



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Colpa Matara, 20 de agosto del 2024.

C. N° 043-2024-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: "**Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021**", elaborado por el (la) los (las) bachiller (es) en Contabilidad: **Paul Anderson Cieza Vásquez y Luz Medali Rubio Marrufo**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **21 %**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio tipo 1; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH y en la *Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH*.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



Dr. Jhonner Mejía Huamán
Responsable de la Unidad de Investigación
FCCE -UNACH

Cc.
Archivo

Paul Cieza

Paul Cieza y Luz Rubio (19.08.2024)

 Revisión (14.08.2024)

 INVESTIGACIÓN BACHILLERES 2024 - 1

 Universidad Nacional Autonoma de Chota

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:2986303051

Fecha de entrega

19 ago 2024, 3:38 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

19 ago 2024, 3:51 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Paul_Cieza_y_Luz_Rubio_19.08.2024_.docx

Tamaño de archivo

1.4 MB

103 Páginas

17,885 Palabras

97,800 Caracteres




21% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
 - ▶ Texto citado
-

Fuentes principales

- 22%  Fuentes de Internet
 - 2%  Publicaciones
 - 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)
-

Fuentes principales

- 22% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
portaluni.unach.edu.pe			6%
2	Internet		
www.repositorio.unach.edu.pe			4%
3	Internet		
repositorio.unach.edu.pe			3%
4	Internet		
hdl.handle.net			2%
5	Internet		
repositorio.usanpedro.edu.pe			1%
6	Internet		
repositorio.unsa.edu.pe			1%
7	Internet		
repositorio.unheval.edu.pe			1%
8	Internet		
tesis.ucsm.edu.pe			0%
9	Internet		
repositorio.unp.edu.pe			0%
10	Internet		
apirepositorio.unh.edu.pe			0%
11	Internet		
tesis.unap.edu.pe			0%

12	Internet	repositorio.unapiquitos.edu.pe	0%
13	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	0%
14	Internet	repositorio.uss.edu.pe	0%
15	Internet	portal.unach.edu.pe	0%
16	Internet	repositorio.unap.edu.pe	0%
17	Internet	www.agrobanco.com.pe	0%
18	Internet	repositorio.unsm.edu.pe	0%
19	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	0%
20	Internet	repositorio.upp.edu.pe	0%
21	Internet	dspace.unitru.edu.pe	0%
22	Internet	repositorio.uancv.edu.pe	0%
23	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	0%

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia

Bambamarca, 2021

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Br. Paul Anderson Cieza Vásquez

Br. Luz Medalí Rubio Marrufo

Asesor:

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

CHOTA – PERÚ

2024

COPYRIGHT © 2024 by

PAUL ANDERSON CIEZA VÁSQUEZ

LUZ MEDALÍ RUBIO MARRUFO

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia
Bambamarca, 2021

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Br. Paul Anderson Cieza Vásquez

Br. Luz Medalí Rubio Marrufo

Asesor y Jurado Evaluador


Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

Asesor


MBA. Yongel Delgado Requejo

Presidente


Dr. Jhonny Blacy Benavides Gálvez

Secretario


Dr. Milore Idrogo Gálvez

Vocal

Chota – Perú

2024



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 10:30 a. m del 04 de setiembre de 2024, reunidos en el Auditorium Lucas Pacioli de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 184-2024-FCCE-UNACH, conformado por:

- MBA. Yonel Delgado Requejo, identificado con DNI N° 71622304, Presidente
- Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez, identificado con DNI N° 45647497, Secretario
- Dr. Milord Idrogo Gálvez, identificado con DNI N° 42317365, Vocal.

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 279-2024-FCCE-UNACH cuyo título es: **“Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021”**, perteneciente a los Bachilleres en Contabilidad: Paul Anderson Cieza Vásquez y Luz Medali Rubio Marrufo, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

“APROBADO POR UNANIMIDAD”

El Informe Final de Tesis con calificativo de **15 (QUINCE)** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 11:46 a. m del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.


.....
MBA. Yonel Delgado Requejo
Presidente


.....
Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez
secretario


.....
Dr. Milord Idrogo Gálvez
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres a quienes les debo la vida por inculcarme valores, principios como persona, por sus consejos y guiarme a seguir por un buen camino para cumplir con mis metas, por todo su apoyo incondicional que me brindan cada día.

A mi hermano por su motivación para seguir adelante, por su apoyo mutuo en cada paso de mi formación profesional.

Luz Medalí Rubio Marrufo

A mis abuelitos y a mi madre a quienes les debo la vida por inculcarme valores, principios como persona, por sus consejos y guiarme a seguir por un buen camino para cumplir con mis metas, por todo su apoyo incondicional que me brindan en cada paso que doy en mi vida y por ser un ejemplo en mi vida.

A mis hermanos por sus palabras de motivación para seguir adelante, por su apoyo mutuo en cada paso de mi formación profesional y por sus consejos que me han llevado a ser cada día una mejor persona.

Paul Anderson Cieza Vásquez

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida, salud y la oportunidad de poder formarnos profesionalmente.

A la universidad Nacional Autónoma de Chota y sus docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias en las aulas durante nuestra formación profesional.

Al asesor Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera por la disponibilidad de su tiempo para orientarnos en el desarrollo de esta investigación.

Paul Anderson Cieza Vásquez

Luz Medalí Rubio Marrufo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	7
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I	11
INTRODUCCIÓN	11
1.1. Descripción del problema	11
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Pregunta general	16
1.2.2. Preguntas específicas	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación	18
1.5. Limitaciones.....	19
CAPÍTULO II	20

MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes del problema	20
2.2. Bases teóricas científicas	27
2.3. Bases normativas	30
2.4. Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO III	34
MARCO METODOLÓGICO	34
3.1. Método de investigación	34
3.3. Diseño de investigación	36
3.4. Operacionalización de variables	37
3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	38
3.5.1. Población	38
3.5.2. Muestra	38
3.5.3. Unidad de análisis.....	38
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	38
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	39
3.7. Procesamiento y análisis de datos	39
3.7.1. Procesamiento de datos	39
3.7.2. Análisis de datos	39
3.8. Aspectos éticos y rigor científico	40

CAPÍTULO IV	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1. Análisis e interpretación de resultados	41
4.2. Discusión de resultados.....	48
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	53
ANEXOS	63
Anexo 1. Matriz de consistencias	63
Anexo 2. Cuestionario	66
Anexo 3. Ficha de validación.....	70
Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el cuestionario	76
Anexo 5. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach	93
Anexo 6. Base de datos de clientes morosos de Mibanco, agencia Bambamarca	95
Anexo 7. Base de datos para evidenciar el problema de la morosidad.....	96
Anexo 8. Solicitud de confirmación por parte de la entidad.....	97
APÉNDICE	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	37
Tabla 2 <i>Confiabilidad del instrumento</i>	94
Tabla 3 <i>Causas emocionales</i>	98
Tabla 4 <i>Nivel intelectual</i>	98
Tabla 5 <i>Nivel cultural</i>	98
Tabla 6 <i>Desempleo</i>	98
Tabla 7 <i>Eventos fortuitos</i>	99
Tabla 8 <i>Sobreendeudamiento</i>	99
Tabla 9 <i>Análisis de los factores de morosidad</i>	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Investigación descriptiva</i>	36
Figura 2 <i>Factores de la morosidad de los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021</i>	41
Figura 3 <i>Causas emocionales de los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021</i>	42
Figura 4 <i>Nivel intelectual de los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021</i>	43
Figura 5 <i>Nivel cultural de los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021</i>	44
Figura 6 <i>El desempleo en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021</i>	45
Figura 7 <i>Los eventos fortuitos en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021</i>	46
Figura 8 <i>El sobreendeudamiento en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021</i>	47

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

ANECOP: Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú

BCR: Banco Central de Reserva del Perú

FMI: Fondo Monetario Internacional

SATCAJ: Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.

SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile

SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

RESUMEN

La investigación tuvo como problemática el incremento de los índices de morosidad en Mibanco, agencia Bambamarca, 2021, por tal motivo se planteó el problema ¿Afectaron los factores de la morosidad a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021?; al respecto se tuvo como objetivo principal determinar si los factores de la morosidad afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021. La metodología de la investigación fue de tipo básica, de alcance descriptivo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental - transversal; con una población y muestra de 27 clientes de la entidad a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario, el cual tuvo una fiabilidad por alfa de Cronbach de 0.733. Los resultados obtenidos de acuerdo con la prueba estadística descriptiva estatinos fueron que entre los factores internos las causas emocionales afectaron al 85% de clientes morosos, el 52% no cumplieron con sus obligaciones de pago debido a que se vieron afectados por el nivel intelectual, el 67% se vieron afectados por el nivel cultural. Además, se determinó que, de los factores externos, el 89% de clientes se vieron afectados por el desempleo, el 78% de estos no pudieron cancelar sus obligaciones de pago debido a que se vieron afectados por eventos fortuitos, sin embargo, el 100% de los clientes morosos no se vieron afectados por el factor sobreendeudamiento. Se concluyó que los factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca son: factores internos, donde destacan las causas emocionales, nivel intelectual y el nivel cultural; factores externos, el desempleo y eventos fortuitos.

Palabras clave factores de la morosidad, Mibanco

ABSTRACT

The research had as a problem the increase in delinquency rates at Mibanco, Bambamarca agency, 2021, where significant variations were shown, fluctuating between 4.43% in January and 3.93% in December, with intermediate peaks and reductions, for this reason the problem was raised: Did the delinquency factors affect the clients of Mibanco, Bambamarca agency, 2021?; In this regard, the main objective was to determine if the delinquency factors affected the clients of Mibanco, Bambamarca agency, 2021. The research methodology was basic, descriptive in scope, quantitative in approach and non-experimental - cross-sectional design; with a population and sample of 27 clients of the entity to whom the survey technique was applied using the questionnaire instrument, which had a Cronbach's alpha reliability of 0.733. The results obtained according to the descriptive statistical test were that among the internal factors, emotional causes affected 85% of delinquent clients, 52% did not meet their payment obligations because they were affected by the intellectual level, 67% were affected by the cultural level. In addition, it was determined that, of the external factors, 89% of clients were affected by unemployment, 78% of these could not cancel their payment obligations because they were affected by fortuitous events, however, 100% of delinquent clients were not affected by the over-indebtedness factor. It is concluded that the factors contributing to delinquency among Mibanco's clients at the Bambamarca branch are: internal factors, which include emotional causes, intellectual level, and cultural level; and external factors, such as unemployment and unforeseen events.

Keywords. delinquency factors, Mibanco



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

La morosidad se debe a la falta de planes de acción que ayuden para poder recuperar los préstamos abundantes de que dispone la institución, por lo que es necesario proponer estrategias de recuperación de deuda difícil de reclamar (Gaitán, 2021).

En el continente europeo, uno de cada dos préstamos a personas físicas y jurídicas está pendiente; por ello, la morosidad es una cuestión importante en los sistemas financieros de bastantes países de Europa. La morosidad, como señalizador de riesgo, conforma un indicio que perjudica la gestión de la cartera de préstamos, midiendo la solvencia y eficiencia del sistema económico y financiero de un país. Para simplificar este problema, las empresas del sistema financiero deben dar facilidades a los clientes morosos para que estos puedan adecuarse y así reducirlo (Fondo Monetario Internacional [FMI], 2016).

En Nicaragua, predominan en su trabajo los factores que han incurrido en el aumento de los indicadores de morosidad dentro de las cooperativas del país, los cuales se deben a la escasez de estrategias crediticias. Esta carencia estratégica significa que es poco probable que las compañías se recuperen, lo que afecta la liquidez corporativa. En este sentido, los autores hacen referencia a que este problema se origina por la falta de pruebas de cobranza que describan los procedimientos para cobrar las deudas pendientes y la falta de comprensión de las personas cuando incumplen sus obligaciones (Rodríguez et al., 2017).

En Colombia, las cuentas bancarias se están deteriorando a un ritmo rápido, de manera que las autoridades supervisoras han comenzado a advertir de este comportamiento. Sin duda, los factores que ocasionan esto son la tasa de crecimiento, bajo nivel de la economía y la alta tasa de crecimiento económico. Esto conlleva a que cada vez más colombianos están dejando



de pagar sus obligaciones bancarias, al punto que hoy las carteras crecen ocho veces más rápido que los actuales préstamos (Hernández, 2016).

En México, la acumulación de deuda de los clientes de pequeñas y medianas empresas es un peligro importante para la planificación financiera. El 99,5% de las empresas en el país son medianas y pequeñas, y cerca del 45% de ellas enfrentan dificultades para cobrar facturas pendientes, lo que afecta el flujo de caja y la supervivencia económica nacional. Según la estrategia implementada, las entidades de recolección ofrecieron a sus clientes la capacidad de recuperar deudas mediante mecanismos como cuotas y repagos flexibles, además de tasas de interés más bajas y una evaluación precisa de la capacidad de pago de los clientes (Grupo Financiero BASE, 2017).

En el Perú, específicamente en Paucará, Huancavelica, los motivos por los que se produce la morosidad muchas veces incluyen el desarrollo de políticas flexibles, evaluaciones crediticias ineficaces, y asesores de negocios que no identifican correctamente a los clientes según su historial crediticio, garantías, capacidad y voluntad de pago. Estos factores dificultan el cumplimiento de obligaciones financieras. Esto tiene efectos negativos tanto para la entidad financiera como para el cliente. Se sugiere que, para disminuir estos niveles de impago, la entidad financiera implemente controles más rigurosos en sus políticas al evaluar y otorgar préstamos. Esto proporcionaría a los asesores de negocios una guía clara para obtener información necesaria y de calidad, facilitando un análisis más completo antes de otorgar créditos (Antezana y Collazos, 2019).

Según N. Pérez y M. Pérez (2019), en Cusco, el problema de la morosidad en Mibanco muchas veces se debe a factores externos de naturaleza económica, como la quiebra de empresas, que lleva al incumplimiento de pagos y a la reestructuración de créditos. Por otro lado, los analistas a veces omiten revisar el historial crediticio y no identifican claramente el destino del préstamo o las credenciales del solicitante. Esta situación ha provocado una



creciente tendencia de clientes que no cumplen con sus obligaciones en la oficina Mibanco en Cusco, lo que podría afectar la liquidez futura de la institución y su rentabilidad. Se recomienda a los ejecutivos y directivos en Cusco ser más estrictos en las evaluaciones crediticias, así como en la evaluación documental de garantías, gastos e ingresos, y en la revisión exhaustiva del historial crediticio para garantizar el cumplimiento de pagos de los créditos otorgados.

En Puerto Maldonado, el incumplimiento de obligaciones por parte de los clientes puede deberse a la falta de dinero, sobreendeudamiento, falta de conocimiento y bajo nivel educativo, lo que dificulta que se percaten de problemas de retraso en cuotas. Además, errores en la organización, como deficiencias en políticas, normas y objetivos relacionados con el crédito, también contribuyen a este problema. En caso de persistir el incumplimiento de obligaciones en Puerto Maldonado, podría incrementarse la cartera de morosidad, afectando la gestión de créditos y resultando en una mala calificación en administración, garantías e información. Para reducir los indicadores de morosidad en las cooperativas de Puerto Maldonado, se recomienda capacitar al personal encargado de evaluar y aprobar los créditos a los clientes (Duran, 2019).

En Tacna, los índices de morosidad han aumentado progresivamente, alcanzando un 6.45% en 2017 y un 6.76% en 2018, principalmente debido al sobreendeudamiento de los clientes. Este aumento de la morosidad en Tacna podría generar riesgos financieros al reducir la liquidez de las entidades financieras y obligarlas a utilizar sus reservas. Para abordar estos problemas, se recomienda establecer planes de cobranza y analizar los índices de morosidad de las empresas para comprender las causas y consecuencias de la morosidad y tomar decisiones adecuadas (Nicole y Bravo, 2020).

En Chimbote, la Financiera Efectiva experimentó un aumento en la morosidad del 4.95% en 2018, atribuido a factores internos y externos como la falta de interés de los clientes en pagar, sobreendeudamiento y deficiencias en la búsqueda y recuperación oportuna de



créditos morosos. Este aumento en la morosidad afecta directamente las utilidades de la institución financiera, impidiéndole alcanzar sus metas y objetivos propuestos. Para reducir la morosidad en la financiera de Chimbote, es crucial capacitar al personal, realizar un seguimiento activo de los clientes y establecer políticas de crédito efectivas (Vásquez y Gamarra, 2019).

En Jaén, en Mibanco, la morosidad ha aumentado debido a deficiencias en los métodos y procedimientos de cobro hacia los clientes. Esto ha llevado a un grado elevado de endeudamiento sin planes efectivos de monitoreo y evaluación durante las actividades comerciales. La alta morosidad impacta negativamente las relaciones a largo plazo entre las financieras y los clientes, reduciendo los ingresos y utilidades financieras, aumentando los costos operativos asociados a la recuperación de créditos. Esto impide que la institución financiera alcance sus metas establecidas. Para abordar estos problemas de morosidad en Mibanco Jaén, se sugiere implementar estrategias de cobro más eficientes y modernas para recuperar tiempo y mejorar los ingresos de la entidad. Además, se propone capacitar al personal, lo cual contribuirá al progreso general de la empresa (Sánchez y Pacheco, 2020).

La morosidad es un problema frecuente para las instituciones financieras de la provincia de Chota, donde se ha incrementado en los años 2017 y 2018, debido a factores como evaluaciones crediticias incorrectas por parte de los gestores de cobranza y la mala distribución de los créditos otorgados a los clientes. Este problema afecta a las entidades cuando no pueden recuperar el dinero prestado con sus intereses, lo que disminuye progresivamente el capital de la entidad y perjudica a los nuevos clientes, ya que las tasas de interés aumentarán para reponer el capital perdido. Para reducir este problema, se ha propuesto la buena gestión de cobranza para recuperar el dinero de manera rápida y reducir la morosidad. Además, será una herramienta de apoyo a la gestión financiera y administrativa para reducir el nivel de impagos en la entidad (Irigoin y Asenjo, 2020).



En Tacabamba, las causas del problema de la morosidad incluyen ineficiencias en el análisis financiero de los clientes durante la evaluación del crédito y los requisitos de gestión para lograr el objetivo. Además, no existen planes de acción o estrategias para la recuperación de créditos. Las consecuencias de no solucionar este problema incluyen la baja rentabilidad de las financieras y, en casos extremos, el cierre de agencias. Los aportes para disminuir los niveles de impagos en las financieras de Tacabamba incluyen la aplicación de estrategias para recuperar los créditos, establecer políticas y procesos como la capacitación al personal para maximizar las estrategias de cobro, controlar y supervisar a los clientes, y dar incentivos para que cumplan con sus pagos dentro de la fecha establecida (Gaitán, 2021).

Los índices de morosidad en Bambamarca han crecido constantemente debido al impago de cuotas de préstamos, causado por mala evaluación de los analistas, desempleo de los clientes, desastres naturales, entre otros factores. De persistir el problema de altos índices de morosidad y no buscar estrategias para reducirlos, se afectarán directamente las utilidades de dichas instituciones financieras. Para aminorar los índices de morosidad en las diversas entidades prestadoras de créditos de Bambamarca, se utilizan estrategias financieras como refinanciaciones y reprogramaciones para que los clientes puedan cancelar sus deudas (Palma, 2018).

Mibanco, agencia Bambamarca es una institución donde los índices de morosidad para el año 2021 ha ido variando según datos brindados por el gerente de esta entidad, en el mes de enero la mora contable fue de 4.43%, en el mes de marzo se incrementó a 5.34%, mientras que para el mes de setiembre se redujo a 3.24%, así mismo, en diciembre del mismo año fue de 3.93%, como se está evidenciando en el (anexo 7).

Esta información recaudada por parte de la entidad nos ayudó a que nosotros tengamos un panorama más amplio de la problemática a describir como son los factores de morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Afectaron los factores de la morosidad a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Afectaron las causas emocionales a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021?

¿Afectó el nivel intelectual a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021?

¿Afectó el nivel cultural a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021?

¿Afectó el desempleo a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021?

¿Afectaron los eventos fortuitos a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021?

¿Afectó el sobreendeudamiento a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021?



1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si los factores de la morosidad afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar si las causas emocionales afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Determinar si el nivel intelectual afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Determinar si el nivel cultural afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Determinar si el desempleo afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Determinar si los eventos fortuitos afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Determinar si el sobreendeudamiento afectó a los clientes Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.



1.4. Justificación

Nuestro estudio aportó a la teoría del Comportamiento del Consumidor Financiero realizado por Kahneman y Tversky (1979), Kahneman (2011) y Akerlof et al. (2015), que busca comprender cómo los individuos toman decisiones financieras y cómo diversos factores internos y externos influyen en su comportamiento, en este sentido, resulta importante tomar en cuenta estos factores para identificar de manera más precisa las causas por las que los clientes se retrasan en sus pagos.

Esta investigación tuvo gran relevancia en la práctica contable que se realiza en entidades financieras ya que se dio a conocer que factores les van a generar morosidad y al saber esto ya van a poder tomar medidas anticipadas para que se evite o reduzca un problema que les va a perjudicar a corto, mediano o largo plazo.

El resultado de la presente investigación sirvió a la gerencia de administración prestamista para disminuir los índices de morosidad de los clientes, así como también para aumentar la recaudación de créditos, con el fin de incrementar la rentabilidad y mejorar algunas estrategias de valuaciones de cobro para la población. Asimismo, esta investigación ayudó a solucionar el mismo problema que se presente en instituciones financieras ya sea del medio local, nacional o internacional.

Esta investigación sirvió para toda la población que desee familiarizarse con este tema, así como también servir de guía para otros estudiantes que están comprometidos con la investigación, especialmente para el área de administración que desee tomar decisiones e implementar estrategias de reducción de índices de morosidad. Esta investigación fue realizada con el objetivo de obtener el grado académico de título profesional de Contador Público en Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.



1.5. Limitaciones

En cuanto a la bibliografía de las bases teóricas científicas que se relacione con la variable morosidad se tuvo dificultades ya que, hubo escasez de información que relacionen a la variable anteriormente mencionada con una teoría precisa. Inicialmente el acceso a la información era limitado, pero eventualmente fue posible obtener la información relevante para hacer la investigación.

El tiempo destinado a la investigación también fue limitado, dado que las horas de estudio y posteriormente, estar laborando no nos permitieron dedicarnos plenamente a investigar. A pesar de estas limitaciones, tuvimos que organizar mejor nuestros tiempos libres para continuar con la investigación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Toapanta (2020) en su estudio que realizó en la provincia de Cotopaxi Ecuador, tuvo como objetivo describir los factores que incidieron en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda. Obtuvo como resultado que el 24.80% de morosos fueron casados, el 24.60% se vieron afectados por cargas familiares, al 22.50% les afectó el nivel de estudios, también afirmaron que 51% de ellos tuvieron deudas en otras instituciones financieras de los cuales el 47% tuvieron deudas en 1 a 2 entidades y el 4% en 3 a 5 entidades. El método de investigación fue deductivo, tipo descriptiva, tuvo enfoque cuantitativo; así mismo, recolectaron información a través de la encuesta mediante el cuestionario que se aplicó a 323 personas. El aporte de esta investigación fue conocer como el nivel de estudio y el sobreendeudamiento afectaron con el cumplimiento de obligaciones en la entidad financiera en estudio.

Rodríguez et al., (2017) en su estudio realizado en Nicaragua, tuvo como principal objetivo determinar los factores que incidieron en la morosidad en los préstamos concedidos por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R. L. Se tuvo como resultado que el 63% de los socios que han caído en mora fue debido a que no tuvieron el tiempo disponible para pagar sus cuotas, el 51% de los asociados fueron afectados directamente por su situación económica, así mismo, el 67% de socios morosos tuvieron un nivel de educación básico, otro de los factores que influyeron en la morosidad fue el estado de salud de los socios el cual afectó al 41%, finalmente se determinó que el 64% de socios no cumplieron con sus cuotas debido al desempleo. El método del estudio fue aplicado con enfoque cuantitativo, contaron con 250 asociados como muestra que cayeron en morosidad a quienes se les aplicó la encuesta. Este estudio tuvo relación con nuestro estudio ya que, nos presentó algunos factores por la cual los



clientes cayeron en morosidad, en este sentido, podríamos tomar estos datos como referencia para nuestro estudio.

Cordova y Sobrado (2021), realizaron una investigación en Pillco Marca su objetivo fue indagar sobre la repercusión de los factores sociales y económicos en la morosidad de los clientes en la Caja Huancayo, los resultados que obtuvieron fueron que los factores causantes de la morosidad fueron los económicos: aproximadamente el 97.62% de los encuestados se vieron afectados por sus ingresos económicos bajos que percibieron no permitiendo el pago a tiempo de sus créditos; de igual manera, al 100% afectó la carga familiar habiendo influenciado en una inestabilidad económica haciéndoles difícil que realizaran sus pago; además el 41.67% estuvieron totalmente de acuerdo y 55.95% estuvieron de acuerdo que el nivel de educación había afectado en la capacidad de sus pago, también se observó que el 65.48% de clientes en morosidad fueron afectados por enfermedades impidiendo generar ingresos y conllevando al incumplimiento de sus obligaciones. por otro lado, los factores sociales incidieron altamente en la morosidad, determinándose que el 52.38% de clientes encuestados aprovecharon sus préstamos en adicciones generándose deudas innecesarias. Esta investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y tipo de diseño transversal, el método de investigación fue analítico; para recolección de datos utilizaron la encuesta el cual aplicaron un cuestionario a 84 clientes y el procesamiento de datos lo realizaron con ayuda del Excel. Este estudio nos ayudó a conocer como las causas sociales y económicas generaron morosidad en los clientes de la Caja Huancayo.

Según Mendoza (2020), realizó un estudio en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali, Su objetivo principal fue especificar los motivos causantes de morosidad en los créditos microempresa en la Caja Huancayo, agencia Aguaytía del año 2017, contaron con una muestra de 130 clientes que habían incurrido en morosidad durante el período analizado. Se tuvo como resultado que el 50.8% de los clientes atrasados fueron afectados por



la mala administración de sus negocios, el 26.9% por un bajo nivel de ingresos y el 15.4% por una baja rotación de mercaderías causando morosidad. Respecto a deudas con entidades financieras, el 37.7% de los clientes tuvieron créditos con tres entidades, el 33.1% con dos entidades y el 15.4% con más de cuatro entidades. Finalmente, el 86% de los clientes morosos consideraron importante pagar puntualmente y el 73.9% valoraron llegar a un acuerdo con la financiera. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental y transversal. Este estudio nos ayudó a identificar qué factores habían ocasionado morosidad en los clientes.

Oropeza (2019) realizó una investigación en la región Sur del Perú, su objetivo fue analizar la relación entre los factores demográficos-económicos y la morosidad de los préstamos pagados en FONDESURCO; en cuanto al factor demográfico se tuvo como resultado que los clientes de sexo masculino que tuvieron créditos vencidos representaron el 57.42%, en los créditos vencidos se observó que los clientes morosos solteros y separados representaron el 8% y 9% respectivamente; también se tuvo que el 99.97% de clientes morosos fueron personas naturales. Sobre el factor económico se determinó que el 39% de socios que se dedicaron a la agricultura, ganadería, caza y silvicultura tuvieron créditos vencidos lo cual fue el porcentaje más alto a diferencia de los otros rubros, también fue relevante el destino del crédito lo cual el 47% de clientes morosos lo destinaron a gastar en lo que ellos deseen; esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, alcance no experimental de corte transversal, tipo descriptiva; para el análisis de datos utilizaron el Excel. En el estudio mencionado el autor dio a conocer algunos de los factores que existieron e influyeron en la morosidad de los clientes.

Según Cornejo (2018), realizó un estudio en la ciudad de Arequipa Metropolitana, Tuvo como objetivo principal especificar las causas que tuvo mayor impacto en la morosidad de los clientes micro y pequeños empresarios de la CMAC Arequipa en Arequipa metropolitana durante los años 2012-2016, teniendo como muestra a 380 clientes. Los resultados fueron que,



el factor sobreendeudamiento influyó a que los clientes cayeran en morosidad ya que, en los últimos cinco años, el 78% de los encuestados obtuvo beneficios adicionales. De estos, el 43% pidió dinero a prestamistas informales con altos intereses, agravando su morosidad. El 35% que pagaba puntualmente en la CMAC Arequipa también solicitó créditos en otras entidades, aumentando sus deudas sin mejorar su capacidad de pago. Además, el 22% se endeudó con su familia. Por último, la falta de inversión del microcrédito en el negocio para el cual se otorgó fue un factor clave en la morosidad de clientes pequeños y microempresarios de la CMAC Arequipa ya que, solo el 10% de los encuestados utilizó el dinero para su negocio, mientras que el 90% lo destinó a otros gastos como acontecimientos festivos de su localidad. La investigación fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo con un diseño no experimental-longitudinal. Este estudio dio un mayor detalle de algunos factores que ocasionaron que los clientes entren en morosidad.

Gonzáles (2017), en su estudio realizado en Chimbote, el objetivo fue conocer como la morosidad por préstamos personales incidió en el pago de los clientes del Banco Interbank, para cumplir con sus obligaciones financieras, llegando a determinar que los principales factores que conllevaron a morosidad por préstamos personales de los clientes del banco Interbank fue la carga familiar pues afectó al 80% de los clientes indicando que este fue un factor decisivo en el cumplimiento de sus obligaciones financieras, también afectó el desempleo al 67% de clientes impactando negativamente al momento de cumplir con sus obligaciones financieras, además, un 87% de los clientes se vieron afectados debido a que los ingresos percibidos mensualmente fue factor que no permitió cancelar su préstamo en la fecha indicada. Este estudio fue descriptivo y aplicativo, de diseño no experimental, corte transversal, para la recolección de datos utilizaron la encuesta mediante el instrumento cuestionario aplicado a los clientes del Banco Interbank. Este estudio se tomó como referencia ya que, se determinó algunos factores por la cual los clientes cayeron en morosidad.



Amézquita (2017). En su estudio realizado tanto en la ciudad de Tacna como Arequipa. Tuvo como fin encontrar las causas del incumplimiento de los clientes de las PYMES en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015. Se tuvo como resultado que, los clientes de Caja Tacna tuvieron un incumplimiento de pagos por 3 principales motivos; la reducción de ingresos había afectado al 42% de clientes debido a que disminuyeron sus ventas por el incremento de la competencia, el 30% fueron afectados por irregularidades en sus mercaderías y problemas administrativos, asimismo, el 11% de clientes tuvieron fracasos en sus negocios lo cual fue causante del incumplimiento de sus pagos. Finalmente se encontró que el sobreendeudamiento había impulsado al aumento de morosidad en las Mypes, observándose que de la mayoría de las personas que tuvieron créditos con otras financieras el 92% tuvieron retraso en sus deudas. El estudio fue de tipo descriptiva y de enfoque cuantitativo, para la obtención de resultados aplicaron una encuesta a 202 clientes. Esta investigación se relacionó con nuestro tema de investigación ya que preciso sobre algunos factores que afectaron a los clientes de la Caja anteriormente mencionada.

Calle (2017) realizó su estudio en la ciudad de Piura, Perú, en el que su fin primordial fue explicar el efecto de los Motivos causantes de morosidad en los créditos grupales de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017. Se tuvo de resultados que el 77% de encuestados habían poseído deudas en otras instituciones financieras, el 36.6% no conocieron la tasa de interés que pagaban por su préstamo, así mismo, el 42.6% de clientes no recibieron ningún tipo de apoyo adicional para cancelar sus cuotas, además el 44.3% tuvieron trabajo ocasionalmente lo cual contaron con liquidez limitada para que cumplan con sus obligaciones; por último, al 61.2% se vieron afectados por cargas familiares. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo transversal, el estudio fue descriptivo y no experimental, para la recolección de datos aplicaron un cuestionario a una muestra de 183 clientes. Esta tesis se relaciona con



nuestro estudio ya que nos mostró datos precisos de algunos factores que influyeron a que los clientes entraran en morosidad en dicha financiera.

Según Guevara (2020), realizó una investigación en la provincia de Chota, región de Cajamarca el cual tuvo como objetivo principal identificar cómo los factores económicos, sociales y culturales impactaron en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa SA en su Agencia Chota durante el año 2018, se tuvo como muestra a 70 clientes de la financiera. Se identificó que, el nivel de ingresos afectó en un 81% en la morosidad de la financiera. En cuanto a las causas sociales, se encontró que el nivel de formación académica de los prestatarios afectó en un 76%. También, se precisó que las enfermedades que pudo padecer el prestatario afectaron en un 72%. Por último, dentro de los motivos culturales, se especificó que la procedencia del prestatario incidió en un 67%. La investigación fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal correlacional. Este estudio aportó a nuestra investigación ya que, nos mostró algunos factores que influyeron a que se genere morosidad en la entidad desde la perspectiva del cliente.

González (2018), realizó un estudio en Cajamarca, su principal objetivo fue Identificar los factores que ocasionaron morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A, lo cual se determinó que de los 20 clientes que se encontraron en mora el 65% de ellos fue debido a que después que sacaron su crédito en banco Ripley sacaron otro crédito mediante descuento por planilla en el mismo Banco, el 20% de clientes morosos se vieron afectados por la variación de sus ingresos generando que la cuota del crédito no pudiese ser descontado en su totalidad, mientras que el 5% de clientes fue debido a que dejaron de trabajar por cuestiones de salud. El método de esta investigación fue deductivo, de tipo descriptiva aplicada, utilizando un diseño Transversal- no experimental. La técnica de recolección de datos que emplearon fue la encuesta y para el procesamiento de estos emplearon la hoja de cálculo Excel. De los factores que se identificaron se observó que el sobresaliente



fue el sobreendeudamiento lo cual se relacionó con una de las dimensiones que se buscó determinar en nuestro estudio.

Según Céspedes (2017), realizó un estudio en el distrito de Sorochuco, región de Cajamarca, su objetivo fue identificar los factores económicos, sociales y culturales que causan la morosidad en la Financiera Edyficar en el período 2015, se tuvo en cuenta una muestra de 50 clientes que habían caído en morosidad durante el período de estudio. Los resultados indicaron que los factores económicos tenían impacto en la morosidad con los bajos ingresos representando el 38% de las razones para la misma. Además, se encontró que el 68% de las personas en la categoría de pérdida fueron hombres, mientras que solo el 32% fueron mujeres. El 56% tuvieron educación primaria y el 26% no tuvieron ningún grado de instrucción. El estudio fue de tipo descriptivo-explicativo, con un diseño no experimental-transversal. Este estudio nos ayudó a identificar qué factores de morosidad han influido a que los clientes caigan en morosidad.



2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Morosidad

Teoría general de las obligaciones

Según Romero (2015), esta teoría se encarga de estudiar los conocimientos de las obligaciones, tipos, consecuencias, la seguridad del acreedor y la eliminación de las obligaciones, el enriquecimiento sin motivo y las cancelaciones ilícitas, su valor reside en que los sujetos están dependientes a su realidad, en sus derechos y deberes. Porque a través de ello, nuestros clientes potenciales y la cartera que tiene ya la entidad facilitarán mantener una conexión directa, sin percances en el camino, teniendo ideas sin rodeos aumentamos nuestra notoriedad ante los ojos de esta industria competitiva. La importancia que representa esta teoría realizada por Romero, es que ahonda más en las obligaciones que tiene el cliente y la entidad que genera un crédito esto con el fin de que no surjan percances tanto a corto como largo plazo.

Teoría del dinero y del crédito

Mises (1936), da a entender sobre la esencia del dinero sus funciones del dinero en la sociedad, sobre el dinero el crédito y el interés, lo cual menciona que los bancos si no estuvieran subordinados por restricciones legislativas lograrían satisfacer las mayores demandas de préstamos, además la baja del tipo de interés en el mercado de crédito que nace como el efecto inmediato del incremento en la oferta de bienes, debido a la difusión de medios fiduciarios se mantendrá permanente; siendo también probable que las extensas emisiones de medios fiduciarios por los bancos contribuye a la caída del tipo de interés, pero esas extensiones no son independientes de las políticas crediticias de los bancos ya que al reducir el tipo de interés pueden incrementar la demanda de créditos. Es importante esta teoría debido a que nos da a entender sobre los problemas de la política crediticia como la expansión del crédito puede generar una distorsión de precios relativos relevantes y lleva a tomar malas decisiones. Esta teoría tiene relación con nuestro tema a estudiar en el sentido en que menciona que las empresas



al expandir sus créditos pueden generar problemas conllevando a los clientes a tomar malas decisiones como no cumplir con el pago de esos créditos en las fechas correctas, es por ellos que los bancos deben tener sus normas para reducir posibles problemas.

Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero

Keynes (1965) nos da a conocer sobre los estados de la economía en los cuales no existe un pleno empleo. Keynes explica que el volumen de empleo estaba determinado en la economía por la propensión marginal a consumir, la eficiencia marginal del capital y la tasa de interés. La conducta de las personas es general ya que su consumo cambia en el mismo sentido de los cambios en sus ingresos, pues una disminución o un aumento de la ocupación puede incrementar o reducir su liquidez. Además, menciona que la competencia entre trabajadores desempleados al llevar a una disminución del salario real existiría una fluctuación en los precios. Esta teoría tiene importancia ya que menciona que a mayor oferta monetaria menor será la tasa de interés y mayores las posibilidades de préstamo y es acá de donde se derivan las preferencias de liquidez, esta teoría sirve como base para realizar las evaluaciones crediticias a los clientes en las instalaciones financieras para determinar si tienen sus clientes un empleo que les genere utilidad para el cumplimiento de sus obligaciones.

Teoría del Comportamiento del Consumidor Financiero

Busca comprender cómo los individuos toman decisiones financieras y cómo diversos factores internos y externos influyen en su comportamiento. Esta teoría se basa en la integración de conceptos de economía del comportamiento y psicología económica, aportados por Kahneman y Tversky (1979), Kahneman (2011) y Akerlof et al. (2015).

Factores Internos

Causas Emocionales: Thaler (2015) explora cómo las emociones y los sesgos cognitivos pueden llevar a comportamientos financieros no óptimos, influenciando las decisiones de endeudamiento y ahorro.



Nivel Intelectual: Kahneman y Tversky (1979) argumentan que las personas con un bajo nivel de conocimiento financiero pueden ser más propensas a errores de juicio y a tomar decisiones financieras poco optimas, lo que aumenta el riesgo de morosidad.

Nivel Cultural: Kahneman (2011) muestra cómo las percepciones culturales y sociales afectan la disposición de los individuos a endeudarse y su comportamiento en relación con el crédito.

Factores Externos

Desempleo: Akerlof y Shiller (2015) discuten cómo las condiciones económicas adversas, como el desempleo, pueden aumentar la morosidad al reducir el ingreso disponible de los clientes.

Eventos Fortuitos: Thaler (2015) menciona que los eventos inesperados pueden llevar a gastos no planificados, afectando la capacidad de los clientes para cumplir con sus pagos y aumentando el riesgo de morosidad.

Sobreendeudamiento: Akerlof y Shiller (2015) explican cómo las prácticas crediticias agresivas y la falta de regulación adecuada pueden contribuir al sobreendeudamiento, aumentando el riesgo de morosidad.

Esta teoría respalda al estudio ya que, integra los aportes de varios autores clave para explicar cómo los factores internos y externos afectan las decisiones financieras y el comportamiento del consumidor.

Teoría de La Lucha contra la Morosidad

Fue considerada por Bratchfield (2000), esta teoría se fundamenta en la lucha contra la morosidad desde un punto de vista global que permite comprender el fenómeno desde la perspectiva de las múltiples interrelaciones y que facilita entender el desarrollo de la morosidad, de su contexto y sus protagonistas, buscando soluciones para los problemas



institucionales. En contra de lo que muchos piensan que los incumplimientos de pagos es una compleja realidad.

2.3. Bases normativas

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N.º 26702 y sus modificatorias, en adelante Ley General, en su artículo 222 establece que, en la valuación que integran las operaciones de la cartera prestamista deberá mantenerse presente algunos criterios como son los flujos de caja del prestatario, facultad del servicio de la deuda, la situación financiera, proyectos a futuro y otros motivos que ayuden a establecer la facultad de servicio y cancelación de deuda.

Esta base normativa aporta a la investigación ya que nos indica algunos factores que influyen en el deudor o prestatario al momento de obtener un crédito y cancelar una deuda que ya se tenga en una determinada entidad financiera.

Resolución SBS N° 02358-2021 en su artículo 1, trata sobre el contrato de línea de crédito, lo cual Mibanco luego de evaluar a sus clientes crediticiamente le concede una línea aprobada donde se detallará en la hoja resumen, datos del préstamo, especificándose el monto del préstamo, período de gracia, el plazo, las cuotas, tasa de interés moratorio y compensatorio entre otras consideraciones que apliquen en caso de incumplimiento de pagos.

Esta resolución contribuye con la investigación porque nos indica la forma correcta de realizar una evaluación crediticia a los clientes, además sobre las decisiones que debe tomar Mibanco ante el incumplimiento de pagos por parte de los clientes ya sea tanto del capital como del interés.

Resolución S.B.S. N° 11356- 2008 en su capítulo I, estipula sobre los tipos de crédito y las tasas de componentes procíclico para cada tipo de crédito lo cual son: los créditos comerciales con una tasa de componente procíclico de 0.45%, créditos MES con una tasa de



0.5%, créditos de consumo con una tasa de 1.0% y los créditos hipotecarios para vivienda con una tasa de componente procíclico de 0.4%.

2.4. Definición de términos básicos

Morosidad: Brachfield (2000) indica que morosidad hace referencia a los retrasos en el cumplimiento de obligaciones de pago, así como también para denominarlos a los incumplimientos de pagos.

Crédito: Requejo (2020) menciona que el crédito es la cantidad de dinero que presta una persona, banco, financiera el cual debe devolverse en un tiempo determinado bajo condiciones pactadas.

Rentabilidad: Camino y Müller (1994) mencionan que la rentabilidad es la expresión económica referida a la productividad de una empresa el cual relaciona los costos con los ingresos obtenidos.

Cartera vencida: Paredes y Ugarte (2015) consideran a la cartera crediticia como Créditos con retraso superiores o iguales a: Créditos a prestamistas no Minoristas 16 días, créditos a Pequeñas y Microempresas 31 días, Consumo Hipotecario para Vivienda, No Revolvente y Revolvente 91 días.

Castigos de préstamos: Paredes y Ugarte (2015) mencionan que se debe considerar contablemente como pérdida a los créditos que son clasificados como Pérdida por los incumplimientos de pago, provisionados íntegramente, cuando haya evidencia verdadera y comprobable de su incobrabilidad.

Entidad: Villegas (2018) define a una entidad como una asociación de personas dedicadas en especial a una actividad laboral, entidad financiera; entidad política; entidad deportiva.



Asesores de negocio: Memoria Integrada (2020) menciona que los asesores de negocio son profesionales que orientan a clientes en el desarrollo de sus emprendimientos y capacitan en procesos de reactivación y reinversión de sus negocios.

Liquidez: Según Gitman y Chad (2012) dicen que la liquidez hace referencia a la confianza de la posición financiera global de la entidad, vale decir, la capacidad con la que puede cancelar sus cuotas.

Gestión crediticia: Pérez y Tafur (2015) dicen que la gestión crediticia, se precisa como el establecimiento de construcción de escenarios adecuados, provisión de capacidades, condiciones y entidades a los grupos laborales; de esta manera se puede considerar a la gestión crediticia como modelo para encaminar las previsiones, acciones y los fines en el estimado período.

Proceso: Camacho (2012), hacen referencia que el proceso es la agrupación de tareas o actividades, directamente enlazadas entre sí que acepta componentes de ingreso durante su crecimiento ya sea al principio o al pasar del mismo, los cuales se regulan, administran bajo pautas de administración propios para lograr componentes de resultados esperados o salida.

Procesos Crediticios: Dino (2007) mencionan que los procesos crediticios son la agrupación de procesos que planifican las tareas de la entidad en marco a un préstamo, comprende todo el período de vida de este, desde antes de la conexión de inicio con el beneficiario o cliente, hasta el cobro parcial o total de las acreencias.

Gestión de Cobranzas: Iglesias (2003), expresa que la cobranza es la intervención comercial a través de la cual un emisor, regularmente una entidad financiera, procediendo por cuenta, riesgo y orden de un comprador.

Cliente: Pujol (1999), señala que cliente es una palabra que precisa a la organización o persona que hace una adquisición. Este puede estar adquiriendo en su nombre, y disfrutar



particularmente del bien comprado, o adquirir para alguien más como en la situación de los productos para niños.

Estados financieros: Tamayo y Escobar (2008), dicen que los Estados Financieros son los que se organizan al finalizar un plazo para ser notorio por individuos diversos, para satisfacer el beneficio en conjunto del público en analizar la capacidad de una empresa económica para producir flujos beneficiosos de fondos, se deben diferenciar por su claridad, condición, fácil consulta y neutralidad.



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

El método deductivo es un método en el cual, la función del conocimiento va de las características más generales, propias a cosas numerosas y fenómenos, al discernimiento de las particularidades de fenómenos y objetos particulares de la misma especie o género (Universidad Peruana Los Andes, 2012). Por lo tanto, en esta investigación se utilizó este método ya que, se partió de una información tomada desde un enfoque internacional hasta un ámbito local de la variable factores de la morosidad.

El método analítico-sintético es un método material o mental de descomposición de lo más general a lo particular del fenómeno u objeto que se va a estudiar para luego unir las partes que conforman el estudio (Universidad Peruana Los Andes, 2012). Así pues, se utilizó este método en la presente investigación porque al realizar la descomposición de la variable factores de la morosidad, se analizó la variable en sus dimensiones, subdimensiones y en sus respectivos indicadores, y luego se unió o comprimó nuevamente para obtener las conclusiones necesarias del estudio.

El método histórico es el procedimiento de desarrollo de los hechos para obtener el entendimiento de la realidad (Universidad Peruana Los Andes, 2012). Por lo tanto, se utilizó este método debido a que se tomó como referencia estudios pasados en el marco teórico precisamente en los antecedentes de la investigación, en otras palabras, se utilizó información pasada conectadas al tema de los factores de la morosidad.

El método descriptivo es un procedimiento que consiste en estudiar al objeto de estudio en su forma natural y estado actual (Universidad Peruana Los Andes, 2012). Por lo tanto, se utilizó este método para que se describa la variable de investigación la cual fue factores de la morosidad, mediante las causas de esta variable.



El método matemático determina el cálculo de la probabilidad y la estadística debido a que los objetos estudiados deben ser manifestados cuantitativamente (Universidad Peruana Los Andes, 2012). Por ende, se utilizó este método ya que para el procesamiento de datos y cálculo de resultados de la presente investigación se hizo uso de fórmulas estadísticas y matemáticas.

3.2. Tipo de investigación

La investigación básica es aquella que está orientada a adquirir un conocimiento nuevo, con el objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta (Tamayo, 2000). Por lo tanto, se aplicó en esta investigación porque se apoyó en un contexto teórico desarrollado en los antecedentes y bases teóricas de esta investigación.

El alcance descriptivo consiste en presentar y definir características y propiedades de una variable en un ámbito determinado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por lo tanto, se aplicó en esta investigación porque se analizó los factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

El diseño no experimental es realizar investigación sin manipular variables, sino observar o medir las variables tal cual ocurren en el medio natural (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por esta razón, se aplicó en esta investigación, porque no se manipuló la variable factores de la morosidad sino se estudió los hechos tal y como se presentan.

El estudio de campo consiste en la obtención de datos que se lleva a cabo directamente de los sujetos investigados o del entorno donde se desarrollan los hechos (datos primarios), sin la manipulación ni el control de variables (Arias, 2006; Martins y Palella, 2012). Es por ello, que esta investigación fue de campo porque se hizo uso de la encuesta para recolectar información directamente de los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca.

El enfoque cuantitativo usa la recolección y el análisis de datos y está vinculado al conteo numérico y métodos matemáticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). De forma



que, se aplicó en esta investigación, porque la recolección de datos se realizó a través de la medición numérica, aplicando fundamentalmente el análisis estadístico.

3.3. Diseño de investigación

El diseño transversal-descriptivo es empleado para analizar y conocer las características de un hecho de la realidad en un momento determinado. (Universidad Peruana los Andes, 2012). Por ello, se utilizó en esta investigación, porque se analizó y conoció los factores de la morosidad en los clientes de la empresa Mibanco, agencia Bambamarca en el periodo 2021.

Figura 1

Investigación descriptiva

Factores de la morosidad

X₁



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Factores de la morosidad	La morosidad se debe a la falta de planes de acción que ayuden para poder recuperar los préstamos que dispone la institución. (Gaitán, 2021). Mielgo (2015) dice que las barreras que impiden el crecimiento empresarial se pueden descomponer en dos factores, que son: internos y externos.	Factores Internos	Causas emocionales Nivel intelectual	Problemas conyugales Adicción Grado académico Conocimiento de obligaciones de pago
		Factores Externos	Nivel cultural Desempleo Eventos fortuitos Sobreendeudamiento	Influencia familiar Influencia de la comunidad Nivel de ingresos Respaldo económico Fuentes de ingreso Asaltos o robos Accidentes personales o de salud Viajes a lugares lejanos Centrales de riesgo Plan de inversión



3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

Es un conjunto de sujetos que concuerdan una serie de especificaciones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por lo tanto, en esta investigación según datos obtenidos de Mibanco, agencia Bambamarca la población para esta investigación estuvo constituida por 27 clientes que se encontraron en morosidad en la entidad, esta población se obtuvo de la base de datos procesados a diciembre de 2021 como se muestra en el anexo 8.

3.5.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de población, del que se recopila datos representativos para garantizar los resultados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por lo tanto, este estudio estuvo conformada por el total de clientes morosos, es decir, los 27 clientes que han vencido el plazo de pago, por esta circunstancia no se utilizó la fórmula estadística para determinar la muestra en población finita.

3.5.3. Unidad de análisis

Es la unidad de la cual se va a extraer la información o datos, suelen ser las mismas, pero no siempre (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), Por lo tanto, los 27 clientes que se encontraron en condición de morosidad.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos son las diversas maneras de realizar la indagación puestas en práctica por el indagador, con el objetivo de recoger datos e información (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por lo tanto, la técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta debido a que se realizó un trabajo de campo y se apoyó en un cuestionario que se aplicó a todos los clientes morosos de la empresa Mibanco, agencia Bambamarca, 2021, con el fin de determinar los factores que causaron la morosidad.



3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos es la herramienta a través de la cual se recopila la información presentada por el indagador de manera más precisa (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por ende, el instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario presentado en el anexo 2, para recopilar datos principales de los clientes morosos de Mibanco y obtener de manera más idónea dicha información, este instrumento se aplicó también porque corresponde para la técnica de la encuesta.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos es el método técnico a través del cual se categorizan los resultados (Tamayo y Tamayo, 2004). Por ende, la presente investigación se realizó a través de programas informáticos tales como la hoja de cálculo para la tabulación de la información recopilada y su posterior presentación e interpretación en gráficos y tablas.

3.7.2. Análisis de datos

El análisis de datos es una estrategia que implica la implantación de categorías, orden y uso de la información para sintetizarla y de esta manera poder sacar varios resultados de acuerdo a las interrogantes del estudio (Balestrini, 2006). En consecuencia, la presente investigación se realizó mediante la utilización de la estadística descriptiva, en la cual la variable y sus correspondientes dimensiones fueron interpretadas a través de gráficos y tablas de frecuencia.



3.8. Aspectos éticos y rigor científico

En este estudio se aplicó los siguientes principios éticos:

Principio de beneficencia. El indagador tiene el deber moral de actuar en favor de las instituciones donde trabaja, concediendo solución a los problemas institucionales que allí se muestran.

Principio de la dignidad humana. El indagador se vinculó con respeto y amabilidad a los individuos involucrados en la investigación, protegiendo su identidad y contemplando continuamente sus tradiciones, costumbres y creencias.

Principio de reserva. El indagador aseguró la protección y reserva de la información, tanto de la institución en donde se realiza el estudio como de los individuos que trabajan allí, del sistema o proceso que se utilice en dicha institución, previniendo que se ocasione algún perjuicio a lo referido anteriormente.

Principio de confidencialidad. El indagador aseguró que los datos obtenidos en el estudio realizado se mantendrán reservados, usándose solo con intenciones de tomar decisiones e indagación, por otro lado, de la gerencia de la empresa en donde se desarrolló dicho estudio.

En este estudio se empleará el rigor científico por las razones siguientes:

Credibilidad. Bajo este principio, es importante que el indagador permita mostrar cuán creíble son los datos que se utiliza en el estudio y los resultados obtenidos a través de dicho estudio.

Confiabilidad. Bajo este principio, el indagador analizó e interpretó todos los resultados obtenidos, presentando lo que las unidades de estudio facilitaron en la recopilación de datos.

Aplicabilidad. Bajo este principio, los resultados obtenidos en el estudio consintieron replicar esta investigación en otros escenarios.

Citas y referencias. Bajo este principio, el indagador citó y referenció a otras investigaciones que se utilizaron como antecedentes de este estudio.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

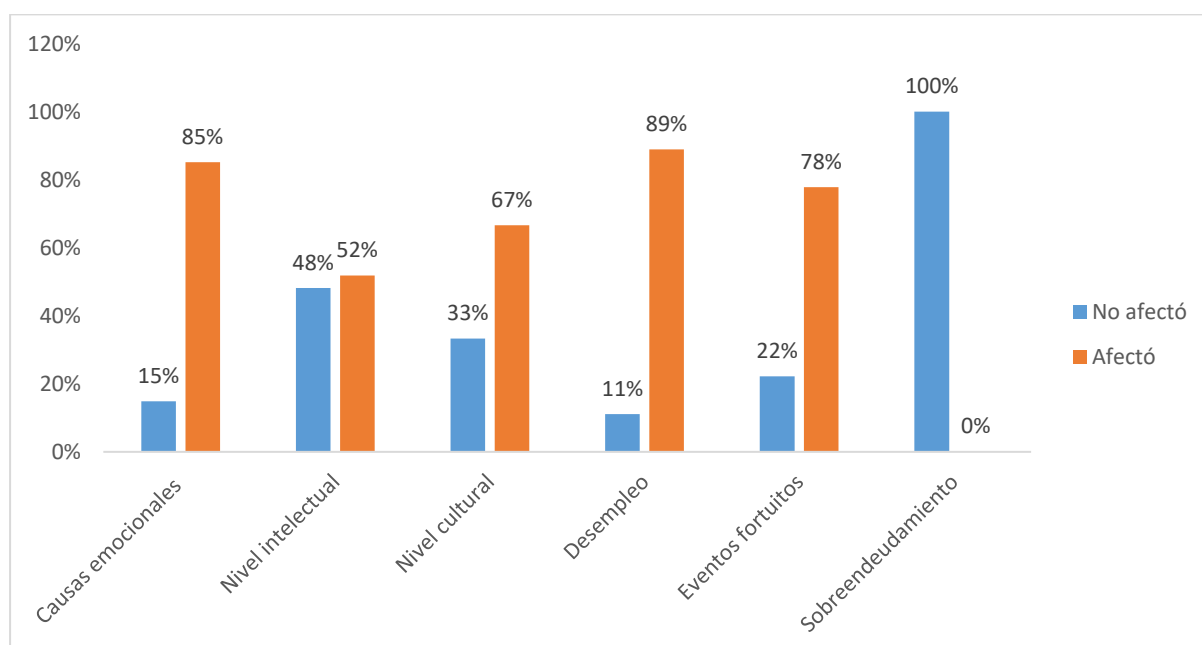
4.1.1. Objetivo General

Determinar si los factores de la morosidad afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Para lograr el objetivo principal planteado, se presenta esta figura con su correspondiente análisis de sus dimensiones.

Figura 2

Factores de la morosidad de los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021



En la figura 2 se muestra que el 100% de los clientes morosos encuestados no se vieron afectados por el factor sobreendeudamiento; el 78% de los clientes morosos encuestados no pudieron cancelar sus obligaciones de pago debido a se vieron afectados por eventos fortuitos, mientras que, el 22% no se vieron afectados por este factor; el 89% de los clientes morosos encuestados no pudieron cancelar sus obligaciones de pago debido a que fueron afectados por



el desempleo, en cambio, el 11% no se vio afectado por esta causa; el 85% de los clientes morosos encuestados no pudieron cancelar sus obligaciones de pago debido a que se vieron afectados por causas emocionales, por el contrario, el 15% no se vio afectado por este factor; el 67% de los clientes morosos encuestados no cancelaron sus deudas debido a que se vieron afectados por el nivel cultural, a diferencia del 33% que no se vieron afectados; el 52% de los clientes encuestados que cayeron en morosidad no cumplieron con sus obligaciones de pago debido a que se vieron afectados por el nivel intelectual que presentaron, mientras que el 48% no se vieron afectados por esta causa.

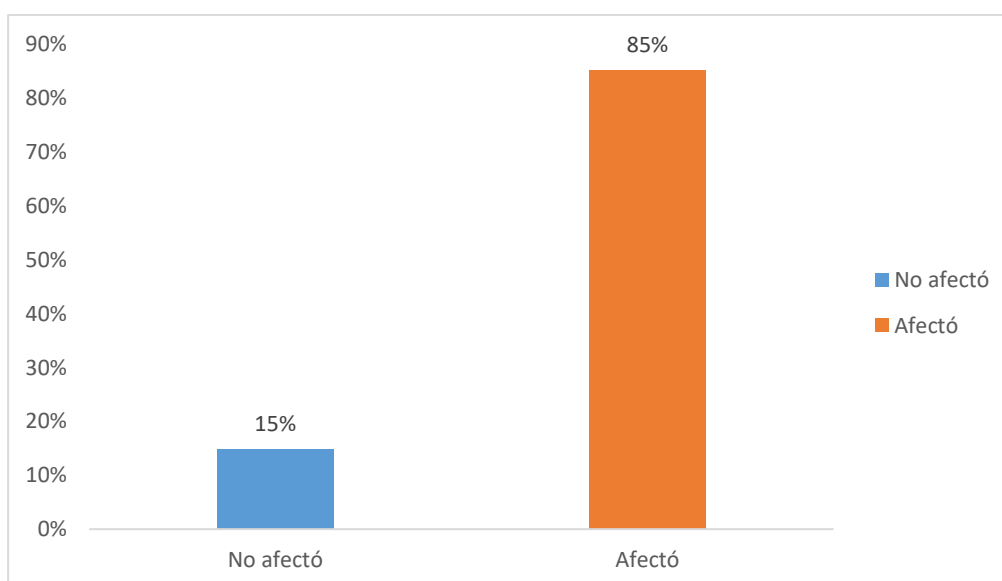
4.1.2. Objetivo específico 1

Determinar si las causas emocionales afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Para lograr este objetivo planteado, se presenta esta figura con su correspondiente análisis de su dimensión.

Figura 3

Causas emocionales de los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021





En la figura 3 se muestra que, el 85% de los clientes morosos encuestados no pudieron cancelar sus obligaciones de pago debido a que se vieron afectados por causas emocionales, por el contrario, el 15% no se vio afectado por este factor.

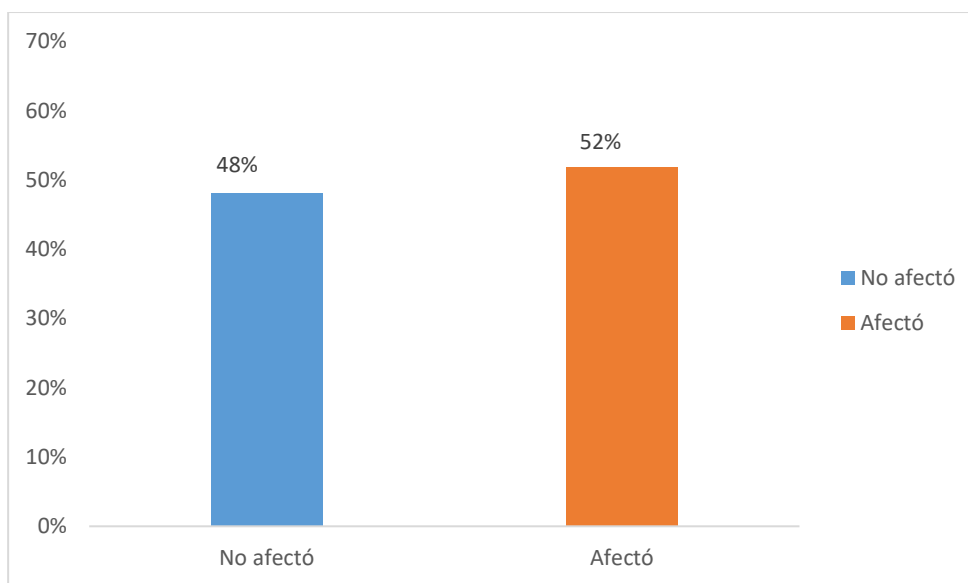
4.1.3. Objetivo específico 2

Determinar si el nivel intelectual afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Para lograr este objetivo planteado, se presenta esta figura con su correspondiente análisis de su dimensión.

Figura 4

Nivel intelectual de los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021



En la figura 4 se muestra que, el 52% de los clientes encuestados que cayeron en morosidad no cumplieron con sus obligaciones de pago debido a que se vieron afectados por el nivel intelectual que presentaron, mientras que el 48% no se vieron afectados por esta causa.

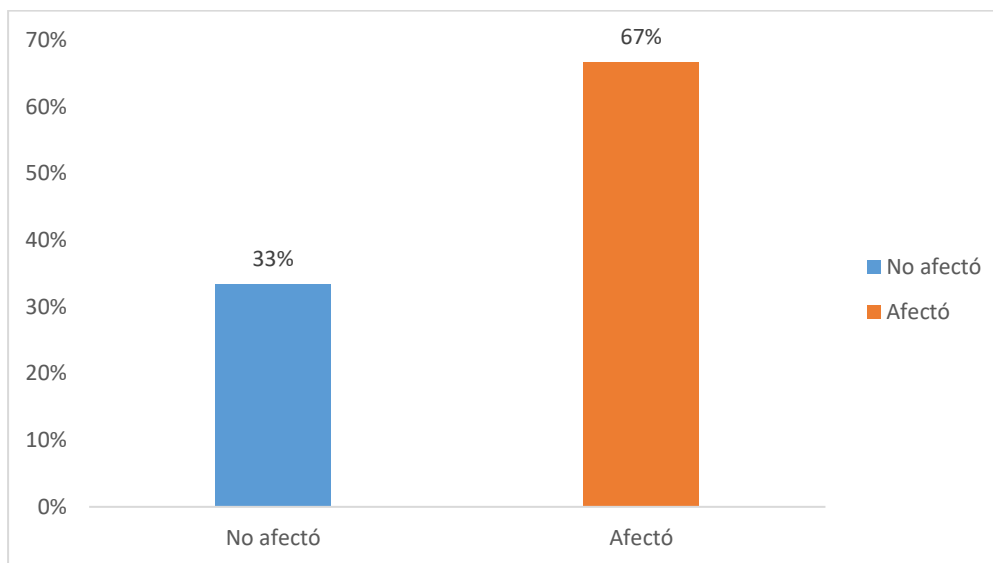


4.1.4. Objetivo específico 3

Determinar si el nivel cultural afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021. Para lograr este objetivo planteado, se presenta esta figura con su correspondiente análisis de su dimensión.

Figura 5

Nivel cultural de los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021



En la figura 5 se muestra que, el 67% de los clientes morosos encuestados no cancelaran sus deudas debido a que se vieron afectados por el nivel cultural, a diferencia del 33% que no se vieron afectados.



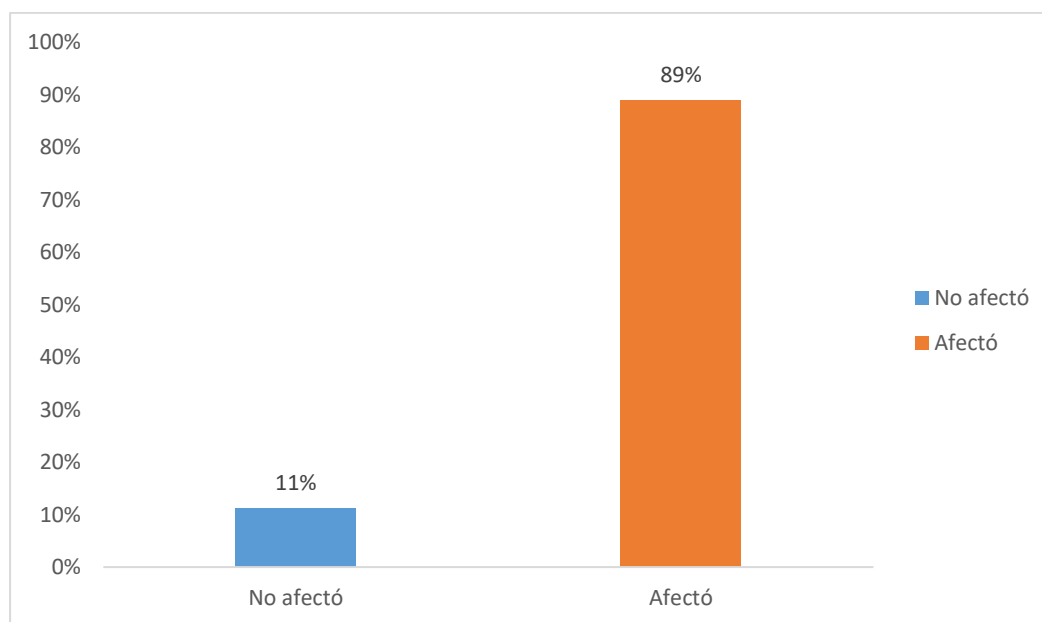
4.1.5. Objetivo específico 4

Determinar si el desempleo afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Para lograr este objetivo planteado, se presenta esta figura con su correspondiente análisis de su dimensión.

Figura 6

El desempleo en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021



En la figura 6 se muestra que, el 89% de los clientes morosos encuestados no pudieron cancelar sus obligaciones de pago debido a que fueron afectados por el desempleo, en cambio, el 11% no se vio afectado por esta causa.



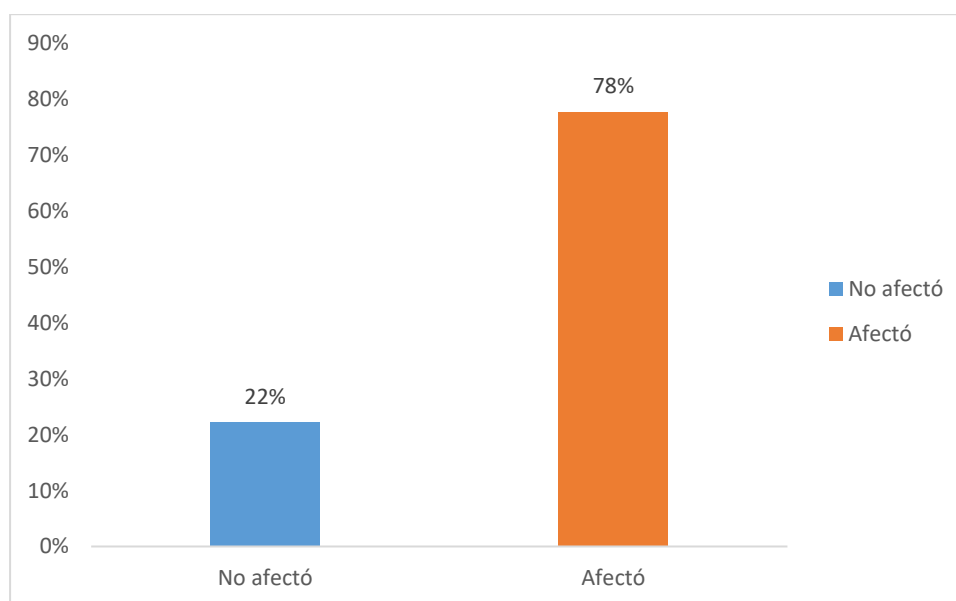
4.1.6. Objetivo específico 5

Determinar si los eventos fortuitos afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Para lograr este objetivo planteado, se presenta esta figura con su correspondiente análisis de su dimensión.

Figura 7

Los eventos fortuitos en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021



En la figura 7 se muestra que, el 78% de los clientes morosos encuestados no pudieron cancelar sus obligaciones de pago debido a se vieron afectados por eventos fortuitos, mientras que, el 22% no se vieron afectados por este factor.



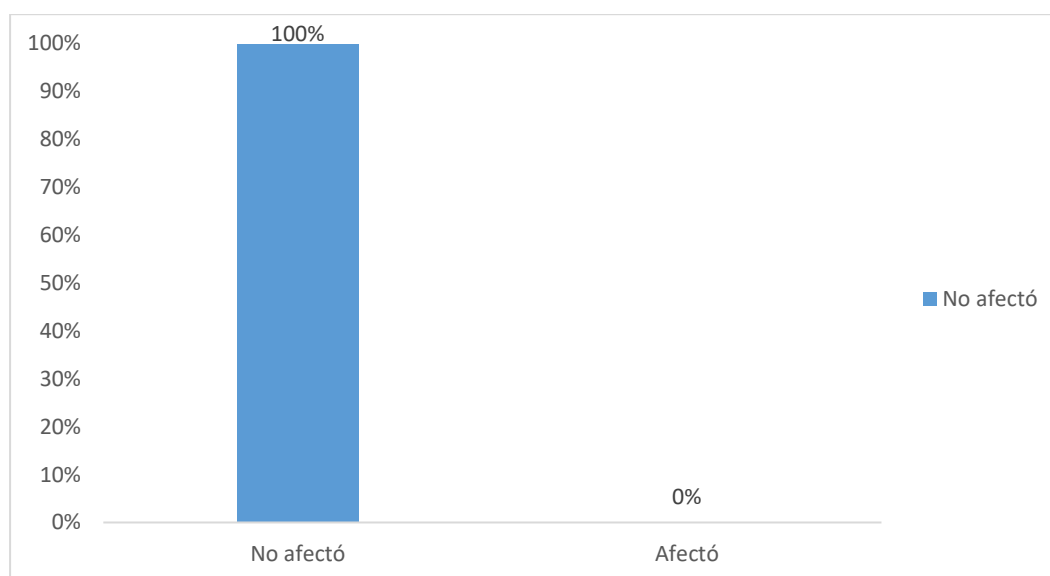
4.1.7. Objetivo específico 6

Determinar si el sobreendeudamiento afectó a los clientes Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.

Para lograr este objetivo planteado, se presenta esta figura con su correspondiente análisis de su dimensión.

Figura 8

El sobreendeudamiento en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021



En la figura 8 se muestra que, el 100% de los clientes morosos encuestados no se vieron afectados por el factor sobreendeudamiento.



4.2. Discusión de resultados

De acuerdo con la prueba estadística descriptiva estatinos, empleada en la investigación en concordancia al objetivo General; determinar si los factores de la morosidad afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021, se determinó que los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, entraron en morosidad debido a que se vieron afectados por el desempleo 89%, causas emocionales 85%, eventos fortuitos 78%, nivel cultural 67% y además se vieron afectados debido al nivel intelectual 52%, sin embargo el sobreendeudamiento no había afectado a los clientes en el pago de sus obligaciones; Estos resultados se relacionaron con lo estudiado por Cordova y Sobrado (2021) donde afirmó que en Pillco Marca determinaron la repercusión de los factores sociales y económicos en la morosidad de los clientes en la Caja Huancayo, lo cual encontraron que los factores económicos como ingresos económicos bajos tuvieron repercusión en la morosidad afectando al 97.62%, el 41.67% estuvieron totalmente de acuerdo y 55.95% estuvieron de acuerdo que el nivel de educación había afectado en la capacidad de sus pagos, así mismo, el 65.48% de clientes fueron afectados por enfermedades impidiendo el pago de sus cuotas; en los factores sociales que repercutieron en la morosidad se determinaron que el 52.38% de clientes fueron afectados por adicciones generándose deudas innecesarias. Por otro lado, Guevara (2020) en su estudio realizado en la provincia de Chota para identificar cómo los factores económicos, sociales y culturales impactaron en la morosidad de la Financiera EDPYME Alternativa SA, establecieron que el nivel de ingresos había afectado en un 81% en la morosidad, el nivel de formación académica de los prestatarios afectó al 76%, también las enfermedades que padecieron los prestatarios afectaron al 72%. Se ha inferido que los factores que afectaron a los clientes en las instituciones financieras y conllevaron a caer en morosidad fueron el nivel de educación, enfermedades, adicciones y lo que mayormente había afectado en el cumplimiento de sus cuotas fue el nivel de ingresos.



Con respecto al primer objetivo específico: Determinar si las causas emocionales afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021; se demostró que, los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, entraron en morosidad debido a que se vieron afectados por causas emocionales 85%. Lo descrito permitió afirmar que, estas causas emocionales impidieron a que los clientes puedan cumplir con sus obligaciones de pago y por ende entraran en morosidad. Esto fue verificable con Toapanta (2020) quien en su investigación que realizó en la provincia de Cotopaxi Ecuador determinó que uno de los factores que incidieron en la morosidad fue el estado civil ya que el 24.80% de morosos fueron casados, es decir no hubo acuerdo con su conyugue para poder invertir el préstamo solicitado. Así mismo, Cordova y Sobrado (2021) en Pillco Marca determinó que los factores sociales incidieron en la morosidad tales como, el 52.38% de clientes aprovecharon sus préstamos en adicciones. También Oropeza (2019) en la región Sur del Perú estableció que el factor demográfico los clientes separados representaron el 9% de los morosos, también en el factor económico se determinó que el 47% de clientes morosos destinaron su crédito a gastar en lo que ellos deseen. En este sentido, se entendió que las causas emocionales de los clientes afectaron a que ellos realicen sus pagos en las fechas establecidas.

Con respecto al segundo objetivo específico: Determinar si el nivel intelectual afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021; se evidenció que, los clientes de la entidad entraron en morosidad debido a que se vieron afectados por su nivel intelectual 52%. Lo mencionado indicó que, a los clientes de la entidad financiera, el nivel intelectual no les había permitido que cumplan con sus obligaciones de pago. Calle (2017) en su estudio realizado en la ciudad de Piura determinó que uno de los motivos que causó morosidad en los créditos grupales fue debido a que el 36.6% de clientes en morosidad no conocieron la tasa de interés que pagaban por su préstamo solicitado, esto confirmó que no tuvieron conocimiento de obligaciones de pago. Así mismo Guevara (2020) en su investigación realizada en la



provincia de Chota para identificar cómo los factores económicos, sociales y culturales impactaron en la morosidad, se identificó que el nivel de formación académica de los prestatarios había afectado al 76% de clientes. Por otro lado, Céspedes (2017) en su estudio realizado en el distrito de Sorochuco, región de Cajamarca para identificar los factores económicos, sociales y culturales que causaron morosidad en la Financiera Edyficar, identificó que el 56% tuvieron educación primaria y el 26% no tuvieron ningún grado de instrucción. En tal sentido, los autores y lo descrito permitieron reconocer que el nivel intelectual de los clientes de la entidad había afectado en gran proporción a que muchas veces ellos no comprendan sobre el cumplimiento de sus pagos en las fechas indicadas.

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar si el nivel cultural afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021; se evidenció que, los clientes de la entidad entraron en morosidad debido a que se vieron afectados por su nivel cultural 67%. Lo descrito se relacionó con el estudio de Guevara (2020) en la provincia de Chota en el cual identificó que los motivos culturales tuvieron un impacto negativo en los prestatarios afectando al 67% en el cumplimiento de sus cuotas. De igual manera, Cornejo (2018) en la ciudad de Arequipa Metropolitana identificó que el 90% de clientes destinaron sus créditos a otros gastos como acontecimientos festivos de su localidad teniendo impacto en la morosidad. Por lo tanto, según el estudio y de acuerdo con los autores citados, los resultados permitieron afirmar que el nivel cultural de los clientes de la entidad es uno de los factores que más afectó a que estos cumplan con sus pagos.

Con respecto al cuarto objetivo específico: Determinar si el desempleo afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021; se determinó que los clientes entraron en morosidad debido a que el desempleo afectó al 89% de estos. Esto ha sido demostrado mediante la aplicación de la prueba estadística descriptiva estatinos, reconociéndose que, el desempleo fue uno de los factores principales de la morosidad; estos resultados tuvieron relación con lo



investigado por Gonzalez (2017), en su estudio realizado en Chimbote para conocer como la morosidad por préstamos personales incidieron en el pago de los clientes del Banco Interbank, se encontró que al 87% de los clientes los ingresos percibidos mensual fue un factor que no permitió cancelar su préstamo. De igual manera, Calle (2017) realizó su estudio en la ciudad de Piura, con el fin de explicar el efecto de los motivos causantes de morosidad en los créditos grupales de la Financiera Compartamos, determinando que el 42.6% de clientes no recibieron ningún tipo de apoyo adicional para que cancelaran sus cuotas y además el 44.3% tuvieron trabajo ocasionalmente lo cual contaron con liquidez limitada. En este sentido Gonzales (2018), en Cajamarca Identificó que uno de los factores que ocasionaron la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S. A fue debido a la variación de sus ingresos. Por lo tanto, de acuerdo con los autores citados, los resultados permitieron afirmar que el desempleo afectó a los clientes, ocasionado que estos no cumplieran con sus obligaciones de pago.

Con respecto al quinto objetivo específico: Determinar si los eventos fortuitos afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021; se evidenció que los clientes de la entidad entraron en morosidad debido a que se vieron afectados por eventos fortuitos 78%. Los resultados fueron constatados por Rodríguez et al., (2017) en su estudio realizado en Nicaragua, con el objetivo determinar los factores que incidieron en la morosidad en los préstamos concedidos por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R. L, se determinó que el 63% de los socios que habían caído en mora fue debido a que no tuvieron el tiempo disponible para pagar sus cuotas y además el estado de salud había afectado al 41%. También tuvo relación con lo estudiado por Guevara (2020) en la provincia de Chota, identificando que las enfermedades que padecieron los prestatarios tuvieron impacto en un 72% de clientes en la Financiera EDPYME Alternativa SA. Estos resultados permitieron afirmar que los eventos fortuitos afectaron a los clientes, en el pago de sus obligaciones.



Con respecto al sexto objetivo específico: Determinar si el sobreendeudamiento afectó a los clientes Mibanco, agencia Bambamarca, 2021; se mostró que los clientes de la entidad no se vieron afectados por el sobreendeudamiento 100%. Cornejo (2018), en la ciudad de Arequipa Metropolitana tuvo como objetivo especificar las causas que generaron mayor impacto en la morosidad de los clientes, determinando que el factor sobreendeudamiento causó mayor impacto en la morosidad de los clientes, el 43% pidieron dinero a prestamistas informales con altos intereses, el 35% que pagaban puntualmente en la CMAC Arequipa también solicitaron créditos en otras entidades, aumentando sus deudas sin mejorar su capacidad de pago y el 22% se había endeudado con su familia. También Amézquita (2017) en la ciudad de Tacna como Arequipa encontraron que el sobreendeudamiento había impulsado al aumento de morosidad, pues de la mayoría de las personas que tuvieron créditos con otras financieras el 92% tuvieron retraso en sus deudas. Estos resultados no concordaron con los resultados obtenidos en Mibanco, agencia Bambamarca, el cual se evidenció que al 100% de clientes no afectó este factor.



CONCLUSIONES

Se determinó que los factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca son: Factores internos, donde destacan las causas emocionales, nivel intelectual y el nivel cultural; Factores externos, el desempleo y eventos fortuitos. Son factores por los que se vieron afectados los clientes de Mibanco.

Se determinó que las causas emocionales afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, ocasionando a que estos entren en morosidad.

Se determinó que el nivel intelectual afectó a los clientes de Mibanco, demostrando que la mayoría de los clientes desconocen el cumplimiento de sus obligaciones de pago reflejándose también en el grado académico que presentan.

Se determinó que el nivel cultural afectó a los clientes de Mibanco, ocasionando que estos no cumplan con sus obligaciones de pago, demostrando que la mayoría de los clientes se dejó llevar por influencias familiares o de su comunidad.

Se determinó que el desempleo afectó a los clientes de Mibanco, demostrando que el nivel de ingresos, respaldo económico y fuente de ingresos no permiten el pago de sus créditos.

Los eventos fortuitos afectaron a los clientes de Mibanco, demostrando que los clientes se ven afectados por accidentes, problemas de salud y viajes a lugares lejanos impidiendo que estos cumplan con la obligación de sus pagos.

Se determinó que el sobreendeudamiento en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, no afectó a que los clientes de la entidad cumplan con sus pagos.



RECOMENDACIONES

Se recomienda a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, busquen apoyo psicológico especializado para abordar problemas conyugales y de adicción. Esto puede mejorar su capacidad para cumplir con las obligaciones de pago y recuperar el control de sus finanzas

Se recomienda a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, que se asesoren a través de sus analistas de crédito respecto a cualquier duda sobre el crédito que se les va a conceder. Además, si cuentan con acceso a un teléfono móvil, pueden utilizar las redes sociales para acceder a contenido educativo básico sobre finanzas personales.

Se recomienda a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, que se enfoquen en la información crediticia proporcionada por la entidad respecto a sus obligaciones de pago y la importancia de cumplirlas puntualmente. Debido a que estos pueden verse influenciados por comentarios familiares o de la comunidad que ofrecen ideas erróneas sobre estas obligaciones.

Se recomienda a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, considerar emprender pequeñas iniciativas comerciales o mejorar sus habilidades en áreas relacionadas con su oficio o profesión. Además, es aconsejable explorar formas de ahorro o de apoyo comunitario para fortalecer su estabilidad financiera frente al desempleo.

Se recomienda a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, que consideren la creación de un fondo de emergencia básico, utilizando ahorros pequeños y regulares. Este fondo puede ayudarles a enfrentar imprevistos como robos, asaltos, enfermedades o cualquier otra situación inesperada que pueda afectar su estabilidad financiera. Tener un fondo de emergencia proporciona una red de seguridad financiera que les permite afrontar estos desafíos sin comprometer su capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago o sus necesidades diarias.



El sobreendeudamiento no afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, sin embargo, es importante recomendar que eviten utilizar los préstamos para gastos diarios, sino llevar un control de sus gastos e ingresos separando parte de su dinero para el pago de sus deudas, para ahorrar e invertir.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Kahneman, D. y Tversky, A. (1979). *Teoría de la perspectiva: Un análisis de la decisión bajo riesgo*. *Econometrica*, 47(2), 263-292. <https://doi.org/10.2307/1914185>
- Amézquita, B. (2017). *Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de SantaMaría.
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6067/40.1051.CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Antezana, M. y Collazos, A. (2019). *Calidad de cartera crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo – Agencia Paucará – Huancavelica, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP.
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5844/T010_71954563_T_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, J. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10789/calle_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Céspedes, W. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco-Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca.



<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Córdova, S. y Sobrado, L. (2021). *Incidencia de los factores económicos y sociales en la morosidad de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca, año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6770/TEC00425C79.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cornejo, R. (2018). *Factores de morosidad de los clientes pequeños y microempresarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, período 2012 – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/947da3d5-a1d7-4184-a3bf-4c6a37e87a8c/content>

Duran, S. (2019). *Créditos otorgados y su incidencia en el riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito santo domingo de guzmán – agencia puerto Maldonado, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio Institucional UNAMAD. <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/651/004-3-11037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gaitán, S. (2021). *Estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la Financiera Credinka S.A., Tacabamba, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8924/Gaitan%20Paredes%20Sonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- González, W. (2017). *Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes del Banco Interbank año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional de la Universidad San Pedro.
<https://repositorio.usanpedro.edu.pe/server/api/core/bitstreams/02a4ae6d-9d80-4372-b957-36f8b8d4151d/content>
- González, J. (2018). *Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S. A - Agencia Cajamarca, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC.
https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2730/T016_43211618_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, L. (2020). *Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la Financiera Edpyme Alternativa S.A. agencia Chota, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7578/Guevara%20Bustamante%20Alex%20Doiner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández y Mendoza. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Universidad Tecnológica Laja Bajío.
- Irigoin, V. y Asenjo, S. (2020). *Gestión de Cobranza y su impacto en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera Confianza S.A.A, Provincia de Chota* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51945/Asenjo_RSG-Irigoin_GV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Keynes, J. (1965). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. Fondo de

Cultura Económica.

http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic_historia_mat_bibliografico/Fundamentos%20de%20Econom%C3%ADa%20Pol%C3%ADtica/Teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20ocupaci%C3%B3n,%20el%20inter%C3%A9s%20y%20el%20dinero%20-%20John%20Maynard%20Keynes.pdf

Mendoza, G. (2019). *Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – Agencia Atahualpa durante el período 2012 – 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca Escuela de Posgrado]. Repositorio institucional UNC.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3940/Mendoza%20Burga%2c%20Gladys%20Deysi.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la selva]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mises, L. (1936). *Teoría del dinero y del crédito*.

<http://www.proglocode.unam.mx/sites/proglocode.unam.mx/files/docencia/teoria-del-dinero-y-del-credito-de-ludwig-von-mises.pdf>

N. Pérez y M. Pérez, (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, oficina principal Cusco 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio digital Universidad Andina del Cusco.

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3319/Manuel_Nuria



[_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Nicole, M. y Bravo, E. (2020). *Impacto en la morosidad y las provisiones de la institución financiera Caja Tacna S.A. 2017 – 2018* [Tesis de maestría, Escuela de Postgrado Neumann]. Repositorio institucional de Escuela de Postgrado de Neumann. https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/155/TRABAJO_DE_INV_MAN_NOLE_BRAVO.pdf?sequence=1

Oropeza, E. (2019). *Factores económico-demográficos y su relación con la morosidad en créditos desembolsados: caso cooperativo de ahorro y crédito Fondesur en la Región Sur del Perú, 2015-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa]. Repositorio Institucional de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9772/COOrquem.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma, Y. (2018). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo s.a. – Agencia Bambamarca – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27675/Palma_CYW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino, J. y Pérez, S. (2021). *Gestión de la cartera de créditos y la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1761/TESIS.%20PALOMINO%20COBA%20-%20P%c3%89REZ%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pilco, Y. y Orosco, A. (2017). *Incidencia del proceso de evaluación financiera en el índice de morosidad, de la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco – 2016* [Tesis de



pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1270/Yenny_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). (2008). *Resolución S.B.S. N°11356-2008. El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.*

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/Sistema_Financiero/8.%20Reg.%20para%20la%20Evaluación%20y%20Clasificación%20del%20Deudor_Res.%20SBS%20N°%2011356-2008.pdf

Requejo, H. (2020). *Estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario -Agencia Chota – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7243/Requejo%20Torres%2c%20Henry_.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Sánchez, D. y Pacheco, E. (2020). *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Microempresa de MiBanco, Jaén* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46390/Sanchez_DDD-Pacheco_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villegas, E. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco agencia Jaén matriz, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5419/Villegas%20Vasquez%20Emer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Zeballos, J. (2019). *Índice de Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja Arequipa, 2010-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada De Tacna]. Repositorio UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1123/Zeballos-Gonzales-Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.						
Formulación	Objetivos	Variables, dimensiones e indicadores				
<p><u>Pregunta general:</u> ¿Afectaron los factores de la morosidad a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021?</p> <p><u>Preguntas específicas:</u> ¿Afectaron las causas emocionales a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021? ¿Afectó el nivel intelectual a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021? ¿Afectó el nivel cultural a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021? ¿Afectó el desempleo a los clientes de</p>	<p><u>Objetivo general:</u> Determinar si los factores de la morosidad afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.</p> <p><u>Objetivos Específicos:</u> Determinar si las causas emocionales afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021. Determinar si el nivel intelectual afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021. Determinar si el nivel cultural afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.</p>	Factores de la morosidad				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
		Factores Internos	Causas emocionales	1 al 10	Escala ordinal N; AV; y S	3
			Nivel intelectual			
			Nivel cultural			
		Factores Externos	Desempleo	11 al 23		
Eventos fortuitos						
Sobreendeudamiento						



Título: Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.					
Formulación	Objetivos	Variables, dimensiones e indicadores			
Mibanco, agencia Bambamarca 2021? ¿Afectaron los eventos fortuitos a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021? ¿Afectó el sobreendeudamiento a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca 2021?	Determinar si el desempleo afectó a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021. Determinar si los eventos fortuitos afectaron a los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021. Determinar si el sobreendeudamiento afectó a los clientes Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.				



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p><u>Alcance:</u> La investigación tuvo un alcance descriptivo</p> <p><u>Tipo:</u> La investigación fue de tipo básica</p> <p><u>Diseño:</u> El diseño fue no experimental y transversal-descriptivo Factores de la morosidad X₁</p>	<p><u>Población</u> La población estuvo constituida por 27 clientes que se encontraron en morosidad en la entidad.</p> <p><u>Muestra:</u> La muestra estuvo conformada por los 27 clientes que han vencido el plazo de pago.</p>	<p><u>Técnica:</u> La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta.</p> <p><u>Instrumento:</u> El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario presentado en el anexo 2.</p>	<p><u>Procesamiento de datos.</u> El estudio se realizó a través de programas informáticos tales como la hoja de cálculo para la tabulación de la información recopilada y su posterior presentación e interpretación en gráficos y tablas.</p> <p><u>Análisis de datos:</u> La investigación se realizó mediante la utilización de la estadística descriptiva.</p>



Anexo 2. Cuestionario

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE “FACTORES DE LA MOROSIDAD”

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir los Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021; sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, por favor se requiere de su total honestidad al momento de responder.

RESPONSABLES

Paul Anderson Cieza Vásquez

Luz Medalí Rubio Marrufo

INDICACIONES

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione la alternativa que usted considere que refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta con una X dentro del recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Nunca	Algunas veces	Siempre
1	2	3

APLICACIÓN

N°	Ítems	Respuestas		
		1	2	3
	Dimensión 1: Factores internos			
	Subdimensión: Causas emocionales			
1	¿Los problemas conyugales afectaron que usted cumpla con sus obligaciones en Mibanco, agencia Bambamarca?			
2	¿Usted se puso de acuerdo con su conyugue para invertir el préstamo solicitado a Mibanco, agencia Bambamarca?			
3	¿El dinero solicitado a Mibanco, lo utilizó para realizar apuestas en juegos de casino?			



N°	Ítems	Respuestas		
		1	2	3
4	¿Usted tuvo el dinero para realizar el pago de su cuota, pero debido a que realizó apuestas deportivas no lo hizo?			
	Subdimensión2: Nivel intelectual			
5	¿Usted cree que el grado académico en el que se encuentra no le permitió identificar de manera clara las fechas de pago de su crédito?			
6	¿Usted, al momento que obtuvo el crédito comprendió la información brindada por su asesor de crédito de Mibanco, agencia Bambamarca?			
7	¿Usted, ha tenido conocimiento sobre la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones de pago?			
	Subdimensión3: Nivel cultural			
8	¿Usted no ha cumplido con sus obligaciones de pago debido a que su familia también no lo hace?			
9	¿Usted y su familia no tuvieron en consideración las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones de pago?			
10	¿Usted destinó el dinero para algún acontecimiento festivo en su comunidad en vez de al pago de su cuota?			
	Dimensión 2: Factores externos			
	Subdimensión: Desempleo			
11	¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente son suficientes para la cancelación de sus cuotas mensuales de sus préstamos?			



N°	Ítems	Respuestas		
		1	2	3
12	¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente depende solo de algún miembro de la familia?			
13	¿Una de las razones por las que no cancela sus cuotas mensuales es debido a que utiliza ese dinero para otras obligaciones?			
14	Si usted considera que es así, ¿ese ingreso adicional es permanente?			
	Subdimensión: Eventos fortuitos			
15	¿Ha sufrido algún asalto o robo que generó la reducción de sus ingresos?			
16	¿Algún hecho fortuito ha impedido que cumpla con sus obligaciones?			
17	¿Una de las razones por las que ha incurrido en mora es debido a un accidente personal?			
18	¿La enfermedad de un familiar ocasionó la disminución de ingresos que conllevó al incumplimiento de sus obligaciones?			
19	¿Ha incurrido en mora por algún desastre natural ocurrido que afectó su entorno familiar?			
20	¿Ha estado en algún lugar donde se le hizo difícil encontrar algún medio por el cual pagar su cuota?			
	Subdimensión: Sobreendeudamiento			



N°	Ítems	Respuestas		
		1	2	3
21	¿Usted ha obtenido otro crédito en una entidad diferente sabiendo que tiene otra deuda pendiente en Mibanco, agencia Bambamarca?			
22	¿Usted ha incurrido en sobreendeudamiento debido al elevado monto de crédito que le solicitó a la entidad?			
23	¿Usted considera que ha incurrido en sobreendeudamiento debido a que administró mal su dinero?			



Anexo 3. Ficha de validación

FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “FACTORES DE LA MOROSIDAD”

Nombre del experto	
Profesión	
Experiencia profesional (en años)	
Grado académico más alto	
Título del proyecto	
Nombres y apellidos del responsable	

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en “1” si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en “0” si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 23 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Factores de la morosidad en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	--

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Factores internos		
Subdimensión: Causas emocionales		
1. ¿Los problemas conyugales afectaron que usted cumpla con sus obligaciones en Mibanco, agencia Bambamarca?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
2. ¿Usted se puso de acuerdo con su conyugue para invertir el préstamo solicitado a Mibanco, agencia Bambamarca?	1 ()	0 ()
Siempre		



Algunas veces		
Nunca		
3. ¿El dinero solicitado a Mibanco, lo utilizó para realizar apuestas en juegos de casino?	1 ()	0 ()
Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
4. ¿Usted tuvo el dinero para realizar el pago de su cuota, pero debido a que realizó apuestas deportivas no lo hizo?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión2: Nivel Intelectual		
5. ¿Usted cree que el grado académico en el que se encuentra no le permitió identificar de manera clara las fechas de pago de su crédito?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
6. ¿Usted, al momento que obtuvo el crédito comprendió la información brindada por su asesor de crédito de Mibanco, agencia Bambamarca?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
7. ¿Usted, ha tenido conocimiento sobre la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones de pago?	1 ()	0 ()



Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión3: Nivel cultural		
8. ¿Usted no ha cumplido con sus obligaciones de pago debido a que su familia también no lo hace?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
9. ¿Usted y su familia no tuvieron en consideración las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones de pago?	1 ()	0 ()
Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
10. ¿Fue influenciado por miembros de su comunidad que no estaban al día en el pago de sus cuotas?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Dimensión 2: Factores externos		
Subdimensión: Desempleo		
11. ¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente son suficientes para la cancelación de sus cuotas mensuales de sus préstamos?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		



12. ¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente depende solo de algún miembro de la familia?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
13. ¿Una de las razones por las que no cancela sus cuotas mensuales es debido a que utiliza ese dinero para otras obligaciones?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
14. Si usted considera que es así, ¿ese ingreso adicional es permanente?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión: Eventos fortuitos		
15. ¿Ha sufrido algún asalto o robo que generó la reducción de sus ingresos?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
16. ¿Algún hecho fortuito ha impedido que cumpla con sus obligaciones?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
17. ¿Una de las razones por las que ha incurrido en mora es debido a un accidente personal?	1 ()	0 ()



Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
18. ¿La enfermedad de un familiar ocasionó la disminución de ingresos que conllevó al incumplimiento de sus obligaciones?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
19. ¿Ha incurrido en mora por algún desastre natural ocurrido que afectó su entorno familiar?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
20. ¿Ha estado en algún lugar donde se le hizo difícil encontrar algún medio por el cual pagar su cuota?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión: Sobreendeudamiento		
21. ¿Usted ha obtenido otro crédito en una entidad diferente sabiendo que tiene otra deuda pendiente en Mibanco, agencia Bambamarca?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
22. ¿Usted ha incurrido en sobreendeudamiento debido al elevado	1 ()	0 ()



monto de crédito que le solicitó a la entidad?		
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
23. ¿Usted considera que ha incurrido en sobreendeudamiento debido a que administró mal su dinero?	1 ()	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		



Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el cuestionario

FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “FACTORES DE LA MOROSIDAD”

Nombre del experto	FANNY DEL ROCÍO IDROGO VÁSQUEZ
Profesión	CONTADOR PÚBLICO
Experiencia profesional (en años)	10 AÑOS
Grado académico más alto	MAESTRO EN CIENCIAS
Título del proyecto	Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021
Nombres y apellidos del responsable	Paul Anderson Cieza Vásquez Luz Medalí Rubio Marrufo

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en “1” si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en “0” si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 23 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Factores de la morosidad en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---	--

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Factores internos		
Subdimensión: Causas emocionales		
1. ¿Los problemas conyugales afectaron que usted cumpla con sus obligaciones en Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
2. ¿Usted se puso de acuerdo con su conyugue para invertir el préstamo solicitado a Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()



Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
3. ¿El dinero solicitado a Mibanco, lo utilizó para realizar apuestas en juegos de casino?	1 (X)	0 ()
Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
4. ¿Usted tuvo el dinero para realizar el pago de su cuota, pero debido a que realizó apuestas deportivas no lo hizo?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión2: Nivel Intelectual		
5. ¿Usted cree que el grado académico en el que se encuentra no le permitió identificar de manera clara las fechas de pago de su crédito?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
6. ¿Usted, al momento que obtuvo el crédito comprendió la información brindada por su asesor de crédito de Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
7. ¿Usted, ha tenido conocimiento sobre la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones de pago?	1 (X)	0 ()



Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión3: Nivel cultural		
8. ¿Usted no ha cumplido con sus obligaciones de pago debido a que su familia también no lo hace?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
9. ¿Usted y su familia no tuvieron en consideración las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones de pago?	1 (X)	0 ()
Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
10. ¿Fue influenciado por miembros de su comunidad que no estaban al día en el pago de sus cuotas?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Dimensión 2: Factores externos		
Subdimensión: Desempleo		
11. ¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente son suficientes para la cancelación de sus cuotas mensuales de sus préstamos?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		



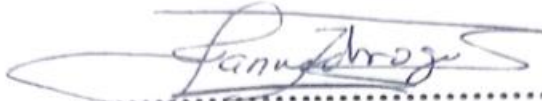
12. ¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente depende solo de algún miembro de la familia?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
13. ¿Una de las razones por las que no cancela sus cuotas mensuales es debido a que utiliza ese dinero para otras obligaciones?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
14. Si usted considera que es así, ¿ese ingreso adicional es permanente?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión: Eventos fortuitos		
15. ¿Ha sufrido algún asalto o robo que generó la reducción de sus ingresos?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
16. ¿Algún hecho fortuito ha impedido que cumpla con sus obligaciones?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
17. ¿Una de las razones por las que ha incurrido en mora es debido a un accidente personal?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		



Nunca		
18. ¿La enfermedad de un familiar ocasionó la disminución de ingresos que conllevó al incumplimiento de sus obligaciones?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
19. ¿Ha incurrido en mora por algún desastre natural ocurrido que afectó su entorno familiar?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
20. ¿Ha estado en algún lugar donde se le hizo difícil encontrar algún medio por el cual pagar su cuota?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión: Sobreendeudamiento		
21. ¿Usted ha obtenido otro crédito en una entidad diferente sabiendo que tiene otra deuda pendiente en Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
22. ¿Usted ha incurrido en sobreendeudamiento debido al elevado monto de crédito que le solicitó a la entidad?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		



Nunca		
23. ¿Usted considera que ha incurrido en sobreendeudamiento debido a que administró mal su dinero?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		


M.Cs. C.P.C Fanny del Rocío Idrogo Vásquez
Mat. 12-1229



FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “FACTORES DE LA MOROSIDAD”

Nombre del experto	Jhonner Mejía Huamán
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	9 años
Grado académico más alto	Doctor
Título del proyecto	Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021
Nombres y apellidos del responsable	Paul Anderson Cieza Vásquez Luz Medalí Rubio Marrufo

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en “1” si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en “0” si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento

El instrumento consta de 23 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Factores de la morosidad en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Factores internos		
Subdimensión: Causas emocionales		
1. ¿Los problemas conyugales afectaron que usted cumpla con sus obligaciones en Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
2. ¿Usted se puso de acuerdo con su conyugue para invertir el préstamo solicitado a Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre		



Algunas veces		
Nunca		
3. ¿El dinero solicitado a Mibanco, lo utilizó para realizar apuestas en juegos de casino?	1 (X)	0 ()
Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
4. ¿Usted tuvo el dinero para realizar el pago de su cuota, pero debido a que realizó apuestas deportivas no lo hizo?	1 (X)	0 ()
Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión2: Nivel intelectual		
5. ¿Usted cree que el grado académico en el que se encuentra no le permitió identificar de manera clara las fechas de pago de su crédito?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
6. ¿Usted, al momento que obtuvo el crédito comprendió la información brindada por su asesor de crédito de Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
7. ¿Usted, ha tenido conocimiento sobre la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones de pago?	1 (X)	0 ()



Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión3: Nivel cultural		
8. ¿Usted no ha cumplido con sus obligaciones de pago debido a que su familia también no lo hace?	1 (X)	0 ()
Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
9. ¿Usted y su familia no tuvieron en consideración las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones de pago?	1 (X)	0 ()
Siempre		
Algunas veces		
Nunca		
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
10. ¿Usted destinó el dinero para algún acontecimiento festivo en su comunidad en vez de al pago de su cuota?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Dimensión 2: Factores externos		
Subdimensión: Desempleo		
11. ¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente son suficientes para la cancelación de sus cuotas mensuales de sus préstamos?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	



Algunas veces		
Nunca		
12. ¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente depende solo de algún miembro de la familia?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
13. ¿Una de las razones por las que no cancela sus cuotas mensuales es debido a que utiliza ese dinero para otras obligaciones?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
14. Si usted considera que es así, ¿ese ingreso adicional es permanente?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión: Eventos fortuitos		
15. ¿Ha sufrido algún asalto o robo que generó la reducción de sus ingresos?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
16. ¿Algún hecho fortuito ha impedido que cumpla con sus obligaciones?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		



17. ¿Una de las razones por las que ha incurrido en mora es debido a un accidente personal?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
18. ¿La enfermedad de un familiar ocasionó la disminución de ingresos que conllevó al incumplimiento de sus obligaciones?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
19. ¿Ha incurrido en mora por algún desastre natural ocurrido que afectó su entorno familiar?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
20. ¿Ha estado en algún lugar donde se le hizo difícil encontrar algún medio por el cual pagar su cuota?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión: Sobreendeudamiento		
21. ¿Usted ha obtenido otro crédito en una entidad diferente sabiendo que tiene otra deuda pendiente en Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		



Nunca		
22. ¿Usted ha incurrido en sobreendeudamiento debido al elevado monto de crédito que le solicitó a la entidad?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
23. ¿Usted considera que ha incurrido en sobreendeudamiento debido a que administró mal su dinero?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		



CPC. Jhonner Mejia Huamán
MAT N - 02,6955



FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “FACTORES DE LA MOROSIDAD”

Nombre del experto	ROBERTO TAPIA RUBIO
Profesión	CONTADOR
Experiencia profesional (en años)	12 AÑOS
Grado académico más alto	Magister
Título del proyecto	Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Bambamarca, 2021.
Nombres y apellidos del responsable	Paul Anderson Cieza Vásquez Luz Medalí Rubio Marrufo

INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en “1” si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en “0” si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

Detalle de los ítems del instrumento

El instrumento consta de 23 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Factores de la morosidad en la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Ítems y alternativas	Evaluación del experto	
Dimensión 1: Factores internos		
Subdimensión: Causas emocionales		
1. ¿Los problemas conyugales afectaron que usted cumpla con sus obligaciones en Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
2. ¿Usted se puso de acuerdo con su conyugue para invertir el préstamo solicitado a Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	



Algunas veces		
Nunca		
3. ¿El dinero solicitado a Mibanco, lo utilizó para realizar apuestas en juegos de casino?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
4. ¿Usted tuvo el dinero para realizar el pago de su cuota, pero debido a que realizó apuestas deportivas no lo hizo?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión2: Nivel intelectual		
5. ¿Usted cree que el grado académico en el que se encuentra no le permitió identificar de manera clara las fechas de pago de su crédito?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
6. ¿Usted, al momento que obtuvo el crédito comprendió la información brindada por su asesor de crédito de Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
7. ¿Usted, ha tenido conocimiento sobre la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones de pago?	1 (X)	0 ()



Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión3: Nivel cultural		
8. ¿Usted no ha cumplido con sus obligaciones de pago debido a que su familia también no lo hace?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
9. ¿Usted y su familia no tuvieron en consideración las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones de pago?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
10. ¿Usted destinó el dinero para algún acontecimiento festivo en su comunidad en vez de al pago de su cuota?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Dimensión 2: Factores externos		
Subdimensión: Desempleo		
11. ¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente son suficientes para la cancelación de sus cuotas mensuales de sus préstamos?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		



12. ¿El nivel de ingreso que percibe mensualmente depende solo de algún miembro de la familia?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
13. ¿Una de las razones por las que no cancela sus cuotas mensuales es debido a que utiliza ese dinero para otras obligaciones?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
14. Si usted considera que es así, ¿ese ingreso adicional es permanente?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión: Eventos fortuitos		
15. ¿Ha sufrido algún asalto o robo que generó la reducción de sus ingresos?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
16. ¿Algún hecho fortuito ha impedido que cumpla con sus obligaciones?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
17. ¿Una de las razones por las que ha incurrido en mora es debido a un accidente personal?	1 (X)	0 ()



Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
18. ¿La enfermedad de un familiar ocasionó la disminución de ingresos que conllevó al incumplimiento de sus obligaciones?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
19. ¿Ha incurrido en mora por algún desastre natural ocurrido que afectó su entorno familiar?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
20. ¿Ha estado en algún lugar donde se le hizo difícil encontrar algún medio por el cual pagar su cuota?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
Subdimensión: Sobreendeudamiento		
21. ¿Usted ha obtenido otro crédito en una entidad diferente sabiendo que tiene otra deuda pendiente en Mibanco, agencia Bambamarca?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
22. ¿Usted ha incurrido en sobreendeudamiento debido al elevado	1 (X)	0 ()



monto de crédito que le solicitó a la entidad?		
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		
23. ¿Usted considera que ha incurrido en sobreendeudamiento debido a que administró mal su dinero?	1 (X)	0 ()
Siempre	Sugerencias:	
Algunas veces		
Nunca		


C.P.C. Roberto Tapia Rubio
CCPL. MAT. 04 - 3286



Anexo 5. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.733	23

Nota. Base de datos del cuestionario

La tabla 2 indica que, la confiabilidad del instrumento es adecuado; debido a que el índice del cuestionario se encuentra en un grado de 0.73, lo que concluye su adecuación para la aplicación en el estudio.



Anexo 6. Base de datos de clientes morosos de Mibanco, agencia Bambamarca

MIBANCO										
EVOLUCIÓN DE CLIENTES TRANSFERIDOS A UDEC										
Expresado en Nuevos Soles										
Cientes	Est Prést.	Mda	Saldo capital Total (Mon Orig)	Saldo capital Total (S/.)	Dias Atr.	Cód.	Fec Trans	Deu vcda a Fec Tmfer (Mon Orig)	Deu vcda a Fec Tranfer (S/.)	Deu Tot a Fec Tmfer
Cliente 1	Ven2	S/.	1,359.12	1,359.12	81	46321	09/12/21	189.30	189.30	1,425.07
cliente 2	Ven2	S/.	9,762.50	9,762.50	67	15542	09/12/21	2,014.74	2,014.74	10,375.96
Cliente 4	Ven2	S/.	346.30	346.3	74	46321	09/12/21	404.76	404.76	404.76
Cliente 5	Ven2	S/.	3,427.46	3,427.46	67	15542	09/12/21	1,575.34	1,575.34	3,731.79
Cliente 6	Ven2	S/.	13,411.12	13,411.12	59	46324	20/12/21	1,416.49	1,416.49	14,336.32
Cliente 7	Ven2	S/.	1,460.95	1,460.95	64	46321	09/12/21	441.87	441.87	1,592.34
Cliente 8	Ven2	S/.	1,159.80	1,159.80	78	46321	09/12/21	733.83	733.83	1,351.05
Cliente 10	Ven2	S/.	647.87	647.87	74	46321	09/12/21	796.94	796.94	796.94
Cliente 11	Ven2	S/.	21,024.05	21,024.05	120	53502	09/12/21	4,048.62	4,048.62	21,596.53
Cliente 12	Ven2	S/.	584.00	584	74	46321	09/12/21	297.45	297.45	720.08
Cliente 13	Ven2	S/.	13,737.65	13,737.65	120	53502	09/12/21	2,711.23	2,711.23	14,177.47
Cliente 14	Ven2	S/.	1,279.05	1,279.05	78	46321	09/12/21	176.50	176.50	1,353.41
Cliente 15	Ven2	S/.	771.43	771.43	77	46321	09/12/21	277.45	277.45	869.02
Cliente 16	Ven2	S/.	3,240.33	3,240.33	121	53502	09/12/21	1,536.64	1,536.64	3,764.03
Cliente 17	Ven2	S/.	40,002.00	40,002.00	105	53502	09/12/21	5,969.05	5,969.05	41,193.19
Cliente 18	Ven2	S/.	14,040.70	14,040.70	120	53502	09/12/21	2,764.47	2,764.47	14,483.82
Cliente 19	Ven2	S/.	25,556.25	25,556.25	119	53502	09/12/21	4,828.12	4,828.12	26,153.86
Cliente 20	Ven2	S/.	402.82	402.82	70	46321	09/12/21	161.47	161.47	447.60
Cliente 21	Ven2	S/.	1,868.48	1,868.48	59	46321	09/12/21	469.12	469.12	2,031.32
Cliente 22	Ven2	S/.	2,197.10	2,197.10	74	46321	09/12/21	266.17	266.17	2,289.84
Cliente 23	Ven2	S/.	1,907.96	1,907.96	39	46321	09/12/21	466.98	466.98	2,055.49
Cliente 24	Ven2	S/.	1,593.12	1,593.12	74	46321	09/12/21	1,237.29	1,237.29	1,790.14
Cliente 25	Ven2	S/.	3,821.99	3,821.99	88	15542	09/12/21	1,276.98	1,276.98	4,260.97
Cliente 26	Ven2	S/.	1,694.68	1,694.68	88	15542	09/12/21	1,104.05	1,104.05	2,003.24
Cliente 27	Ven2	S/.	175.25	175.25	67	46321	09/12/21	211.66	211.66	211.66



Anexo 7. Base de datos para evidenciar el problema de la morosidad

G&P por Agencias	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
Cartera Vigente	73,488,286	73,769,722	72,648,539	72,404,100	72,416,437	74,241,586	74,684,363	75,114,137	74,988,326	74,599,146	75,311,466	74,842,322
Cartera Vencida	3,423,715	3,671,144	4,108,117	4,016,316	3,442,618	3,410,786	2,899,538	2,700,994	2,516,032	3,330,512	2,752,624	3,059,480
Cartera Refinanciada	309,193	253,282	200,262	149,352	85,967	63,351	74,679	70,176	66,157	60,320	36,893	34,842
Castigos	243,446	152,659	112,369	329,745	711,927	210,708	635,969	449,973	458,045	220,292	807,002	36,197

Ratios de Calidad de Cartera y Cobertura

Mora contable	4.43%	4.73%	5.34%	5.25%	4.53%	4.39%	3.73%	3.47%	3.24%	4.27%	3.52%	3.93%
Mora ácida	6.21%	6.30%	6.97%	7.23%	7.35%	7.38%	7.49%	7.74%	7.85%	9.11%	9.06%	9.39%
Castigos	0.32%	0.20%	0.15%	0.43%	0.94%	0.27%	0.82%	0.58%	0.59%	0.28%	1.03%	0.05%



Anexo 8. Solicitud de confirmación por parte de la entidad



Bambamarca, 18 de Febrero del 2022

Señores:

RUBIO MARRUFO LUZ MEDALI

CIEZA VASQUEZ PAUL ANDERSON

ASUNTO: REMITE INFORMACIÓN SOLICITADA

De mi mayor consideración.

Tengo a bien dirigirme a UDs para saludarlos cordialmente y al mismo tiempo hacerles llegar la información solicitada, concerniente en:

- Detalle de indicadores comerciales y de cobranza (cartera morosa) de la Agencia Bambamarca – Mibanco - 2021.

Espero haber remitido la información que requieren, me despido de ustedes, no sin antes manifestarles mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,


Freddy Rodríguez Rodríguez
Gerente de Agencia




APÉNDICE

Tabla 3

Causas emocionales

Descripción	Cantidad	%
No afectó	4	15%
Afectó	23	85%
TOTAL	27	100%

Nota. Base de datos.

Tabla 4

Nivel intelectual

Descripción	Cantidad	%
No afectó	13	48%
Afectó	14	52%
TOTAL	27	100%

Nota. Base de datos.

Tabla 5

Nivel cultural

Descripción	Cantidad	%
No afectó	9	33%
Afectó	18	67%
TOTAL	27	100%

Nota. Base de datos.

Tabla 6

Desempleo

Descripción	Cantidad	%
No afectó	3	11%
Afectó	24	89%
TOTAL	27	100%



Nota. Base de datos.

Tabla 7

Eventos fortuitos

Descripción	Cantidad	%
No afectó	6	22%
Afectó	21	78%
TOTAL	27	100%

Nota. Base de datos.

Tabla 8

Sobreendeudamiento

Descripción	Cantidad	%
No afectó	27	100%
Afectó	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Base de datos.

Tabla 9

Análisis de los factores de morosidad

Descripción	Causas emocionales	Nivel intelectual	Nivel cultural	Desempleo	Eventos fortuitos	Sobreendeudamiento
No afectó	15%	48%	33%	11%	22%	100%
Afectó	85%	52%	67%	89%	78%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota. Base de datos.



Tabla 10

Estadística Descriptiva de Factores Internos de la morosidad

		Causas emocionales				Nivel intelectual			Nivel cultural		
N	Válido	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rango		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Estadística Descriptiva de Factores Externos de la morosidad

		Desempleo				Eventos Fortuitos				Sobreendeudamiento			
N	Válido	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rango		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3