.

En este sentido, de acuerdo al autor Carchi & Romero (2020), La investigación ha distinguido con éxito entre varias categorías de morosos, destacando que no todos los morosos pertenecen a la misma categoría; es decir, se diferencian unos de otros por las particularidades de sus acciones, que vienen definidas por los factores que condujeron al impago. Conocemos a los morosos afortunados de esta categoría, que tienen un plan de respaldo en caso de circunstancias imprevistas, lo que garantiza que el pagador no sea considerado responsable del impago. Los que se ponen en contacto con una institución financiera para conseguir un empréstito con el objetivo de no abonar el pago conveniente se consideran morosos intencionados. Los que son capaces de cumplir sus compromisos financieros, pero prefieren utilizar el dinero para otros gastos se clasifican como morosos negligentes (p. 47). Entre los distintos tipos de morosos, podemos distinguir dos categorías, a



saber: Los morosos afortunados son aquellos que, debido a circunstancias personales o externas, no han podido realizar el pago a tiempo. Los morosos negligentes, por su parte, son aquellos que, a pesar de disponer de los medios para cumplir con su obligación, deciden no hacerlo.

La morosidad, según el autor Caveró (2019), es una de las cosas que impide a las organizaciones del sector financiero y a las de la industria de venta de productos expandirse y ofrecer oportunidades de crédito a más individuos con recursos financieros limitados pero que son capaces de cumplir con esta obligación (p. 49). El hecho de no pagar una obligación crediticia se conoce como morosidad. Esto tiene un efecto perjudicial en las organizaciones que ofrecen este servicio, ya que restringe el capital y afecta denegadamente a la rentabilidad, lo que a menudo conduce a su cierre o elimina la oportunidad de obtener un préstamo para aquellos que realmente lo necesitan.

Chalco (2021), señala que, como resultado, las empresas están estableciendo filtros y barreras más precisos para evaluar a los clientes antes de conceder los productos, debido al mal comportamiento de pago de aquellos que pueden pagar un préstamo a tiempo de acuerdo con el contrato establecido. Un filtro que destaca es el historial crediticio, ya que esta información es crucial para determinar si una persona es elegible o no para un préstamo dada la falta de información en el sistema financiero (p. 70). Las entidades financieras deben aplicar un riguroso proceso de selección a los solicitantes de préstamos para asegurarse de que cumplen con sus responsabilidades. Esto se debe a que, en muchos casos, el solicitante puede afirmar que tiene capacidad para devolver el préstamo y, sin embargo, realizar

actividades poco éticas que perjudican a las organizaciones que prestan el servicio.

Además, Contreras (2020), señala que el impago ha supuesto una importante pérdida económica para las entidades por que el mal comportamiento de sus propios beneficiarios, que no realizan los pagos en los plazos exigidos por la entidad financiera. Como resultado, la aprobación de créditos para otros clientes se retrasa porque las entidades carecen de los recursos necesarios para financiar sus operaciones, que a menudo pierden negocio como consecuencia del mal servicio que vienen ofreciendo. El historial financiero del favorecido, el volumen que desea sacar y el método de pago que utilizará deben tenerse en cuenta antes de asignarle una determinada cantidad de dinero.

Gonzales (2021), destaca las siguientes cuestiones como algunas de las muchas que están relacionadas con la causa de la morosidad de un cliente: La falta de liquidez es sin duda uno de los problemas que se derivan de una planificación descuidada de los ingresos personales o de un gasto desenfrenado sin dar prioridad a las responsabilidades esenciales. Las razones económicas se definen como aquellas cuestiones que se derivan de profesión en el que el cliente invirtió el préstamo y que no era rentable. Factores intelectuales: a pesar de disponer de los medios para hacerlo eficazmente, estas causas están relacionadas con el deseo de los clientes de recibir información sobre el pago específico de las cuotas previstas para su crédito. Las causas clasificadas como culturales incluyen situaciones en las que un cliente tiene todos los medios para pagar su deuda en su totalidad, pero decide no hacerlo porque carece de una cultura de reembolso

procedimiento de análisis del crédito, Faltas infringidas a lo largo del procedimiento de recuperación del crédito, Variables aleatorias o exógenas Algunas prácticas de entidades financieras especializadas en pequeñas empresas y microempresas confirman que el principal factor que contribuye a la morosidad es la naturaleza y el grado de la organizativa de la entidad financiera. La experiencia ha demostrado que estos errores, también conocidos como riesgos operativos, son la causa fundamental de más del 40% de la morosidad. Estos errores penetran incluso en los niveles ejecutivos y administrativos de la empresa (Heredia & Torres, 2019).

A continuación, se enumeran los rasgos organizativos más comunes que pueden estar enmascarando las verdaderas razones de la elevada morosidad:

1. Ausencia o ambigüedad de objetivos, normativas y/o requisitos crediticios. tanto en la fase de concesión del crédito como en la de recuperación. En determinadas situaciones, la falta de directrices y procedimientos hace que los agentes de crédito utilicen normas dispares para situaciones comparables.
2. La tentación de hacer crecer rápidamente la cartera para mejorar de inmediato los resultados financieros y económicos, presionando o apremiando a los agentes de crédito para que amplíen sus objetivos crediticios. Estas acciones, que a menudo son el resultado de un entusiasmo excesivo y/o de la falta de práctica en programas de crédito para el sector de la microempresa, exigen a los evaluadores a rebajar la calidad de su valoración y permiten la entrada de clientes potencialmente morosos. Las fallas organizativas, particularmente en la delimitación de

funciones y responsabilidades, impiden determinar quién es el responsable de aplicar los ajustes en caso de que se cometan errores a lo largo del proceso crediticio.

3. Falla de cuidado para lograr cumplimiento las reglas; en algunos casos, incluso cuando existen reglamentos muy específicos, no se cumplen porque las relaciones de trabajo amistosas entre el personal dificultan la ejecución disciplinada de las políticas.
4. Mecanismos de control inadecuados. La carencia de control hace imposible identificar con prontitud los errores graves, tanto si se cometen voluntaria como involuntariamente, porque los empleados que cometen errores suelen optar por ocultarlos o ignorarlos para evitar afrontar las consecuencias. Dado que el control esta basado con frecuencia en la confianza de los empleados, que sitúan este trabajo bajo su competencia, esta ignorancia dificulta la adopción de medidas correctivas rápidas, lo que agrava los problemas.
5. Falta de entendimiento de las características y requerimientos del mercado microempresarial, como lo ejemplifican algunas entidades que diseñan sus productos, habilidades y procesos financieros en específico con su esquema organizacional y necesidades, que frecuentemente son disímiles a las de las microempresas que intentan atender.
6. Escasa tecnología crediticia conveniente a las características de las pequeñas empresas y microempresas; algunas instituciones han intentado replicar y aplicar tecnologías crediticias adecuadas para otro tipo de mercados, como la tecnología de crédito al consumo, pero han fracasado en el intento.

7. La ausencia de iniciativas de formación para el personal. Algunas instituciones no toman medidas adicionales para formar al evaluador, ya que confían plenamente en su criterio.

b) Efectos de la morosidad

La morosidad conmueve a las dos partes implicadas: en el merecedor causa perjuicios y pérdidas, y si se mantiene un elevado índice de morosidad provocará una dificultad de liquidez y puede acabar con la entidad, escriben Imaicela, Curimilma, & López (2019). Sin embargo, el deudor sufrirá por las mayores tasas de interés, además de que la deuda aparecerá tambaleante en el buró de crédito y, por ende, no será tomada en serio por las instituciones financieras.

Del mismo modo, la morosidad interrumpe el flujo de fondos y también afecta negativamente a la rentabilidad. Posteriormente, impulsa a la institución financiera a aumentar sus provisiones para préstamos morosos, lo que repercute rápidamente en la rentabilidad (Lopez, 2019).

Sin embargo, Mamani et al. (2021) declaran que el índice de morosidad se está reduciendo gracias a la adopción de medidas preventivas. Es necesario renovar el expediente del solicitante, comprender la administración proactiva de la morosidad, considerar el límite máximo de riesgo, verificar la capacidad financiera del cliente antes de comenzar cualquier actividad y registrar todas las operaciones.

2.2.4. Estados financieros

Los estados financieros son definidos por Novoa Marcillo, Aguilar, & Gutiérrez (2021), como cuadros sistemáticos que se elaboran utilizando los manuales y normas de contabilidad nacional. Deben seguirse las reglas de

contabilidad, así como las normativas mundiales de contabilidad e información financiera, para reflejar con exactitud y coherencia la circunstancias financieras y económicas de la empresa.

En tal sentido, las situaciones financieras son una grafía sistemática de la situación crediticia y del manejo financiero de la institución, de acuerdo con la NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS. Además, muestran los hallazgos de la administración de los recursos confiados a los administradores (Morelo & Torres, 2021).

2.2.5. Indicadores financieros

Guzmán Narea & Guamán (2021), alude que los indicadores financieros como instrumentos de gran trascendencia que se determinan a partir de datos financieros precisos que corresponden a la empresa y son cruciales para medir diversos factores como el potencial de endeudamiento, la liquidez y la rentabilidad de activos, etc. En consecuencia, los indicadores financieros se consideran componentes muy significativos que permiten conocer la realidad financiera de la organización. Para saber si el esquema empresarial es muy rentable o no, los indicativos financieros logran estimar ciertos contextos que son cruciales para lograr resultados propicios. Entre ellos se halla el nivel de endeudamiento, en su caso, así como la cantidad de deuda que tiene la organización, el grado de ventas y la liquidez de la empresa, entre otros.

De acuerdo a Párraga et al. (2021), identifica los indicadores financieros como procesos financieros cruciales que consienten a los gestores financieros evaluar la salud financiera de la organización y emprender acciones precisas y proactivas destinadas a optimizar el rendimiento de los

activos, Los parámetros financieros son como la radiografía financiera de la compañía, ya que proporcionan una evaluación minuciosa de los resultados de las actividades económicas.

Esta evaluación permite tomar decisiones clave sobre la aplicación de iniciativas estratégicas destinadas a elevar el nivel de rendimiento económico.

Además Peñafiel & Beatriz (2020), afirman que, aunque existen muchos términos diferentes para describir los indicadores financieros, todos tienen algo en común: todos son instrumentos cruciales para evaluar la situación de una compañía en el sector financiero, a partir de los cuales se pueden recopilar datos cruciales en función de las necesidades u objetivos de la medición por que la abundancia de indicadores financieros, estas actividades también pueden aplicarse para gestionar eficazmente la toma de decisiones identificando cualquier parte significativa de la solidez financiera de una organización.

Para Periche, Ramos, & Chamoli (2020), esta conversión en una empresa puede cuantificarse por referencia al principio del devengo, ya que la información obtenida sobre el rendimiento de las finanzas de una organización consiente estimar su capacidad de producir ingresos o recursos para nutrir la rentabilidad prevista (p. 61). Cuando las transacciones asociadas a la construcción del guía de negocio arrojan el flujo previsto, que debe figurar en la cuenta de resultados, a partir del examen de diversas variables del mercado. Estos dos métodos, que sólo evalúan los resultados financieros históricos, son cruciales para crear estimaciones de flujos de caja futuros y, por tanto, fundamentales para tomar adopciones estratégicas.

De acuerdo a Rasheed et al. (2020), En el entorno financiero actual, la utilización de diversos instrumentos y procesos para calibrar los resultados de una organización -como los indicadores financieros- es un aspecto decisivo a la hora de tomar decisiones predictivas o prospectivas (p. 33). Los indicadores permiten medir factores financieros tanto internos como los externos a empresa, lo que permite desarrollar estrategias a largo plazo que reduzcan los problemas o aprovechen las oportunidades. Estos indicadores también permiten a la entidad financiera aplicar objetivos que deben cumplirse en un plazo determinado.

Por tanto, de acuerdo a Vallejo et al. (2021), todas las empresas deben medir su rendimiento para evaluar su nivel de eficiencia y eficacia en un plazo determinado. Para ello, deben disponer de herramientas y procesos que les ayuden a identificar estos indicadores de forma rápida y eficaz. Esto garantizará que los fallos que se tomen mediante datos recopilados sean precisas y favorezcan el crecimiento global de la organización. Los parámetros financieros logran analizar la rentabilidad de la tarea realizada por la empresa, y a partir de este análisis pueden tomarse decisiones cruciales para mejorar los resultados.

2.2.6. Evaluación de riesgos financieros

Dado que el peligro es un componente necesario de la industria financiera, las IMF se preocupan por establecer estrictos sistemas de control interno y utilizar la tecnología como apoyo para gestionar eficazmente los riesgos asociados a sus servicios financieros en relación con sus objetivos estratégicos (Chalco, 2021).

Las entidades del mercado financiero establecen la noción de gestión de riesgos, que luego se extiende al sector corporativo de Bs y S, a las instituciones gubernamentales y, en la actualidad, a todo tipo de entidades. El establecimiento de una planificación estratégica a largo plazo requiere la gestión de peligros, que se compone de dos procesos de colaboración: evaluación y gestión de peligros para que los responsables de la organización o unidad operativa puedan elegir con conocimiento de causa. sobre si son necesarias medidas preventivas, que se ponen en marcha mediante del sistema de control interno, la evaluación de peligro es un procedimiento que tiene como objetivo estimar la incidencia de aquellos riesgos que pueden incidir al ejercicio adecuado de una actividad, de un proceso en su conjunto (Díaz, 2019).

El riesgo de crédito, según Gorbálán (2020), es la posibilidad de que el deudor del crédito emitido persona física o jurídica incumpla su obligación de deuda en el plazo y términos especificados por la entidad bancaria. Este riesgo se basa en varios factores, entre ellos:

- a) La capacidad del cliente para reembolsar el préstamo, determinada por los flujos de ingresos y gastos, o el flujo de caja esperado.
- b) La calidad de la garantía o aval, determinada por el flujo de caja esperado durante el plazo del préstamo.
- c) La solidez financiera del cliente y el estado de la economía.

Las contingencias inesperadas o sorpresivas pueden verse afectadas por el ámbito macroeconómico o microeconómico del sector de producción del deudor; sin embargo, pueden evitarse con una evaluación de riesgos. Cuando se trata de personas físicas propietarias de empresas o entidades

jurídicas con cuentas completas o parciales, los balances y estados financieros pueden proporcionar información sobre su situación financiera, incluido el grado de endeudamiento y de solvencia. También pueden poner de relieve cualquier riesgo de que no puedan devolver el dinero a sus depositantes en caso de que sus deudores incumplan sus préstamos (Ticona, 2017)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Clientes

Es un individuo que obtiene un servicio o producto de una entidad financiera. En los acuerdos y vínculos comerciales entre las instituciones bancarias y sus clientes, se establecen responsabilidades y derechos (Ascue & Miranda, 2023).

2.3.2. Indicadores de liquidez

Es la habilidad del portafolio para satisfacer las responsabilidades a corto plazo (Oliveira, 2022).

2.3.3. Indicadores de rentabilidad

Es el rendimiento obtenido sobre la inversión o capital propio (Retorno sobre la Inversión (ROI), el Retorno sobre el Patrimonio (ROE) y el Retorno sobre los Activos (ROA) (Oliveira, 2022)

2.3.4. Ratios de liquidez

Estas métricas financieras evalúan hasta qué punto una empresa puede utilizar sus activos líquidos para pagar sus deudas rápidamente (Aroni, 2020).

2.3.5. Ratios de rentabilidad

Estas métricas demuestran la eficacia con la que la empresa obtiene beneficios de los recursos en los que ha invertido, ya sean propios o de terceros (Aroni, 2020).

2.3.6. Ratio de endeudamiento

Al contrastar la deuda global con el capital propio o los activos, sirve como indicador del grado de compromiso financiero de la empresa (Aroni, 2020).

2.3.7. Morosidad:

La morosidad se caracteriza por el escaso cumplimiento de un deudor con sus compromisos de pago dentro del período fijado. Desde ese instante, el deudor puede 40 integrarse en un registro de morosos, siempre que se respeten las condiciones legales necesarias (Aroni, 2020)

2.3.8. MiBanco

Es una entidad líder en microfinanzas peruanas, enfocada en pequeños emprendedores y microempresas familiares, lo que eleva su riesgo de morosidad sin políticas adecuadas de evaluación y recuperación crediticia (Condori, 2025).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Es cuantitativo por que esta basado en la recolección y análisis de la data numerica con el fin de medir fenómenos, establecer asociados entre variables, probar hipótesis y obtener resultados objetivos y generalizables (Hernandez & Fernandez, 2018).

3.2. METODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método es hipotetico deductivo es una forma de investigación científica que consiste en plantear hipótesis (posibles respuestas a un problema) y luego comprobarlas o refutarlas mediante la observación, recolección de datos y análisis lógico o estadístico.

3.3. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo se denomina BASICO; la investigación básica, a veces denominada investigación fundamental o pura, es una rama de la ciencia cuyo objetivo principal es desarrollar el conocimiento teórico y profundizar en el entendimiento de los principios subyacentes de los fenómenos sociales o

naturales sin perseguir una aplicación práctica inmediata (Hernandez & Fernandez, 2018).

3.4. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El grado de examen es comparable al de un estudio CORRELACIONAL, que esta centrado en determinar si presenta una asociación con las variables analizadas, porque la investigación correlacional examina cada variable de forma independiente antes de evaluar el vínculo (Hernández & Fernández, 2018).

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el estudio se aplico un diseño no experimental, el cual es precisado por Hernández y Mendoza (2018) como aquel en el que no se modifican las variables. Proporciona el fundamento principal para investigar fenómenos observándolos en su ambiente natural. El sujeto de este estudio no es expuesto a ningún estímulo o situación. Por el contrario, se estudia en su hábitat natural.

3.6. UBICACIÓN DE LA ZONA EN ESTUDIO

La empresa Mibanco Sucursal Juliaca se encuentra en la dirección: Jr. Huayna Cápac 130; perteneciente a la provincia de San Román de la región de Puno; ubicada en las coordenadas geográficas latitud: 15°29'32.45"S, Longitud 70° 7'59.38"Oa una altitud de 3830 m.s.n.m.

Figura 4

Ubicación del área en estudio



Nota. Obtenido de Google Earth.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA**3.7.1. Población**

Una población, según Hernández y Fernández (2018), es un conjunto de individuos, objetos y otros componentes que tienen mucho en común.

Ante ello, los colaboradores de la empresa MiBanco el gerente de agencia de la institución y los empleados de los departamentos de operaciones y crédito- conforman la población objeto de investigación que suman un total de 65 trabajadores según la planilla de la empresa.

3.7.2. Muestra

Según Córdova (2018), la muestra es una porción de una sociedad que se toma de representación de dicha sociedad.

Por decisión del investigador, en este caso se utilizó una estrategia de selección no probabilística y se seleccionaron 42 empleados de la empresa MiBanco como muestra.

3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.8.1. Técnicas de la investigación

La observación es la tecnica utilizado para compilar datos para este estudio. Se pensó en la posibilidad de utilizar un cuestionario como método de recolección de la data de la muestra, ya que esto implica el uso de los sentidos para recoger información pertinente sobre los indicadores de estudio (Fernández & Potenciano, 2021).

3.8.2. Instrumentos de la investigación

Castro (2015) señala , dado que la encuesta que se empleará para recopilar datos, se trata de un instrumento compuesto por una serie de interrogantes que deben elaborarse de manera racional y coherente, con un diseño y un orden que respalden un objetivo específico.

3.9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.9.1. Validez de los instrumentos

El instrumento fue validado por expertos colegiados para demostrar que recogía los datos necesarios para el tratamiento estadístico.

3.9.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tras la revisión, la fiabilidad de la encuesta se evaluó mediante el alfa de Cronbach, que permite cuantificar la fiabilidad del instrumento de medida utilizando un grupo de ítems que se prevé que midan la misma dimensión teórica.

Suponiendo que los ítems (en una escala de tipo Likert) evalúan el mismo constructo y tienen un elevado grado de correlación, se utiliza el alfa

de Cronbach para evaluar la fiabilidad (Monroy, 2022). Cuando el valor del alfa se sitúa en torno a 1, los objetos analizados presentan un mayor nivel de consistencia interna. Para analizar los coeficientes alfa de Cronbach, se consideraron las siguientes variables:

- a) Alfa $>.9$ es excelente
- b) Alfa $>.8$ es bueno
- c) Alfa $>.7$ es aceptable
- d) Alfa $>.6$ es cuestionable
- e) Alfa $>.5$ es pobre

3.10. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Para lograr los objetivos, se adoptarán las siguientes medidas:

ETAPA 1 – Elaboración de Instrumento

Se elaboró un cuestionario con 15 ítems y una escala ordinal como instrumento para medir la variable delincuencia. La variable investigada se analizó en tres niveles: bajo (15-35), medio (36-56) y alto (57-77).

Un cuestionario basado en las dimensiones y los indicadores ha servido de herramienta para medir la variable Indicadores financieros. La encuesta tendrá quince ítems en una escala ordinal. Del mismo modo, las variables se clasificarán utilizando tres niveles de análisis: bajo (15-35), medio (36-53) y alto (57-77).

ETAPA 2 – Aplicación del instrumento

Se contactó con la institución financiera correspondiente para obtener permiso para utilizar el instrumento. Además, se subrayó que el cuestionario

es autoaplicable, anónimo, confidencial y se suministra casi instantáneamente.

Además, en el cuestionario no se incluyen nombres, apellidos ni otra información sobre el encuestado.

Tras la obtención de los datos, realizamos el cálculo estadístico.

3.11. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Los datos se procesaron con el programa SPSS v26, que facilitó la creación de cuadros y gráficos estadísticos que se utilizaron para comparar los resultados de la encuesta. Además, la aplicación Microsoft Excel permitió emplear hojas de cálculo, procesar la data numerica y elaborar tablas y gráficos estadísticos a partir de los datos recogidos en el instrumento.

A continuación se realizó el estudio de correlación mediante la correlación de Pearson para hallar el rango de significación de la correlación utilizando el programa estadístico SPSS v26.

Tabla 2

Escala de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Obtenido de Hernández et al., (2014)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

Para la investigación se realizó una encuesta a 42 colaboradores de la empresa MIBanco de Juliaca.

4.1.1. Confiabilidad

En la tabla 3, se observa que ambos instrumentos son confiables para medir el rango de morosidad y los parámetros económicos de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca, ya que presentan un coeficiente alfa > 0.8 , lo que indica una alta fiabilidad en sus respectivos ítems.

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
	α de Cronbach	N de elementos
Morosidad	,978	15
Indicadores financieros	,988	15

Nota. Exportado del SPSS V-25.

4.1.2. Prueba de normalidad

Tras examinar el cuadro 4, el análisis de los datos reveló que había 42 colaboradores, es decir, una cantidad menor de 50 participantes. Se empleó la prueba de Shapiro-Wilk, y los resultados revelaron un nivel de significación

de 0,000 para los indicadores financieros y de 0,000 para la morosidad, lo que manifiesta que las variables presentan una distribución no normal porque el valor p es inferior a alfa (0,05). En vista de ello, se empleó la prueba Rho de Spearman para medir el grado de correlación entre las variables

Tabla 4*Shapiro-Wi*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	,789	42	,000
Indicadores financieros	,807	42	,000

Nota. Exportado del SPSS V-25.

4.1.3. Determinar la relación que existe entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

El coeficiente de determinación lineal, $R^2 = 0,962$, apoya la correlación de Spearman de 0,907** con un nivel de significación (Sig.) de $< 0,00$, lo que señala una correlación positiva perfecta entre las variables en cuestión. Según la data mostrados en la Tabla 5 y en la Figura 5, se admite la hipótesis alternativa: Las cifras financieras de la empresa Mibanco en Juliaca son impactadas significativamente por la morosidad.

H₀: No existe una relacion significativa entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

H_a: Existe una relacion significativa entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

Tabla 5

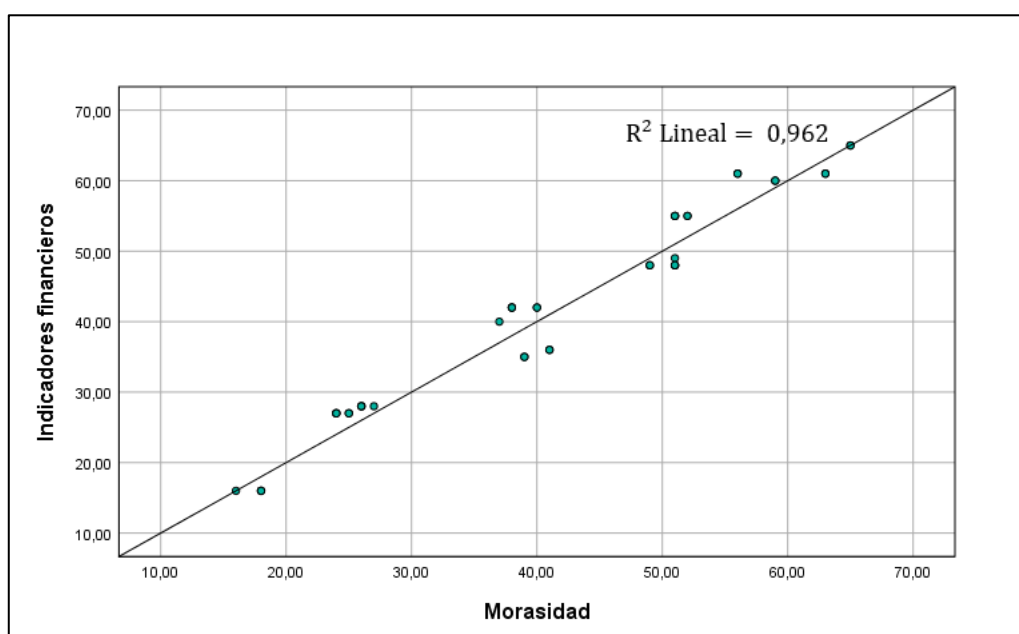
Correlación de la variable morosidad e indicadores financieros

		Morosidad	Indicadores financieros
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,907**
		N	42
	Indicadores financieros	Coefficiente de correlación	,907**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42

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

Figura 5

Gráfico de dispersión para la variable morosidad y los Indicadores financieros



Nota. Interpretación grafica de Spearman.

Los resultados presentados en la tabla 6 y la figura 6 reflejan la percepción de los trabajadores de MiBanco respecto a la relación entre la morosidad y los parámetros económicos de los clientes. En primer lugar, el 31% (13 colaboradores) percibe que la morosidad y los parámetros financieros es Bajo; por otro lado, el 45.2% (19 colaboradores) percibe tanto

la morosidad como los indicadores financieros en un nivel medio; finalmente el 14.3% (6 colaboradores) indentifican que la morosidad como los indicadores financieros en un nivel Alto. Este hallazgo respalda que un mayor nivel de morosidad está asociado a un deterioro en la situación financiera de la cartera crediticia, mientras que una menor morosidad se vincula con mayor estabilidad y capacidad de pago de los clientes.

Tabla 6

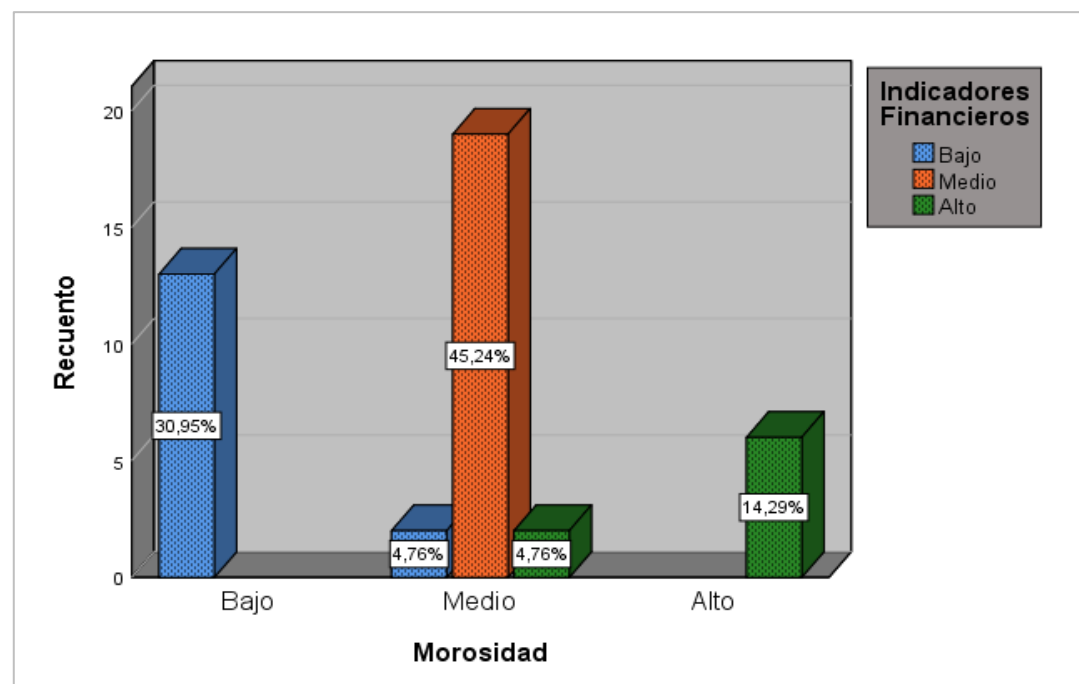
Tabla cruzada entre la morosidad y los indicadores financieros

Morosidad	Indicadores Financieros						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	13	31,0	0	0,0	0	0,0	13	31,0
Medio	2	4,8	19	45,2	2	4,8	23	54,8
Alta	0	0,0	0	0,0	6	14,3	6	14,3
Total	15	35,7	19	45,2	8	19,0	42	100,0

Nota. Obtenido en base a matriz de datos de las investigadoras-SPSS V.25.

Figura 6

Distribución entre la morosidad y los indicadores financieros



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

En la tabla 7 se puede verificar que 42 colaboradores encuestados en la empresa MiBanco perciben que el grado de morosidad es medio en 54.85 (23), bajo en 31% y alto en 14.3% (6).

Tabla 7*Nivel de morosidad*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	13	31.0 %
Medio	36 – 56	23	54.8%
Alto	57 - 77	6	14.3%
Total		42	100 %

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca.

En la tabla 8 se exhibe las dimensiones de la variable morosidad donde la dimensión factores internos nos reporta que de los 42 colaboradores encuestados de la empresa MiBanco que el 33.3% se encuentra en un nivel Bajo, también se aprecia que el 66.7% se ubica en el rango alto; en la magnitud factores externos el 54.8% lo percibe un grado bajo, el 45.2% en un rango Medio; en la dimensión factores del cliente el 31% lo percibe un grado Bajo y el 50% un rango Medio y el 19% lo percibe un grado Alto.

Tabla 8*Distribución de los niveles por dimensiones de la morosidad*

Nivel	Factores internos		Factores externos		Factores del cliente	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	14	33.3	23	54,8	13	31,0
Medio	0	0,0	19	45,2	21	50,0
Alto	28	66.7	0	0,0	8	19,0
Total	42	100	42	100	42	100

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

En la tabla 9 se puede corroborar que 42 colaboradores encuestados en la empresa MiBanco perciben que el nivel de indicadores parámetros es medio en 42.2%(19), bajo en 35.7%(15) y alto en 19% (8).

Tabla 9*Nivel de indicadores financieros*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	15	35,7 %
Medio	36 – 56	19	42,2%
Alto	57 - 77	8	19,0%
Total		42	100 %

En la tabla 10 se aprecia las dimensiones de la variable indicadores financieros donde la dimensión de ratios de liquidez nos reporta que de los 42 colaboradores encuestados de la empresa MiBanco que el 31% se encuentra en un rango Bajo, el 50% en un nivel Medio y también se aprecia que el 19% se sitúa en el nivel alto; en la dimensión de ratios de rentabilidad el 40.5% lo percibe un nivel bajo, el 40.5% en un rango Medio y el 19% es percibido en un grado Alto; en la dimensión ratio de endeudamiento el 42.9% lo percibe un grado Bajo y el 57.1% un rango Medio.

Tabla 10*Distribución de los niveles por dimensiones de los indicadores financieros*

Nivel	Ratios de liquidez		Ratios de rentabilidad		Ratio de endeudamiento	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	13	31,0	17	40,5	18	42,9
Medio	21	50,0	17	40,5	24	57,1
Alto	8	19,0	8	19,0	0	0,0
Total	42	100	42	100	42	100

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

4.1.4. Determinar la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

En base a la data exhibida en la tabla 10 y la figura 7, la correlación de Spearman fue de 0,775**, con un nivel de significancia (Sig.) de $< 0,00$, , amparada por el coeficiente, $R^2 = 0,911$ lo que indica una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable en mención se especifica que se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre las variables internas y los parámetros financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca.

Ho: No existe una relación significativa entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

Ha: Existe una relación significativa entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

Tabla 11

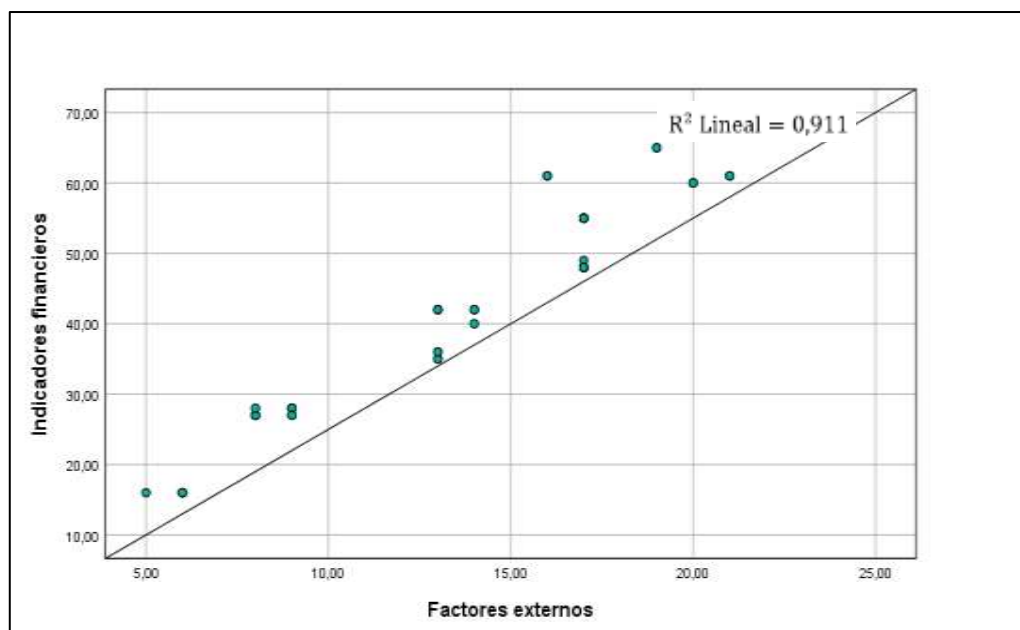
Correlación de la dimensión factores internos y la variable indicadores financieros

			Factores internos	Indicadores financieros
Rho de Spearman	Factores internos	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Indicadore s financieros	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Figura 7

Gráfico de dispersión para la dimensión factores internos y la variable Indicadores financieros



Nota. Interpretación grafica de Spearman.

Las percepciones de los empleados sobre la vinculación entre los elementos internos y los parámetros económicos de los clientes se reflejan en los datos mostrados en Tabla 12 y la Figura 8. El 31% de los empleados (13 empleados) creen que los factores internos y los indicadores financieros son bajos, mientras que el 42,9% de los empleados (18 empleados) creen que ambos son altos, y el 19% de los empleados (8 empleados) creen que los factores internos y los indicadores financieros son altos. Estos resultados muestran que la calidad crediticia y la estabilidad financiera de la cartera de clientes de MiBanco se ven directamente afectadas por las normas, controles y procedimientos internos de gestión.

Tabla 12

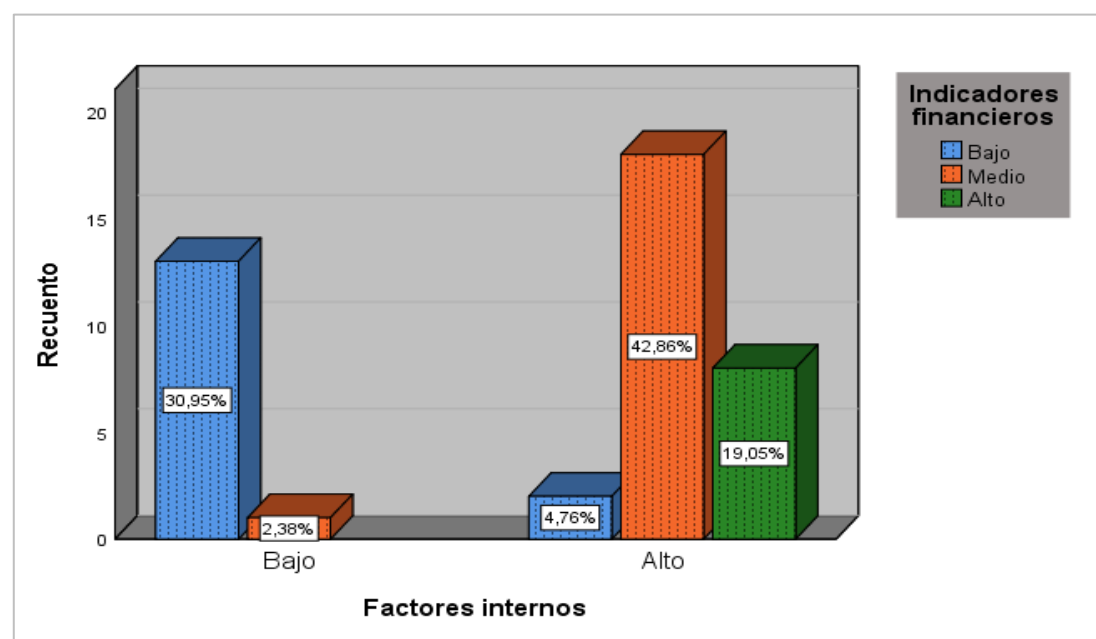
Tabla cruzada entre los factores internos y los indicadores financieros

Factores internos	Factores internos						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	13	31,0	1	2,4	0	0,0	14	33,3
Medio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Alta	2	4,8	18	42,9	8	19,0	28	66,7
Total	15	35,7	19	45,2	8	19,0	42	100,0

Nota. Obtenido en base a matriz de datos de las investigadoras-SPSS V.25.

Figura 8

Distribución entre los factores internos y los indicadores financieros



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

4.1.5. Determinar la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

El coeficiente de determinación lineal, $R^2 = 0,924$, respalda la correlación de Spearman de $0,745^{**}$ con un grado de significación (Sig.) de $< 0,000$, lo que indica una correlación positiva significativa entre la dimensión y

la variable en cuestión. Con base en los datos exhibidos en la Tabla 13 y en la Figura 9, se acepta la hipótesis alternativa:

H₀: No existe una relación significativa entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca.

H_a: Existe una relación significativa entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

Tabla 13

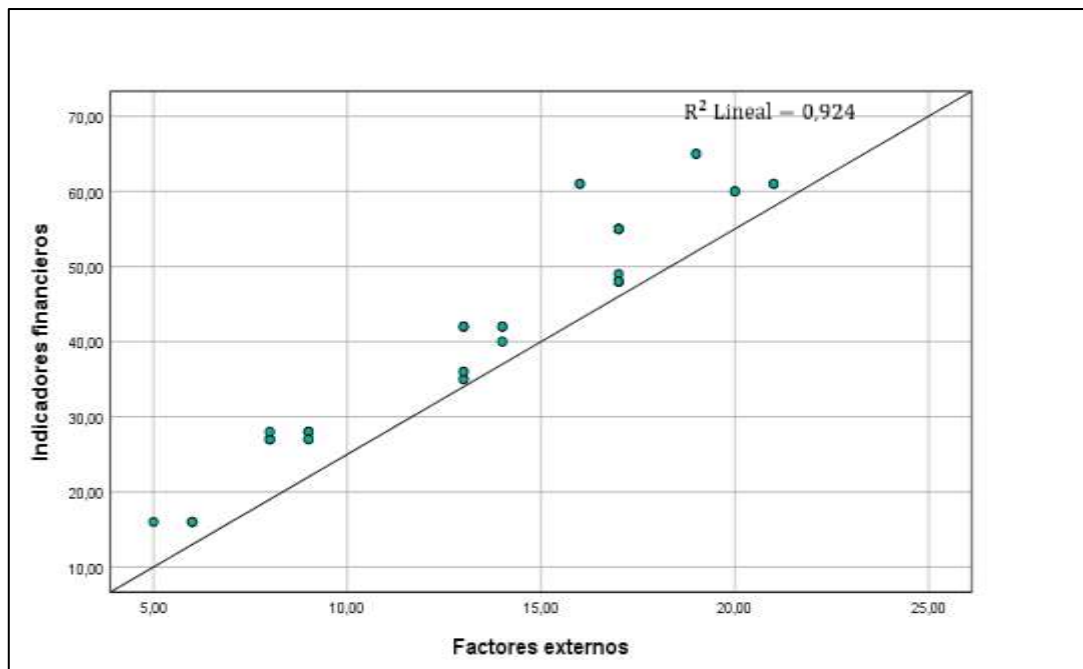
Correlación de la dimensión factores externos y la variable indicadores financieros

			Factores externos	Indicadores financieros
Rho de Spearman	Factores externos	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Indicadores financieros	Coefficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Figura 9

Gráfico de dispersión para la dimensión factores externos y la variable Indicadores financieros



Nota. Interpretación grafica de Spearman.

Los resultados presentados en la tabla 14 y la figura 10 reflejan la percepción de los colaboradores de MiBanco respecto a la situación entre los factores externos y los parámetros financieros de los clientes. En primer lugar, el 35.7% (15colaboradores) percibe que los factores externos y los parámetros financieros es Bajo; por otro lado, el 26.2% (11 coloboradores) percibe tanto los factores externos como los parametros económicos en un nivel Medio; finalmente el 19% (8 colaboradores) indentifican que los factores externos como los parámetros económicos en un nivel Medio. Estos hallazgos refuerzan la importancia de monitorear continuamente el contexto económico y social externo, ya que incluso variaciones intermedias podrían repercutir negativamente en la cartera crediticia de la empresa MiBnaco.

Tabla 14

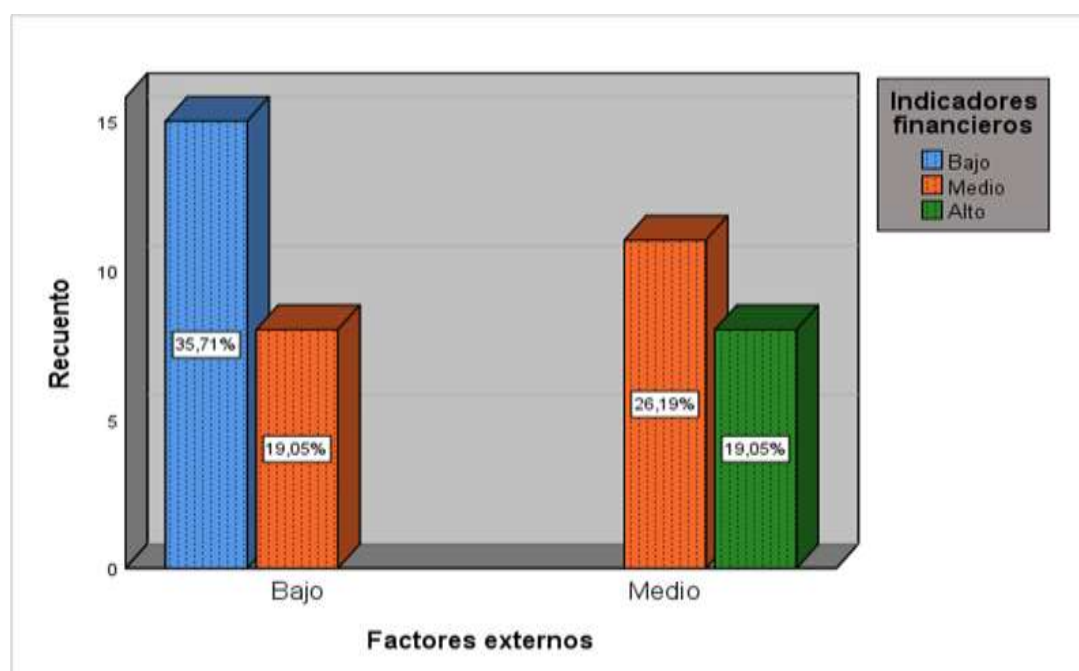
Tabla cruzada entre los factores externos y los indicadores financieros

Factores externos	Factores externos						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	15	35,7	8	19,0	0	0,	23	54,8
Medio	0	0,0	11	26,2	8	19,0	19	45,2
Alta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	15	35,7	19	45,2	8	19,0	42	100,0

Nota. Obtenido en base a matriz de datos de las investigadoras-SPSS V.25.

Figura 10

Distribución entre los factores externos y los indicadores financieros



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

4.1.6. Determinar la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

A partir de la de los datos alcanzados se tiene la Tabla 9 y la Figura 4, el coeficiente de determinación lineal, $R^2 = 0,969$, apoyó la correlación de

Spearman de 0,824** con un grado de significación (Sig.) < 0,000, lo que manifiesta una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable en cuestión. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa:

Ho: No existe una relación significativa entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

Ha: Existe una relación significativa entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca

Tabla 15

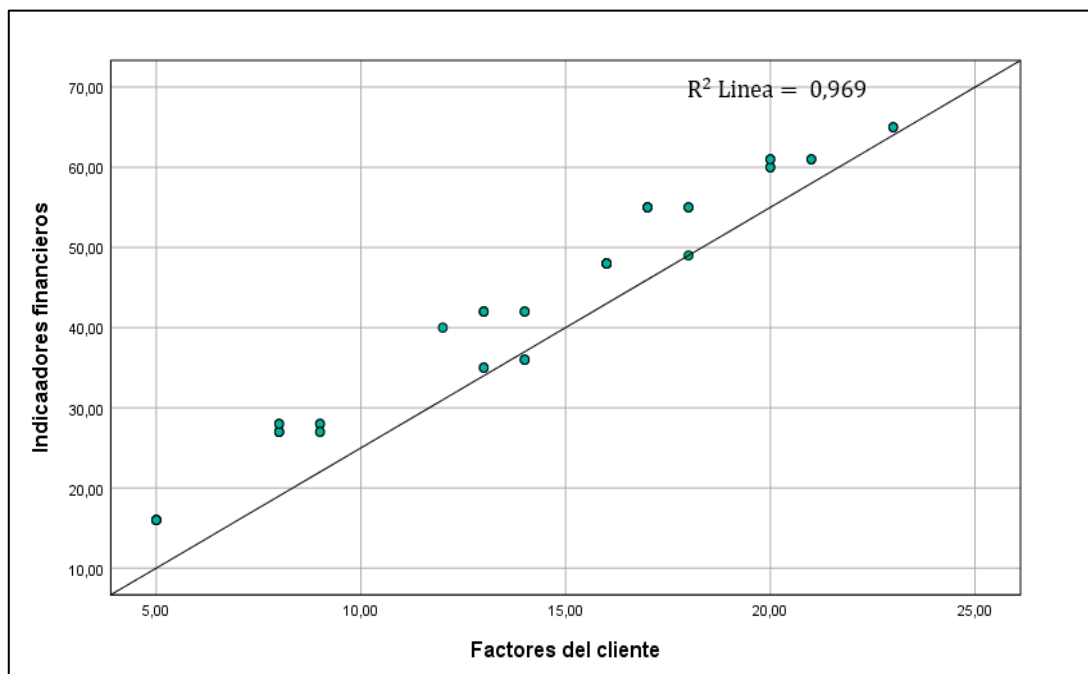
Correlación de la dimensión facotes del cliente y la variable indicadores financieros

			Factores del cliente	Indicadores financieros
Rho de Spearman	Factores del cliente	Coefficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Indicadores financieros	Coefficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Figura 11

Gráfico de dispersión para la dimensión factores del cliente y la variable Indicadores financieros



Nota. Interpretación grafica de Spearman.

Los resultados presentados en la tabla 14 y la figura 9 reflejan la percepción de los colaboradores de MiBanco respecto a la asociación entre los factores del cliente y los parámetros financieros de los clientes. En primer lugar, el 31% (13 colaboradores) percibe que los factores del cliente y los parámetros económicos es Bajo; por otro lado, el 45.2% (19 colaboradores) percibe tanto los factores del cliente como los parámetros económicos en un nivel Medio; finalmente el 19% (8 colaboradores) indentifican que los factores externos como los indicadores económicosg en un nivel Alto. Estos resultados confirman la importancia de evaluar no solo el historial de pagos, sino también aspectos personales, familiares y económicos de los clientes, como elementos clave para la gestión del riesgo crediticio y la sostenibilidad de la cartera.

Tabla 16

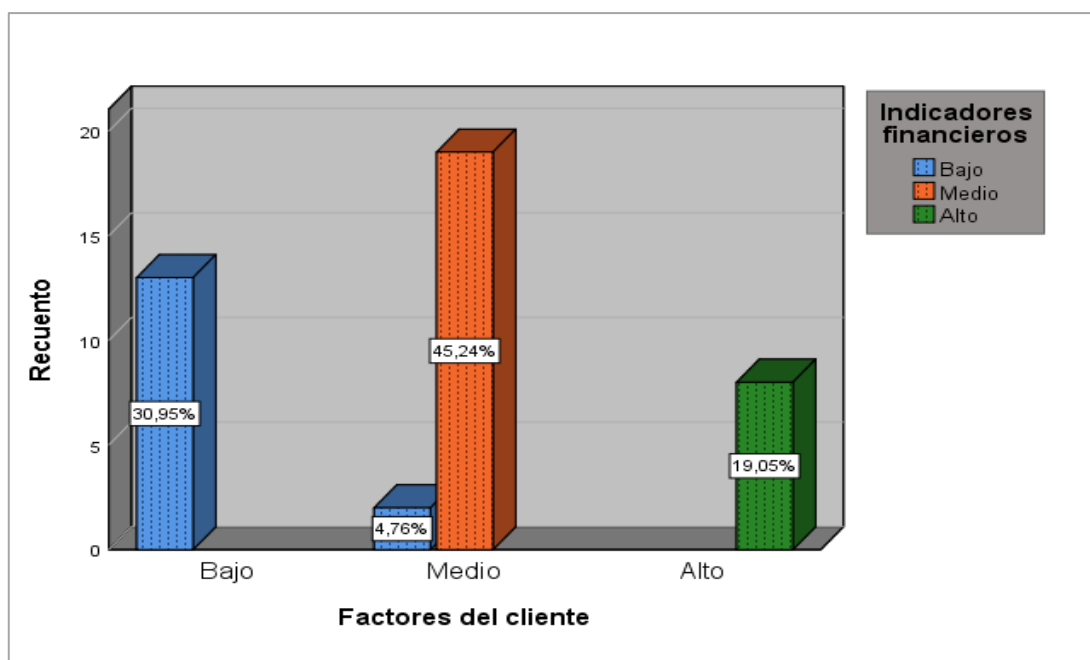
Tabla cruzada entre los factores del cliente y los indicadores financieros

Factores del cliente	Factores del cliente						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	13	31,0	0	0,0	0	0,0	13	31,0
Medio	2	4,8	19	45,2	0	0,0	21	50,0
Alta	0	0,0	0	0,0	8	19,0	8	19,0
Total	15	35,7	19	45,2	8	19,0	42	100,0

Nota. Obtenido en base a matriz de datos de las investigadoras-SPSS V.25.

Figura 12

Distribución entre los factores del cliente y los indicadores financieros



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

4.2. DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación apoyan la teoría de cómo el grado de morosidad afecta a las métricas financieras de MiBanco en Juliaca. Con un valor p inferior a 0,001, El estudio de los sondeos muestra una correlación perfectamente eficiente de 0,907 ambas variables. inferior al coeficiente de determinación lineal (R^2) de 0,962 y al alfa establecido de 0,05. Se constató que, mientras que los indicadores financieros son considerados medios por el 42,2%, bajos por el 35,7% y altos por el 19%, la morosidad es considerada media por el 54,8%, baja por el 31% y alta por el 14,3%

Asimismo, Ascue & Miranda (2023) abordaron un tema similar en la empresa MiBanco Quillabamba, trabajando con una población de 36 analistas, y encontraron que existe una relación estadística entre los determinantes examinados y el no pago de los créditos de la MYPE en la institución financiera mencionada con un coeficiente de correlación de Spearman ($R = 0,567$) y su significación (Sig. Aprox. = 0,000) son menores al grado de significación ($\alpha = 0,05$). Estos resultados concuerdan con los descubrimientos del estudio de Olivera (2022), que se centró en la Cooperativa San Martín de Porres, con una muestra censal de 32 colaboradores en este estudio se estableció una asociación directa y significativa. Por el contrario, el estudio de Viera (2023) tiene como objetivo conocer el efecto en los beneficios de la caja de Sullana durante los periodos 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022. Utilizando el método de prueba Chi-cuadrado, se encontró el 65% de las variaciones de la variable dependiente, arrojando un $R^2=0,649963$ entre ambas variables y un $p=0,0048$ por debajo de un nivel de significación de 0,05.



Según la investigación de Pancca (2024), calculó el impacto del adeudamiento de los préstamos en la rentabilidad económica de Mibanco en Perú en el año 2012 a 2022. Los créditos otorgados a la mediana empresa tuvieron un mayor índice de morosidad de 9,29%, la pequeña empresa tuvo un índice de morosidad de 6,83%, la microempresa tuvo un parámetro de adeudamiento de 3,85% y los cprestamos de consumo tuvieron un índice de morosidad de 2,85%. Vilca & Torres (2021) investigaron la asociación entre la administración del peligro crediticio y el nivel de impago en la compañía Mi Banco, sede Puno, donde participaron 122 empleados. La prueba estadística Anova reveló una correlación Rho de Spearman moderadamente negativa ($Rho = -0,467$), un valor p de 0,000 menor que 0,05 entre las dos variables, y demuestra que existen variaciones significativas al 1% entre los promedios de adeudamiento por tipo de crédito. Finalmente, utilizando una población y muestra de 45 empleados, Condori (2025) investigó la conexión con la evaluación del crédito y el adeudamiento en la cartera de colaboradores de Mibanco Agencia Juliaca en 2024. Según los resultados, el 36% de los empleados considera la morosidad como baja, el 43% como regular y el 36% como alta, mientras que el 41% de los empleados considera la evaluación crediticia como buena, el 40% como regular y el 19% como mala. Existe una asociación inversa entre la evaluación del crédito y el adeudamiento, como indica la estimación del coeficiente de Spearman de -0,559 a un rango de significación bilateral de 0,01.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En cuanto al objetivo general del estudio, se deduce que existe una relación significativa de la morosidad sobre los indicadores financieros de la empresa MiBanco en Juliaca, con una correlación positiva alta (0,907), $p < 0,001$ y R^2 de 0,962; la mayoría de colaboradores percibe la morosidad como media (54,8 %) y los indicadores financieros en nivel medio (42,2 %), confirmando que la morosidad es un factor que afecta en los indicadores financieros en la compañía, por ende, deben ser gestionados de modo adecuada para no afectar la rentabilidad.

SEGUNDA: Referente al objetivo 1, se determinó que existe una relación significativa entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,775 (correlación positiva considerable) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); la mayoría de los colaboradores muestran 31% percibe factores internos e indicadores financieros bajos; el 42.9% en rango medio y el 19% rango alto.

TERCERA: En cuanto al objetivo 2, se determinó que existe una relación significativa entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,745 (correlación positiva considerable) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), los resultados muestran que el 35,7 % de los colaboradores percibe factores externos e indicadores financieros



bajos, el 26,2 % en nivel medio y el 19 % también en nivel medio, esto hace referencia a que mientras presente factores externos dentro de la empresa, sera adecuado los indicadores financieros.

CUARTA: En cuanto al objetivo 3, se determinó que que existe una relación significativa entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,824 (correlación positiva muy fuerte) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), los resultados indican que el 31 % de los colaboradores percibe factores del cliente e indicadores financieros bajos, el 45,2 % en nivel medio y el 19 % en nivel alto, esta basado en que los factores si es menor en base a la morosidad, mayor serán los indicadores financieros.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda fortalecer las estrategias de gestión de crédito y cobranza, implementando políticas más estrictas de evaluación crediticia, segmentación de clientes según riesgo y seguimiento oportuno de los pagos. Asimismo, es pertinente capacitar al personal del área financiera y crediticia en análisis de morosidad y gestión de riesgo financiero, con el fin de reducir los niveles de mora y mantener la rentabilidad de la empresa.

SEGUNDA: Se recomienda fortalecer los procesos internos de gestión financiera, especialmente aquellos relacionados con la planificación, control y evaluación de resultados. La empresa debe promover una mejor comunicación interdepartamental y una cultura organizacional orientada a la eficiencia y al logro de objetivos financieros.

TERCERA: Se recomienda que la empresa MiBanco mantenga un monitoreo constante del entorno económico, político y social de la región, a fin de anticipar riesgos y adaptar sus estrategias financieras a los cambios del mercado.

CUARTA: Se recomienda que la empresa MiBanco fortalezca sus estrategias de gestión y fidelización de clientes, enfocándose en conocer de manera más profunda sus necesidades, comportamiento crediticio y capacidad de pago; es conveniente implementar programas de educación financiera que orienten a los clientes sobre el manejo responsable de sus créditos y la importancia del cumplimiento oportuno de sus obligaciones.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aimacaña, M. (2022). *Evaluación de la morosidad del microcrédito de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo LTDA., de la ciudad de Latacunga y su impacto en los resultados financieros del año 2021*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (tesis). <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9190>
- Alcívar, X., & Bravo, V. (2020). *Index of risk of non-performance in simple microcredits; case cooperativa de ahorro y crédito chone ltda*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador (tesis). <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/90>
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2019). *Credit and delinquency risk, in the Qorilazo credit and savings cooperative*. Juliaca: Universidad Peruana Unión. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Aroni, L. (2020). *Determinar los niveles de cartera morosa y su incidencia en los resultados financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Puno periodo 2013*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano (tesis). <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/1813>
- Ascue, K., & Miranda, J. (2023). *Factores determinantes en la morosidad de créditos mype entidad financiera mi banco sede quillabamba, la convención, Cusco periodo 2022 – 2023*. Santa Ana: Universidad Privada Líder Peruana (tesis). <http://repositorio.ulp.edu.pe/handle/ULP/93>
- Ascue, K., & Miranda, J. (2023). *Factores determinantes en la morosidad de créditos mype entidad financiera mi banco sede Quillabamba, la convención, Cusco periodo 2022 – 2023*. Santa Ana: Universidad Privada Líder Peruana (tesis). <http://repositorio.ulp.edu.pe/handle/ULP/93>
- Bernal, P., Segura, L., & Oblitas, R. (2021). *Design a manual of credit and collection procedures to reduce delay in the company Darcell Servicios Integrados*



- S.R.L. *In the city of Jaén in the period 2020*. Lima: Universidad César Vallejo (tesis). <http://repositorio.ulp.edu.pe/handle/ULP/93>
- Borrero, T., & Bedoya, L. (2020). Credit risk prediction in Colombia using artificial intelligence techniques. *Universidad del Valle, Colombia.*, Bogota. <https://doi.org/10.18273/revuin.v19n4-2020004>
- Calahorrano, G., Chacón, F., & Tulcanaza, A. (2021). Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo 2016-2019. *INNOVA*, 2-6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226164>
- Carchi, K. G., & Romero, E. (2020). Financial indicators, the key to administrative finance applied to a manufacturing company. (artículo científico) . *Innova*, 1-12. <http://dx.doi.org/10.5539/ass.v11n11p369>
- Castro, R. (2015). *Recolección de datos*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082015000100001&script=sci_arttext
- Cavero, J. (2019). *Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo (tesis). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38030>
- Ccorimanya, C. (2022). *Factores determinantes de la morosidad en tarjetas de crédito otorgados por las tiendas comerciales de la ciudad de Cusco*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abada del Cusco (tesis). <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6996>
- Chalco, A. (2021). *Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranzas de Lima – 2021* . Lima: Universidad Cesar Vallejo (tesis). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72750>
- Chipana, Y. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos* . Puno: Universidad Nacional del Altiplano (tesis). <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/7275>



- Chipana, Y. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano (tesis).
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/7275>
- Cochea, I., & Cañizares, L. (2024). Efectos del COVID 19 en la morosidad de los créditos del sector bancario privado del Ecuador 2019-2021. *Digital Publisher*, 1 - 10. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11046>
- Contreras, L. (2020). *Delinquency of the consumer credit portfolio and its impact on the profitability and liquidity of Banco Mercantil, Banco Universal*. Colombia: Universidad Libre Seccional Cúcuta (tesis).
<https://doi.org/10.1016/j.eap.2021.11.006>
- Córdova Baldeón, I. (2018). *"Instrumentos de investigación"*. Lima: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván. <https://biblioteca.upecen.edu.pe/bib/1110>
- Córdova, L. (2020). *La morosidad y su efecto en los ingresos financieros de la Coopac nuestra señora del Rosario – Agencia Cajabamba 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan (tesis). <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7375>
- Díaz, F. (2019). *Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Popular Chosica, periodo 2015-2019*. Chosica: Universidad Peruana Unión (tesis).
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/90777f36044b-448f-94ea-59bf3d1d6e6a/content>
- Espín, I. (2020). *Non-material damage caused by unlawful interference in the right to honour as a consequence of wrongful inclusion on debtors' registers*. Madrid: Universidad de Santiago de Compostela, España.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S187021472020000200183&script=sci_abstract&tlng=en
- Fernandez, J., & Potenciano, A. (2021). *Conosca mas sobre las obligaciones tributarias*. Chiclayo: Universidad César Vallejo (tesis).



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75934/Fernandez_TJMA_Potenciano_FA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, G. (2021). *Gestión financiera y cultura tributaria en la Municipalidad provincial de Moyobamba*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo (tesis).

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/66150>

Gorbalán, L. (2019). *La morosidad de los créditos MYPE y su efecto en la rentabilidad de agencia de una entidad financiera, Trujillo 2017-2018*. Trujillo: Universidad Privada del Norte (tesis).

<https://hdl.handle.net/11537/22092>

Hadad, I. (2019). La construcción social y técnica de la deuda morosa. *Revista mexicana de sociología.*, 10 - 21.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018825032019000100089&script=sci_arttext

Heredia, F., & Torres, H. (2019). *Mortgage management to improve the profitability of the savings and credit card of Jose Leonardo Ortiz*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.

https://doi.org/10.1007/978-981-19-5086-5_3

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

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*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (tesis).

<http://hdl.handle.net/20.500.12918/5004>

Imaicela, R., Curimilma, O., & López, K. (2019). *Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8936270>

Lopez, C. (2019). *Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia*. Lima: Universidad Cesar Vallejo



- (tesis). <http://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c760894-63c9-4cc2-9d57-fc320d49b4b3/content>
- Mamani, L., Quilla, Y., Portillo, H., Sánchez, J., Lupaca, Y., & Cusilayme, H. (2021). *Socioeconomic factors influencing delinquency in a small credit union during 54 the COVID -19 pandemic*. Juliaca: Universidad Peruana Unión.
- Marcillo, C., Aguilar, C., & Gutiérrez, N. (2021). *Financial analysis: a key tool for management decision making*. Ecuador: Digital Publisher.
- Masapanta, M. (2019). *La morosidad de la cartera de microcrédito y su incidencia en los ingresos financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Cacpeco Cia. LTDA*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato (tesis). <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22913>
- Mayancela, A. (2022). *Análisis de la morosidad y su impacto en los resultados de estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Nizag Ltda., del cantón Alausí, provincia de Chimborazo durante el período 2019*. Riobamba: Instituto Superior Tecnológico San Gabriel (tesis). <https://sangabrielriobamba.edu.ec/tesis/contabilidad/tesis66.pdf>
- Mora, J., & Ventura, C. (2019). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Verónica", Chiclayo*. Lima: Universidad Cesar Vallejo (tesis). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43977>
- Moran, A. (2019). *Valoración de la morosidad y su influencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito unión el ejido de la ciudad de Cotacachi provincia de Imbabura*. Ibarra: Universidad Regional Autonoma de los Andes (tesis). <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10915>
- Morelo, D., & Torres, D. (2021). *Techniques and financial performance indicators applied to the income statement in Colombian commercial and service companies*. Colombia: Cuadernos de contabilidad. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8053089>



- Narea, P., & Guamán, G. (2021). *Application of Financial Indicators and Value Inductors as Optimization Tool in Business Strategic Decisions*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S247790752021000100094&script=sci_abstract&lng=en
- Obando, N., & Villalba, N. (2024). *Impacto de los indicadores de morosidad y liquidez en la toma de decisiones financieras de la cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y servicios Ltda, ubicada en la provincia de cotopaxi- cantón latacunga, periodo 2022– 2023*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (tesis). <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/12010>
- Pancca, B. (2024). *Influencia de la tasa de morosidad de créditos en la rentabilidad financiera de MIBANCO en el Perú: 2012-2022*. Puno: Universidad Privada San Carlos (tesis). <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/848>
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C., & Zamora, J. (2021). *Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática*. Dilemas contemporáneos.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- Peñafiel, L., & Beatriz, G. (2020). *Economic policy coordination through the study of the Macroeconomic-Dynamics relationship of the Ecuadorian consumer 55 delinquency portfolio in the period 2009-2019*. . Buenos Aires: Pontificia Universidad Católica Argentina Buenos Aires.
<https://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/en/article/view/722>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamoli, A. (2020). *Delinquencies in the confinement of Covid-19 in the Rural Savings and Root Credit Fund*. Lima: Universidad César Vallejo. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801>
- Quispe, R. (2021). *Nivel de morosidad y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Ltda. En los periodos*



- 2017 - 2018. Puno: Universidad Nacional del Altiplano (tesis).
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15451>
- Rasheed, A., Odunayo, O., Kareem, A., & Samson, O. (2020). Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 1-12. https://iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf
- Sánchez, M. (2021). *Indicadores de morosidad en una Cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Cañete, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo (tesis). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75693>
- Ticona, P. (2017). *La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la región Puno, .* Puno: Universidad Nacional del Altiplano. <https://www.proquest.com/openview/72642b48da2383420dcba0e2fa54670e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Urighuen, P. (2021). *Análisis Financiero del Incremento de la Tasa de Morosidad en Banca Pública 2017 – 2020 BanEcuador B.P.* Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (tesis). <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1882>
- Vallejo, J., Torres, D., & Maribel, J. (2021). *Banking system arrears due to the effects of the pandemic. (artículo científico)*. Ecuador: Universidad Nacional de Loja (tesis). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3957157
- Vásquez, G. (2024). *Morosidad y rentabilidad en la empresa Megakons S.A.* Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador (tesis). <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/42531>
- Viera, K. (2023). *Análisis de los índices de morosidad para determinar el impacto en la rentabilidad de la Caja Sullana en los años 2019, 2020 y 2021".* Lima: Universidad Tecnológica del Peru (tesis). <https://hdl.handle.net/20.500.12867/8597>



Yupanqui, S. (2024). *Evolución financiera y morosidad de operaciones demicrofinanzas de la caja municipal de Arequipa periodo 2018-2022.*

Moquegua: Universidad José Carlos Mariategui (tesis).

<https://hdl.handle.net/20.500.12819/2616>



ANEXOS



Anexo 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
General ¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca?	General Determinar la relación que existe entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca.	General Existe una relación significativa entre la morosidad y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca	Independiente Morosidad	Factores internos	• Deficiencia en la evaluación de créditos. • Recuperación de créditos. • Fraudes internos. • Flexibilidad de las políticas	Tipo de investigación Aplicativa
Específicas ¿Cuál es la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca?	Específicas Determinar la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca	Específicas Existe una relación significativa entre los factores internos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca		Factores externos	• Sector económico • Actividad económica • Efectos climatológicos. • Problemas sanitarios.	Diseño de investigación No Experimental
¿Cuál es la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca?	Determinar la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca	Existe una relación significativa entre los factores externos y los indicadores financieros de la		Factores de cliente	• Problemas familiares. • Sobre endeudamiento • Morosidad del negocio.	Nivel de investigación Correlacional
						Población Total, de colaboradores



¿Cuál es la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca?	Determinar la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca	empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca Existe una relación significativa entre los factores del cliente y los indicadores financieros de la empresa Mibanco de la ciudad de Juliaca	<u>Dependiente</u> Indicadores financieros	Ratios de liquidez	• Liquidez corriente • Obligaciones • Ratios financieras • Estados financieros	<u>Muestra</u> 42 colaboradores <u>Técnica e instrumentos</u> Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Métodos de análisis de datos: Descriptivo e inferencial.
				Ratios de rentabilidad	• Rentabilidad sobre la inversión ROI • Rentabilidad sobre los capitales propios ROE • Rentabilidad sobre los activos ROA • Margen comercial • Rentabilidad neta sobre ventas	
				Ratio de endeudamiento	• Endeudamiento o patrimonial • Endeudamiento o patrimonial a largo plazo • Endeudamiento o de largo plazo del activo fijo neto	

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE COLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO MOROSIDAD

*(Adaptado de Olivera (2022))***Datos generales:****Nº de cuestionario:****Fecha de recolección:** / / 25

Estimado (a) en esta oportunidad recurro a usted con la finalidad de solicitarle su ayuda para dar respuesta a cada una de las interrogantes que se plantean a continuación, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, nivel de morosidad y los indicadores financieros de la empresa mibanco de la ciudad de Juliaca 2025

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	Morosidad	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Factores Internos						
01	Considera que una deficiente evaluación de créditos es una causa de morosidad.					
02	Considera que la recuperación de créditos es una causa de morosidad.					
03	Los factores internos de la empresa Mibanco son una causa de morosidad.					
04	Los Fraudes internos son controlados de manera prioritaria.					



05	La flexibilidad de las políticas internas son una causa de morosidad.					
Factores Externos						
06	Considera que el cambio de política, afecta las causas de morosidad en el sector económico.					
07	Considera que el sector y actividad económica son causas de morosidad.					
08	Considera que los efectos climatológicos y problemas sanitarios son causas de morosidad.					
09	Considera que los riesgos de mercado determinan la probabilidad de aumento de morosidad.					
10	Los efectos climatológicos afectan a la empresa para obtener los cobros necesarios.					
Factores del Cliente						
11	Considera que los problemas familiares son una causa de morosidad.					
12	Considera que el sobreendeudamiento son una causa de morosidad.					
13	Considera que los fraudes tanto para el cliente como el de la caja son una causa de morosidad.					
14	Considera que la gestión de negocio son una causa de morosidad.					
15	Considera que la morosidad tiene relación directa con la calidad de cartera.					

CUESTIONARIO MOROSIDAD*(Adaptado de Olivera (2022))***Datos generales:****Nº de cuestionario:****Fecha de recolección:** / / 25

Estimado (a) en esta oportunidad recorro a usted con la finalidad de solicitarle su ayuda para dar respuesta a cada una de las interrogantes que se plantean a continuación, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, nivel de morosidad y los indicadores financieros de la empresa mibanco de la ciudad de Juliaca 2025

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	Indicadores financieros	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Ratios de liquidez						
01	El gerente de la empresa tiene un conocimiento claro sobre la liquidez y el capital que posee la empresa.					
02	La empresa cumple con cancelar las obligaciones a tiempo.					
03	Los colaboradores evalúan constantemente la información económica a través de las ratios financieras.					
04	Son analizados los estados financieros en una forma periódica con la finalidad de poder evaluar la situación financiera de la empresa.					
Ratios de rentabilidad						
05	El beneficio obtenido por las inversiones realizadas es aceptable					
06	Los colaboradores están de acuerdo con la forma en la					



07	La rentabilidad que se obtiene de dicha inversión, se invierten los activos de la empresa					
08	La ganancia obtenida es de un margen comercial rentable					
09	De acuerdo a las ventas que realiza la empresa, esta cuenta con la capacidad de obtener rentabilidad neta sobre las ventas					
Ratio de endeudamiento						
10	La empresa opera con capital propio para cubrir su endeudamiento patrimonial de sus actividades					
11	La empresa tiene retrasos y genera endeudamiento patrimonial a la hora del pago a sus acreedores y/o proveedores					
12	La empresa cuenta con inmuebles, maquinaria, equipo o con activo fijo de alguna clase					
13	Considera que la empresa estaría abusando del financiamiento por parte de terceros para el desarrollo de sus actividades y generando un endeudamiento total					
14	La empresa recurre a financiamiento externo					
15	Se conoce la estructura del capital y el porcentaje de este que se financia por obligaciones con terceros					

ANEXO 3 VALIDACION DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA Cristhian Alexander Boza Flores

Institución donde labora: Jefe de Marketing de la Cooperativa San Martín de Porres Lta

Especialidad: Mg. En Administración de Negocios

Instrumento de evaluación: Cuestionario: Variable – Nivel de Morosidad

Autor (s) del instrumento (s): Ing. Miguel Ángel Oliveira Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo en equipo				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo en equipo					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Trabajo en equipo				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido si aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores y enunciados son coherentes por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Yunmaguas, 28 de mayo de 2022


MBA CRISTHIAN A. BOZA FLORES
Jefe de Marketing

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA Cristhian Alexander Boza Flores
Institución donde labora : Jefe de Marketing de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda
Especialidad : Mg. En Administración de Negocios
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Variable – Nivel de indicadores Financieros
Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Miguel Ángel Oliveira Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo en equipo				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo en equipo				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Trabajo en equipo				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado a los sujetos de investigación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Yurimaguas, 28 de mayo de 2022


JEFES DE MARKETING
JEFES DE MARKETING



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Keller Sánchez Dávila

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Variable – Nivel de Indicadores Financieros

Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Miguel Ángel Oliveira Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo en equipo				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo en equipo				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Trabajo en equipo				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Taraporo, 28 de mayo de 2022

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Keller Sánchez Dávila

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Dr Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Nivel de Morosidad

Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Miguel Ángel Oliveira Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo en equipo				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo en equipo					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Trabajo en equipo				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido no aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 28 de mayo de 2022

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA Roy Gaviria Díaz
 Institución donde labora : Administrador de la Caja Municipal de Piura Yurimaguas
 Especialidad : Mg. En Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Variable – Nivel de Indicadores Financieros
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Miguel Ángel Oliveira Arévalo

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo en equipo				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo en equipo				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Trabajo en equipo				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado a los sujetos de investigación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Yurimaguas, 28 de mayo de 2022

MBA Roy Gaviria Díaz

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA Roy Gaviria Díaz
Institución donde labora : Administrador de la Caja Municipal de Piura Yunimaguas
Especialidad : Mg. En Administración de Negocios
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Nivel de Morosidad
Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Miguel Ángel Oliveira Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo en equipo				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo en equipo					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Trabajo en equipo				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores y enunciados son coherentes por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Yunimaguas, 28 de mayo de 2022


MBA. Roy Gaviria Díaz

ANEXO 4 CALCULO DE BARREMOS

Variable morosidad

CONSTRUCCIÓN DE ESCALA DE VALORACIÓN					
Likert	Minimo	1	Niveles		
	Máximo	5			
			3		
		Variable 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
	Nº Preguntas	15	5	5	5
Puntaje	Punt. Minimo	15	5	5	5
	Punt. Maximo	75	25	25	25
	Rango	61	21	21	21
	Intervalo	20.33	7.00	7.00	7.00
BAREMO	Bajo (1)	15	5	5	5
		35	11	11	11
	Medio (2)	36	12	12	12
		56	18	18	18
	Alto (3)	57	19	19	19
		77	25	25	25

Indice financiero

CONSTRUCCIÓN DE ESCALA DE VALORACIÓN					
Likert	Mínimo	1	Niveles		
	Máximo	5			
		Variable 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
	Nº Preguntas	15	4	5	6
Puntaje	Punt. Mínimo	15	4	5	6
	Punt. Máximo	75	20	25	30
	Rango	61	17	21	25
	Intervalo	20.33	5.67	7.00	8.33
BAREMO	Bajo (1)	15	4	5	6
		35	9	11	14
	Medio (2)	36	10	12	15
		56	15	18	23
	Alto (3)	57	16	19	24
		77	21	25	32



ANEXO 5 BASES DE DATOS EN EXCEL PARA LA VARIABLE MOROSIDAD

	MORACIDAD														
	Factores internos					Factores externos					Factores del cliente				
TRABAJADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Colaborador 01	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
Colaborador 02	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Colaborador 03	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Colaborador 04	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
Colaborador 05	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
Colaborador 06	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
Colaborador 07	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 08	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3
Colaborador 09	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5
Colaborador 10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5
Colaborador 11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Colaborador 12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4
Colaborador 13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2
Colaborador 14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
Colaborador 15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
Colaborador 16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
Colaborador 17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Colaborador 18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Colaborador 19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
Colaborador 20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
Colaborador 21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3



Colaborador 22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Colaborador 23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Colaborador 24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
Colaborador 25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
Colaborador 26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
Colaborador 27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3
Colaborador 29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5
Colaborador 30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5
Colaborador 31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Colaborador 32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4
Colaborador 33	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
Colaborador 34	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Colaborador 35	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
Colaborador 36	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 37	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Colaborador 38	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
Colaborador 39	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Colaborador 40	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
Colaborador 41	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Colaborador 42	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4



ANEXO 6 BASES DE DATOS EN EXCEL PARA LA VARIABLE INDICADORES FINANCIEROS

	INDICADORES FINANCIEROS														
	Ratios de liquidez					Ratios de rentabilidad						Ratios de endeudamiento			
TRABAJADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Colaborador 01	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 02	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Colaborador 03	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 04	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 05	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Colaborador 06	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 08	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
Colaborador 09	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Colaborador 10	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Colaborador 11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 12	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2
Colaborador 13	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Colaborador 14	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Colaborador 15	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
Colaborador 16	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 17	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Colaborador 18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 19	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 20	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Colaborador 21	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Colaborador 22	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Colaborador 23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 24	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 25	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Colaborador 26	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 28	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
Colaborador 29	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Colaborador 30	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Colaborador 31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 32	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2
Colaborador 33	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
Colaborador 34	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 35	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Colaborador 36	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 37	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 38	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Colaborador 39	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 40	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Colaborador 41	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 42	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4



ANEXO 7 BASE DE DATOS EN SPSS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	DIMENSIÓN_1.1	DIMENSIÓN_1.2	DÍO
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	2	
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	3	2	
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	1	
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	1	1	
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
NP	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON



6: P12 2 Visible: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	DIMENSI ON_1.1	DIMENSI ON_1.2	DI O
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	2	
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	3	2	
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	1	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	
34	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
35	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	
36	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	
38	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	
39	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
40	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	
41	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	
42	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	
43																		
44																		
45																		
46																		
47																		
48																		
49																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON





	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	Considera que una deficiente evaluación de créditos	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	Considera que la recuperación de créditos es una causa de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	Los factores internos de la Cooperativa San Martín de Porre...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	Los Fraudes internos son controlados de manera prioritaria.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	La flexibilidad de las políticas internas son una causa de mo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	Considera que el cambio de política, afecta las causas de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	Considera que el sector y actividad económica son causas ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	Considera que los efectos climatológicos y problemas sanit...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	Considera que los riesgos de mercado determinan la	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	Los efectos climatológicos afectan a la empresa para obten...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	Considera que los problemas familiares son una causa de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	Considera que el sobreendeudamiento son una causa de m...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	Considera que los fraudes tanto para el cliente como el de l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	Considera que la gestión de negocio son una causa de mor...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	Considera que la morosidad tiene relación directa con la cali...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	DIMENSIO...	Numérico	8	0	Dimensión 1: Factores internos	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	DIMENSIO...	Numérico	8	0	Dimension 2: factores externos	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	DIMENSIO...	Numérico	8	0	Dimension 3: factores del cliente	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	VARIABLE_I...	Numérico	8	0	Variable independisnte: Morosidad	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada



ANEXO 8 CONFIABILIDAD

Para la variable morosidad

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	42	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	15

Para la variable indicadores financieros

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	42	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	15



Prueba de normalidad en SPSS V-25

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOROSIDAD	,290	42	,000	,789	42	,000
INDICADORES FINANCIEROS	,233	42	,000	,801	42	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlaciones en SPSS V-25

Correlaciones				
			MOROSIDAD	INDICADORES FINANCIEROS
Rho de Spearman	MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	INDICADORES FINANCIEROS	Coefficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

ANEXO 10 PANEL FOTOGRAFICO



Nota. Empresa MiBanco de la ciudad de Juliaca



Nota. Aplicación del instrumento (encuesta)



Nota. Aplicación del instrumento (encuesta)



Nota. Aplicación del instrumento (encuesta)



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 22 - 10 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JANINA ANNEL BRENDA VARGAS CAÑASACA

Dirección: Jr. VICENTE Mz O Lt 19

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 40570588

Teléfono: 990829088

email: anelitavc@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

Escuela Profesional o Mención: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: NIVEL DE MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA MIBANCO
DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): MOROSIDAD Y LOS INDICADORES FINANCIEROS

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Título ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional

☐ Nacional

Línea de investigación: POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P46

Firma de Autor



huella digital

22 – OCTUBRE - 2025

Fecha