

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



UPLA

TESIS

**El sobreendeudamiento y la morosidad de los clientes Mype de
Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Carahuanca Monje Ursula Yelina
Bach. Perez Muñoz Deysi

Asesor : Mtro. Rojas Balvin Percy

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y culminación : 07.12.2023 – 06.12.2024

Huancayo - Perú

2025

HOJA DE APROBACION DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA
MERCED, 2021

PRESENTADO POR:

Bach. Carahuanca Monje, Ursula Yelina

Bach. Perez Muñoz, Deysi

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VASQUEZ VASQUEZ WILBER G.

PRIMER MIEMBRO : _____
CPC.

SEGUNDO MIEMBRO : _____
CPC.

TERCER MIEMBRO : _____
CPC.

Huancayo, de del 2025

FALSA PORTADA

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**El sobreendeudamiento y la morosidad de los clientes Mype de
Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021**

Para Optar	: El Título Profesional de Contador Público
Autor(es)	: Bach. Carahuanca Monje Ursula Yelina Bach. Perez Muñoz Deysi
Asesor	: Mtro. Rojas Balvin Percy
Línea de Investigación	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de inicio y culminación	: 07.12.2023 – 06.12.2024

Huancayo - Perú

2025

ASESOR
MTRO. ROJAS BALVIN PERCY

DEDICATORIA

A mi madre Zenaida Monje, a mis hermanos que me apoyaron para que pueda hacer realidad uno de mis tantas metas, también a Dios, por darme la dicha de vivir este momento que me llena de felicidad.

Ursula Carahuanca M.

A Dios por ser bueno en todo este trayecto recorrido a lo largo de mi vida, a mi abuela María por ser la que me exige, motiva a mejorar cada día y ser mi ejemplo de lucha constante, a mi madre Josefina quien nunca se ha rendido y ha salido adelante a pesar de los obstáculos que le ha tocado vivir.

Deysi Perez M.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a Dios, por regalarnos la salud y la vida día tras día.

En segundo lugar, a nuestros padres por ser a motivación para el cumplimiento de nuestras metas.

Finalmente, a todas las personas que nos apoyan hasta este momento.

Ursula y Deysi.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0073 - FCAC -2025

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

El Sobreendeudamiento y la Morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. CARAHUANCA MONJE URSULA YELINA**
Bach. PEREZ MUÑOZ DEYSI

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **Mtro. ROJAS BALVIN PERCY**

Fue analizado con fecha **20/02/2025**; con **115 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 20 de febrero del 2025.



PH. D. CARLOS ENRIQUE QUISPE EULOGIO
JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACION DE JURADOS.....	ii
FALSA PORTADA	iii
ASESOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
CONSTANCIA DE SIMILITUD	vii
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Descripción de la realidad problemática	17
1.2 Delimitación del problema	23
1.2.1 Delimitación espacial.....	23
1.2.2 Delimitación temporal	24
1.2.3 Delimitación conceptual o temática.....	24
1.3 Formulación del problema	24
1.3.1 Problema General.....	24
1.3.2 Problemas Específicos:	25
1.4 Justificación.....	25
1.4.1 Justificación Social	25
1.4.2 Justificación Teórica	25
1.4.3 Justificación Metodológica	26
1.5 Objetivos	26

1.5.1	Objetivo General.....	26
1.5.2	Objetivos Específicos.....	26
CAPITULO II.....		27
MARCO TEORICO.....		27
2.1	Antecedentes	27
2.1.1.	Antecedentes nacionales	27
2.1.2.	Antecedentes internacionales.....	29
2.2	Bases Teóricas o Científicas	32
2.2.1.	Sobreendeudamiento.....	32
2.2.2.	Morosidad	40
2.3.	Marco Conceptual	43
CAPITULO III.....		47
HIPOTESIS.....		47
3.1.	Hipótesis General	47
3.2.	Hipótesis Específico.....	47
3.3.	Variables.....	47
3.3.1.	Variable de investigación 1: Sobreendeudamiento.....	47
3.3.2.	Variable de investigación 2: Morosidad	48
3.3.3.	Operacionalización de las variables.....	49
CAPITULO IV.....		50
METODOLOGIA.....		50
4.1	Método de Investigación	50
4.2	Tipo de Investigación	50
4.3	Nivel de Investigación.....	51
4.4	Diseño de la Investigación	51
4.5	Población y Muestra.....	52
4.5.1.	Población.....	52
4.5.2.	Muestra	53
4.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	54
4.6.1.	Validez y confiabilidad del instrumento	54

4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	55
4.8	Aspectos éticos de la investigación.....	56
CAPITULO V		58
RESULTADOS.....		58
5.1	Descripción de resultados.....	58
5.1.1.	Resultados de la Variable Sobreendeudamiento.....	58
5.1.2.	Resultados de la Variable Morosidad	62
5.2	Contrastación de hipótesis.....	66
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS		70
CONCLUSIONES		74
RECOMENDACIONES.....		75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:		76
ANEXOS		82
Anexo 1. Matriz de consistencia		83
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables		84
Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento.....		85
Anexo 4. El instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....		87
Anexo 5. Confiabilidad y validez del instrumento.....		90
Anexo 6. Data de procesamiento de datos		105
Anexo 7. Consentimiento informado		112
Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento		114

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	49
Tabla 2 <i>Expertos validadores</i>	54
Tabla 3 <i>Variable 1 Sobreendeudamiento</i>	58
Tabla 4 <i>Dimensión acceso al crédito</i>	59
Tabla 5 <i>Dimensión Riesgo de liquidez</i>	60
Tabla 6 <i>Dimensión Ahorro</i>	61
Tabla 7 <i>Variable 2 Morosidad</i>	62
Tabla 8 <i>Dimensión Niveles</i>	63
Tabla 9 <i>Dimensión Calidad de Cartera</i>	64
Tabla 10 <i>Correlación de Sobreendeudamiento y Morosidad</i>	66
Tabla 11 <i>Correlación acceso al crédito con morosidad</i>	67
Tabla 12 <i>Correlación Riesgo de liquidez con morosidad</i>	68
Tabla 13 <i>Correlación Ahorro con morosidad</i>	69

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Estructura del Sistema Financiero Peruano</i>	37
Figura 2 <i>Variable 1 Sobreendeudamiento</i>	58
Figura 3 <i>Dimensión Acceso al crédito</i>	59
Figura 4 <i>Dimensión Riesgo de liquidez</i>	60
Figura 5 <i>Dimensión Ahorro</i>	61
Figura 6 <i>Variable 2 Morosidad</i>	62
Figura 7 <i>Dimensión Niveles</i>	63
Figura 8 <i>Dimensión Calidad de cartera</i>	64

RESUMEN

La presente tesis titulada: El Sobreendeudamiento y la Morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021 planteó como objetivo general, establecer de qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021. La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, con diseño no experimental de nivel correlacional y con un corte transversal. Se tuvo una población de 1320 prestatarios Mype de los cuales se determinó una muestra de 298 Mypes que son clientes de la Caja Huancayo, agencia La Merced; a quienes se les hizo una encuesta a través de un cuestionario (instrumento) a fin de medir la relación entre las variables sobreendeudamiento con sus dimensiones y la morosidad. El citado instrumento fue previamente validado por expertos en el tema a investigar. Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas y gráficos elaborados a través del Microsoft Excel, respecto a la prueba de hipótesis se utilizó el software SPSS 23, mediante el uso de la prueba de Rho Spearman, la misma que dio como resultado un coeficiente de correlación de 0,782** y una significancia de $p=0,000$. En ese sentido, se concluye que el sobreendeudamiento se relaciona positiva y significativa con la morosidad.

Palabras clave: sobreendeudamiento, morosidad, caja Huancayo, Mypes, créditos, riesgo de liquidez, Chanchamayo.

ABSTRACT

This thesis entitled: Overindebtedness and Delinquency of Mype clients of Caja Huancayo, La Merced agency, 2021 set out as a general objective, to establish how overindebtedness is related to the delinquency of Mype clients of Caja Huancayo, La Merced agency. , 2021. The research was applied, quantitative, with a non-experimental design at a correlational level and with a cross-sectional section. There was a population of 1,320 Mype borrowers, of which a sample of 298 Mypes was determined who are clients of Caja Huancayo, La Merced agency; who were surveyed through a questionnaire (instrument) in order to measure the relationship between the over-indebtedness variables with their dimensions and delinquency. The aforementioned instrument was previously validated by experts on the topic to be investigated. The results obtained were presented through tables and graphs prepared through Microsoft Excel. Regarding the hypothesis testing, SPSS 23 software was used, through the use of the Rho Spearman test, which resulted in a correlation coefficient of 0.782** and a significance of $p=0.000$. In this sense, it is concluded that overindebtedness is positively and significantly related to delinquency.

Keywords: overindebtedness, late payment, Huancayo cash, Mypes, credits, liquidity risk, Chanchamayo.

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo las instituciones financieras en el Perú vienen a ser partícipes de un rol muy importante en el crecimiento de nuestra economía, esto se debe justamente al aumento de las diferentes acciones comerciales tanto en personas naturales como jurídicas, ya que estos buscan constantemente la obtención de una autonomía financiera.

Las instituciones financieras en nuestro país, se han convertido en actores muy importantes en el crecimiento de nuestra economía, esto se debe precisamente al desarrollo de diferentes tipos de actividades comerciales, tanto de personas naturales como jurídicas, ya que, durante su ciclo de vida tienen la necesidad de contar con liquidez que los ayude a afrontar sus necesidades para su óptimo funcionamiento.

Muchas veces, los clientes de estas entidades financieras, adoptan el mecanismo del endeudamiento a través de los diferentes tipos de créditos, inclusive, algunos de ellos bordean los parámetros del sobreendeudamiento; situación que a largo plazo podría llevarlos a caer en la morosidad e inclusive en la insolvencia económica.

En ese sentido, la investigación aborda el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021?, así también, el objetivo que pretendemos alcanzar es: Establecer de qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021. Dando respuesta al problema planteado proponemos la siguiente hipótesis: El sobreendeudamiento se relaciona de manera significativa con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021. En ese entender, para la prueba de hipótesis y el alcance de los objetivos, se empleará la prueba rho de Spearman, del mismo modo, la investigación se apoya en la investigación científica, de tipo

aplicado, nivel correlacional, y diseño descriptivo correlacional, la población está constituida por 1320 medianas y pequeñas empresas (Mype), cuya muestra se compone de 298 empresas de la provincia de Chanchamayo.

El instrumento empleado es la encuesta, la fiabilidad del instrumento será realizado mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*.

Se considera de interés general y necesario desarrollar el presente trabajo, motivo por el cual agradecemos la revisión del presente documento.

Capítulo I, Se compone por el problema de investigación, que da origen al estudio, la realidad de la cual estamos partiendo, ello a manera de justificación, y lo que se pretende demostrar, esto mediante la fijación de los objetivos de investigación.

Capítulo II, se detalla de la siguiente manera: marco teórico, antecedentes de la investigación, las mismas que servirán a manera de referencia, bases teóricas, hipótesis, las variables y dimensiones conjuntamente con su marco conceptual.

Capítulo III, enfatiza en la formulación de la hipótesis, variables de investigación y su operacionalización, dimensiones de las variables.

Capítulo IV, aborda la metodología de la investigación: método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos para el acopio de datos, procedimiento de recojo de datos, procesamiento de la información obtenida, y por ultimo los aspectos éticos sobre los cuales se basa la investigación.

Capítulo V, comprende los resultados de la investigación y la contrastación de la hipótesis planteada.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las MYPE (Micro y pequeña empresa), son entidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización, ello en conformidad con las leyes aplicables, tiene como objetivo la realización de diferentes actividades económicas, como son; extraer, transformar, producir, comercio de bienes y/o prestación de servicios. Sus características principales se basan en la cantidad de trabajadores que tienen y el nivel de ventas que realizan. Micro empresa: De 1 a 10 trabajadores y ventas anuales hasta 150 UIT; Pequeña empresa: De 1 a 100 trabajadores y ventas anuales de 150 a 1700 UIT. (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa, 2008)

Las Mype en nuestro país, son actores muy importantes de nuestra economía, ya que generan empleo en nuestra población económicamente activa y contribuyen con un gran porcentaje en el producto bruto interno (PBI). Sin embargo, es también en este sector en donde se encuentra la mayor tasa de informalidad, lo cual genera limitaciones en cuanto a créditos por parte del sistema financiero, dicha situación conlleva a buscar otras formas de financiamiento, por ejemplo en pequeñas entidades financieras, como son las cajas municipales, microfinancieras, inclusive en entidades o prestatarios informales entre otros.

En palabras del Ministro de economía y finanzas, Kurt Burneo, señala que las mypes constituyen alrededor del 97% del total de empresas que trabajan en el país y son las más influyentes en cuanto a generación de empleo se refiere. (Diario Oficial El Peruano, 2022)

Así también, el titular del ministerio de economía, durante la presentación y exposición del Proyecto de Ley 3284/2022-PE, refirió que en el 2020 la morosidad entre las Mypes, tuvo

una tendencia creciente, esto producto de la pandemia por Covid-19, hasta setiembre del año en curso; enfatizó también que este tema de morosidad supera al promedio nacional. (Diario Oficial El Peruano, 2022)

Al sobreendeudamiento se asocia la morosidad y el incremento de esto, podría ser negativo para las Mypes y/o otros entes económicos, así como lo señala Omar Manrique en el 2018, referenciando a calificadora de riesgo Moody's:

La tasa de morosidad de las Mypes se encuentra en crecimiento, la cual tuvo una variación de 0,24% de un periodo a otro, pasando de 7,59% a 7,83% en similar mes del año anterior, según información del Banco Central de Reserva (BCR). Cabe señalar que dicha tasa de morosidad se clasifica en créditos con atrasos y cobranza judicial. (Manrique, 2018)

Esta problemática de la morosidad y el sobreendeudamiento, se mantiene latente en la actualidad, inclusive se viene incrementando debido a la situación coyuntural que venimos atravesando como país, como son la inflación y paralización económica.

La superintendencia de banca y seguros, señaló que existe un aumento de la tasa de morosidad entre diciembre del 2021 hasta junio del presente año, de 4,61% a 5,5%, es decir se incrementó un 0,89%. (RPP Noticias, 2022)

Diciembre 2021 Tasa de Morosidad	Junio 2022 Tasa de Morosidad
4,61%	5,50%
Incremento: 0,89%	

Fuente: Elaboración propia.

Del mismo modo, la SBS señaló que el 73% de los negocios endeudados son las microempresas, las cuales alcanzan una deuda de 2,3 millones de soles a mayo del presente año.

Por otra parte, las Mypes, en su afán de mantener a flote su funcionamiento y contar con liquidez necesario recurren a diversas entidades financieras, lo cual conlleva a que puedan acumular deudas, generando un sobre endeudamiento y esto con el transcurso del tiempo pudiera arrastrarlos a territorios de morosidad.

Según la Agencia Peruana de Noticias, citando a la Central de riesgos Sentinel, ANDINA - Agencia Peruana de Noticias (2018) “En el sistema financiero, existen deudores de la micro y pequeña empresa (Mypes) que poseen estos préstamos hasta con seis entidades financieras actualmente” (p.1). Asimismo, indica que dicha condición ya se viene dando hace 5 años atrás, es decir se viene arrastrando desde el 2013.

De acuerdo a lo señalado por la central de alertas y reportes de deudas Sentinel, los empresarios de la micro y pequeña empresa tienen deudas en el siguiente detalle:

MICROEMPRESA:



PEQUEÑA EMPRESA:



Como podemos observar en las figuras, la mayoría de las Mypes mantienen deudas de diversos montos con el sistema financiero.

Por otro lado, el Banco Central de Reserva del Perú, también nos señala la cantidad de deuda existente por parte del sector Mype, lo cual es como se detalla a continuación:

Cuadro 2.1 COLOCACIONES BRUTAS TOTALES DEL SISTEMA FINANCIERO ^{1/}										
	Número de deudores ^{1/} (miles)			Saldo ^{2/} (mill. de S/)			Flujo (mil. de S/)		Variación %	
	Set.20	Mar.21	Set.21	Set.20	Mar.21	Set.21	Set.21/ Set.20	Set.21/ Mar.21	Set.21/ Set.20	Set.21/ Mar.21
Total	6 927	6 828	6 859	380 911	376 569	388 944	8 033	12 375	2,1	3,3
A Empresas:	2 744	2 797	2 881	261 224	256 791	267 048	5 824	10 257	2,2	4,0
Corporativos	0,7	0,8	0,8	76 333	70 815	78 988	2 655	8 173	3,5	11,5
Grandes	3,5	3,5	3,5	63 614	61 915	62 393	-1 221	479	-1,9	0,8
Medianas	42,8	56,8	58,3	65 354	73 238	73 218	7 864	-20	12,0	0,0
MYPE	2 699	2 738	2 820	55 923	50 823	52 448	-3 474	1 625	-6,2	3,2
A Hogares:	4 939	4 714	4 651	119 687	119 778	121 896	2 209	2 118	1,8	1,8
Consumo	4 848	4 620	4 557	66 617	64 243	64 969	-1 648	727	-2,5	1,1
Hipotecario	258	262	261	53 070	55 536	56 927	3 857	1 391	7,3	2,5

1/ Contabiliza solo una vez aquellos deudores que poseen más de un tipo de crédito.
2/ Saldos estimados con el tipo de cambio de Setiembre de 2021 (S/ 4,134 por US\$ 1).
Fuente: Balances de Comprobación y RCC.

Como se puede observar, a setiembre del 2021, el saldo de deudas de las Mype es de 52,448 millones de soles, lo cual se distribuye en todo el territorio nacional en donde tienen funcionamiento las Mypes.

Asimismo, en el mismo reporte de estabilidad financiera, realizado por el BCRP, se señala la variación de los ratios de morosidad, los cuales son como siguen:

Cuadro 2.5
SISTEMA FINANCIERO: INDICADORES DE CALIDAD DE CARTERA

	Ratio de Morosidad ^{1/} (%)			Var. Anual de la cartera morosa (%)			Var. Últimos 6 meses de la cartera morosa (millones de S/)		
	Set.20	Mar.21	Set.21	Set.20	Mar.21	Set.21	Set.20	Mar.21	Set.21
Por segmento de crédito:									
Corporativo y grande	1,6	2,1	2,0	21,0	40,6	21,1	349	440	44
Mediana	9,5	9,2	12,0	7,5	14,6	40,8	294	572	1 977
Pequeña	8,3	11,2	11,2	13,2	37,9	25,5	401	799	111
Microempresa	6,3	7,4	6,1	19,2	26,3	-8,1	135	51	-119
Consumo	7,2	9,2	6,6	42,0	61,1	-11,3	1 142	1 104	-1 651
Hipotecario	4,8	5,1	5,1	20,5	25,7	12,8	285	299	29

1/ El ratio de morosidad expresa la cartera morosa como porcentaje de las colocaciones. La cartera morosa está compuesta por los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados.

2/ Ratio de morosidad sin considerar los créditos otorgados a través del Programa Reactiva, ni tampoco los préstamos atrasados.

Fuente: Balances de Comprobación.

Como se observa en el cuadro precedente, hay una ligera estabilización en el ratio de morosidad durante el primer trimestre del 2021, sin embargo, también se observa que existe crecimiento durante los inicios del tercer trimestre del 2021.

En ese sentido, consideramos vital y fundamental la relación que tiene que existir entre las Mypes y el sistema financiero a fin de que se pueda mantener el correcto funcionamiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas en todo el territorio nacional. Ahora bien, centrándonos en la región Junín, básicamente nuestra provincia de Chanchamayo, las Mypes tuvieron una ralentización en su economía y óptimo funcionamiento, esto debido a la pandemia por Covid 21, problemas políticos en nuestro país, manifestaciones (paros y bloqueos de carreteras) de la población, entre otros, situaciones que empujaron a que no se cuente con la economía suficiente como para mantenerse a flote en el mercado local, regional y nacional de ser el caso.

Ante la realidad descrita respecto a las Mypes, tanto el gobierno como las entidades competentes vienen desarrollando programas y/o estrategias a fin de brindar un entorno económico favorable que permita que las Mypes puedan mantenerse a flote, sin embargo, desde nuestra perspectiva empírica, vemos que no es suficiente ya que nuestra experiencia nos

permite ver que hace falta algo más, para que se de ese entorno económico favorable del que se habla.

Así también, es fundamental, ver la forma de trabajo de las Mypes en cuanto a temas económicos y financieros se refiera, lo cual se amplía y desarrolla en las variables y dimensiones de la presente investigación. En ese orden de ideas, consideramos que es necesario y oportuno desarrollar el presente proyecto.

a.) Síntomas:

- Interrupción del normal funcionamiento de la actividad empresarial, debido a la escasez de capital y/o liquidez, lo cual genera una suspensión de las actividades.
- Retrasos en la entrega y/o cumplimiento de los pedidos de las Mypes.
- Acuden de forma incontrolada a préstamos cuya tasa de interés es bastante alta, lo que ocasiona en el incremento de obligaciones por pagar.

b.) Causas:

- Solicitan préstamos a múltiples entidades financieras, asimismo, vienen arrastrando deudas año tras año.
- Desconocimiento de programas de apoyo por parte del estado para las micro y pequeñas empresas.
- Informalidad latente en las Mypes, lo cual dificulta el acceso a préstamos formales y/o programas del estado.
- Ineficiente planificación de la distribución de los gastos dentro de las Mypes.

c.) Consecuencias:

- Flujo de caja negativo, lo cual empuja a las Mypes a solicitar préstamos de manera no planificada y desesperada, esto con el objeto de mantenerse en flote.

- Disminución de la liquidez y/o capital de trabajo, esto debido a que la mayor parte de los ingresos estará abocado a cubrir el pago de créditos y tasas de interés.
- Reducción de la capacidad de pago de las Mypes, lo cual será negativo en caso requiera de apalancamiento financiero.
- Ubicarse dentro de los límites de la morosidad, lo que conlleva a que las entidades financieras puedan otorgarles préstamos pequeños y con altas tasas de interés, la misma que afecta de sobre manera en los ingresos y liquidez de las Mypes.

d.) Pronostico

Tal y como se observa previamente, las Mypes enfrentan diversos desafíos al momento de solicitar acceso al financiamiento por parte de entidades financieras, ello debido a una planificación incorrecta respecto a su flujo de caja desde el inicio de sus actividades. En ese sentido, es primordial que las Mypes tengan el conocimiento adecuado sobre diversos términos económicos, tales como finanzas, flujo de caja, sobreendeudamiento, morosidad, etc. Dicho conocimiento podría permitirles realizar una mejor planificación sobre sus ingresos y egresos, lo que los conllevaría a un funcionamiento óptimo, crecimiento y permanencia en el mercado.

Así también, el fin de la investigación es, establecer de qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la provincia de Chanchamayo, en consecuencia, esa es su delimitación espacial.

1.2.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrolló el año 2021, en ese sentido ese es su delimitación temporal.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

Los aspectos temáticos tomados en consideración tuvieron como pilares las dos variables de esta investigación. Como primera variable, el sobreendeudamiento, se abordó la temática de acceso al crédito, riesgo de liquidez y ahorro en las Mypes; como segunda variable, la morosidad, se enfocó en los niveles de morosidad y la calidad de cartera en la cual podrían encontrarse las Mypes.

El Sobreendeudamiento: El sobreendeudamiento se refiere a la situación en la que los individuos o familias asumen niveles de deuda que superan su capacidad de pago, afectando su estabilidad financiera. Este fenómeno está asociado con un fácil acceso al crédito, lo cual puede intensificar el riesgo de liquidez y limitar la capacidad de ahorro, generando una mayor probabilidad de incumplimiento de obligaciones financieras (Obeid, 2022).

La Morosidad: La morosidad se refiere al retraso en los pagos de crédito, lo que afecta los niveles de cumplimiento financiero de una entidad. Este indicador refleja la calidad de cartera, ya que un aumento en el deterioro de los préstamos concedidos señala un incremento en los créditos incumplidos. La morosidad impacta directamente en la estabilidad financiera al reducir la recuperación de la inversión (Mayta y Ticlavilca, 2023).

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿De qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con la morosidad de los clientes mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021?

1.3.2 Problemas Específicos:

- ¿De qué manera el acceso al crédito se relaciona con la morosidad de los clientes mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021?
- ¿De qué manera el riesgo de liquidez se relaciona con la morosidad de los clientes mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021?
- ¿De qué manera el ahorro se relaciona con la morosidad de los clientes mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Social

La investigación tuvo una justificación social debido a que el sobreendeudamiento y la morosidad fueron temas relevantes e importantes para la sociedad. En tal sentido, esta investigación buscó determinar la forma en que se relacionan el sobreendeudamiento y la morosidad en las mypes. Con los resultados obtenidos, se beneficiaron no solamente las mypes, sino también todos los lectores de la investigación, ya que obtuvieron la teoría necesaria y, a través de ella, pudieron diseñar propuestas factibles que los ayudaran a cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna, además de buscar mecanismos para reducir la tasa de sobreendeudamiento.

1.4.2 Justificación Teórica

Pese a la existencia de estudios previos sobre el tema de la investigación, no se encontraron investigaciones con las variables sobreendeudamiento dentro del grupo de estudio (mypes) ni en el lugar donde se desarrolló esta investigación. En ese sentido, esta investigación llenó ese vacío. Así, la investigación se justificó teóricamente y también aportó conocimiento teórico para futuros investigadores o terceros interesados.

1.4.3 Justificación Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente debido a que el instrumento utilizado en el proceso de investigación podrá ser utilizada en futuras investigaciones similares al tema, con el objetivo de recolectar y analizar la información, la misma que podrá servir como guía en investigaciones con variables similares a la presente investigación.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Establecer de qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Establecer de qué manera el acceso al crédito se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021.
- Establecer de qué manera el riesgo de liquidez se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced, 2021.
- Establecer de qué manera el ahorro se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Toledo y León (2021), en su investigación titulada *“El sobreendeudamiento y su impacto en el riesgo de crédito en instituciones microfinancieras peruanas: cajas municipales de ahorro y crédito 2016-2019”*, tuvieron como objetivo analizar la relación positiva y directa entre el sobreendeudamiento y el riesgo de crédito en las instituciones microfinancieras del Perú, en cuanto a la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y correlacional, diseño no experimental, el instrumento utilizado fue la entrevista. La investigación dio como resultado que el sobreendeudamiento de los clientes influye de manera directa y positiva en el riesgo de crédito de las cajas municipales de ahorro y crédito. Asimismo, también señala que la falta de cultura financiera de los clientes, lo cual se refleja en la toma de dinero de diferentes entidades financieras paralelamente, es un factor fundamental para que a futuro no puedan cumplir con sus obligaciones financieras (pagos).

Guevara (2021), en su investigación titulada *“Morosidad y calidad de cartera de créditos en la CMAC- Sullana. S.A. Chiclayo”* para optar el grado de maestro, tuvo como objetivo establecer la relación entre la morosidad y la calidad de cartera en Caja Sullana, en cuanto al aspecto metodológico utilizó el enfoque cuantitativo de tipo correlacional, asimismo, tuvo como población de estudio 10 empleados y 45 clientes que cayeron en mora, utilizando como instrumento la encuesta. Dicha investigación reflejó una correlación significativa y positiva de 0.87 entre la morosidad y la calidad de cartera, en pocas palabras esto indica quiere

decir que a mayor tasa de morosidad, mayor será el efecto negativo en la cartera de clientes de la entidad financiera.

Alcantara (2021), en su investigación de maestría titulada “*Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán año 2017*”, tuvo como objetivo establecer la incidencia de la gestión de riesgo de crédito en la morosidad de la cooperativa Santo Cristo de Bagazán en el año 2017, en cuanto a la metodología usada fue de diseño no experimental transeccional descriptivo correlacional, en cuanto a los instrumentos utilizados fueron el análisis de documentos y la encuesta, la población de estudio estuvo compuesta por 11 agencias de la cooperativa. La investigación, dio como resultados que, 37.84 % de encuestados cree que la causa de la morosidad es la incorrecta evaluación crediticia, un 28.38% cree que se debe a la situación de la economía nacional, un 25.68% señala que se debe al sobreendeudamiento y 6.76% opina que se debe a la baja garantía. Asimismo, la investigación concluye, la gestión de riesgo de crédito tiene una incidencia significativa en el nivel de morosidad cuya correlación es positiva y directa, esto basado en el coeficiente de correlación de Pearson $R=0.381$ y nivel de significancia de 0.001.

Periche et al. (2020), en su investigación que lleva como título “*La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú.*”, tuvieron como fin describir la evolución que tuvo la morosidad durante el confinamiento por Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, en lo que se refiere a la parte metodológica, la investigación tuvo un diseño no experimental con enfoque cuantitativo y de carácter descriptivo, la población de estudio fue compuesta por 44 agencias en el ámbito nacional, el instrumento utilizado fue la guía de análisis documental. Los resultados que arrojó fue que la morosidad presentó una tendencia creciente debido a diversos factores económicos, pero enfáticamente por la presencia de la pandemia por Covid-19. Asimismo, llegan a la conclusión

de que el incremento de la morosidad es el resultado del deficit adquisitivo y/o problemas coyunturales por parte de la clientela, problemas como la presencia de la pandemia por coronavirus que afectó terriblemente a la economía de todos los peruanos.

López (2019), en su investigación de maestría titulada “*Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, provincia de San Martín 2019*”, tuvo como propósito establecer la forma en que el tipo de crédito microempresa influye en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, provincia de San Martín – 2019, respecto a la metodología utilizada fue la siguiente: tipo de investigación no experimental diseño correlacional la muestra de estudio fue de 90 clientes morosos del sector microempresa, así también, se utilizó como técnica la encuesta y análisis documental. Los resultados de la investigación arrojaron que la mayor cantidad de tasa de morosidad se encuentra en los créditos de autoconstrucción, capital de trabajo y activo fijo. Asimismo, según la SBS el 41% de los clientes microempresa se ubican en la categoría “problemas potenciales”, es decir con un retraso de 9 a 30 días. En ese sentido, se llega a la conclusión de que el tipo de crédito microempresa no influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la citada financiera. De la investigación realizada se desprende que el tipo de crédito no necesariamente influye en la tasa de morosidad.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Andagana (2018), en su trabajo de investigación en el vecino país de Ecuador, la misma que lleva como título “*Implementación de estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi LTDA.*” estableció como propósito implementar estrategias de control de riesgo de crédito para la reducción del sobreendeudamiento en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda, en cuanto a la metodología utilizada para dicha investigación señalar que se trató de un enfoque cuantitativo,

diseño no experimental, exploratoria y de carácter descriptivo, respecto a la población y muestra, señalar que se trató 58 741 asociados de los cuales se obtiene la cantidad de 374 como muestra de estudio, la técnica para recolección de datos utilizado fue la encuesta. La conclusión de la investigación nos dice que, tanto el gobierno como diversas ONG's incentivaron la mala conducta de los clientes y/o pobladores, esto debido a que se otorgaron microcréditos y microcréditos subsidiados sin contar con criterios técnicos adecuados, lo que conllevó al surgimiento de la morosidad y sobreendeudamiento en el sector rural en principio. Asimismo, se concluye en que es necesario adoptar políticas de crédito que busquen mitigar el sobreendeudamiento, entre las cuales se encuentran capacitaciones a los socios respecto a temas financieros que ayuden a tener un mejor control de su economía tanto personal, familiar y empresarial.

Pagalo (2020), en su trabajo de investigación titulado *“Las tarjetas de crédito bancarias y el endeudamiento en el Ecuador”* planteó como objetivo general, determinar si las deudas mediante tarjetas de crédito llegaron a niveles críticos en Ecuador, se utilizó la metodología explicativa con un enfoque cuantitativo de diseño longitudinal, respecto a la recolección de datos se utilizó las fuentes primarias (información de entidades estatales del sector) y fuentes secundarias (otras fuentes de información); en lo que se refiere al universo de estudio se encontró comprendido por todas las personas que cuenta con una tarjeta de crédito y la muestra estuvo comprendida por aquellos que poseen créditos de consumo en sus tarjetas. Los resultados del trabajo investigativo arrojan que existe un sobreendeudamiento alarmante por parte de los usuarios de tarjetas; sin embargo, se concluye que pese a la situación en el sector de tarjetas de crédito, no existe inestabilidad financiera en el país, esto debido a que las tarjetas de crédito tiene mínima participación en todo el sistema financiero ecuatoriano. Así también, se cree que es necesario impulsar acciones de educación financiera y/o otras medidas por parte del estado hacia la población.

Caña y García (2020), en su informe técnico respecto al sobreendeudamiento de los clientes de diversas microfinancieras, el mismo que lleva como título *“Sobreendeudamiento de los clientes de instituciones de microfinanzas. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas”* tuvieron como objetivo el análisis del comportamiento del riesgo crediticio del sector micro empresarial en El Salvador, utilizaron como metodología de estudio la revisión sistemática de las bases de datos de las microfinancieras a fin de realizar cruces de información, la muestra considerada para el estudio es de 36 bases de datos de un total de 100. Los resultados que obtuvieron señalan que, la mayoría de pagos puntuales y sin demoras recae en los créditos con montos pequeños, así como también, las personas que tienen menos riesgo crediticio son las mujeres; por otro lado, se observó que la mayoría de personas que tienen problemas de sobreendeudamiento, son las personas que tienen compromisos con diversas entidades financieras, esto debido a que sobreestiman su capacidad de pago.

Giraldo y Téllez (2017), en su trabajo de investigación a nivel de postgrado que lleva como título *“Programa de Educación Financiera para los hogares de Pereira teniendo en cuenta como eje principal el nivel de endeudamiento por créditos de consumo”*, tuvo como objetivo principal el diseño de un programa de educación financiera para los hogares de la ciudad de Pereira, considerando como pilar el nivel de endeudamiento por créditos de consumo, en cuanto a la metodología abordada, se trata de una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo; en ese sentido, la muestra representativa para el presente estudio fue de 384 hogares de la ciudad de Pereira y cuya técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados demostraron que la mayoría de hogares, no cuentan con conocimientos básicos de economía. Entre las conclusiones a las que arribaron los investigadores fue de que el fenómeno del sobreendeudamiento no solamente proviene del comportamiento irresponsable, sino también es influenciado por olas agresivas de publicidad, las cuales son usadas como mecanismos de influencia para estilos de vida opulentos que desean alcanzar estos hogares.

Por otro lado, la flexibilidad de acceso al crédito por parte de las entidades financieras, hicieron que sea más accesible e incluso representa cierto riesgo para los clientes con poca educación financiera.

Peralta (2018), realizó su investigación de tesis de pregrado titulada *“El Sobreendeudamiento Crediticio del Sector Microempresarial de la Ciudad de Guayaquil en el Período del 2014 - 2017”* el cual tuvo como objetivo primordial dar a conocer la multicausalidad de la generación del sobreendeudamiento en tierras ecuatorianas, en dicha investigación se tuvo como método de estudio científico aplicado, deductivo, inductivo, la fuente de información utilizado en la investigación fue bibliografías, documentación y otros archivos digitales, la técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. El autor, llega a la conclusión de que existen diversas causas que generan el sobreendeudamiento, la facilidad de acceso al crédito, la flexibilidad por parte de las entidades financieras, la falta de evaluación crediticia eficiente, entre otros. En ese sentido, se deduce que el sobreendeudamiento, tiene muchos orígenes y ello dependerá de la educación financiera con la que cuenta cada persona.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

Para una mejor comprensión, puntualizaremos algunos conceptos teóricos de las variables de investigación, así como, de sus dimensiones.

2.2.1. Sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento se refiere a la situación en la que los individuos o familias asumen niveles de deuda que superan su capacidad de pago, afectando su estabilidad financiera. Este fenómeno está asociado con un fácil acceso al crédito, lo cual puede intensificar el riesgo de liquidez y limitar la capacidad de ahorro, generando una mayor probabilidad de incumplimiento de obligaciones financieras (Obeid, 2022).

Según Carbonell (2019) citando a Ramos (2013); el sobreendeudamiento es el punto en el que una persona tiene que priorizar los pagos de sus deudas por encima de su preocupación familiar, es el momento en que ya no tiene la capacidad económica para hacer frente a todos sus compromisos de pago.

De acuerdo a Bozzo (2020) referenciando a Jiménez (2013); señala que el sobreendeudamiento podría presentarse ante la imposibilidad de hacer frente a obligaciones financieras, esto por la cantidad de deudas vinculadas a créditos de consumo, alquiler, gas, servicios eléctricos, hipotecas, entre otros.

Por otra parte, el sobreendeudamiento también es el estado financiero que se presenta cuando los individuos no cuentan o se ven imposibilitados de generar ingresos necesarios para dar cumplimiento al pago de sus deudas obtenidas. Esto quiere decir que, sus ingresos son superados por sus deudas y en consecuencia no las pueden costear; por lo que es recomendable que las deudas no superen el 40% de los ingresos mensuales. (Ministerio de Economía, s.f.)

2.2.1.1 Tipo de sobreendeudamiento

Activo:

El sobreendeudamiento activo indica que se trata de un conjunto de deudas contraídas de forma innecesaria. Según Surco y Benavente (2021) citando a Lineros (2015), “Así el sobreendeudamiento activo se relaciona con la adhesión al consumo o el gasto involuntario” (p. 29). En ese sentido, se entiende que dicho sobreendeudamiento se obtuvo de manera irresponsable.

Pasivo:

El sobreendeudamiento pasivo se trata de un conjunto de deudas que surgieron de un imprevisto. De acuerdo a Surco y Benavente (2021) citando a Lineros (2015), “El

sobreendeudamiento pasivo se debe a determinadas circunstancias supervivientes que reduce la capacidad de ingresos o aumenta los gastos, al tener dificultades para hacer frente a la deuda” (p. 29). De ello se desprende que dicho sobreendeudamiento es producto de circunstancias inesperadas, en la que el sobreendeudado se vio obligado a solicitar créditos a fin de hacer frente a su situación actual.

2.2.1.2 Créditos

Diversas fuentes señalan de que se trata de una operación de préstamo de bienes dinerarios, en donde la devolución de la misma, se basa en la confianza.

El crédito, entendido como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese (Vela y Caro, 2015, p. 15).

Importancia del crédito

En palabras de Grasso (2017), la importancia del crédito radica en que el uso adecuado del crédito permite resolver un número considerable de situaciones personales, familiares y empresariales de ese momento. Sin embargo, su uso inadecuado puede conducir a problemas económicos. Por consiguiente, el crédito es útil y la posibilidad de que surjan problemas se debe a un uso inadecuado del mismo, esto cuando usamos dichos créditos para otros fines. Una de las causas es que el endeudamiento exceda la capacidad de pago.

Tipos de crédito

Créditos Empresariales: Préstamo diseñado específicamente para personas naturales o jurídicas que se dediquen a cualquier actividad manufacturera, comercial y/o de servicios. El financiamiento que se le otorga puede ser utilizado para el crecimiento de su emprendimiento, vale decir en la adquisición de equipos, remodelación, compra de locales u otros que estime pertinente el cliente (CAJA HUANCAYO, 2023). Entre dichos créditos se encuentran los siguiente:

- Empresarial
- Leasing
- Agropecuarios

Créditos de Consumo: Préstamos otorgados a personas naturales, dependientes o independientes, que pertenezcan al sector público y/o privado. Asimismo, también va dirigido a aquellos informales que acrediten sus ingresos sustentables y/o reciban remesas del extranjero (CAJA HUANCAYO, 2023). Entre dichos créditos se encuentran los siguientes:

- Personales
- Convenios
- Credihogar

Créditos con fines de vivienda: Prestamos cuya finalidad es la adquisición de bienes inmuebles, por ejemplo: una casa o departamento, terreno para vivienda. Además, que tenga el objetivo de construir, remodelar, reparar, ampliación de casas, entre otros (CAJA HUANCAYO, 2023). Entre dichos créditos se encuentran los siguientes:

- Mi Vivienda
- Credicasa
- Techo Propio

Tarjetas de crédito: Se trata de un instrumento de pago, a través del cual se accede a una línea de crédito por un tiempo específico. Se trata de un dinero prestado que tienes a la mano, la cual es de libre disposición y tienes que devolverlo en caso sea utilizado, así también, se tiene que añadir los intereses y comisiones respectivos (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

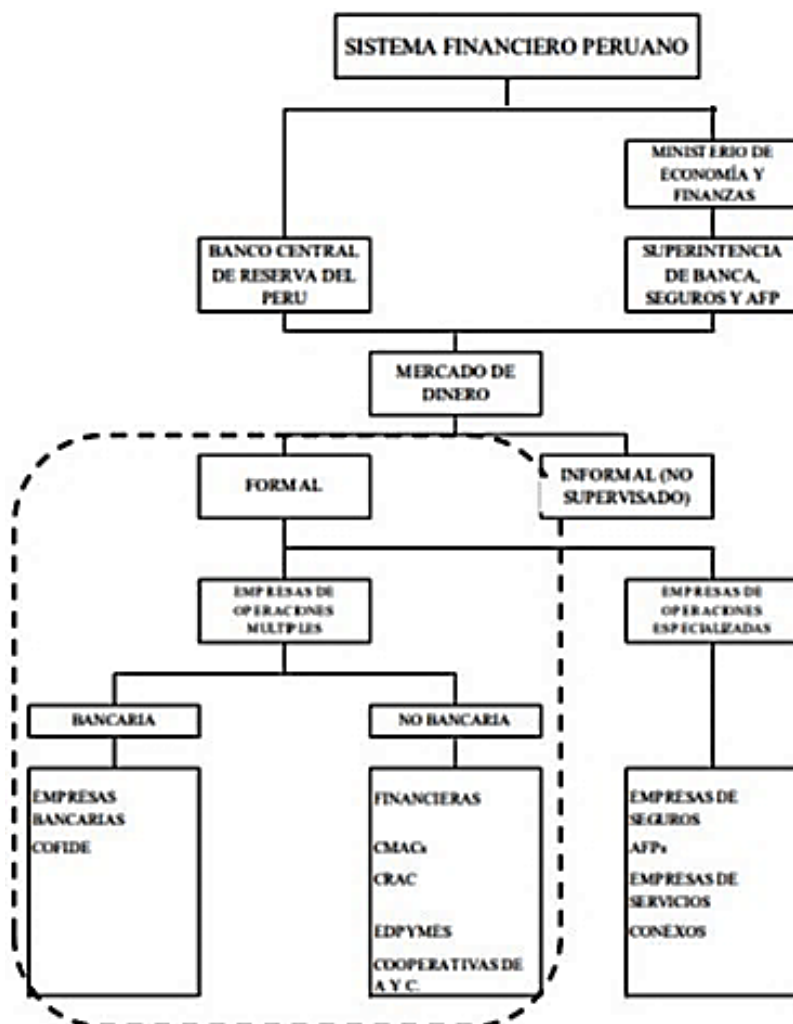
Entidades Financieras

Empresas que brindan diversos servicios con el objeto de lucrar a través del flujo de dinero entre ellos y sus clientes. Según Sánchez (2016), “Una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios” (p. 1). En ese sentido, se entiende que para ser considerado entidad financiera, se tiene que contar con personería jurídica.

Sistema Financiero

En palabras de Ayala (2005), el sistema financiero se conforma por las instituciones bancarias, de finanzas y las empresas e instituciones de derecho público o privado; las mismas que son reguladas y supeditadas por la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. Tienen por objeto la intermediación financiera, es decir captan fondos de la sociedad y los colocan a manera de créditos e inversiones. En pocas palabras, se trata del conjunto de entidades que tienen como encargo la circulación del flujo monetario.

Figura 1
Estructura del Sistema Financiero Peruano



Nota. SBS

Prestamistas

Personas naturales o jurídicas que se dedican a la actividad de préstamos de dinero, asumiendo el papel de prestamista quien entrega el dinero y prestatario aquel que recibe dicho dinero. El prestatario es el responsable de la devolución del dinero, asimismo, dicha devolución está sujeta a altos intereses que tienen que ser pagados, esto en concordancia con la flexibilidad y facilismo con el que se obtienen dichos préstamos. Cabe señalar que dicha transacción se

realiza de forma ilegal, ya que no existe reglamentación ni regulación alguna para este tipo de actividades (Surco y Benavente, 2021).

Facilidad de crédito

En palabras de Peiro (2015), “Facilidad de crédito es un instrumento de política monetaria dentro de las facilidades permanentes y permite a las entidades obtener liquidez de los Bancos Centrales Nacionales a un día, a un tipo de interés predeterminado...” (p. 1). En se sentido, se entiende que las personas naturales o jurídicas, tienen acceso rápido y oportuno a los créditos, esto muchas veces se relaciona con su historial crediticio.

2.2.1.3 Liquidez

La liquidez es un término financiero que se refiere a la capacidad de un activo para convertirse en efectivo sin pérdida alguna de su valor. Para una familia o empresa, incluye un conjunto de activos, incluido el efectivo que tienen para cubrir gastos y pasivos a corto plazo, por lo que se dice que es la base fundamental para la correcta existencia de una persona o empresa (BBVA, 2023).

Riesgo de liquidez

Situación en la que una persona o empresa tienen dificultades para hacer frente a sus obligaciones de pago, esto causado por la incapacidad de transformar sus activos en liquidez, sin pérdida alguna (CESCE, 2023). En contraparte, una gestión adecuada del riesgo de liquidez involucra la presencia de suficiente efectivo en caja y/o tener la capacidad de convertir activos en efectivo de manera inmediata.

Pago

Acción que se realiza para la extinción o cancelación de una obligación. Básicamente se trata de la entrega de un bien, servicio o activo financiero que pueda cubrir la deuda adquirida con anterioridad (Jorge Pedrosa, 2015).

Incumplimiento de pago

Cuando se habla de incumplimiento de hace referencia a la falta de pago de las deudas, de esta manera se rompe el acuerdo de pago pactado por las partes. Según Jaramillo y Quincho (2020), “Es un estado financiero caracterizado por la insuficiencia de ingresos de la persona para poder cumplir con los pagos de las diferentes deudas” (p. 54).

Capacidad de pago

De acuerdo a Salazar (2016), también llamado capacidad de endeudamiento, es un indicador que permite a las instituciones financieras, conocer su capacidad para hacer frente a las obligaciones financieras. Una métrica utilizada como parte de su proceso de elegibilidad de solicitud de préstamo mediante el cual una institución evalúa si un prestatario puede cumplir con una obligación particular, lo que resulta en la aprobación o desaprobación del préstamo.

Endeudamiento

Relación de obligaciones de pago que contrae una persona natural o jurídica de un tercero, la cual podría ser persona jurídica o natural. También se trata de la proporcionalidad existente entre financiamiento externo y los pasivos de la empresa, es decir recursos propios; en función a ello se sabrá si la deuda contraída es sostenible y responsable (iAhorro, 2023).

Ahorro

Se trata de una cantidad de dinero, la misma que es separada de la fuente de ingresos y es reservada para la posterioridad o ante la presencia de alguna situación de emergencia. Dicho

monto no se utiliza ahora sino en contrario se reserva para un uso futuro y/o para ser parte de un fondo de emergencia (Francisco López, 2016).

Hábito de ahorro

Es la costumbre que se tiene para reservar una parte de los ingresos, las mismas que serán destinadas para sucesos futuros; esta acción o costumbre es muy importante para todo ser humano, pues nos ayuda a realizar sueños o hacer frente a dificultades financieras a futuro, todo ello sin necesidad de contraer deudas (SABER más, SER más, 2023).

Presupuesto

Instrumento financiero que permite planificar y organizar sobre el destino de los ingresos y egresos que tendrá una persona o empresa, así también este instrumento nos permite identificar la diferencia entre ingresos y egresos, la misma que podría ser destinada a ahorros o inversión (Surco y Benavente, 2021). Tener un presupuesto claro y objetivo, que se sujete a la realidad, ayudará a conseguir objetivos tanto personales como empresariales.

2.2.2. Morosidad

La morosidad se refiere al retraso en los pagos de crédito, lo que afecta los niveles de cumplimiento financiero de una entidad. Este indicador refleja la calidad de cartera, ya que un aumento en el deterioro de los préstamos concedidos señala un incremento en los créditos incumplidos. La morosidad impacta directamente en la estabilidad financiera al reducir la recuperación de la inversión (Mayta y Ticlavilca, 2023).

En palabras de Espinoza et al. (2020), haciendo referencia a Morosólogo (2007), señala que la morosidad en el ámbito de las finanzas empresariales tiene diferentes formas de interpretación. Pero por lo general, se refiere al interés generado por el no cumplimiento de una obligación financiera (deuda), ello en relación al tiempo y dinero. En consecuencia, el cliente

que se encuentra en mora es considerado moroso, situación que se debe al retraso de su obligación financiera.

La morosidad induce a los prestamistas a consecuencias perjudiciales, lo cual les conduce a estar inmersos en situaciones complicadas para hacer frente a sus compromisos de pagos (Espinoza et al., 2020). En ese sentido, se entiende que la morosidad es perjudicial para el correcto funcionamiento de las empresas o personas naturales, tanto por parte del prestatario como del prestamista.

Así también, Bobadilla (2019), indica que la morosidad crediticia, es una situación compleja en la que se encuentra una persona o empresa, dicha situación consiste en el incumplimiento de pago en la fecha pactada previamente, con sus acreedores.

2.2.2.1. Causas de la morosidad

Son diversas estas causas, las mismas que tienen orígenes externos e internos y son asociados a diferentes factores. En palabras de Díaz (2014), desde el punto de vista jurídico, el moroso es aquel cliente que se halla en mora, en pocas palabras tiene un compromiso de pago con fecha vencida y se retrasa de manera voluntaria. Ahora bien, las causas son complejas y variadas, sin embargo, señalaremos algunas: *Actividad económica con resultados negativos, Ampliación y/o postergación de los plazos para los pagos, Hábito de morosidad, Poco conocimiento de la actividad que se está emprendiendo o en lo que vaya a invertir el crédito.*

2.2.2.2. Niveles de morosidad

Cuando se menciona los niveles de morosidad, se hace referencia a la forma que las entidades financieras clasifican a sus clientes, lo cual se basa en el cumplimiento del pago y en el tiempo programado.

Cliente normal

También denominado categoría normal, en esta categoría se encuentran los clientes que cumplen puntualmente con sus obligaciones financieras, o lo hacen dentro de los 8 días calendario posteriores al vencimiento (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

Cliente con problemas potenciales (CPP)

En esta categoría se encuentran los clientes que tuvieron retrasos en sus pagos, los cuales están comprendidos entre 9 y 30 días calendario (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

Cliente deficiente

Esta categoría es conformada por los clientes que tuvieron retrasos al efectuar sus pagos, las mismas que están comprendidas entre 31 y 60 días calendario (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

Cliente dudoso

Esta categoría está compuesta por aquellos clientes que tuvieron atrasos en sus obligaciones financieras, las cuales son comprendidas entre 61 a 120 días calendario (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

Cliente en perdida

En esta última categoría, se encuentran los clientes con atrasos en sus obligaciones financieras de 120 días calendario en adelante (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

2.2.2.3. Calidad de cartera

Cartera con atrasos

También denominada cartera atrasada, es conformada por los créditos directos que no tienen pago ni amortización a la fecha de vencimiento, en consecuencia, se encuentran vencidos o tienen que ser cobrados judicialmente (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

Cartera riesgosa

Conocido también como cartera de alto riesgo, se trata de la sumatoria de créditos que sufrieron de reestructuración, refinanciamiento, vencidos y que tienen que ser cobrados judicialmente (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

Cartera pesada

En esta cartera se encuentran los clientes que tienen créditos directos o indirectos y que son calificados como deficiente, dudoso y pérdida (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

2.3. Marco Conceptual

Insolvencia

Incapacidad permanente de una persona para hacer frente a sus deudas en el plazo establecido, debido a la carencia de fondos. En el caso de empresas, el estado de insolvencia se presenta debido a que sus ingresos caen abruptamente en relación a su compromiso de pago, o en su defecto, cuando sus deudas superan a sus ingresos. Pero, la falta de liquidez en un momento determinado no implica que sea insolvente, ya que dicha empresa podría disponer de activos que rápidamente podrían convertirse en liquidez (Banco Central de Reserva del Perú, 2011).

Créditos atrasados

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, “Son créditos que se encuentran vencidos o en cobranza judicial” (SBS, 2015, p. 11).

Cronograma de pagos

Según el glosario del Ministerio de Economía y Finanzas, “Calendario de pagos establecido, por concepto de principal e intereses, que tienen como finalidad cumplir con el pago de una deuda u obligación crediticia” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023, p. 12).

Créditos castigados

Se trata de créditos que las entidades financieras las consideran irrecuperables y en consecuencia deciden castigarlas. Es pertinente señalar que el castigo no implica que el crédito no tenga que pagarse. Así también, los créditos que se encuentran en esta situación pueden ser refinanciados o amortizados a fin de que dicha clasificación mejore en el sistema financiero (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

Clientes

Se define como clientes a las personas naturales o personas jurídicas que hacen uso de los servicios que presta la entidad financiera y que ya se encuentran registradas en la base de datos.

Usuario

Se le llama usuario a las personas naturales o jurídicas que hacen uso de los servicios de la entidad financiera sin estar registrados en la base de datos.

Periodo de gracia

Esta es una situación en la que no realizar el pago de la cuota de tu préstamo. Este periodo es contabilizado a partir del desembolso hasta la fecha del primer pago. Sin embargo, es menester señalar que los intereses sí serán capitalizados (BBVA, 2023).

Cuenta de ahorros

En términos financieros, según Ministerio de Economía y Finanzas (2023), "...contrato similar al de cuenta corriente, aunque solo puede registrar imposiciones y reintegros en efectivo, ganando intereses mientras tanto, pero no permite el giro de cheques contra el efectivo depositado en dicha cuenta" (p. 13).

Préstamos

Son activos financieros que se generan cuando un prestamista otorga efectivo a un prestatario. El prestatario se encuentra en la obligación de retornar el préstamo más los intereses pactados en el plazo y la forma prevista por ambos participantes (Banco Central de Reserva del Perú, 2011).

Prestatario

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (2023), "Parte que toma o pide dinero a préstamo, es decir, con la obligación de ser restituido o devuelto, junto a los intereses acordados, al cabo de un tiempo fijado" (p. 6).

Refinanciamiento

Variación del plazo y/o monto del préstamo, situación que se da por lo general a petición del sujeto deudor (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023). Mayormente dicha variación se trata de la reducción de la cuota y ampliación del número de cuotas.

Reprogramación

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2023), “Modificación anticipada del calendario de pago para optimizar el flujo de caja de un deudor” (p. 7). Es decir, el prestatario, varía las fechas de pago de su cuota a fin de cumplir con ellos responsablemente.

Central de riesgos

Se trata de una base de datos digital que contiene información de todos aquellos que tengan o tuvieron créditos. Según Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, (2023):

Es un registro que contiene información sobre los deudores de las empresas del sistema financiero, cuya finalidad es contar con información consolidada y clasificada sobre los deudores de dichas empresas a efectos de promover la solidez de los sistemas, evitando el sobreendeudamiento y la morosidad de sus usuarios. (p. 2)

En ese sentido, se entiende que es una herramienta fundamental para las entidades financieras, ya que con ello realizan la evaluación de sus posibles clientes.

Mora

Es la impuntualidad para realizar los pagos al acreedor. También es conocido como retraso en el pago de obligaciones. En síntesis, la mora se presenta porque implícitamente el pago y plazo para el mismo, consideran un tiempo o rango de retraso (Enciclopedia jurídica, 2023).

Tasa de interés

De acuerdo a lo señalado por el Ministerio de Economía y Finanzas (2023), “Precio del dinero en el tiempo expresado en forma de porcentaje, el mismo que se puede definir como la proporción que se paga/cobra por obtener/conceder en préstamo una cantidad de dinero en un determinado periodo de tiempo” (p. 13).

CAPITULO III

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

Hi: El sobreendeudamiento se relaciona de manera significativa con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

3.2. Hipótesis Específico

Primera hipótesis específica

Hi: El acceso al crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Segunda hipótesis específica

Hi: El Riesgo de Liquidez se relaciona de manera positiva con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Tercera hipótesis específica

Hi: El Ahorro, se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

3.3. Variables

3.3.1. Variable de investigación 1: Sobreendeudamiento.

El sobreendeudamiento se refiere a la situación en la que los individuos o familias asumen niveles de deuda que superan su capacidad de pago, afectando su estabilidad financiera. Este fenómeno está asociado con un fácil acceso al crédito, lo cual puede intensificar el riesgo

de liquidez y limitar la capacidad de ahorro, generando una mayor probabilidad de incumplimiento de obligaciones financieras (Obeid, 2022).

3.3.2. Variable de investigación 2: Morosidad

La morosidad se refiere al retraso en los pagos de crédito, lo que afecta los niveles de cumplimiento financiero de una entidad. Este indicador refleja la calidad de cartera, ya que un aumento en el deterioro de los préstamos concedidos señala un incremento en los créditos incumplidos. La morosidad impacta directamente en la estabilidad financiera al reducir la recuperación de la inversión (Mayta y Ticlavilca, 2023).

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1 SOBREENDEUDAMIENTO	El sobreendeudamiento se refiere a la situación en la que los individuos o familias asumen niveles de deuda que superan su capacidad de pago, afectando su estabilidad financiera. Este fenómeno está asociado con un fácil acceso al crédito, lo cual puede intensificar el riesgo de liquidez y limitar la capacidad de ahorro, generando una mayor probabilidad de incumplimiento de obligaciones financieras (Obeid, 2022).	La primera variable va ser analizada a través de un cuestionario que consta de 10 preguntas cuyas respuestas son en escala de Likert de cinco opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; las mismas que tendrán un enfoque de análisis respecto al sobreendeudamiento de los clientes Mype.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso al crédito ✓ Riesgo de Liquidez ✓ Ahorro 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoce los tipos de crédito. ✓ Es consciente de la facilidad de obtención. ✓ Utiliza tarjetas de crédito. ✓ Solicita créditos a múltiples entidades. ✓ Recurre a terceros. ✓ Incumplimiento de pago. ✓ Conoce su capacidad de pago. ✓ Realiza su presupuesto. ✓ Cuenta con habito para el ahorro. ✓ Posee una cuenta de ahorros. 	ORDINAL
VARIABLE 2 MOROSIDAD	La morosidad se refiere al retraso en los pagos de crédito, lo que afecta los niveles de cumplimiento financiero de una entidad. Este indicador refleja la calidad de cartera, ya que un aumento en el deterioro de los préstamos concedidos señala un incremento en los créditos incumplidos. La morosidad impacta directamente en la estabilidad financiera al reducir la recuperación de la inversión (Mayta y Ticlavilca, 2023).	La segunda variable va ser analizada a través de un cuestionario que consta de 10 preguntas cuyas respuestas son en escala de Likert de cinco opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; las mismas que tendrán un enfoque de análisis respecto al sobreendeudamiento de los clientes Mype.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Niveles ✓ Calidad de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoce los diferentes niveles de morosidad. ✓ Normal ✓ Cpp ✓ Deficiente ✓ Dudoso ✓ Perdida ✓ Atrasos ✓ Riesgoso ✓ Pesado 	ORDINAL

Nota. Elaboración propia

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1 Método de Investigación

En este trabajo de investigación, se utilizó el método científico. Dicho procedimiento constituyó secuencias estrictas y rigurosas que tenían relación entre sí y contaban con una teoría que las respaldaba, dado que se basaban en el carácter científico; en ese sentido, fueron muy minuciosas y puntuales (Caballero, 2009).

4.2 Tipo de Investigación

Cuando la investigación nace de una curiosidad y se busca una posible solución a dicho problema, se dice que es de tipo básico. De acuerdo a Esteban (2018), “Se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 1).

Por otro lado, Álvarez (2020), “La investigación básica es la adquisición sistemática de nuevos conocimientos, cuyo único propósito es ampliar la comprensión de un hecho particular” (p. 3).

En palabras de D’Aquino y Barrón (2020), la investigación básica con un enfoque cuantitativo, se basa en que el fin de la investigación es de utilidad al conocimiento de forma objetiva, la misma que crea un conocimiento técnico, asimismo, dicho conocimiento tendrá como objeto la solución del problema planteado, el cual será utilizado para estudios posteriores.

En ese orden de ideas, la presente investigación será de un tipo básico con enfoque cuantitativo.

4.3 Nivel de Investigación

De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2020), “El nivel correlacional, tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (p. 36).

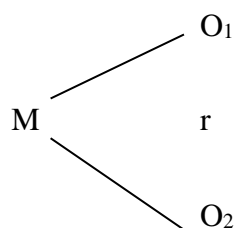
En ese sentido, la investigación tuvo como base el nivel correlacional, ya que se identificó la presencia de una relación entre las variables de investigación.

4.4 Diseño de la Investigación

Cuando se habla de diseños de investigación cuantitativa, se refiere a diseños experimentales y no experimentales. “Investigación no experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020, p. 175). Del mismo modo, el autor menciona que la investigación con diseño no experimental, se subdivide en cortes transeccional o transversal y longitudinal. Ambos se diferencian de acuerdo al periodo de obtención de datos para la investigación, en síntesis, en la primera, los datos se obtienen en un solo momento, mientras que en la segunda se recolectan los datos en diversos momentos.

En ese sentido, la investigación fue una investigación básica, cuantitativa, con diseño no experimental debido a que las variables no fueron manipuladas y con un corte transversal, esto porque los datos se tomaron en un solo momento.

Este tipo de diseño es diagramado de la siguiente manera:



Donde:

M= Muestra

O₁= Variable: Sobreendeudamiento.

O₂ = Variable: Morosidad.

r = Relación entre ambas variables.

4.5 Población y Muestra

4.5.1. Población

La población o universo, es el conjunto de elementos que tienen características similares, las mismas que son elegidas por el investigador y que cumplen requisitos específicos (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2020).

En palabras de Vara (2012), “La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 221).

Para esta investigación, la población estuvo compuesta por los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, la cual se encontraba distribuida en toda la provincia de Chanchamayo y que sumaba la cantidad de 1320 prestatarios.

Criterios de Inclusión:

- ✓ Mypes que se encuentran en los distritos de Chanchamayo, San Ramon, Vitoc, Perené; esto por el tema de cercanía al lugar donde se desarrolla la investigación.
- ✓ Mypes que se dediquen a la actividad de comercio y servicios, debido a que los que se dedican al sector agrícola, se encuentran alejados de la ciudad.

Criterios de Exclusión:

- ✓ Mypes que son atendidos por personas peruanas, teniendo en cuenta el incremento de personas extranjeras en los comercios, consideramos dar prioridad a las personas nacionales debido a que conocen a profundidad la situación económica actual del país.
- ✓ Mypes que realicen sus actividades en horas de la noche, a razón de su giro de negocio.

4.5.2. Muestra

Según Hernández (2014), “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175). En ese sentido, la muestra fue una pequeña porción de la población que fue sujeta a investigación, la cual se determinó mediante fórmulas matemáticas.

Para calcular el tamaño de la muestra hemos considerado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2PQN}{E^2(N-1)+Z^2PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z= Valor del nivel de confianza del 95%

N = Tamaño de la Población

P= Proporción de éxitos en la población (0,5)

Q = Proporción de fracasos en la población (0,5)

E = Error máximo admisible 5% (0,05)

Al reemplazar en la fórmula obtendremos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(1320)}{(0,05)^2(1320-1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = \frac{1267.728}{4.2579} = 298$$

Considerando el resultado obtenido, se tuvo la muestra, la cual se componía de 298 Mypes, que eran clientes de la Caja Huancayo, Agencia La Merced.

Asimismo, para la determinación de la muestra de estudio, se empleó el muestreo probabilístico, la cual es como lo menciona Hernández (2014), “Muestra probabilística; subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos” (p. 176).

4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta, ya que permitió recopilar la información de forma ágil y ordenada y fue la adecuada para el tipo de investigación que se realizó. Asimismo, se usó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo dividido en 2 partes, cada parte correspondió a cada una de las variables; esto con la finalidad de que su procesamiento fuera más rápido y ordenado.

4.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento

a) Validez

Nuestro cuestionario, fue validado por tres expertos, los mismos que son ampliamente conocedores del ámbito de la investigación. Estos expertos dieron juicio favorable a través de una ficha de validación de instrumento; en consecuencia, el instrumento fue aplicado de forma satisfactoria a toda la muestra.

Tabla 2
Expertos validadores

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	OPINION	
		Sobreendeudamiento	Morosidad
Roque Hector Caso Llanco	Licenciatura	Nivel Moderado	Nivel Moderado
Felix Solano Paucar	Licenciatura	Nivel Moderado	Nivel Alto
Sadit Isamar Vila Romero	Licenciatura	Nivel Moderado	Nivel Moderado

Nota. Elaboración propia

b) Confiabilidad

De acuerdo al resultado favorable obtenido en el párrafo anterior, se realizó la prueba piloto al 15% de la muestra determinada en la investigación.

A fin de determinar la fiabilidad del cuestionario, se hizo uso de la validación de Alfa de Cronbach, teniendo en cuenta los resultados siguientes:

- ✓ Cuando el coeficiente del Alfa de Cronbach sea superior o igual al 0.8; es fiable el instrumento por ende la medición es estable y consistente.
- ✓ Cuando el coeficiente del Alfa de Cronbach sea menor a 0.8, el instrumento no es fiable por ende la medición mostrará viabilidad heterogénea.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
Sobreendeudamiento y Morosidad 0.932	20

En ese entender, nuestro resultado fue óptimo, teniendo como resultado un valor superior al 0.8 para ambas variables de las cuales se compone el instrumento, tal y como se detalla a continuación:

En ese sentido, consideramos que el instrumento es óptimo para desarrollar la investigación presente.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después de especificar la muestra y población de la investigación, se realizó la validez y confiabilidad del instrumento, esto antes de su aplicación en el campo.

Es necesario señalar que las respuestas del instrumento fueron mediante la escala de Likert. De acuerdo a Rahi (2017), cuando se habla de escala tipo Likert, se dice que tiene como objetivo medir actitudes de los encuestados, así también, se usan para el incremento de la cantidad de respuestas y la calidad de las mismas.

Se utilizó el análisis descriptivo e inferencial empleando como herramientas informáticas el Ms. Excel y SPSS, las cuales ayudaron a obtener las tablas y gráficos que reflejaron la distribución de los datos.

Es menester señalar que mediante el análisis descriptivo se buscó resumir, observar y proyectar datos estadísticos, esto respecto al comportamiento que tuvieron las variables y sus dimensiones correspondientes. Por otro lado, el análisis inferencial tuvo como objetivo identificar la existencia de alguna relación de causa y efecto mediante pruebas estadísticas y reflejarlo en los resultados.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La investigación tuvo como fundamento lo señalado en el código de ética para la investigación científica en la Universidad Peruana Los Andes; la información obtenida y plasmada fue objetiva, se ciñó a la verdad y mantuvo originalidad y confidencialidad. En el desarrollo de la investigación, se utilizaron los principios éticos de la universidad, como la protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socioculturales. A través de ello, se consideró que la persona era el fin y no el medio, y se respetó la identidad, la diversidad y, sobre todo, la confidencialidad y privacidad de las personas que participaron en la investigación. Asimismo, se informó de manera clara y precisa a los involucrados respecto a los temas a estudiar, de modo que la información proporcionada fuera voluntaria, cumpliendo así con el principio de consentimiento informado y expreso. Del mismo modo, respecto al principio de beneficencia y no maleficencia, se aseguró el bienestar e integridad de los involucrados en el estudio; la investigación fue pertinente y se tuvo cuidado con respecto a los alcances y repercusiones que pudieran traer, cumpliendo así con el principio de responsabilidad. Finalmente, se señaló que la investigación se apegó a la verdad en todas sus etapas, de acuerdo con el principio de veracidad.

Por consiguiente, es necesario resaltar que la identidad de los encuestados fue protegida y se mantuvo en estricta reserva, ya que la información obtenida tuvo como único fin el estudio.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

A fin de determinar la relación entre el sobreendeudamiento y la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021; se realizó un cuestionario de 20 preguntas a 298 personas, las mismas que forman parte de la muestra, obteniendo como resultado 5960 respuestas, las cuales fueron clasificadas y procesadas por variables y dimensiones.

5.1.1. Resultados de la Variable Sobreendeudamiento

Tabla 3

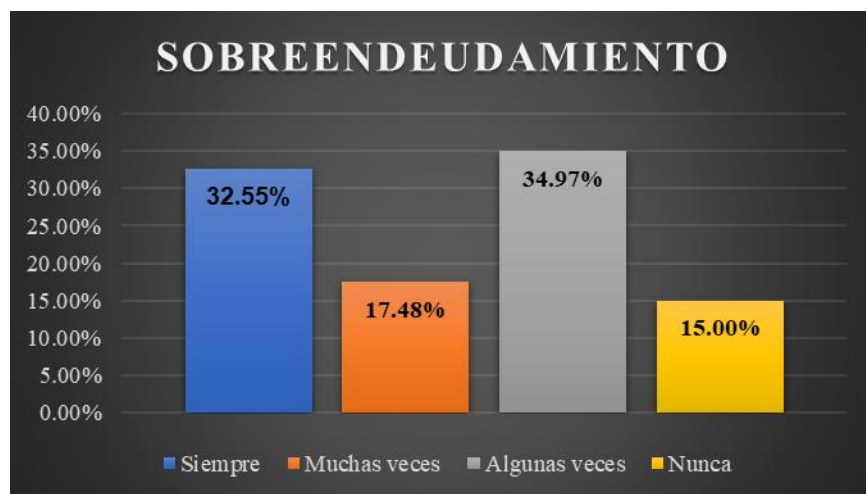
Variable 1 Sobreendeudamiento

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	97	32.55%
Muchas veces	52	17.48%
Algunas veces	104	34.97%
Nunca	45	15.00%
Total	298	100.00%

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Variable 1 Sobreendeudamiento



Nota. Elaboración propia

La tabla 3 y la figura 2, reflejan los datos que corresponden a la variable Sobreendeudamiento en clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021.

Del total de la población encuestada, se observó que el 32,55% siempre están en la condición de sobreendeudados, el 17,48% señalaron que muchas veces están en la condición de sobreendeudados, seguidamente, el 34,97% indicaron que algunas veces se encuentran en la condición de sobreendeudados, y solamente un 15% señalaron que nunca se encontraron en esta condición de sobreendeudamiento.

a.) Dimensión de acceso al crédito

Tabla 4

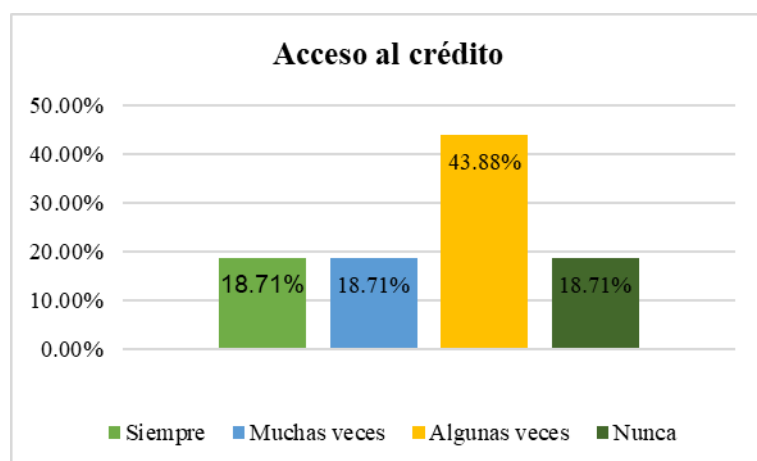
Dimensión acceso al crédito

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	56	18.71%
Muchas veces	56	18.71%
Algunas veces	131	43.88%
Nunca	56	18.71%
Total	298	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Dimensión Acceso al crédito



Nota. Elaboración propia

La tabla 4 y la figura 3, reúnen la información correspondiente a el acceso al crédito, la misma que es la primera dimensión de la variable Sobreendeudamiento en clientes Mype de la Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021.

Del total de la población que fueron encuestados, se notó que únicamente el 18,71% siempre y muchas veces se informan respecto al acceso al crédito, mientras que un alarmante 43,88% indicaron que solamente algunas veces se informan sobre el acceso al crédito, seguidamente, de un 18,71% que señalaron que nunca se informan del acceso al crédito.

b.) Dimensión de riesgo de liquidez

Tabla 5

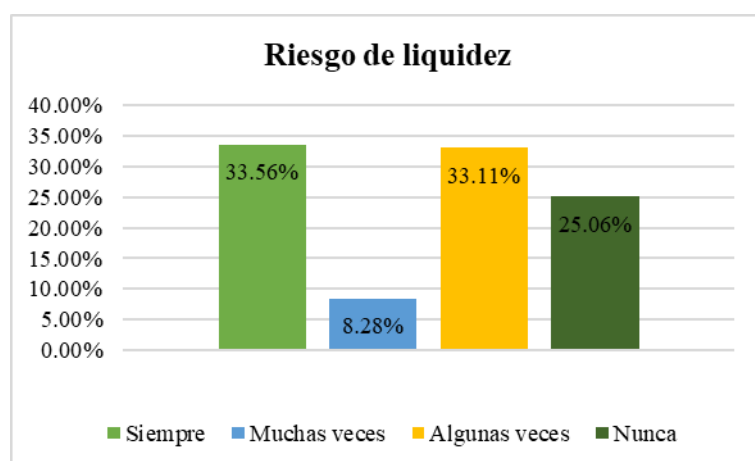
Dimensión Riesgo de liquidez

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	100	33.56%
Muchas veces	25	8.28%
Algunas veces	99	33.11%
Nunca	75	25.06%
Total	298	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Dimensión Riesgo de liquidez



Nota. Elaboración propia

La tabla 5 y la figura 4, contemplan la información que corresponde al riesgo de liquidez, la cual es la segunda dimensión de la variable Sobreendeudamiento en clientes Mype de la Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021.

Del total de la población encuestada, se observó que el 33,56% siempre cuentan con riesgo de liquidez, el 8,28% señalaron que muchas veces se encuentran en riesgo de liquidez, seguidamente, el 33,11% señalaron que solamente algunas veces se encuentran en riesgo de liquidez, y el 25,06% indicaron que nunca se encuentran en riesgo de liquidez.

c.) Dimensión de Ahorro

Tabla 6

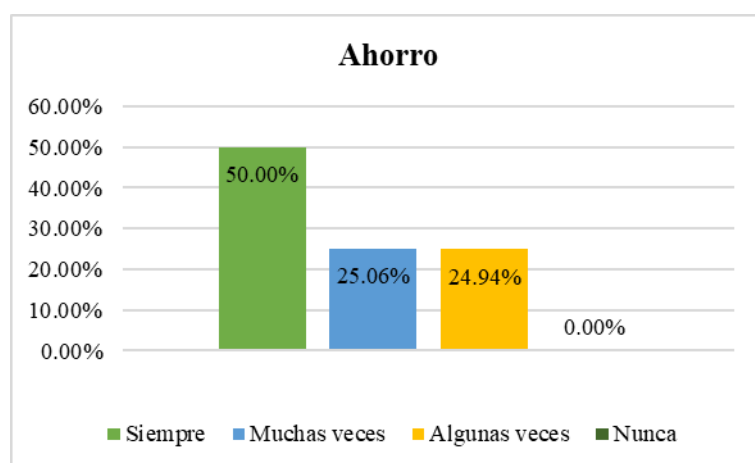
Dimensión Ahorro

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	149	50.00%
Muchas veces	75	25.06%
Algunas veces	74	24.94%
Nunca	0	0.00%
Total	298	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Dimensión Ahorro



Nota. Elaboración propia

La tabla 6 y la figura 5, reúnen la información que corresponde al ahorro, la cual viene a ser la tercera dimensión de la variable Sobreendeudamiento en clientes Mype de la Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021.

Del 100% de la población que fueron encuestados, se notó que el 50,00% siempre cuentan con ahorros y conocen de los beneficios de ello, el 25,06% indicaron que muchas veces cuentan con ahorros y conocen sus beneficios, y el 24,94% señalaron que solamente algunas veces cuentan con ahorros y conocen de los beneficios de ello.

5.1.2. Resultados de la Variable Morosidad

Tabla 7

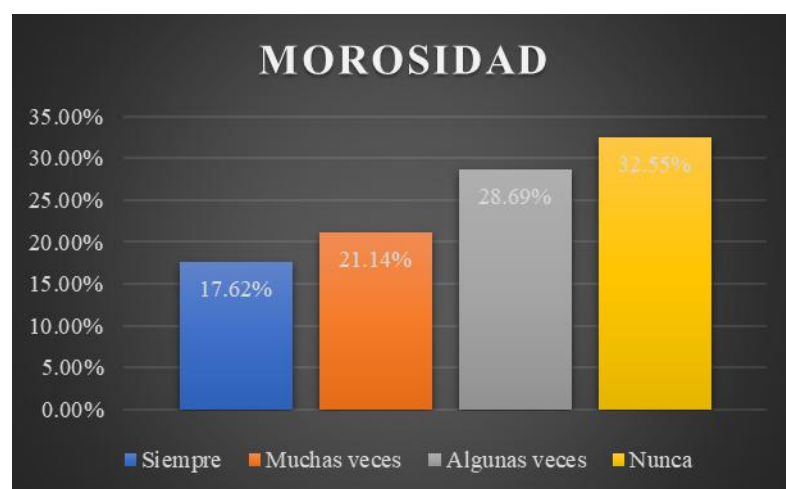
Variable 2 Morosidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	53	17.62%
Muchas veces	63	21.14%
Algunas veces	86	28.69%
Nunca	97	32.55%
	298	100.00%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Variable 2 Morosidad



Nota. Elaboración propia

La tabla 7 y la figura 6, reflejan los datos que corresponden a la variable Morosidad en clientes Mype de Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021.

Del total de la población encuestada, se notó que el 17,62% siempre están en la condición de morosidad, el 21,14% señalaron que muchas veces están en la condición de morosidad, seguidamente, el 28,69% indicaron que algunas veces se encuentran en la condición de morosidad, y un 32,55% señalaron que nunca se encontraron en esta condición de morosidad.

a.) Niveles

Tabla 8

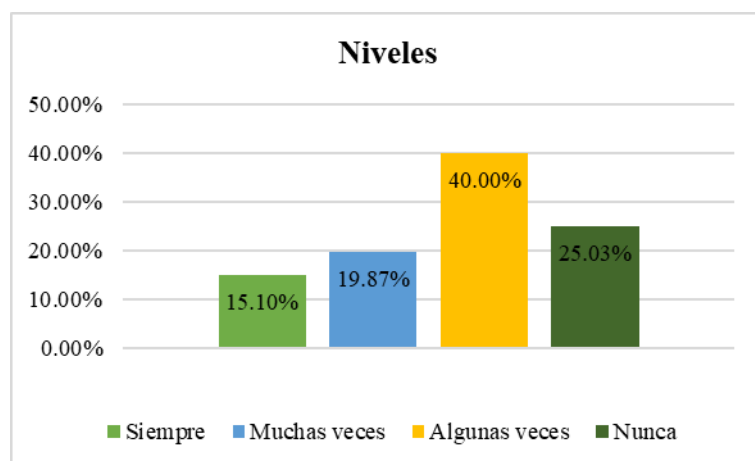
Dimensión Niveles

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	15.10%
Muchas veces	59	19.87%
Algunas veces	119	40.00%
Nunca	75	25.03%
Total	298	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Dimensión Niveles



Nota. Elaboración propia

La tabla 8 y figura 7, reúnen la información que corresponde a los niveles, la cual viene a ser la primera dimensión de la variable Morosidad en clientes Mype de la Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021.

Del total de la población encuestada, se observó que el 15,10% siempre se informan respecto a los niveles de morosidad y se encuentra en alguno de estos niveles, el 19,87% indicaron que muchas veces se informan respecto a los niveles de morosidad y se encuentra en alguno de estos niveles, seguidamente, el 40,00% señalaron que solamente algunas veces se informan respecto a los niveles de morosidad y se encontraron en alguno de estos niveles, y el 25,03% indicaron que nunca estuvieron en algunos de estos niveles de morosidad y tienen conocimiento de los mismos.

b.) Calidad de cartera

Tabla 9

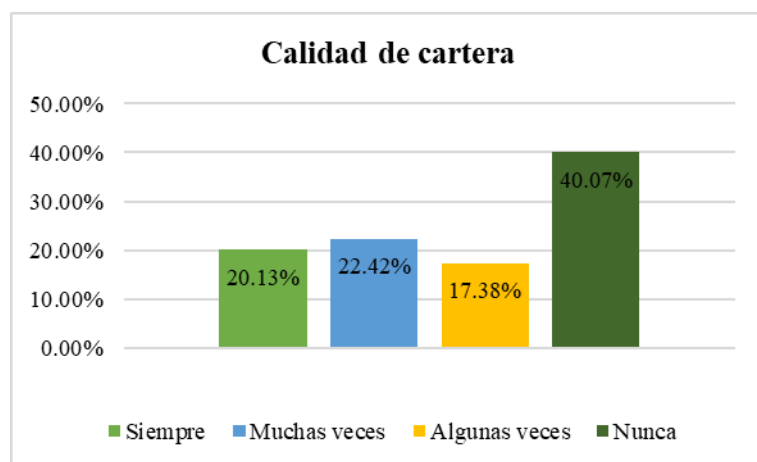
Dimensión Calidad de Cartera

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	60	20.13%
Muchas veces	67	22.42%
Algunas veces	52	17.38%
Nunca	119	40.07%
Total	298	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Dimensión Calidad de cartera



Nota. Elaboración propia

La tabla 9 y figura 8, reúnen la información que corresponde a la calidad de cartera, la cual viene a ser la segunda dimensión de la variable Morosidad en clientes Mype de la Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021.

Del total de la población encuestada, se observó que el 20,13% siempre están clasificados de forma negativa dentro de la calidad de cartera, el 22,42% indicaron que muchas veces están clasificados de forma negativa dentro de la calidad de cartera, seguidamente, el 17,38% señalaron que solamente algunas veces están clasificados de forma negativa dentro de la calidad de cartera, y el 40,07% indicaron que nunca estuvieron clasificados de forma negativa dentro de la calidad de cartera.

5.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

Ho. El sobreendeudamiento no se relaciona de manera significativa con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Hi. El sobreendeudamiento se relaciona de manera significativa con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Tabla 10
Correlación de Sobreendeudamiento y Morosidad

			Sobreendeudamiento	Morosidad
Rho de Spearman	Sobreendeudamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	298	298
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	298	298

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

Nota. SPSS 23

Interpretación:

En la tabla 10 observamos los resultados obtenidos de la prueba de Rho Spearman aplicada a la hipótesis general, en donde se refleja una correlación significativa de ,782** lo que representa una correlación alta y positiva, mientras que la significancia ($p= 0,000$) $\leq 0,05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación planteada.

Hipótesis Específica 1

Ho. El acceso al crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Hi. El acceso al crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Tabla 11
Correlación acceso al crédito con morosidad

		Acceso al crédito	Morosidad
Rho de Spearman	Acceso al crédito		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,827**
		N	,000
	Morosidad		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,827**
		N	,000
			298
			298

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

Nota. SPSS 23

Interpretación:

En la tabla 11 observamos los resultados obtenidos de la prueba de Rho Spearman aplicada a la hipótesis específica 1, en donde se refleja una correlación significativa de ,827** la misma que es una correlación alta y positiva, la significancia ($p= 0,000$) $\leq 0,05$. Por lo cual, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1.

Hipótesis Especifica 2

Ho. El Riesgo de Liquidez no se relaciona de manera positiva con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Hi. El Riesgo de Liquidez se relaciona de manera positiva con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Tabla 12
Correlación Riesgo de liquidez con morosidad

		Riesgo de liquidez	Morosidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
	Riesgo de Liquidez		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	298	298
	Morosidad		
	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	298	298
	**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

Nota. SPSS 23

Interpretación:

En la tabla 12 observamos los resultados obtenidos de la prueba de Rho Spearman aplicada a la hipótesis específica 2, en donde observamos una correlación significativa de ,780** lo cual es una correlación alta y positiva, la significancia ($p= 0,000$) $\leq 0,05$. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y queda aceptada la hipótesis específica 2.

Hipótesis Específica 3

Ho. El Ahorro, no se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Hi. El Ahorro, se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.

Tabla 13
Correlación Ahorro con morosidad

		Ahorro	Morosidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
	Ahorro		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	298	298
	Morosidad		
	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	298	298

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

Nota. SPSS 23

Interpretación:

En la tabla 13 se visualiza los resultados de la prueba de Rho Spearman para la hipótesis específica 3, donde observamos una correlación significativa de ,776** lo cual señala una correlación positiva y alta, así mismo, la significancia ($p= 0,000 \leq 0,05$). Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para desarrollar la presente tesis, se buscó una relación descriptivo correlacional entre el sobreendeudamiento y la morosidad en los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced en el 2021.

En ese sentido, nuestro objetivo de investigación fue, establecer de qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con la morosidad. Así también, revelar la relación que existe entre las dimensiones de la variable sobreendeudamiento y la morosidad.

Cabe señalar que para interpretar los resultados fue necesario apoyarse en diversos trabajos realizados anteriormente y que son detallados en el marco teórico de la presente investigación.

En relación a la hipótesis general, los resultados alcanzados mediante la prueba de Rho Spearman, reflejan que se tiene un coeficiente de correlación de ,782** lo cual representa una correlación alta y positiva, la significancia ($p= 0,000$) $\leq 0,05$., resultados que nos permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación entre el sobreendeudamiento y la morosidad, por lo tanto, se infiere que existe una relación positiva y significativa entre dichas variables. De donde se deduce que, ante la presencia de sobreendeudamiento mayor será el riesgo de caer en morosidad. Los resultados guardan relación con investigaciones previas, entre ellos Toledo y León (2021) indica que el sobreendeudamiento de los clientes influye de forma directa y positiva en el riesgo de crédito; así también, señala que la falta de cultura financiera es un factor fundamental para que en el futuro se vean imposibilitados de cumplir con sus obligaciones financieras. Del mismo modo, Guevara (2021) señala que, a mayor tasa de morosidad, mayor será el efecto negativo en las carteras de clientes. Por su parte, Andagana (2018) indica en su investigación que es necesario adoptar políticas de crédito que busquen mitigar el sobreendeudamiento a fin de que los clientes no caigan en morosidad. Asimismo,

Giraldo y Téllez (2017) señalan que a falta de educación financiera, trae como consecuencia el sobreendeudamiento de los hogares y esto en un futuro cercano los clasificara como morosos. Así también, Peralta (2018) señala en su investigación que el sobreendeudamiento tiene diversos orígenes y que es vital una educación financiera esto a fin de evitar caer en morosidad.

En relación a la primera hipótesis específica, observamos que el coeficiente de correlación es significativa de ,827** lo cual es una correlación alta y positiva, la significancia ($p= 0,000$) $\leq 0,05$, datos que nos permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la existencia de una correlación alta y positiva entre el acceso al crédito y la morosidad. Lo cual quiere decir que cuanto más fácil sea el acceso al crédito se incrementa el riesgo de la morosidad; estos resultados guardan concordancia con lo reflejado por Alcantara (2021) quien señala que, el 37,84% de los encuestados cree que la causa de la morosidad es debido a la incorrecta evaluación crediticia, es decir la facilidad en el acceso al crédito, tarde o temprano los llevara a caer en mora. De otro lado, Andagana (2018) indica que la facilidad de acceso al crédito incentiva a una mala conducta por parte de los clientes, esto debido a que se otorgan microcréditos y créditos sin un criterio técnico, lo que conlleva al surgimiento del sobreendeudamiento y la morosidad. Así también, Pagalo (2020) señala que, los resultados del trabajo investigativo arrojan que existe un sobreendeudamiento alarmante por parte de los usuarios de tarjetas de crédito. Del mismo modo, Caña y García (2020) indica que la mayoría de pagos puntuales y sin demoras recae en los créditos con montos pequeños, es decir es importante una evaluación crediticia correcta a fin de que los clientes no puedan superar su capacidad de pago. Por otra parte, Giraldo y Téllez (2017) señalan que el fenómeno del sobreendeudamiento no solamente proviene del comportamiento irresponsable, sino también es influenciado por olas agresivas de publicidad. Por otro lado, la flexibilidad de acceso al

credito por parte de las entidades financieras, hicieron que sea mas accesible e incluso representa cierto riesgo para los clientes con poca educacion financiera.

Respecto a la segunda hipótesis específica, observamos que el coeficiente, dio como resultado una correlación significativa de ,780** lo cual es una correlación alta y positiva, la significancia ($p= 0,000$) $\leq 0,05$, resultados que nos permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la existencia de una correlación alta y positiva entre el riesgo de liquidez y la morosidad. De donde se deduce que en cuanto tengamos riesgo de liquidez se incrementara el riesgo de caer en morosidad; los resultados se relacionan con lo señalado por Alcantara (2021) quien en su investigación tuvo como resultado que del total de sus encuestados respecto a la causa de la morosidad, un 28.38% cree que se debe a la situación de la economía nacional y un 25.68% señala que se debe al sobreendeudamiento, estas cifras nos demuestran la vital importancia de liquidez con la que se debe contar a fin de evitar caer en morosidad. Del mismo modo, Periche et al. (2020) señalan que el incremento de la morosidad es el resultado del deficit adquisitivo y/o problemas coyunturales por parte de la clientela, problemas como la presencia de la pandemia por coronavirus que afectó terriblemente a la economía de todos los peruanos. Cabe resaltar que el contar con liquidez permanente nos permite hacer frente a contingencias venideras. Por su parte, López (2019) señala que el tipo de credito no influye en el crecimiento de la morosidad, sin embargo, el acceso a creditos que superen tu capacidad de pago si podria empujarte a caer en morosidad. Asimismo, Caña y García (2020) señalan que la mayoría de personas que tienen problemas de sobreendeudamiento, son las personas que tienen compromisos con diversas entidades financieras, esto debido a que sobreestiman su capacidad de pago, en pocas palabras, las que no cuentan con liquidez. Asi tambien, Giraldo y Téllez (2017) indican que el fenomeno del sobreendeudamiento y la morosidad no solamente proviene del comportamiento irresponsable, sino tambien es influenciado por olas agresivas

de publicidad de acceso a créditos, las mismas que son solicitadas sin tener en cuenta la capacidad de pago.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, podemos observar que el coeficiente de correlación, dio como resultado una correlación significativa de ,776^{**} lo cual es una correlación alta y positiva, la significancia ($p= 0,000$) $\leq 0,05$, permitiéndonos rechazar la hipótesis nula y aceptar la existencia de una correlación alta y positiva entre el ahorro y la morosidad. Ello quiere decir que, el contar con ahorros disminuye el riesgo de caer en morosidad. Dicha afirmación, se apoya en lo estudiado por Periche et al. (2020), quien manifiesta que el incremento de la morosidad es el resultado del deficit adquisitivo y/o problemas coyunturales por parte de la clientela, tal y como la presencia de la pandemia por Covid19, lo cual afectó terriblemente la economía de la población. Del mismo modo, Pagalo (2020) señala cree que es neceser impulsar acciones de educacion financiera y/o otras medidas por parte del estado hacia la población, tales como incentivar planes de ahorro en diversas modalidades. Por su parte, Giraldo y Téllez (2017) señalan que la mayoría de hogares, no cuentan con conocimientos basicos de economia. Por otro lado, la flexibilidad de acceso al credito por parte de las entidades financieras, hicieron que sea mas accesible e incluso representa cierto riesgo para los clientes con poca educacion financiera. En ese sentido, es importante educarse financieramente, esto no solamente para adquirir creditos, sino tambien para poder adquirir habitos de ahorro. Por otra parte, López (2019) señala que la mayor cantidad de tasa de morosidad se encuentra en los creditos de autoconstruccion, capital de trabajo y activo fijo. Asimismo, según la SBS el 41% de los clientes microempresa se ubican en la categoria “problemas potenciales”, es decir con un retraso de 9 a 30 dias. Situaciones que se pueden mitigar al contarse con fondos ahorrados para cualquier tipo de eventualidad y/o proyectos venideros.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se concluye que existe una relación significativa entre el sobreendeudamiento y la morosidad de los clientes Mype de la Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021. Lo cual se respalda en la prueba de Spearman (sig. bilateral = ,000 \leq 0,05; Rho = ,782**).
2. Referente al objetivo específico 1, se concluye que existe una relación significativa entre el acceso al crédito con la morosidad de los clientes Mype de la Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021. Ello es respaldado por la prueba de Spearman (sig. bilateral = ,000 \leq 0,05; Rho = ,827**).
3. Respecto al objetivo específico 2, se concluye que existe una relación significativa entre el riesgo de liquidez y la morosidad de los clientes Mype de la Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021. Ello tiene su respaldo en la prueba de Spearman (sig. bilateral = ,000 \leq 0,05; Rho = ,780**).
4. Finalmente, en cuanto al objetivo específico 3, se concluye que existe una relación significativa entre el ahorro y la morosidad de los clientes Mype de la Caja Huancayo, agencia La Merced en el 2021. Esto tiene su respaldo en los resultados de la prueba de Spearman (sig. bilateral = ,000 \leq 0,05; Rho = ,776**).

RECOMENDACIONES

1. Al comprobar que existe una relación significativa entre el sobreendeudamiento y la morosidad, recomendamos que se tenga el control de los créditos que se solicita, las mismas que deberían estar acorde a la capacidad de pago con la que se cuenta. Así también, adquirir conocimiento respecto a las consecuencias de tener la condición de moroso para las entidades financieras.
2. Por otra parte, debería realizarse una mejor evaluación crediticia a fin de que se tenga menores probabilidades de tener clientes morosos. Ya que la facilidad de acceso al crédito, entre créditos dinerarios y tarjetas de crédito, muchas veces es una motivación para que los clientes sobrepasen su capacidad de pago y consecuentemente caigan en morosidad.
3. Asimismo, sabemos que el riesgo de liquidez mide la capacidad que se tiene para poder hacer frente a las deudas a corto plazo que se van adquiriendo a lo largo de la vida, y no contar con efectivo conlleva al incumplimiento de estas obligaciones financieras. En ese sentido, tenemos que ser conscientes de nuestra capacidad de pago, conocer nuestros activos que pudieran transformarse de forma inmediata en efectivo y sobre todo evitar los retrasos con nuestras obligaciones financieras, esto a fin de mantener un historial crediticio positivo.
4. Finalmente, es beneficioso contar con ahorros ya que éstos nos servirán muchísimo ante cualquier eventualidad en la que nos veamos afectos, también nos permitirá aprovechar de alguna oportunidad de inversión e ir cumpliendo con las metas trazadas. En síntesis, contar con ahorros no permitirá estar tranquilos financieramente y evidentemente no caer en estados de morosidad durante el desarrollo de nuestras actividades personales y empresariales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Alcantara Mendoza, R. A. (2021). *Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18141>
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones* [Nota académica, Universidad de Lima]. Repositorio institucional Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Andagana Gualo, J. M. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CONTROL DE CRÉDITO PARA REDUCIR EL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/783>
- ANDINA - Agencia Peruana de Noticias. (26 de setiembre de 2018). *Economía*. Mypes deudoras tienen créditos hasta con seis entidades financieras: <https://andina.pe/agencia/noticia-mypes-deudoras-tienen-creditos-hasta-seis-entidades-financieras-726570.aspx>
- Ayala Villegas, S. (19 de Julio de 2005). *Gestiopolis*. El Sistema Financiero Peruano: <https://www.gestiopolis.com/sistema-financiero-peruano/>
- Banco Central de Reserva del Perú. (1 de Marzo de 2011). *Glosario de Términos Económicos*. Retrieved 24 de Enero de 2023, from <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- BBVA. (22 de Enero de 2023). *Gestión del dinero*. Qué es la liquidez financiera y por qué es tan importante: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-liquidez-financiera-y-por-que-es-tan-importante/>
- BBVA. (26 de Enero de 2023). *Préstamos*. Retrieved 2023 de Enero de 2023, from ¿Qué es el periodo de gracia?: <https://www.bbva.pe/personas/preguntas-frecuentes/productos/prestamos/que-es-el-periodo-de-gracia.html>
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). *Gestión*. Retrieved 24 de Enero de 2023, from En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú: <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>

- Bozzo Hauri, S. (2020). Sobreendeudamiento del consumidor en Chile: una revisión a la luz del derecho europeo. *Revista de derecho (Valdivia)*, 33(1), 159-183. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502020000100159>
- Caballero, A. (2009). *Innovaciones en los programas de maestría y doctorado y lineamientos del método de tesis*. Lima-Perú: Instituto Metodológico Alen Caro E.I.R.L.
- CAJA HUANCAYO. (22 de Enero de 2023). *Productos de Crédito*. Retrieved 22 de Enero de 2023, from https://www.cajahuancayo.com.pe/PCM_ProdServicios/PCM_frmProCredito.aspx?cCodigo=42
- Caña, J. E., & García, R. (2020). *Sobreendeudamiento de los clientes de instituciones de microfinanzas*. Universidad Centroamerica José Simeón Cañas. <http://hdl.handle.net/11674/2678>
- Carbonell O'brien, E. (2019). El sobreendeudamiento del consumidor: Perú, notas sobre el proyecto de Ley No. 3267-2018. *Advocatus*, 16(32), 65-80. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/advocatus/article/view/5524/5120>
- Carbonell O'brien, E. (2019). El sobreendeudamiento del consumidor: Perú, notas sobre el proyecto de Ley No. 3267-2018. 16(32), 65-80. *Advocatus*. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/advocatus/article/view/5524/5120>
- CESCE. (22 de Enero de 2023). *Glosario de Términos*. Riesgo de Liquidez: <https://www.cesce.es/es/glosario/riesgo-de-liquidez>
- Congreso de la República. (2008, 30 de setiembre). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-promocion-de-la-competitiv-resolucion-suprema-n-007-2008-tr-259023-1/>
- D'Aquino, M., & Barrón, V. (2020). *Proyecto y Metodología de la investigación*. MAIPUE. http://www.maipue.com.ar/indice/texto/indice_proyecto-y-metodologia-de-la-investigacion.pdf
- Diario Oficial El Peruano. (26 de noviembre de 2022). *Economía*. Programa Impulso Perú promoverá el acceso a créditos a menores tasas de interés: <http://www.elperuano.pe/noticia/197022-apoyaran-recuperacion-de-mypes>
- Diaz Fernandez, M. (2014). *LA MOROSIDAD: COBRO Y PREVENCIÓN*. ALCALA GRUPO EDITORIAL. <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>

- Enciclopedia jurídica. (26 de Enero de 2023). *Diccionario jurídico de derecho*. Retrieved 26 de Enero de 2023, from Mora: <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/mora/mora.htm>
- Espinoza Sánchez, S., Aquino Condori, W., Lima Huamaní, O., Villafuerte Alcántara, R., Sánchez Garcés, J., & Mamani Monrroy, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revista Valor Contable*, 7(1), 37 - 49. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Esteban Nieto, N. T. (2018). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN [Informe de investigación, Universidad Santo Domingo de Guzman]*. Repositorio Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Francisco López, J. (14 de Enero de 2016). *Economipedia*. Ahorro: <https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html>
- Giraldo Montoya, J. R., & Téllez Cifuentes, L. (2017). *Programa de Educación Financiera para los hogares de Pereira teniendo en cuenta como eje principal el nivel de endeudamiento por créditos de consumo [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Pereira]*. Repositorio Institucional UTP. <https://hdl.handle.net/11059/7675>
- Grasso Vecchio, J. (16 de Abril de 2017). Importancia del crédito. *Finanzas Digital*. <https://finanzasdigital.com/2017/04/importancia-del-credito/#:~:text=Jos%C3%A9%20Grasso%20Vecchio.,a%20tener%20un%20problema%20econ%C3%B3mico.>
- Guevara Saavedra, J. Y. (2021). *Morosidad y calidad de cartera de créditos en la CMAC-Sullana. S.A. Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68182>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uncuyo.edu.ar/ices/upload/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2020). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=

- iAhorro. (23 de Enero de 2023). *Diccionario*. Qué es endeudamiento: <https://www.iahorro.com/diccionario/e/endeudamiento#>
- Jaramillo Aguilar, J. A., & Quincho Navarro, L. E. (2020). *Factores que influyen en el incumplimiento de pago en el sistema financiero por uso inadecuado de las tarjetas de crédito de los consumidores de la provincia de Lima [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]*. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/10757/654642>
- Jorge Pedrosa, S. (19 de Octubre de 2015). *Economipedia*. Pago: <https://economipedia.com/definiciones/pago.html>
- López Gonzales, C. A. (2019). *Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, provincia de San Martín 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44542>
- Manrique, O. (28 de octubre de 2018). Morosidad de créditos a mypes y personas sigue en ascenso. *Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/morosidad-creditos-mypes-personas-sigue-ascenso-248346-noticia/?ref=gesr>
- Mayta, E., & Ticlavlilca, R. (2023). La calidad de cartera crediticia y su influencia en la morosidad. *Revista Veritas ET SCIENTIA - UPT*, 12(1), 21–31. <https://doi.org/10.47796/ves.v12i01.775>
- Ministerio de Economía. (s.f.). *Que es el Sobreendeudamiento - Argentina*. Retrieved 18 de Enero de 2023, from Inclusión Financiera: <https://www.argentina.gob.ar/economia/inclusion-financiera/recomendaciones-para-organizar-tus-deudas/que-es-el-sobreendeudamiento>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (26 de Enero de 2023). *Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público*. Retrieved 26 de Enero de 2023, from Glosario de Términos Financieros: https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Glosario_Terminos_Financieros_A_D.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (26 de Enero de 2023). *Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público*. Retrieved 26 de Enero de 2023, from Glosario de Términos Financieros: https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Glosario_Terminos_Financieros_P_Z.pdf
- Obeid, R. (2022). The Impact of the Over-indebtedness of the Household Sector on the Non-performing Loans in the Banking Sector in the Arab Countries. *European Journal of*

- Business and Management Research*, 7(1), 51–60.
<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.1.1229>
- Pagalo Manobanda, J. (2020). *Las tarjetas de crédito bancarias y el endeudamiento en el Ecuador [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/53653>
- Peiro Ucha, A. (02 de Diciembre de 2015). *Economipedia*. Facilidad de crédito: <https://economipedia.com/definiciones/facilidad-de-credito.html>
- Peralta Espinoza, C. F. (2018). *El Sobreendeudamiento Crediticio del Sector Microempresarial de la Ciudad de Guayaquil en el Período del 2014 - 2017 [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/36371>
- Periche Delgado, G. S., Ramos Farroñan, E. V., & Chamolí Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8617640>
- Rahi, S. (2017). Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(2), 1-5. <https://doi.org/https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000403>
- Ramírez Rodríguez, I. A. (2021). *Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco BBVA, Los Olivos 2021 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76925>
- RPP Noticias. (15 de agosto de 2022). *Economía*. Morosidad de las mypes se elevó por inflación y paralización económica: <https://rpp.pe/economia/economia/morosidad-de-las-mypes-se-elevo-por-inflacion-y-paralizacion-economica-noticia-1424733?ref=rpp>
- SABER más, SER más. (23 de Enero de 2023). *Ahorro e Inversión*. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL AHORRO?: <https://www.sabermassermas.com/por-que-es-importante-el-ahorro/>
- Salazar López, B. (27 de Noviembre de 2016). *ABCFinanzas.com*. Capacidad de pago: <https://abcfianzas.com/finanzas-personales/conceptos-basicos-financieros/capacidad-de-pago/>
- Sánchez Galán , J. (30 de Marzo de 2016). *Economipedia*. Entidad Financiera: <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

- SBS. (Setiembre de 2015). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Glosario de términos e Indicadores Financieros: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (24 de Enero de 2023). *Central de Riesgos de la SBS*. Retrieved 24 de Enero de 2023, from Informato sobre tus derechos: <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (22 de Enero de 2023). *Educación Financiera*. Retrieved 22 de Enero de 2023, from Tipos de créditos: <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/abc-de-los-creditos/tipos-de-creditos>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (24 de Enero de 2023). *GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*. Retrieved 24 de Enero de 2023, from <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Surco Quispe, M. L., & Benavente Zela, V. Y. (2021). *El sobreendeudamiento y la morosidad de los prestatarios de la CMAC Tacna S.A. agencia Juliaca de la Provincia de San Román en el año del 2020 [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4999>
- Toledo Concha, E. J., & León Reyes, V. M. (2021). El sobreendeudamiento y su impacto en el riesgo de crédito en instituciones microfinancieras peruanas: cajas municipales de ahorro y crédito 2016-2019. *Contabilidad y Negocios*, 16(32), 78-90. <https://doi.org/https://doi.org/10.18800/contabilidad.202102.005>
- Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Fondo Editorial de la UIGV. <http://hdl.handle.net/20.500.11818/478>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODO
¿De qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021?	Establecer de qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.	El sobreendeudamiento se relaciona de manera significativa con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.	<u>VARIABLE 1</u> Sobreendeudamiento Dimensiones Acceso al crédito. Riesgo de liquidez. Ahorro.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Basico No aplicado Diseño: No experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICA	<u>VARIABLE 2:</u> Morosidad Dimensiones: Niveles Calidad de cartera	Poblacion: 1320 Mype Muestra: 298 Mype de la provincia de Chanchamayo.
¿De qué se manera el acceso al crédito se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021?	Establecer de qué manera el acceso al crédito se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.	El acceso al crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.		
✓ ¿De qué se manera el Riesgo de Liquidez se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021?	Establecer de qué manera el Riesgo de Liquidez se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.	El Riesgo de Liquidez se relaciona de manera positiva con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.		
¿De qué se manera el ahorro se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021?	Establecer de qué manera el ahorro se relaciona con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.	El ahorro, se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes Mype de Caja Huancayo, Agencia La Merced, 2021.		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1 SOBREENDUDAMIENTO	El sobreendeudamiento se refiere a la situación en la que los individuos o familias asumen niveles de deuda que superan su capacidad de pago, afectando su estabilidad financiera. Este fenómeno está asociado con un fácil acceso al crédito, lo cual puede intensificar el riesgo de liquidez y limitar la capacidad de ahorro, generando una mayor probabilidad de incumplimiento de obligaciones financieras (Obeid, 2022).	La primera variable va ser analizada a través de un cuestionario que consta de 10 preguntas cuyas respuestas son en escala de Likert de cinco opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; las mismas que tendrán un enfoque de análisis respecto al sobreendeudamiento de los clientes Mype.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso al crédito ✓ Riesgo de Liquidez ✓ Ahorro 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoce los tipos de crédito. ✓ Es consciente de la facilidad de obtención. ✓ Utiliza tarjetas de crédito. ✓ Solicita créditos a múltiples entidades. ✓ Recurre a terceros. ✓ Incumplimiento de pago. ✓ Conoce su capacidad de pago. ✓ Realiza su presupuesto. ✓ Cuenta con habito para el ahorro. ✓ Posee una cuenta de ahorros. 	ORDINAL
VARIABLE 2 MOROSIDAD	La morosidad se refiere al retraso en los pagos de crédito, lo que afecta los niveles de cumplimiento financiero de una entidad. Este indicador refleja la calidad de cartera, ya que un aumento en el deterioro de los préstamos concedidos señala un incremento en los créditos incumplidos. La morosidad impacta directamente en la estabilidad financiera al reducir la recuperación de la inversión (Mayta y Tielvilca, 2023).	La segunda variable va ser analizada a través de un cuestionario que consta de 10 preguntas cuyas respuestas son en escala de Likert de cinco opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; las mismas que tendrán un enfoque de análisis respecto al sobreendeudamiento de los clientes Mype.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Niveles ✓ Calidad de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoce los diferentes niveles de morosidad. ✓ Normal ✓ Cpp ✓ Deficiente ✓ Dudoso ✓ Perdida ✓ Atrasos ✓ Riesgoso ✓ Pesado 	ORDINAL

Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEM
VARIABLE DE INVESTIGACIÓN 1 SOBRE ENDEUDAMIENTO	El sobreendeudamiento se refiere a la situación en la que los individuos o familias asumen niveles de deuda que superan su capacidad de pago, afectando su estabilidad financiera. Este fenómeno está asociado con un fácil acceso al crédito, lo cual puede intensificar el riesgo de liquidez y limitar la capacidad de ahorro, generando una mayor probabilidad de incumplimiento de obligaciones financieras (Obeid, 2022).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso al crédito. ✓ Riesgo de Liquidez. ✓ Ahorro. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoce los tipos de crédito. ✓ Es consciente de la facilidad de obtención. ✓ Utiliza tarjetas de crédito. ✓ Solicita créditos a múltiples entidades. ✓ Recurre a terceros. ✓ Incumplimiento de pago. ✓ Conoce su capacidad de pago. ✓ Realiza su presupuesto. ✓ Cuenta con habito para el ahorro. ✓ Posee una cuenta de ahorros. 	<ul style="list-style-type: none"> 1) ¿Usted se informa respecto al crédito que solicita? 2) ¿Usted utiliza tarjetas de crédito? 3) ¿Usted solicita crédito a otras entidades, aparte de Caja Huancayo? 4) ¿Usted recurre a prestamistas en lugar de las entidades financieras? 5) ¿Usted incurrió en retrasos con sus cuotas a Caja Huancayo u otras entidades? 6) ¿Usted realiza un análisis sobre su capacidad de pago actual? 7) ¿Usted es consciente de su capacidad de pago al solicitar un crédito? 8) ¿Usted mantiene una cuenta de ahorros? 9) ¿Usted planifica sus gastos mensuales antes de su ejecución? 10) ¿Usted tiene conocimiento de los beneficios de ahorrar y contar con liquidez para alguna eventualidad? 	<p>Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Algunas veces 3. Muchas veces 4. Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> 1,2,3,4 5,6,7 8,9,10

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEM
VARIABLE DE INVESTIGACIÓN 2 MOROSIDAD	La morosidad se refiere al retraso en los pagos de crédito, lo que afecta los niveles de cumplimiento financiero de una entidad. Este indicador refleja la calidad de cartera, ya que un aumento en el deterioro de los préstamos concedidos señala un incremento en los créditos incumplidos. La morosidad impacta directamente en la estabilidad financiera al reducir la recuperación de la inversión (Mayta y Ticlavlca, 2023).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Niveles ✓ Calidad de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoce los diferentes niveles de morosidad. ✓ Normal ✓ Cpp ✓ Deficiente ✓ Dudoso ✓ Perdida ✓ ✓ ✓ Atrasos ✓ Riesgoso ✓ Pesado 	<ul style="list-style-type: none"> 1) ¿Usted se informa respecto a la morosidad? 2) ¿Usted averigua sobre las consecuencias de ser moroso? 3) ¿Usted tiene conocimiento de los niveles de morosidad? 4) ¿Usted se informa sobre la central de riesgos? 5) ¿Usted se informa sobre los niveles de morosidad y sus consecuencias en el ámbito financiero? 6) ¿Usted hace uso del cronograma de pagos emitida por la entidad financiera? 7) ¿Usted cumple puntualmente con sus pagos mensuales de sus créditos? 8) ¿Usted realiza refinanciamientos de sus créditos, al no poder pagarlos oportunamente? 9) ¿Usted fue notificado por la entidad financiera a fin de que pague sus créditos? 10) ¿Usted alguna vez fue notificado de manera judicial producto del incumplimiento del pago de sus créditos? 	<p>Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Algunas veces 3. Muchas veces 4. Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20

Anexo 4. El instrumento de investigación y constancia de su aplicación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021.

INSTRUCCIONES: Respetado señor (a) a continuación encontrara Ud. una serie de preguntas con cuatro alternativas, se le solicita responder con la mayor sinceridad a cada una de las interrogantes. El cuestionario es anónimo.

VARIABLE: SOBREENDEUDAMIENTO

1. ¿Usted se informa respecto al crédito que solicita?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

2. ¿Usted utiliza tarjetas de crédito?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

3. ¿Usted solicita crédito a otras entidades, aparte de Caja Huancayo?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

4. ¿Usted recurre a prestamistas en lugar de entidades financieras?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

5. ¿Usted incurrió en retrasos con sus cuotas a Caja Huancayo u otras entidades?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

6. ¿Usted realiza un análisis sobre su capacidad de pago actual?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

7. ¿Usted es consciente de su capacidad de pago al solicitar un crédito?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

8. ¿Usted mantiene una cuenta de ahorros?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

9. ¿Usted planifica sus gastos mensuales antes de su ejecución?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

10. ¿Usted tiene conocimiento de los beneficios de ahorrar y contar con liquidez para alguna eventualidad?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

VARIABLE MOROSIDAD

11. ¿Usted se informa respecto a la morosidad?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

12. ¿Usted averigua sobre las consecuencias de ser moroso?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

13. ¿Usted tiene conocimiento de los niveles de morosidad?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

14. ¿Usted se informa sobre la central de riesgos?
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

15. ¿Usted se informa sobre los niveles de morosidad y sus consecuencias en el ámbito financiero?

1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre
16. ¿Usted hace uso del cronograma de pagos emitida por la entidad financiera?
1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre
17. ¿Usted cumple puntualmente con sus pagos mensuales de sus créditos?
1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre
18. ¿Usted realiza refinanciamientos de sus créditos, al no poder pagarlos oportunamente?
1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre
19. ¿Usted fue notificado por la entidad financiera a fin de que pague sus créditos?
1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre
20. ¿Usted alguna vez fue notificado de manera judicial producto del incumplimiento del pago de sus créditos?
1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muchas veces
 4. Siempre

MUCHAS GRACIAS

Anexo 5. Confiabilidad y validez del instrumento

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**SOBREENDEUDAMIENTO Y MOROSIDAD**” que hace parte de la investigación: EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Roque Héctor Caso Llanco
 Formación académica : Contador Público
 Áreas de experiencia profesional : Tributación y Finanzas
 Tiempo : 8 años
 Entidad : Asesoría Contable Tributaria independiente

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 4. Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título “EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021”

Variable: **SOBREENDEUDAMIENTO**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Acceso al Crédito	1. ¿Usted se informa respecto al crédito que solicita?	2	2	2	1	2	
	2. ¿Usted utiliza tarjetas de crédito?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Usted solicita crédito a otras entidades, aparte de Caja Huancayo?	2	2	2	1	2	
	4. ¿Usted recurre a prestamistas en lugar de las entidades financieras?	3	3	3	3	3	
D2 Riesgo de Liquidez	5. ¿Usted incurrió en retrasos con sus cuotas a Caja Huancayo u otras entidades?	3	3	3	3	3	
	6. ¿Usted realiza un análisis sobre su capacidad de pago actual?	3	3	3	3	3	
	7. ¿Usted es consciente de su capacidad de pago al solicitar un crédito?	3	3	3	3	3	
D3 Ahorro	8. ¿Usted mantiene una cuenta de ahorros?	3	3	3	3	3	
	9. ¿Usted planifica sus gastos mensuales antes de su ejecución?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Usted tiene conocimiento de los beneficios de ahorrar y contar con liquidez para alguna eventualidad?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Evaluación final por el experto por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.1.1.	No cumple con el criterio
	1.1.2.	Nivel bajo
	1.1.3.	Nivel moderado
	1.1.4.	Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación Final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CPC. Roque Hector Caso Llanco	Contador Publico	10	Nivel moderado

Sello y Firma:



Roque Hector Caso Llanco
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. N° 083142

Cuestionario 1: título “EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021”

Variable: **MOROSIDAD**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Niveles	1. ¿Usted se informa respecto a la morosidad?	2	2	2	2	2	
	2. ¿Usted averigua sobre las consecuencias de ser moroso?	3	4	4	3	4	
	3. ¿Usted tiene conocimiento de los niveles de morosidad?	3	4	4	4	4	
	4. ¿Usted se informa sobre la central de riesgos?	3	2	2	2	2	
	5. ¿Usted se informa sobre los niveles de morosidad y sus consecuencias en el ámbito financiero?	3	3	3	3	3	
D2 Calidad de cartera	6. ¿Le han informado o conoce como se determina la deuda tributaria?	3	4	3	3	4	
	7. ¿En la empresa se ha incurrido en errores que han conllevado a la modificación de la declaración jurada del IGV?	4	4	3	4	4	
	8. ¿En la empresa ha existido situaciones que han orientado a variar la presentación mensual del IGV?	4	4	4	3	4	
	9. ¿En la empresa se ha dado la existencia de gastos que no han sido deducibles de acuerdo a las normas vigentes?	4	4	3	4	4	
	10. ¿La empresa ha tenido que sujetarse a consecuencias desfavorables ante los gastos que no han sido deducibles?	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	4	3	3	3	

Evaluación final por el experto por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.1.1.	No cumple con el criterio
	1.1.2.	Nivel bajo
	1.1.3.	Nivel moderado
	1.1.4.	Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación Final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CPC. Roque Hector Caso Llanco	Contador Publico	10	Nivel moderado

Sello y Firma:




Roque Hector Caso Llanco
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. N° 083142

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**SOBREENDEUDAMIENTO Y MOROSIDAD**” que hace parte de la investigación: EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Felix Solano Paucar
 Formación académica : Contador Público
 Áreas de experiencia profesional : Tributación y Finanzas
 Tiempo : 9 años
 Entidad : SUNAT

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título “EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021”

Variable: **SOBREENDEUDAMIENTO**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Acceso al Crédito	1. ¿Usted se informa respecto al crédito que solicita?	2	2	2	1	2	
	2. ¿Usted utiliza tarjetas de crédito?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Usted solicita crédito a otras entidades, aparte de Caja Huancayo?	2	2	2	1	2	
	4. ¿Usted recurre a prestamistas en lugar de las entidades financieras?	3	3	3	3	3	
D2 Riesgo de Liquidez	5. ¿Usted incurrió en retrasos con sus cuotas a Caja Huancayo u otras entidades?	3	3	3	3	3	
	6. ¿Usted realiza un análisis sobre su capacidad de pago actual?	3	3	3	3	3	
	7. ¿Usted es consciente de su capacidad de pago al solicitar un crédito?	3	3	3	3	3	
D3 Ahorro	8. ¿Usted mantiene una cuenta de ahorros?	3	3	3	3	3	
	9. ¿Usted planifica sus gastos mensuales antes de su ejecución?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Usted tiene conocimiento de los beneficios de ahorrar y contar con liquidez para alguna eventualidad?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Evaluación final por el experto por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

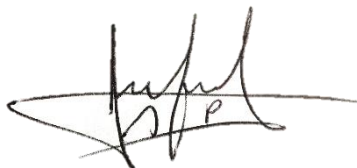
Calificación:	1.1.5.	No cumple con el criterio
	1.1.6.	Nivel bajo
	1.1.7.	Nivel moderado
	1.1.8.	Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación Final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CPC. Felix Solano Paucar	Contador Publico	10	Nivel moderado

Sello y Firma:



Félix Solano Paucar
Contador Público Colegiado
Matrícula 08-4633

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título “EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021”

Variable: **MOROSIDAD**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Niveles	1. ¿Usted se informa respecto a la morosidad?	2	2	2	2	2	
	2. ¿Usted averigua sobre las consecuencias de ser moroso?	4	4	4	3	4	
	3. ¿Usted tiene conocimiento de los niveles de morosidad?	3	4	4	4	4	
	4. ¿Usted se informa sobre la central de riesgos?	3	2	1	2	2	
	5. ¿Usted se informa sobre los niveles de morosidad y sus consecuencias en el ámbito financiero?	3	3	4	3	3	
D2 Calidad de cartera	6. ¿Le han informado o conoce como se determina la deuda tributaria?	4	4	4	3	4	
	7. ¿En la empresa se ha incurrido en errores que han conllevado a la modificación de la declaración jurada del IGV?	4	4	4	4	4	
	8. ¿En la empresa ha existido situaciones que han orientado a variar la presentación mensual del IGV?	4	4	4	3	4	
	9. ¿En la empresa se ha dado la existencia de gastos que no han sido deducibles de acuerdo a las normas vigentes?	4	4	2	4	4	
	10. ¿La empresa ha tenido que sujetarse a consecuencias desfavorables ante los gastos que no han sido deducibles?	3	3	4	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	3	4	

Evaluación final por el experto por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

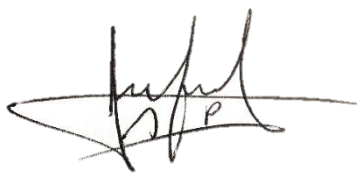
Calificación:	1.1.1.	No cumple con el criterio
	1.1.2.	Nivel bajo
	1.1.3.	Nivel moderado
	1.1.4.	Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación Final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CPC. Felix Solano Paucar	Contador Publico	10	Nivel alto

Sello y Firma:



Félix Solano Paucar
Contador Público Colegiado
Matrícula 08-4633

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**SOBREENDEUDAMIENTO Y MOROSIDAD**” que hace parte de la investigación: EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Sadi Isamar Vila Romero
 Formación académica : Contador Público
 Áreas de experiencia profesional : Tributación
 Tiempo : 8 años
 Entidad : Asesoría Contable Tributaria independiente

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título “EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021”

Variable: **SOBREENDEUDAMIENTO**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Acceso al Crédito	1. ¿Usted se informa respecto al crédito que solicita?	2	2	2	1	2	
	2. ¿Usted utiliza tarjetas de crédito?	4	4	3	4	4	
	3. ¿Usted solicita crédito a otras entidades, aparte de Caja Huancayo?	2	2	2	1	2	
	4. ¿Usted recurre a prestamistas en lugar de las entidades financieras?	3	3	3	3	3	
D2 Riesgo de Liquidez	5. ¿Usted incurrió en retrasos con sus cuotas a Caja Huancayo u otras entidades?	3	3	3	3	3	
	6. ¿Usted realiza un análisis sobre su capacidad de pago actual?	3	3	3	3	3	
	7. ¿Usted es consciente de su capacidad de pago al solicitar un crédito?	3	3	3	3	3	
D3 Ahorro	8. ¿Usted mantiene una cuenta de ahorros?	3	3	3	3	3	
	9. ¿Usted planifica sus gastos mensuales antes de su ejecución?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Usted tiene conocimiento de los beneficios de ahorrar y contar con liquidez para alguna eventualidad?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Evaluación final por el experto por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.1.5.	No cumple con el criterio
	1.1.6.	Nivel bajo
	1.1.7.	Nivel moderado
	1.1.8.	Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación Final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CPC. Sadit Isamar Vila Romero	Contador Publico	10	Nivel moderado

Sello y Firma:

Sadit I. Vila Romero
Contador Público Colegiado
Matrícula 08-3141

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título “EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021”

Variable: **MOROSIDAD**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Niveles	1. ¿Usted se informa respecto a la morosidad?	2	2	2	2	2	
	2. ¿Usted averigua sobre las consecuencias de ser moroso?	3	4	4	3	4	
	3. ¿Usted tiene conocimiento de los niveles de morosidad?	3	4	4	4	4	
	4. ¿Usted se informa sobre la central de riesgos?	3	2	2	2	2	
	5. ¿Usted se informa sobre los niveles de morosidad y sus consecuencias en el ámbito financiero?	3	3	3	3	3	
D2 Calidad de cartera	6. ¿Le han informado o conoce como se determina la deuda tributaria?	3	4	3	3	4	
	7. ¿En la empresa se ha incurrido en errores que han conllevado a la modificación de la declaración jurada del IGV?	4	4	3	4	4	
	8. ¿En la empresa ha existido situaciones que han orientado a variar la presentación mensual del IGV?	4	4	4	3	4	
	9. ¿En la empresa se ha dado la existencia de gastos que no han sido deducibles de acuerdo a las normas vigentes?	4	4	3	4	4	
	10. ¿La empresa ha tenido que sujetarse a consecuencias desfavorables ante los gastos que no han sido deducibles?	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	4	3	3	3	

Evaluación final por el experto por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.1.9. No cumple con el criterio
	1.1.10. Nivel bajo
	1.1.11. Nivel moderado
	1.1.12. Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación Final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CPC. Sadit Isamar Vila Romero	Contador Publico	10	Nivel moderado

Sello y Firma:



The image shows a handwritten signature in blue ink. Below the signature is a faint, circular official stamp. The text within the stamp is partially legible and includes the name 'Sadit I. Vila Romero', the number 'MAT 3141', and the words 'JEFATURA DE ECONOMIA'.

Sadit I. Vila Romero
Contador Público Colegiado
Matrícula 08-3141

Anexo 6. Data de procesamiento de datos

Nro.	VARIABLE: SOBREENDEUDAMIENTO										VARIABLE: MOROSIDAD									
	Acceso al Credito				Riesgo de Liquidez			Ahorro			Niveles					Calidad de cartera				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E3	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E5	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E6	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E7	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E8	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E9	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E10	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E11	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E12	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E13	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E14	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E15	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E16	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E17	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E18	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E19	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E20	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E21	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E22	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E23	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E24	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E25	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E26	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E27	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E28	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E29	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E30	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E31	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E32	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E33	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E34	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E35	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E36	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E37	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E38	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E39	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E40	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E41	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E42	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E43	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1

E44	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E45	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E46	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2
E47	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1
E48	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3
E49	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2
E50	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2
E51	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1
E52	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1
E53	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1
E54	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2
E55	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1
E56	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3
E57	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2
E58	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2
E59	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1
E60	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1
E61	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1
E62	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2
E63	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1
E64	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3
E65	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2
E66	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2
E67	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1
E68	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1
E69	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1
E70	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2
E71	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1
E72	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3
E73	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2
E74	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2
E75	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1
E76	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1
E77	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1
E78	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2
E79	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1
E80	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3
E81	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2
E82	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2
E83	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1
E84	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1
E85	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1
E86	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2
E87	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1
E88	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3
E89	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2
E90	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2
E91	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1
E92	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1

E93	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E94	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E95	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E96	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E97	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E98	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E99	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E100	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E101	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E102	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E103	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E104	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E105	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E106	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E107	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E108	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E109	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E110	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E111	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E112	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E113	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E114	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E115	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E116	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E117	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E118	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E119	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E120	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E121	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E122	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E123	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E124	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E125	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E126	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E127	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E128	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E129	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E130	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E131	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E132	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E133	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E134	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E135	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E136	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E137	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E138	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E139	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E140	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E141	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1

E142	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E143	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	1	1	1
E144	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E145	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E146	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E147	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E148	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E149	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E150	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E151	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E152	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E153	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E154	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E155	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E156	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E157	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E158	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E159	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E160	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E161	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E162	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E163	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E164	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E165	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E166	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E167	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E168	2	3	2	1	1	4	3	4	3	2	2	1	1	1	1	4	4	1	3	1
E169	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E170	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E171	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E172	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E173	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E174	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E175	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E176	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E177	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E178	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E179	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E180	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E181	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E182	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E183	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E184	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E185	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E186	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E187	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E188	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E189	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E190	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1

E191	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1	
E192	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E193	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E194	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E195	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E196	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E197	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E198	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E199	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E200	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E201	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E202	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E203	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E204	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E205	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E206	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E207	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E208	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E209	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E210	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E211	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E212	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E213	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E214	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E215	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E216	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E217	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E218	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E219	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E220	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E221	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E222	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E223	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E224	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E225	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E226	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E227	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E228	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E229	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E230	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E231	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E232	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E233	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E234	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E235	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E236	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E237	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E238	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E239	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1

E240	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E241	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E242	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E243	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E244	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E245	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E246	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E247	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E248	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E249	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E250	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E251	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E252	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E253	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E254	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E255	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E256	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E257	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E258	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E259	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E260	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E261	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E262	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E263	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E264	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E265	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E266	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E267	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E268	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E269	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E270	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E271	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E272	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E273	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E274	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E275	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E276	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E277	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E278	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E279	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E280	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E281	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E282	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E283	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E284	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E285	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E286	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E287	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E288	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1

E289	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	4	3	2	2	2
E290	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1
E291	4	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	1	1	1
E292	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1
E293	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1
E294	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	1
E295	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E296	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1
E297	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1
E298	2	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	3	1

Anexo 7. Consentimiento informado

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

SR. GERENTE DEL CMAC HUANCAYO – AGENCIA LA MERCED

AUTORIZA:

A las personas **CARAHUANCA MONJE URSULA YELINA** con DNI: 73381898, y **PEREZ MUÑOZ DEYSI** con DNI: 45204287; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada **"EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021"**, para que realicen la entrevista al área correspondiente, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.

Chanchamayo, 12 de abril de 2023.

Atentamente;



Jorge M. Pimentel Ignacio
ADMINISTRADOR
CMAC - HUANCAYO S.A.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

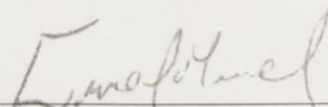
SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS; EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021.

SR. GERENTE DEL CMAC HUANCAYO – AGENCIA LA MERCED

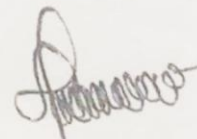
Por el presente las solicitantes **CARAHUANCA MONJE URSULA YELINA** con DNI: 73381898, y **PEREZ MUÑOZ DEYSI** con DNI: 45204287; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, **especialidad de Contabilidad y Finanzas** de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para **EL CONSENTIMIENTO INFORMADO** para el desarrollo de la investigación titulada **"EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES MYPE DE CAJA HUANCAYO, AGENCIA LA MERCED, 2021"**, para realizar una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias, fotos y las evidencias que sean pertinentes.

Chanchamayo, 12 de abril de 2023.

Atentamente;



CARAHUANCA MONJE URSULA YELINA
 DNI: 73381898
 CM. N° D02637H



PEREZ MUÑOZ DEYSI
 DNI: 45204287
 CM. N° D01062J



Jorge Pimentel
 ADMINISTRADOR
 CMAC - HUANCAYO S.A.

Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento

