



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Análisis de los factores de incidencia en la morosidad de los clientes  
de una institución financiera, Oxapampa 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Durand Machicado, Jose Dandy ([orcid.org/0000-0002-0873-8320](https://orcid.org/0000-0002-0873-8320))

ASESOR:

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano ([orcid.org/0000-0002-1825-9542](https://orcid.org/0000-0002-1825-9542))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ  
2022

**Dedicatoria:**

La presente tesis está dedicado a mi familia, mi madre, hermana e hija, quienes me enseñaron la valentía, perseverancia y que podemos cumplir todo lo que nos proponemos si lo hacemos con el corazón.

### **Agradecimiento:**

Primero a Dios por la bendición de poder haber cumplido muchos objetivos personales y laborales en esta etapa de mi vida.

También agradecer a los asesores de la maestría, por su paciencia y esfuerzo, quienes hicieron posible la culminación de la presente investigación.

Así mismo también agradecer a mis colegas que participaron con sus conocimientos para la realización de la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización. ....	21
3.3. Escenario de estudio .....	22
3.4. Participantes .....	23
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.6. Procedimiento .....	23
3.7. Rigor científico .....	24
3.8. Método de análisis de datos .....	25
3.9. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	27
IV. CONCLUSIONES .....	36
V. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. <i>Presentación de los sujetos participantes en la entrevista</i> .....	24
TABLA 2. <i>Factores de incidencia en la morosidad de los clientes</i> .....	24
TABLA 3. <i>Calidad profesional de los colaboradores</i> .....	25
TABLA 4. <i>Capacitado para afrontar la problemática de la morosidad</i> .....	26
TABLA 5. <i>Políticas y Procedimientos de la institucion Financiera</i> .....	27
TABLA 6. <i>Adecuadas Políticas y Procedimientos</i> .....	28
TABLA 7. <i>Cultura financiera de los clientes en mora</i> .....	29
TABLA 8. <i>Influencia de la Cultura financiera de los cliente</i> .....	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

FIGURA 1. <i>triangulación asesores de negocio son profesionales</i> .....	31
FIGURA 2. <i>Triangulacion políticas y procedimientos de gestión de cobranza</i> ..	32
FIGURA 2. <i>Triangulacion Cultura financiera de los clientes</i> .....	32

## Resumen

La presente investigación, tuvo como propósito determinar cuáles son los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera de Oxapampa, 2022. La investigación fue de nivel exploratorio y descriptivo del tipo aplicada, con enfoque cualitativo y de diseño fenomenológico. Se realizó con la premisa de describir la calidad profesional de los colaboradores para afrontar la morosidad, políticas y procedimientos de gestión de cobranza de la Institución y la educación financiera en aspectos cualitativos de los clientes. Se empleó la técnica de la entrevista abierta al área de créditos quienes son conformados por Asesores de negocios, funcionario de recuperación y administrador. Con dicha técnica identifiqué factores de incidencia en la morosidad, se concluyó que si existe calidad profesional de los colaboradores para afrontar la morosidad, las políticas y procedimientos si son adecuados para la gestión de mora y existe poca educación financiera por parte de los clientes que no tienen experiencia en el sistema financiero, también se encontró otros factores que los colaboradores dieron a conocer sobre los motivos de morosidad en su mayoría por temas coyunturales, socioeconómicos y de salubridad.

**Palabras clave:** Factores de morosidad, Calidad profesional, Políticas y procedimientos de cobranza, Educación financiera.

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the factors that affect delinquency among clients of a Financial Institution in Oxapampa, 2022. The research was exploratory and descriptive of the applied type, with a qualitative approach and ethnographic design. It was carried out with the premise of describing the professional quality of the collaborators to deal with delinquency, collection management policies and procedures of the Institution and financial education in qualitative aspects of the clients. The open interview technique was used in the credit area, which is made up of business advisors, a collection manager and an administrator. With this technique I identify factors of incidence in the delinquency, it was concluded that if there is professional quality of the collaborators to face the delinquency, the policies and procedures if they are adequate for the management of arrears and there is little financial education on the part of the clients who do not have experience in the financial system, other factors were also found that the collaborators made known about the reasons for delinquency, mostly due to conjunctural, socioeconomic and health issues.

**Keywords:** Delinquency factors, professional quality, collection policies and procedures, financial education.



## I. INTRODUCCIÓN

A consecuencia del contexto actual de emergencia sanitaria, incertidumbre política y otros factores en nuestro país, las instituciones del sector financiero se ven perjudicados con el incremento del índice de la morosidad, para frenar el creciente índice de morosidad las instituciones financieras optaron por aplicar estrategias tales como son las reprogramaciones, refinanciamientos, novaciones, entre otras alternativas.

Para Economía, L R (2022). Indican que el Ministerio de economía y finanzas, quien es Oscar Graham, dijo que viene analizando una reprogramación de pagos para los créditos designados a empresas en el marco del programa del programa Reactiva Perú. Por otro lado, preciso que este servicio sería direccionado a negocios que todavía no se recuperaron.

Incluso después de ofrecer algunas alternativas el índice de morosidad sigue dando un pico alto, por eso la necesidad de hallar los factores o motivos que son de representación mayor o alta recurrencia o incidencia de incremento en la morosidad en los individuos prestamistas o clientes desde la vivencia o praxis del día a día de los individuos pertenecientes a la institución financiera llamados asesores o colaboradores, quienes desempeñan o laboran directamente con los individuos llamados clientes.

Los asesores de la Institución Financiera están siendo afectados en situaciones de crecimiento profesional, remunerativo en comisiones ya que son medidos en recuperación y administración de cartera de clientes en mora. También la agencia materia de estudio se ve perjudicada en su recategorización a nivel institucional ya que se percibe un bono por nivel de agencia y mientras mayor sea el cumplimiento y alineación a los indicadores en meta, mejor será su ranking a nivel de la institución.

Por lo antes mencionado nos planteamos el siguiente Problema **¿Cuáles son los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera, Oxapampa 2022?** Teniendo los siguientes problemas específicos: ¿Los asesores de negocios tienen calidad profesional para afrontar la morosidad de los clientes? ¿Las políticas y procedimientos de gestión de mora aplicados por la Institución Financiera son adecuados? Y ¿Cuál es la cultura

financiera que presentan los clientes para afrontar sus responsabilidades financieras?

Justificamos el presente estudio porque contribuye al conocimiento teórico de las micro finanzas nacionales e internacionales por el análisis de los factores que producen la incidencia en la mora.

En cuanto a la justificación metodológica, se busca el análisis de teorías de autores que apoyen el tipo de investigación metodológica, obteniendo información válida y confiable que permitan cumplir los objetivos del trabajo de investigación, buscando encontrar los factores de incidencia en la mora de los individuos participantes llamados clientes. La investigación se justifica metodológicamente por que se propone o elabora un nuevo método o estrategia que permita conseguir conocimiento verídico o válido (Fernández V, 2020).

En la justificación teórica, esta estará basada en las teorías de posibles soluciones de autores autorizados, demostrados en sus investigaciones pertinentes, las mismas que buscan las razones y teorías correctas para conocer los factores de incidencia morosidad de los clientes, esta mediante la disertación de las teorías netamente relacionadas a las categorías mencionadas. Según (Álvarez A, 2020). Se pueden analizar distintas teorías que tienen una parte importante que de la investigación estando la justificación teórica un componente principal para justificar su debida importancia.

En la justificación práctica, tuvo como objetivo presentar un análisis de conceptos y conocimientos que logren servir a un futuro más amplio a las categorías que se vino desarrollando. Parte de la investigación brindara un resultado mostrando los factores de mayor incidencia en morosidad de clientes de una Institución Financiera, por lo que se buscó dar solución al problema de investigación propuesto, además de elaborar recomendaciones adecuadas para aportar en la mejora de la institución financiera, las mismas que pueden generar disminución en la cantidad de clientes en mora. Según (Chimbo y otros, 2022). Los micro y pequeños emprendimientos al día de hoy tienen que ser novedosos, tener representación cibernética o web, también en los medios de redes donde se publica información de acceso social y algunos temas culturales actuales y que estén en lo posible a la actualización de la tecnología, el internet es un elemento importante para poder abarcar correctamente de situaciones.

En la justificación de relevancia social, se busca generar un descenso de los clientes en mora, los que son perjudiciales y nada saludables para la institución financiera, para los clientes y los colaboradores. Ya que la presente investigación presentara recomendaciones los cuales pueden ser aprovechados por los colaboradores de una Institución Financiera para mejorar la calidad de servicio, tener más cercanía con los clientes, generar afinidad estratégica a largo plazo. Esta investigación será de mucha ayuda, permitirá generar mayores ingresos, se tendrá como producto del análisis de los factores de incidencia en la morosidad y su aporte teórico permitirá mejorar las colocaciones de créditos y así finalmente disminuir la cantidad de clientes en mora. Sobre la justificación social definimos como los apoyos de los trabajos de investigación de tesis que nos ofrece para la resolución de la demanda del ámbito, actual y futura para ser una buena base de un buen lugar donde vivir para la población del ámbito de estudio. (Moreno E, 2021).

Se pretende lograr el siguiente objetivo principal: Determinar cuáles son los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera, Oxapampa 2022. De manera específica se busca: Determinar la calidad profesional de los colaboradores de una Institución Financiera de Oxapampa frente a la problemática de morosidad, en segundo lugar, se busca: Determinar si las políticas y procedimientos de gestión de cobranza de una Institución Financiera son adecuadas y por último Determinar cuál es la cultura financiera de los clientes en mora de una Institución Financiera de Oxapampa, para afrontar sus responsabilidades financieras.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se observa que los factores de incidencia en la morosidad son en su mayoría por los factores socio económico que viene suscitándose en todas partes del mundo tales como la pandemia sanitaria la cual permitió un incremento del índice de morosidad a consecuencia de la misma.

Taghizadeh & Phoumin, (2022). En su artículo. Mencionaron que sus principales hallazgos que fueron desarrollados de manera empíricos dicen que la ratio de morosidad se le puede considerar como un factor fundamental para consecuentemente otorgar un indicador o índice muy alto de convexos de un crédito. Los descubrimientos empíricos demuestran que el índice de mayores garantías de un crédito debería aumentarse en esa región para eventualmente ayudar a las pequeñas empresas y micro empresas a sobrevivir después ocurrida la pandemia salubre de covid número 19 y para asegurar la pronta recuperación económica a consecuencia del COVID 19.

Cao & Chou., (2022). Daron a conocer en su investigación que la pandemia ocasionada por el Covid y sus efectos económicos se consideraron en un mal escenario similar perjudicial de negocios involucrados en el sector de las finanzas o financieros, la idea de no saber que hacer surgió tan pronto cuando inicio la pandemia; determino que los grupos suministro de todo el mundo son vulnerables, por consecuencia del servicio de transporte y producción colapsaron. En temas de empleo también tuvo afectación por la circunstancia durante la incertidumbre ya que algunas entidades ya no funcionaban acordes comúnmente lo venían haciendo por los cierres totales y parciales de algunas instituciones, varios millones de personas perdieron su empleo a causa de políticas de disminución de empleos, se observa que existieron nuevas solicitudes de beneficiarios por no tener trabajo en los primeros dos meses de la pandemia. En grupo, se proyectó que el incremento socio económico a nivel global decreció y el negocio a escala internacional decreció un en el año 2020 a consecuencia de esta situación sanitaria y las políticas de confinamiento. Se observo que el sector financiero también repercutió negativamente a consecuencia de la pandemia, muy a pesar que se aplicaron buenas y novedosas políticas, estrategias y demás para mitigar este daño.

Por su parte Ragab, Y. & Saleh, M. (2021). El principal objetivo y finalidad de su análisis fue examinar las consecuencias de las variables no financieras relacionadas con la gobernanza en la precisión de la predicción de dificultades financieras entre las medianas y pequeñas empresas egipcias que cotizan en bolsa, mediante el uso de la técnica de regresión logística. Diseño/metodología/enfoque: este estudio utilizó una muestra de 24 pymes cotizadas en Egipto en cada año, con un total de 120 observaciones de empresas, de las cuales 25 se clasificaron en dificultades y 95 de ellas no en dificultades entre 2014 y 2018. Las variables para el estudio incluyeron cinco variables financieras y trece variables no financieras relacionadas con la gobernabilidad. Los modelos se desarrollaron utilizando únicamente variables financieras y combinando variables financieras y no financieras relacionadas con la gobernabilidad. Hallazgos: Los resultados mostraron que el modelo con variables financieras tuvo una precisión de predicción del 91,7 %, mientras que los modelos con una combinación de variables financieras y no financieras relacionadas con la gobernanza predicen con una precisión comparativamente mejor de 92,7 y 93,6 %. Limitaciones/implicaciones de la investigación: aunque los resultados parecen ser concluyentes, se puede señalar que la muestra sin problemas no se emparejó con la muestra con problemas. Otros estudios mostraron que las muestras pareadas aumentan la tasa de predicción de dificultades financieras. Además, debido al pequeño tamaño de la muestra, este estudio no pudo crear una submuestra reservada para la prueba de precisión.

En consecuencia, de lo mencionado, la gestión de cobro no llega a ser eficiente por causas de la pandemia, tales como fallecimiento, contagios masivos en la unidad económica familiar, secuelas a consecuencia de la enfermedad, cierre temporal de los comercios mismos que son la fuente de generación de ingreso.

En referencia, la gestión de cobro no llega a ser eficiente por causas de la pandemia, tales como fallecimiento, contagios masivos en la unidad económica familiar, secuelas a consecuencia de la enfermedad, cierre temporal de los comercios mismos que son la fuente de generación de ingreso.

A nivel nacional, En Perú se observa que uno de los factores de incidencia en la morosidad según el estudio de la información obtenida es por falta de

profesionalismo por parte de los asesores de negocio quienes no aplican de manera adecuada las políticas y procedimientos que las instituciones financieras ponen a su alcance.

En particular, Golman, M., & Bekerman, M. (2018). En su investigación dan a conocer algunas variables del menor o mayor alcance en la mora o deterioro en la devolución del prestatario financiero, en su análisis y estudio de situación correspondiente a su ámbito de estudio. Es a partir del estudio de los datos de dicha entidad, que se evalúan las características importantes de los prestamistas, incluyendo la los prestamos o créditos de consumo, del domicilio del crédito entregado, para explicar su compromiso frente al pago de cuotas. Dio como resultado interesantes resultados que pueden dar un avance sobre la problemática de la información, presentes al momento de dar un crédito para entidades con parecidas características a la evaluada en este análisis.

A nivel local, la investigación donde se desarrollo fue en la institución financiera, la cual se encuentra ubicada en la provincia de Pasco y la que lleva realizando sus actividades desde el año 2008, contando con (20) colaboradores, a lo largo de su funcionamiento a presentado problema, pero aun así continúa creciendo de una forma sostenible, teniendo posicionamiento como una empresa sólida y con gran presencia de marca y nombre a nivel del sistema micro financiero.

Así mismo Botha, A., Beyers, C., de Villiers, P. (2021). Presentaron un análisis creativo para el análisis y cotejo significativas para tomar decisiones en sector financiero para mejorar el tiempo de recuperación de los créditos. El proceso es hallar una coincidencia en la mora el cual permitirá disminuir la pérdida de saldos en la financiera de una fuente de crédito o segmentaciones de la misma. Este proceso nos da una fuente sistemática para poder que incorporar una manera de dinero y valor, los gastos y del pago de una tasa de interés por la mora y disminuir algunos intereses de la misma. También la teoría se puede usar en distintos tipos de créditos lo que nos da una comparación no directa sobre esta medida. Existen escenarios de comparación de créditos en riesgo y agrupación de carteras crediticias. Los hallazgos demostraron un umbral adecuado que existe en los valores en la posibilidad de pago como en la tasa requerida de la perdida. También el proceso es positivo a las carteras de crédito

las cuales se vieron afectadas por no pagar o mora por capítulos. Al tratar de mejorar la toma de decisión en cuanto a la recuperación de los créditos, el proceso da mejores alcances sobre situaciones cualitativos y cuantitativos de la política de manejo de asesore o individuos involucrados en cobranza de una financiera, no solamente se debe contar con lo común o empírico en dicha gestión.

Por otra parte, también se encuentran hallazgos de teorías relacionadas a las políticas y procedimientos de gestión de cobranza aplicados a la recuperación de los créditos otorgados.

Gutiérrez Peralta S, (2020). Al realizar su análisis dio a conocer que es fundamental análisis el problema que se genera al ejecutar u otorgar un crédito y cómo perjudica a la cartera atrasada, corroborando que una buena gestión de cartera se debe basar en la aplicación de los reglamentos o políticas y la comunicación adecuada de los alcances y responsabilidades del cliente al adquirir esta obligación con la institución.

Con mención al análisis de las consecuencias de la carencia de aplicación y actualización de las políticas y reglamentos de crédito y recuperación de cartera, se pudo hallar que las políticas y reglamentos para créditos y gestión de la cobranza perjudican a la reducción de la mora, ocasión por no evaluar de manera adecuada a los involucrados en el crédito y al no considerar los lineamientos y obligaciones del deudor en el contrato de manera clara, por otro lado la flexibilidad de la entidad financiera ante los atrasos de los sujetos de crédito con los pagos, inciden en problemas para reconquistar la cartera en un tiempo determinado, pero estas no permiten la recuperación de estas mismas.

Al igual que las categorías y subcategorías descritas con anterioridad, también se van incluyendo otros conceptos como son la cultura que presentan los clientes para afrontar sus obligaciones financieras.

Díaz Hernández Yeisa Y. (2019). En su investigación refiere que en la actualidad si hablamos de la cultura financiera en todo el mundo está ganando gran protagonismo e importancia, también es un gran elemento que está aportando al momento de tomar decisiones típicas y atípicas de inversión y financiamiento en las entidades, teniendo el objetivo de ser innovadores para

resolver situaciones diarias o cotidianas de los participantes en el sistema financiero.

Actualmente la poca una cultura financiera por parte de los clientes o deudores, conlleva a la falta de conocimiento de ventajosos beneficios y atributos que podrían ser accedidos en términos financieros direccionados por las micro y pequeñas empresas, así recalcar para analistas o asesores de las entidades del sector financiero, poder direccionar a sus clientes, que recomienden tener un uso adecuado de los gastos económicos, con el objetivo que no sobrepasen su capacidad de pago.

Tomando en consideración algunos artículos, teorías o análisis se dio a conocer algunos aspectos en gestión, administración o manejo de la mora las cuales son de los autores como son:

Chávez García Elsitá, M. (2020). El presente artículo tuvo como meta determinar los sucesos que se dan por las políticas de los créditos en la utilidad organizacional. Para el presente análisis se consideró la investigación de enfoque cuantitativo; lo primero se empleó para tener un resultado es las informaciones porcentuales de la población de estudio y lo segundo al utilizar el método en la información recabados y analizados en las diferentes bases de información primarias por medio de la encuesta y entrevista a los trabajadores administrativos de la entidad y una entrevista al gerente actual. La información recogida se tabuló, analizaron e interpretaron, se consideró la elaboración de algunos métodos o estrategias que aporten al mejoramiento del análisis en mención.

Así mismo Pacori, S. (2019). La finalidad de su trabajo de su análisis fue hallar y comprender la incidencia en mora de una población que participa en los créditos financieros en el aumento de los comercios en el sector de prendas como son ropa, calzados y otros. Realizaron la constatación de su hipótesis y los resultados fueron muy interesantes ya que una gran parte de la población y muestra arrojaron que no tienen conocimiento financiero, también que no están considerados como negocios formales ya que no contaban con RUC inscrito, hay un sector de la población que tampoco emite comprobantes de pago, hay una parte de la población que al momento de acceder a créditos no presentan garantías para un posible default en sus obligaciones financieras



Por otro lado, Loannidis, S., Keijzer, B., Ventre, C. (2022). Dieron a conocer que las finanzas en redes dan un grupo de instituciones financieras relacionadas por deudas. Estudios actuales dan a conocer nuevos conceptos como son las deudas grupales asociadas a varios negocios interrelacionados entre sí, cada uno con sus propias obligaciones, pero de cierto modo relacionadas. Uno de los principales puntos es encontrar la manera de pagar grupalmente y todos los relacionados, hallar cuales no están cumpliendo con los pagos y disminuir la posibilidad de impago grupal, hallando de cada uno el impacto que generaría no cumplir con dichas obligaciones financieras.

Por otra parte, conceptual dijeron Autor, A. A., Author, B. B., & Author, C. C. (2020). Dieron mención sobre la gran cantidad personajes políticos abogan a nivel local como a nivel internacional por estrategias o procedimientos económicos y de sociedad para confrontar el problema sanitario y la crisis en la economía y sociedad que está afrontando el mundo, que activan al mejoramiento inmediato de algunos mecanismos, procesos o sistemas en conjunto que tienen relevancia en la sociedad y algunos de los mecanismos de salud.

Dieron mención que los recursos de la moneda o monetario, alejándose de las comunes reacciones pro mercado y de comportamiento fiscal, exige que deberían ejecutarse acciones para prevalecer las vidas de los individuos o personas y ayudar a la economía de los hogares, considerando la asistencia a empleados, sin trabajo e instituciones para restaurar rápidamente los negocios y los flujos económicos una vez que inicie la reaparición económica

Así mismo Blumke, O. (2022). Menciona que Las normas contables exigen que las instituciones financieras midan el riesgo de incumplimiento con respecto al vencimiento total de un instrumento financiero. Esto requiere la previsión de futuras probabilidades de incumplimiento. La previsión de probabilidades futuras de incumplimiento se refiere a dos aspectos: la previsión de escenarios macroeconómicos y las probabilidades futuras de incumplimiento promedio (con respecto a la macroeconomía). El presente documento aborda la modelización de las probabilidades futuras de incumplimiento promedio. Para las corporaciones y dependiendo del grado de calificación inicial, las probabilidades de incumplimiento cambian en diferentes patrones a lo largo del tiempo. Para las calificaciones iniciales de grado de inversión, el riesgo de incumplimiento

aumenta, mientras que, para la parte inferior de la escala de calificación, las probabilidades de incumplimiento disminuyen. Para modelar estos diferentes patrones, el documento propone ampliar el modelo de supervivencia de tiempo discreto existente e incorporar un parámetro de forma adicional dependiente del tiempo y de la variable en la función de riesgo. Usando datos de Standard & Poor's, el documento muestra que el parámetro de forma puede reproducir los diferentes patrones. El modelo propuesto se compara con un modelo que no emplea un parámetro de forma, y los resultados muestran que el parámetro de forma adicional mejora la predicción dentro y fuera de la muestra.

Se encontró teorías internacionales en mención al país de Rusia, donde presentan problemas como el resto de entidades que del sector financiero, uno de esos factores fueron los factores climatológicos, más específico es la sequias como refieren: Koniagina, M., Evstafeva, I., Manuylenko, V., Kirillova, A. (2019) Referenciaron en su análisis e investigación que existe un tipo de inversión que se relaciona al capital fijo son sistemáticos, pero no con el énfasis requerido los cuales afectan el incremento de la producción de las industrias y el producto bruto interno. La falta de inversión en los gastos y costos de capital hacen que disminuya la demanda y no permite el incremento de la construcción, equipos y maquinarias y la economía en su grupo total, también genera una falta de equilibrio entre la tecnología y las estructuras dentro del ámbito de estudio, Este análisis se enfoca en dar conocimiento sobre la importancia de la inversión en el proceso adecuado, identificando donde y cuanto se debe poner más énfasis para asegurar un crecimiento sostenido sabiendo las estructuras y procesos con claridad, mientras más se conozca a profundidad se podrá tener mayor posibilidad de existir en una buena inversión y prosperidad de la institución materia de estudio.

Por su parte dieron un aporte, Garcimartín C. & Astudillo J. (2021). El resultado de su investigación fue analizar la crisis producto financiero frente a la pandemia del Covid, poder tener financiamiento ya era muy complicado para las empresas de tamaño micro, también empresas medianas. Fue producto resultado de una crisis tanto sanitaria como económica, este problema se ha complicado aún más. Para abordarlo directamente, los gobernantes de muchas naciones se han evocado a crear programas del estado con de garantías de

crédito financiado por el estado, no solo, orientados a las empresas micro, pequeña o grande hay algunos casos, que inclusive a sectores altamente vulnerables en esta situación. La finalidad que conlleva a estos programas es de mantener el funcionamiento y rotación de capital financiero para mantener el producto crediticio en una situación de gran incertidumbre. Su finalidad es, en principio, fácil de entender: los gobernantes aseguran a la entidad que le devolverán una parte de la deuda si existiría un default en asumir sus deudas, comúnmente a cambio de la devolución de una prima anual hacia la parte y monto garantizado. Para poder ejercer ese derecho deben realizarse de forma clara varios elementos importantes, como los involucrados, el monto otorgado, el % que se cobertura o el monto de la garantía. Es así, que esta investigación busco analizar los componentes principales de varias experiencias en el ámbito internacional, en la empleabilidad de las garantías o lianas en los préstamos crediticios, surgidos por consecuencia de la pandemia sanitaria covid 19; un apoyo que no busca ser tan detallada en relación de cobertura empleada de los países ni respecto a las cualidades de los programas crediticios de apoyo. Su finalidad fue demostrar una manera en la cual los países implementaron estrategias para poder disminuir las problemáticas negativas de la índole ocasionada por el covid 19.

Como también, Balawejder, B., Dankiewicz R, Trynchuk V &. R Tomczyk. T. (2021). Mencionaron el comienzo de la coyuntura sanitaria ha generado muchas malas situaciones, al mismo tiempo que ha complicado el normal funcionamiento y desarrollo de las instituciones de diversos comercios que, a causa de la complicación frecuente de generar negocios, se encontraron en una situación socio económica muy complicada, con una limitación muy difícil para cancelar sus deudas o pasivos. Un gran porcentaje de cuentas por cobrar que no eran pagadas de manera puntual puede ocasionar algunos problemas para las entidades, en especial, problemas de índole financiero que pueden llevar a la quiebra de la empresa. Poniendo en cuenta un gran número de conexiones entre instituciones individuales, que quiebre una, puede ocasionar el quiebre involuntario de otras por estar unidad de alguna manera correlacional. El estudio tuvo como principal índole realizar el análisis de las empresas polacas las mismas que fueron el propósito de análisis en este trabajo.

Siguiendo la línea de la presente tesis, podemos mencionar a Aguirre, L. & Garro, A. (2020). En su artículo mencionaron una búsqueda de información teórica con relación a los temas de importancia como son los micro créditos, involucrando el conocimiento económico adquirido. Se nombran a las escuelas de acción y aplicación que mencionan los resultados de las pequeñas teorías financieras. Concluyen que el análisis de un pequeño crédito es el conjunto de tareas realizadas que dirán si un individuo puede calificar a un producto de crédito o financiero. Su principal característica por mostrar si un cliente tiene el suficiente aspecto cualitativos para cumplimiento y posibilidad de pago para cumplir su obligación financiera.

También mencionan que una manera correcta de análisis en las entidades del sector financiero, disminuirán la intención de mora de un crédito otorgado, es por esto se debe emplear un buen y mejor sistema para una correcta evaluación, en las cuales se involucran políticas ideales al igual que procedimientos correctos.

Por su parte Marin, D., & Schnitzer, M. (2018). Dieron a conocer y ratificaron que existe una época desde el comunismo y sus consecuencias nefastas experimentó un fuerte decremento en la elaboración o producción y un crecimiento formidable de atrasos y el intercambio. Mencionan que elaboraron una forma que describe como se relacionan los fenómenos, ponen la liquidez y crédito en un grupo de no organización y muestran que hay problemas que pueden ser mitigados cuando existe el cumplimiento de las responsabilidades de crédito. Comentan que el trueque de mismas proporciones puede generar disminuir índices de mora las cuales pueden ser ya manejadas por las instituciones. Demostraron en una población y muestra adecuada que gracias al trueque y otras formas de retribución hace posible el decrecimiento de los insumos por no se adecuada en algunos aspectos y eso genera la baja producción de entidades.

Así mismo, Lukason, O. (2021). Mencionaron en su artículo el cual tuvo como fuente principal hacer una comparación de lo bueno de los indicadores financieros, los impuestos con atrasos y los atrasos en la entrega de información estadística para poder situaciones que puedan generar el incremento de estos indicadores de mora. Para poder conseguir los resultados proyectados

emplearon doce variables con 3 conjuntos, usaron los datos al alcance de un banco fueron más de 10 mil informes de instituciones con riesgo de pago incumplidas y cumplidas. Este estudio se hizo con métodos y algunos medios de ámbito estadista. En estos tres dominios empleados, los impuestos con atrasos nos enseñan que existe una alta capacidad de predecir cuándo se dará los incumplimientos de algún préstamo en el banco, por otro lado, los resultados en el sector finanzas y los atrasos en este análisis no arrojaron los resultados pronosticados a falta de datos específicos. El análisis permitió contribuir a la teoría que existe al intentar crecer el concepto de la predicción del no pago o default del servicio o el crédito bancarios.

También se dio referencia a teorías sobre calificativos o reportes de las centrales de riesgos sobre la calificación del deudor, las que sirven para la toma de decisión en dar o no dar un crédito según el reporte o cualitativo de histórico encontrado según refieren: Lyócsa, Š., Vašaničová, P., Hadji Misheva, B., Vateha, M.D. (2020). Dejaron estipulado sobre la existencia de mercados involucrados con los créditos y préstamos, ellos subsisten a consecuencia de la utilización de buenos métodos de mitigación del riesgo en los créditos ya que buscan rentabilidad posterior a una buena inversión con bajos riesgos fruto de la excelente gestión a corto y largo plazo. Comúnmente teniendo a la mano la calificación buena o mala en el sector financiero dada por las centrales de riesgo permiten una buena gestión del riesgo del crédito, esto nos permite proyectarnos a un escenario confiable y acertado de si se cumplirá o no se cumplirá el pago del crédito. También comentaron que en su análisis buscan la mayor utilidad posible la cual será gracias a la tasa de interés adecuada para generar altas rentabilidades como decisión de la información obtenida de las centrales de riesgo.

Así mismo, Khattak, M., Alaeddin, O., Abojeib, M. (2021). Comentaron en la investigación sobre el impacto que genera la competencia en el banco y la estabilidad económica financiera de un trabajador en otro sentido el grado de complejidad y precisión del mercado y su influencia. Demostraron que existen bancos en Islámica son poco estables y ostentan un buen poder de mercado mucho más bajo. La evaluación mostró que hay mayor competencia en los mercados y el ocasiona que el sector financiero bancario este vulnerable al

incumplimiento de pago. Esta investigación no encontró diferencias al mencionar los bancos de islam, lo que demuestra que estos bancos deben estar involucradas en trabajos y actividades muy comunes y tradicionales a diferencia de bancos en otras partes del mundo donde son más convencionales y aplican diferentes herramientas modernas. Esta investigación conlleva a aplicar y proponer mejorar el sistema tradicional y convertirlo en moderno.

Por su parte Arango, M. (2020). Menciona que ni en las situaciones de riesgo más complicado se habían imaginado en un comportamiento como el causado por la enfermedad sanitaria del COVID 19. La oferta de bienes y servicios se ha visto perjudicada de manera significativa, por otro lado, la demanda se ha disminuido en forma importante. Las personas encargadas de cada país se han dedicado en disminuir la curva del covid 19 y ahora deben empezar de disminuir el deterioro de la actividad empresarial.

Ante este problema, es obligatorio tomar medidas direccionadas a confrontar la disminución del ingreso de la unidad económica familiar y reducir el deterioro del sistema de producción de cada nación. Es sumamente importante obtener que las unidades económicas familiares se afecten de manera mínima, sobre todo los más propensos, por medio de estrategias que conlleven a limitar el despido arbitrario de trabajadores, la implementación del seguro de cese temporal o permanente, la cancelación transitoria del pago de servicios al sector público, el diferimiento de obligaciones hacia las empresas, entre otras adicionales a considerar.

También se incluyeron teorías sobre créditos a nivel minorista que se encuentran en atraso. Para Baradaran, V. & Keshavarz, M. (2017). Mencionaron que algunas empresas tienen algunas complicaciones en sus temas de intercambio comercial, si hablamos del riesgo crediticio, el cual se da por consecuencia que algunos participantes minoristas, posterior de obtener algún producto, bien o servicio, no pueden cumplir con el pago de sus obligaciones o quizás simplemente no quiere realizar el pago requerido. Es por ello que ocurren este tipo de fenómenos en los cuales se ven perjudicadas las prestadoras del servicio, normalmente se opta por la finalización del intercambio financiero con el minorista, la ejecución de compensaciones o garantías dejadas, devolución de algún bien adquirido también desemboca en algún proceso legal y también el

deterioro en el calificativo ante las centrales de riesgo en la cual figura como persona insolvente.

Por otro lado, Vicente Rodríguez & Pérez-Garín. (2019) en su artículo dieron a conocer que existen diferentes tipologías fraudulentas que se conocieron en el país de España, lugar donde se desarrolló la investigación. Los involucrados preferenciales son de gran valor dados por una economía, sin caducidad y con utilidad no acertada, sujeta a conseguir beneficios de la institución. En los créditos hipotecarios se tiene que pagar el crédito con una moneda distinta, casi siempre en francos o también yenes, en un tipo de cambio que prevalece con la nominación del euro casi siempre, lo cual ocasiona el incremento del riesgo. Los gobernantes en consecuencia determinaron como créditos hipotecarios abusivos porque tiene algunas cláusulas que no son justas.

Por su parte, Klaas, J. A., & Daryakin, A. (2016). Dieron a conocer que en los últimos tiempos la problemática de fortalecer y generar confianza y una finanza estable en el sector bancario, son problemas actuales ya que se tiene que considerar factores como son las conexiones entre las actividades financieras, económicas y laborales, existe una mayor demanda a consecuencia de la poca oferta en algunos mercados que pertenecen al sector en mención, así también se genera un alza entre el número de operaciones crediticias a causa de la oferta. Comentaron que a causa de la globalización en el sector financiero llamándolos mercados existen procesos de transformación novedosos en el proceso sistemático financiero y mundial, existe una relación con los factores que relacionan al ambiente ya que influyen con sus políticas en el desarrollo y consecuencia de estabilidad bancaria. Nuevas necesidades que abastecer hacen posible la presente investigación para poder incrementar el contenido teórico sobre el tema y poder afrontar de mejor manera esta problemática para en algún momento encontrar la trascendencia económica financiera.

Por su parte Manuel Alexis C. (2019). En el estudio que realizaron nos entregaron los conceptos sobre la cobranza que en parte teórica viene a ser la manera de emplear conocimientos las cuales conllevan a la cobranza efectiva del dinero otorgado, llegando a tener buenos resultados entre el prestamista y prestatario y sin que se afecten las garantías dejadas por el prestatario. Al respecto, la organización de micro finanzas Acción señala que: La mejor manera

de administrar el cobro es el grupo de conocimientos aplicados, elaborados y puestas en práctica de una manera adecuada y oportuna direccionada hacia los clientes con la finalidad de recuperar el crédito, esto hace que el dinero recuperado de la entidad, se pueda convertir en capital de trabajo o también dicho en algún tipo de activo auto liquidable de una forma próxima o inmediata, eficientemente real, permitiendo cumplir con los procedimientos de buena gestión, una gran predisposición del cliente en tema de próximas negociaciones.

Por su parte Merton, R. & Thakor, R. (2022). En su artículo analizaron los costos y beneficios de una estructura de deuda sin incumplimiento como alternativa al típico proceso de quiebra. Mostramos que los costos de peso muerto de la bancarrota pueden evitarse o reducirse sustancialmente a través de una deuda sin incumplimiento de pago, que permite una transferencia de propiedad relativamente fluida de los accionistas a los tenedores de bonos en ciertos estados del mundo. Mostramos que los costos potenciales introducidos por este esquema debido al cambio de riesgo pueden atenuarse a través de la deuda convertible, y discutimos la relación de esto con la deuda de rescate y la deuda convertible contingente (CoCo) para las instituciones financieras. Luego exploramos cómo, a pesar de las ventajas de la deuda sin incumplimiento de pago, todavía puede haber un papel funcional para el proceso de quiebra para permitir de manera eficiente la renegociación de contratos laborales en ciertos casos.

Otros conceptos hallados nos dieron referencias a las tarjetas de crédito que también contribuyen el índice de morosidad tales conceptos fueron dados por: Soh, W. (2019). Dan a conocer que algunos créditos generados por tarjetas generan un mayor índice de provisión ya que requieren la mitad de un 100% la mitad incurre en mora y también los que no cumplen más de 6 meses se tiene que provisionar en su totalidad, siendo perjudicial para la entidad en respecto a provisiones, esto genere perdidas en ls bancos por que los índices de mora y mora se disparan demasiado en referente a los prestatarios. Cuando ocurre esto se debe incrementar la tasa de interés para poder mitigar riesgos y genera mayores ganancias, aunque es muy complicado cuando se tiene índices demasiado alto, también, existen factores como la separación de vínculos conyugales y problemas de salubridad, en la investigación muestran mucho sobre



las provisiones generada por la morosidad ya la posible quiebra de la institución a causa de la mora. Utilizaron una muestra en dos países para posterior comparación, sus hallazgos arrojan resultados interesantes donde las provisiones, morosidad, clientes en mora, índices y comparativos generan resultados los cuales pueden ser analizados individualmente y colectivamente, pero lo más importante es que nos ayuda a tomar decisiones preventivas o correctivas para evitar la quiebra de las instituciones bancarias y financieras, es necesario aplicar estrategias, políticas, procedimientos y otros para poder alargar la vida de entidades a puerta de quiebre y en algunas circunstancias lograr el resurgimiento de las mismas.

Por su parte Medina-Olivares, V. (2022). Mencionan que el desarrollo de modelos de calificación crediticia es muy importante para las decisiones crediticias de las instituciones financieras. La solvencia de los prestatarios se evalúa evaluando su información dura y blanda. Sin embargo, los prestatarios de micro finanzas son muy sensibles a una recesión económica local y eventos extremos (meteorológicos o climáticos). Por lo tanto, este documento está dedicado a ampliar los modelos estándar de calificación crediticia teniendo en cuenta la dependencia espacial del riesgo crediticio. Estimamos un modelo de calificación crediticia con efectos espaciales aleatorios utilizando la matriz de distancia basada en la ubicación de los prestatarios. Encontramos que incluir los efectos aleatorios espaciales mejora la capacidad de predecir incumplimientos y no incumplimientos de préstamos individuales y grupales. Además, encontramos que varias características de los préstamos y la información demográfica son determinantes importantes del incumplimiento de los préstamos individuales, pero no de los préstamos grupales. Nuestro estudio proporciona información valiosa para profesionales y académicos en calificación crediticia para micro finanzas y finanzas rurales.

Otro aporte de Concha, Toledo, E. & León, V. (2021). Daron un importante aporte sobre el incremento en créditos colocados viene en compañía de altos grados de mora correlacionados al factor de riesgo de los créditos de estas entidades. La finalidad de su trabajo fue evaluar el el incremento de las deudas de los clientes, contados con el saldo y cantidad de instituciones involucradas en el sector financiero que tiene el individuo, son variables las cuales están

relacionadas de una manera buena y relacionada al riesgo, esto determina a generar más provisiones las cuales perjudican los indicadores y los estados de pérdidas y ganancias al igual de estados de resultados de la entidad. Como conclusión determinaron una manera de correlación del incremento de deuda con un riesgo de los créditos de las entidades. La importancia de la investigación fue vinculada a una mejor decisión de característica estratégica que generara una mayor forma de controlar el comportamiento de prevalencia de pago puntual sobre algunas operaciones relacionadas al crédito y todo esto permita obtener resultados positivos.

Así mismo Chimbi León & Guevara Rodríguez. (2022). En su artículo dan a conocer que la institución materia de su estudio, es una organización que se está incluida en el sector financiero, ya que al iniciar tenido créditos financieros, no presenta dinero capitalizable para afrontar sus deudas adquiridas para su correcto funcionamiento, es por ello genera dificultades al gestionar de manera empírica o manual sin tener un software o aplicativo que sistematice el proceso en mención y esto ha generado no optimización del tiempo y también la generación de errores en los usuarios en temas de manejo de datos. Incluido en su análisis también dan a conocer una ejecución de sistematización de algunos procesos que tienen que ver con créditos solicitados en la forma de pago a libre amortización, esto debería dar consecuencia a la disminución de fallas humanas, la cual contribuye al mejoramiento los resultados.

Otros conceptos interesantes con relación a la calidad de los profesionales nos dieron mayor alcance por García Restrepo L. & Giraldo D., (2021). Publicaron un artículo en el cual aportaron y abordaron sobre la excelencia en la cotidianidad laboral es un grupo amplio bueno con situaciones evocada en el crecimiento profesional de los colaboradores en las entidades. Por ello, se genera una situación elemental dentro de las entidades, diversas situaciones en un entorno social y psicológico juegan un papel importante de apoyo; entre estos esta la confianza. La autocapacitación, al igual con la buena predisposición, la convicción de hacer las cosas bien en conjunto son un eje principal dentro de la organización, se tiene ideas iniciales de que la eficacia es un factor individual más importante, ya que juega un papel apaciguador referente a los requerimientos de los trabajadores.

El Profesional eficiente debe adquirir fuentes teóricas de conocimiento y herramientas óptimas para desempeñar bien sus labores encomendadas siempre con calidad dentro de su competencia en la entidad a la cual pertenece. Sabe, utiliza y entiende todo lo relacionado sobre la calidad ya que es el enfoque principal en este enunciado. Esto gracias y mediante la utilización y empleo de mecanismos adecuados, utilizando también las estadísticas y sus respectivas herramientas, él puede hallar algunas necesidades fundamentales y no fundamentales de información o datos, evalúa dicha data informativa y optar por la mejor decisión en referencia a una buena decisión congruente y a satisfacer necesidades que incurren los individuos clientes y su relación con otros individuos como son los empleadores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación:**

La elaboración y desarrollo de esta investigación en especial fue empleando el enfoque de tipo aplicada., su principal característica es buscar la poner en práctica los conceptos y teorías conseguidas, al mismo tiempo que se identifican otros de igual importancia, posterior a analizar y ordenar el ejercicio direccionada del análisis. (Murillo, 2008)

La presente investigación fue con el enfoque cualitativo, puesto que el analizador empieza su análisis evaluando el ambiente en el que desarrollara y en este lugar genera una idea correcta de lo que analiza, lo que sucede haciendo su labor inductiva con la que pueda indagar y detallar las casuísticas materia de estudio para posterior elaborar ideas con base teórica (Ortega A, 2018).

Por otra parte, la presente investigación tuvo un nivel exploratorio y descriptivo, en un nivel de análisis exploratorio se buscan conocimientos verdaderos o mínimamente acercarse a una realidad, referentes a una situación particular, pudiendo dicho tema constituirse como una agrupación de ideas que permitan otorgar indicaciones para los análisis posteriores, de las cuales se podrá detallar de manera específica el tema. (Tesis Plus, 2019). La investigación de tipo descriptiva la cual se empleó en la presente tesis, tiene como fundamento determinar o identificar un o varias de las características de la materia que se está desarrollando o estudiando, con la finalidad de interpretar y detallar sus cualidades principales de grupos similares de situaciones, emplea ideas elaboradas relacionadas entre sí los cuales pretenden otorgar la forma o su esencia de las situaciones analizadas, otorgando conocimientos muy congruentes, relacionadas entre sí, verificable y comparadas con otros conceptos similares de otros autores. (Guevara G., Verdesoto A. & Castro N., 2020).

En la presente, también se usó el diseño fenomenológico; puesto que el principal propósito es detallar, analizar y conocer las vivencias de los colaboradores de una Institución Financiera (Asesores, Administrador y funcionario de recuperación) en referencia a la morosidad. El propósito de una investigación fenomenológica es desarrollar ideas y conceptos desde un escenario pudo de las vivencias o fenómenos que se empiece a estudiar, la indagación del conocimiento

se da de distintas maneras, una de ellas es la revisión de documentación y la realización de entrevistas para poder conseguir dicha información. (Salas D, 2019).

### **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de Categorización:**

Como parte de la presente tesis, se consideró el esquema de categorización y subcategorización, el cual se muestra en el anexo (2)

#### **CATEGORIAS 1:**

- Factores de incidencia en la morosidad

Se define como los problemas de no pago que presentan los clientes, estos problemas son percibidos por los asesores de negocios, funcionario de recuperación y administrador, quienes son los que están directamente relacionado con la gestión de mora en el área de créditos. La mora es un factor que indica muchas veces el nivel de riesgo, ya que uno o muchos los deudores de las entidades no asumen su compromiso financiero adquiridos y no quieren o no pueden cumplir con dichas responsabilidades de pagar. (Roldan P, 2017).

#### **SUB CATEGORIAS**

- Calidad profesional de los asesores

Se caracteriza como el grupo de ideas conceptuales y habilidades de los asesores comprometidos con la calidad y atención al cliente. En la presentación de cualquier trabajo o empleo se espera la máxima calidad posible del profesional, siguiendo las normas, manuales, políticas y reglamentos que dicho puesto o profesión los demanden, los conocimientos deben ser aplicables a dicho trabajo, se debe actuar en todo momento como una persona responsable para poder determinar que es un empleado inteligente y digno de confianza. (González M, 2018)

- Políticas y procedimientos de gestión de cobranza.

Se define como el grupo de herramientas teóricas para tratamiento detallado de los clientes que empiezan a estar con atraso en el pago de sus créditos desde el primer día de atraso, es un instrumento de apoyo a los colaboradores de la Institución financiera para gestionar los factores de incidencia en mora. Las políticas de cobranza son procedimientos que la institución debe de seguir con el fin de recuperar los créditos que se otorga a los clientes. Para que cualquier sistema de

cobranzas pueda desarrollarse de una manera adecuada en la cual debe ingresar dinero. Se perjudicaría el fin del objetivo cuando se solicitan adicionales requisitos a los contractuales para así poder asegurar una buena recuperación y pronta rehabilitación del deudor, nuevamente reinsertándolo en el sistema financiero. (Edifactmx, 2022).

- **Cultura financiera, aspectos cualitativos de los clientes**

Se define como las características y conocimiento que poseen los clientes sobre temas relacionadas al sector financiero, estos pueden ser los más comunes, tasa de interés, garantías, centrales de riesgos, procedimientos de recuperación de créditos, entre otros. Este conocimiento es percibido por los asesores quienes están en contacto directo con los clientes y en algunos casos por ser créditos pequeños los clientes se reusan a pagar y lo único que se puede hacer es reportarlos en la central de riesgo, no se puede iniciar un proceso de recuperación judicial por no cumplir con el saldo mínimo requerido. La ideología de las finanzas es el conjunto de ideas, aptitudes y razones que hacen posible a los individuos administrar de una manera correcta las finanzas familiares. Un elaborado concepto financiero genera el ingreso a buen y óptimas condiciones y beneficios de algunos productos del sector micro y macro financiero ya sea tangible o intangible y a la vez posibilita una buena gestión de los ingresos y egresos de las familias para que no se vean perjudicadas. (Rodríguez L. y Arias A., 2018).

### **3.3 Escenario de estudio:**

Este trabajo de investigación fue elaborada y enfocada en la Institución financiera donde se desarrolló la investigación, se consideró a los colaboradores que están vinculados por afinidad laboral con el tema de mora, dichos colaboradores tienen la función de asegurar el correcto funcionamiento del proceso crediticio: Colocación, evaluación y recuperación del crédito, los cuales están dirigidos a clientes de la zona de Oxapampa quienes pertenecen al sector económico comercial, agrícola, ganadero y turístico. En dicha investigación la información es accesible y verídica ya que se cuenta con la información recolectada de los colaboradores de dicha institución financiera en la cual se desarrolla la investigación. También se realizó las entrevistas a los participantes ya que están en la misma zona geográfica de dicho estudio.

### **3.4 Participantes:**

Los participantes que intervienen en la investigación son los colaboradores del área de créditos de una Institución Financiera (3 asesores de negocios, un auxiliar de créditos, un funcionario de Recuperación y un administrador). En total se consideraron 6 colaboradores, de un total de 20 colaboradores quienes desempeñan distintas funciones, pero los que están familiarizados y que dentro de sus funciones está la de determinar los factores de morosidad de los clientes en la Institución Financiera, ellos fueron elegidos por conveniencia por temas de accesibilidad y disposición de tiempo, ellos nos dieron una mayor perspectiva del problema de incidencia en morosidad. Las fuentes de recaudación de información fueron la entrevista y grupo de discusión que se realizó en el comité de gestión de mora.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Considerando la mejor manera de cumplir con las normas establecidas, se determinó levantamiento de información es una parte importante y operativa del diseño de la investigación. Hace mención a la manera, situación y el lugar que se podrá levantar datos de información. (Colmenares E, 2019)

En la presente se empleó una técnica la cual fue la entrevista direccionada a los colaboradores quienes participan activa y directamente. Se utilizó una guía de entrevista desarrollada congruentemente para abordar la casuística en mención para obtener datos exactos, esto nos llevó a obtener y posterior procesamiento de la información para contrastar la realidad actual de la problemática abordada las cuales fueron presentadas en tablas. De manera conceptual se comentó que la entrevista es un cambio y generación de ideas y conocimientos entre la parte entrevistadora y el parte entrevistado, debidamente estructurada, con un objetivo elaborado para la mejor obtención de resultados. (Grados J y Sánchez E, 2018)

### **3.6 Procedimientos:**

El modo de la recolección de la información se realizó la entrevista a los colaboradores elegidos por conveniencia de una Institución Financiera previa autorización del Administrador para poder desarrollar la investigación, posterior se elaboró la guía de entrevista para poder recolectar información de los

colaboradores que serán nuestros participantes para tener información sobre los motivos de incidencia en la morosidad, también se realizó varios comités de mora con los asesores de negocios de una Institución Financiera Oxapampa, para así determinar el grado de profesionalismo, capacitación y dominio del tema sobre las políticas y procedimientos de gestión de mora, se abordó temas como son Políticas y procedimientos de recuperación y cultura financiera de los clientes y otros factores de incidencia que se irán mencionando y descubriendo en el transcurso de la investigación. Dicha información fue procesada y presentada en tablas.

Por otra parte, se revisó y analizó la información bibliográfica de los métodos y técnicas de cobranza que implantó la Institución Financiera para el proceso de recuperación de créditos. Para el diseño de la investigación se realizó la Categorización y posterior a las entrevistas, se realizó la triangulación para determinar la vinculación existente entre las mismas.

### **3.7. Rigor Científico:**

Se aseguró la veracidad y confiabilidad de la investigación ya que los datos recopilados son verídicos por parte de los asesores y demás participantes, dicha información podrá ser palpable y demostrable teniendo cada información consistencia lógica.

Según Hernández S, (2015). Se desarrolla la investigación en base a los siguientes criterios:

**Credibilidad:** La información que se haya recolectado, ha sido analizada en teniendo como base a criterios que están enfocados en los objetivos de toda investigación.

**Transferencia:** Todo lo hallado en esta investigación sirven como pautas para todos los estudios futuros que puedan tener situaciones similares.

**Confortabilidad:** Toda la recolección de la información que se realizó, se realizó sin necesidad a variaciones de modo intencionales por parte del investigador.

**Fundamentación:** Previamente se ha realizado la revisión de los estudios previos y también de las bases teorías que estén acorde al tema.

**Aproximación:** Toda la investigación se realizó siguiendo procedimientos ya establecidos que permitieron la recolección de la información requerida y que esté acorde a todos los objetivos planteados.



**Autenticidad:** Toda la información que se haya recolectado, se realizó tal y como se presenta naturalmente, para que de esta manera se pueda posteriormente realizar un análisis adecuado.

### **3.8. Método de Análisis de la Información:**

En esta tesis se usó el método Cualitativo, Los autores Taylor y Bogdan (1987) mencionaron que la metodología se considera cualitativa como un gran y abarcable sentido a la investigación que genera información descriptiva: son palabras de los individuos, comentadas o descritas y también tiene que ver con el comportamiento que se puede observar. Las interrogantes se abarcaron desde la perspectiva cualitativa ya que se nos facilitó la participación de los asesores e involucrados en el desarrollo de los créditos acompañándonos en la etapa de recolección de datos, ellos fueron una fuente importante de conocimiento la cual fue abordada por medio de la entrevista la cual cuenta con su respectiva guía de entrevista, en ella nos comentaron sus vivencias cotidianas en las distintas preguntas elaboradas para acercarnos a la realidad problemática

### **3.9. Aspectos éticos:**

Esta tesis fue abarcando para poder considerar 3 principios de ética principales las cuales fueron la búsqueda de la justicia y bien social, existe respeto sobre los participantes y la información adquirida de cada uno de ellos y por último buscando en todo momento el bien obteniendo resultados que beneficien a disminuir los errores que están latentes en la situación abordada.

Todo este análisis considero los siguientes aspectos:

**Autonomía:** Los participantes que dieron su opinión no tuvieron ninguna coacción u presión para poder dar su opinión referente a las preguntas realizadas, se respetó las ideas o conceptos obtenidos en la realidad habitual en el desenvolvimiento de sus funciones, cada colaborador tenía una idea similar y a la vez diferente en relación al siguiente o anterior entrevistado.

**Beneficencia:** Se abarcaron criterios morales y éticos los cuales conllevan a tener mejores resultados ya que los entrevistados demostraron ser muy congruentes con sus respuestas brindadas, fueron muy beneficiosos para la presente investigación.

**No-Maleficencia:** Se abarco el tema de no generar daño o perjudicar a los participantes en este caso los colaboradores por las declaraciones o respuestas

brindadas, no se pretendió generar ningún tipo de malestar ni al momento de la entrevista ni posterior a la misma.

**Enfoque en la justicia:** Se abarco la información si mal intención, sin maltrato a los participantes, sin distinción de cargos, cada uno fue tratado con mucho respeto y por ende las respuestas a la entrevista fue honesta y veraz las cuales brindaron los resultados esperados.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La finalidad principal de la actual investigación fue: Determinar cuáles son los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera de Oxapampa, 2022.

**Tabla 1**

*Presentación de los sujetos participantes en la entrevista.*

CARGO	DATOS	SUJETO
Asesor Formación	Percy Orellana	1
Asesor Junior	Henry Sánchez	2
Asesor Senior	Leyda Iglesias	3
Auxiliar de Créditos	Melisa Orihuela	4
Funcionario de Recuperación	Eduardo Ortega	5
Administrador	Hubert Chamorro	6

**Tabla 2**

*Transcripción de las respuestas a la entrevista de los sujetos sobre los de incidencia en la morosidad de los clientes.*

PREGUNTA	S1	S2	S3	S4	S5	S6
¿Cuáles son los Factores de Incidencia en la morosidad de los clientes en una entidad Financiera?	Son muchos los factores que están latentes en la incidencia de mora, entre los que resaltan son: Lejanía de las viviendas, Pandemia covid 19, Enfermedades, cierre total o temporal de los negocios, el no conocimiento de todos los clientes ya que son encargados o heredados.	Los clientes en mora en su mayoría es por la pandemia covid 19, algunos clientes alejados por domicilio, evaluaciones demasiado optimistas y no fueron conservador, clientes que se dedican a la agricultura en especial la granadilla ya que es un producto muy variable en el precio de venta.	Los factores que puedo percibir son los negocios en quiebra, muchos se dedicaban al turismo y restaurantes ya que los turistas ya no venían por las políticas de salubridad	A mi parecer es que los créditos por convenio de los docentes y sector salud se debe al sobreendeudamiento y mala coordinación con el plantillero	Los factores que más inciden los clientes son: Disminución de ingresos por incremento de los costos de producción, enfermedades o muerte de familiares a consecuencia del covid y en algunos casos en particular a mi parecer es una mala evaluación de los créditos ya que les dieron demasiado monto.	Son tantos los factores de morosidad, pero como conversamos algunos clientes no tienen cultura financiera, las evaluaciones son adecuadas, pero por factores externos llegan a estar en mora, hay tanto que aportar y mejorar.

Nota. Respecto a la pregunta, los entrevistados consideran que los factores de incidencia en la morosidad son: Problemas sanitarios a por causas de la pandemia sanitaria a raíz del covid 19 a consecuencias la disminución de ingresos, enfermedades, mortalidad y deterioro en la capacidad de pago, por otra parte también consideran que la morosidad se da por sobreendeudamiento, mala evaluación de los asesores, falta de cultura financiera de los clientes, lejanía de las viviendas y créditos otorgados al sector agrícola con productos de variable precio en mercado

En relación al Objetivo específico de esta investigación fueron: Hallar y ubicar cual es la calidad profesional en los colaboradores de una Institución Financiera de Oxapampa frente a la problemática de morosidad

**Tabla 3**

*Transcripción de las respuestas a la entrevista de los sujetos sobre la calidad profesional de los colaboradores una Institución Financiera frente a la problemática de morosidad*

PREGUNTA	S1	S2	S3	S4	S5	S6
<p><b>¿Cómo define la calidad profesional de los asesores de negocio frente a la incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera?</b></p>	<p>Los asesores de menor rango, formación y junior, manejan la teoría y práctica en un nivel no muy especializado ya que estamos aún en aprendizaje, día a día se aprende algo nuevo, pero eso no quita que nuestro trabajo sea profesional, siempre hacemos nuestro trabajo de manera honesta y correcta.</p>	<p>La calidad profesional se da en todos los colaboradores, no solo a los asesores, todo el personal demuestra mucho profesionalismo al desarrollar sus actividades, ya que demuestran el conocimiento de temas particulares en la recuperación de créditos y todos tratan de aportar conocimiento, tiempo y demás en beneficio de la institución.</p>	<p>Tenemos la calidad profesional ya que la mora en términos genéricos se encuentra controlada, las ratios en comparación a la competencia nos respaldan, pero siempre es bueno actualizarse en los temas referentes a política y reglamento de crédito.</p>	<p>Es el entrenamiento técnico y las capacidades que se aprendió de manera teórica y práctica, somos profesionales al momento de realizar la gestión de cobranza, cumplimos con lo estipulado para la recuperación del crédito, pero ocurren situaciones externas que por veces no se puede controlar, tales son enfermedades, accidentes o endeudamiento en otras IFIS post desembolso</p>	<p>A mi parecer es respetar y cumplir las normas y procedimientos, cumplir las tareas encomendadas de una manera eficiente y eficaz, los asesores están bien capacitados y son muy profesionales, algunos errores mínimos que se pueden corregir como no darles demasiado monto sin un escalonamiento previo y asegurar el crédito con una garantía y disminuir el riesgo considerando avales para poder presionar por ambos lados.</p>	<p>Es adaptarse constantemente a los cambios del mercado, capacitándose y haciendo las cosas correctas y honestas, es una forma de vida coherente, los asesores me han demostrado que son muy profesionales y capaces de llevar una cartera de créditos saludable, la mora en la actualidad se encuentra controlada y eso se debe al gran trabajo que desempeña el personal a mi cargo.</p>

Nota. Respecto a la pregunta, los entrevistado consideran que la calidad profesional son el conocimiento sobre las funciones, procedimientos y políticas para poder desarrollar de manera correcta su trabajo, son las capacidades que se aprenden con la teoría y la practica las cuales conllevan a realizar las funciones encomendadas de una manera eficiente y eficaz por otra parte también comentan que es adaptarse a los cambios del mercado, capacitándose y haciendo las cosas de manera correcta y honesta.

**Tabla 4**

*Transcripción de las respuestas a la entrevista de los sujetos sobre si individualmente se encuentra debidamente capacitado para afrontar la problemática de la morosidad.*

PREGUNTA	S1	S2	S3	S4	S5	S6
¿Usted se encuentra debidamente capacitado para afrontar la problemática de la morosidad de los clientes de una Institución Financiera?	En mi calidad de asesor en formación manejo la teoría, pero soy consciente que debo prepararme un poco más, eso ocasiona que en algunas ocasiones no gestione la mora adecuadamente y perjudique mi incentivo salarial.	Con mi categoría Junior, se cómo manejar a mis clientes en mora, siempre hay uno o dos que se me escapan, pero los busco a los involucrados en el crédito y me llegan a pagar casi siempre a fin de mes.	Tengo en mi cartera de clientes una mayor saldo alto que ocurriría si un cliente deja de pagar impacta fuertemente en mi remuneración y perjudicaría a la agencia, por ende, si me siento capacitado para poder afrontar la morosidad ya que manejo la teoría y aparte los años de experiencia me respaldan al momento de gestionar la recuperación de los créditos	Me siento capacitada pero siempre es necesario empaparme de más conocimientos que la misma práctica hace posible, cada cliente es un mundo como decimos, hay muchas formas de abordar al cliente para asegurar la recuperación de las cuentas en mora.	Como recuperador de créditos nos capacitan constantemente para no cometer errores que suelen ocurrir cuando empleamos lenguaje adecuado o métodos abusivos de cobranza, siempre se debe decidir hasta qué punto se puede presionar al cliente para que se ponga al día, caso contrario se debe aplicar medidas más fuertes como son los procesos judiciales.	En mi posición tengo que estar constantemente actualizándome a los cambios y mejoras del sistema para poder transmitir a los colaboradores, me siento capacitado adecuadamente, pero eso no quita que siempre es necesario aprender nuevas estrategias en gestión de mora para el bienestar de la agencia e institución,

Nota. Respecto a la pregunta, los entrevistado consideran que si se encuentran debidamente capacitados para afrontar la problemática de la morosidad de los clientes, las obligaciones que son encomendadas van a en función al puesto, cargo, años de experiencia y otras cualidades que es determinada por el administrador, los asesores son conscientes que realizan una labor correcta pero

tienen la idea que deberían mejorar constantemente, día a día crecen profesionalmente, dentro de sus funciones tienen el deber de capacitarse constantemente para evitar cometer errores innecesarios.

En relación al Objetivo específico de este análisis de investigación, se consideró en precisar si los procedimientos empleados al igual que las políticas se encuentran debidamente elaboradas y son adecuadas.

**Tabla 5**

*Transcripción de las respuestas a la entrevista de los sujetos sobre La opinión sobre las Políticas y Procedimientos de una Institución Financiera frente a la incidencia en la morosidad.*

PREGUNTA	S1	S2	S3	S4	S5	S6
<b>Desde su perspectiva ¿Qué opina sobre las Políticas y Procedimientos de una Institución Financiera frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?</b>	Las políticas y procedimientos nos sirven para cumplir nuestras funciones de una manera correcta, a mi parecer el buen uso de las herramientas puesta a nuestra disposición facilita nuestro trabajo y evitan que cometamos errores innecesarios en el ejercicio de nuestras funciones.	Nos da las pautas acertadas para poder realizar nuestras funciones, existen procedimientos para cada etapa del otorgamiento de productos crediticios, tanto en colocaciones y recuperación de créditos.	Las políticas y procedimientos son exigentes, las cuales debemos cumplir ya que están dentro de nuestro RIT y MOF caso no cumplamos somos sujetos a sanciones administrativas, nos permite realizar un mejor trabajo en temas de recuperación, tenemos el paso a paso de gestión de mora, solo nos queda aplicar de una manera adecuada lo descrito en los documentos normativos,	Para la recuperación de los créditos en mora si contamos con políticas y procedimientos que nos ayudan a gestionar de una manera adecuada a los clientes que inciden en mora.	Las políticas y procedimientos son claros, solo es necesario aplicar los conceptos descritos ya que el cumplimiento a cabalidad hace que se recuperen el crédito, desde el primer día en mora es necesario gestionar el crédito y los frutos se ven con los bajos indicadores de mora y una buena remuneración,	Las políticas y procedimientos fueron elaborados por especialistas con muchas actualizaciones al largo de los 33 años de la institución, son adecuadas y se encuentran sujetas a la supervisión de la SBS y leyes peruanas vigentes.

Nota. Respecto a la pregunta, los entrevistado opinan sobre las políticas y procedimientos de una Institución Financiera frente a la incidencia en la morosidad, ellos comentan que son herramientas muy necesarias para cumplir las funciones de una manera correcta y así evitar cometer errores, dichos documentos deben ser leídos e interpretados ya que se encuentran en nuestro MOF y RIT, caso de incumplimiento pueden estar sujetos a sanciones, por otro lado también comentan que les ayuda a gestionar de una manera adecuada la incidencia en mora, aplicar de manera correcta los procedimientos en gestión de mora, permite que se

recupere el crédito en mora ya que desde el primer día en mora es necesario gestionar el crédito y los frutos se ven con los bajos indicadores de mora, por último también comentan que los procedimientos fueron elaborados por especialistas con muchas actualizaciones al largo de los 33 años de la institución, son adecuadas y se encuentran sujetas a la supervisión de la SBS y leyes peruanas vigentes.

**Tabla 6**

*Transcripción de las respuestas a la entrevista de los sujetos sobre La opinión si son adecuados las Políticas y Procedimientos de una Institución Financiera frente a la incidencia en la morosidad.*

PREGUNTA	S1	S2	S3	S4	S5	S6
<b>Desde su perspectiva ¿Son adecuados las Políticas y Procedimientos de una Institución Financiera frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?</b>	Si son adecuadas ya que cuando son aplicadas de manera correcta se tienen resultados favorables, es un gran apoyo cuando se tiene incertidumbre al no saber cómo gestionar la mora, nos brinda las herramientas para afrontar la problemática	Si son adecuadas ya que por propia experiencia puedo afirmar que me ayuda mucho en el día a día ya que sin esos lineamientos o parámetros caeríamos en errores que pueden ser sancionadas en un ámbito legal por las infracciones que se puedan cometer	Si son adecuadas, nos facilita el trabajo y cometer excesos en temas de colocación, cobranza y otros aspectos ligados al servicio financiero que brindamos	Si son adecuados, me sirve en una adecuada toma de decisiones en temas de gestión de mi cartera de créditos convenios y créditos a plazo fijo.	Se sabe que si son adecuadas sin las políticas y procedimientos no sabríamos como realizar adecuadamente nuestras funciones y en temas de recuperación se tiene bastantes herramientas para un buen desenvolvimiento laboral.	Si son adecuadas, a lo largo de mi desenvolvimiento profesional en una institución financiera eh aprendido respetar las normas, políticas y procedimientos, cumpliendo a cabalidad se tiene buenos resultados los cuales son palpables ya que gracias a ello pude llegar al puesto que ostento.

Nota. Respecto a la pregunta, los entrevistado opinan que si son adecuadas las políticas y procedimientos de una Institución Financiera frente a la incidencia en la morosidad, comentan que cuando son aplicadas de manera correcta se tienen resultados favorables, es un gran apoyo cuando se tiene incertidumbre al no saber cómo gestionar la mora, también dijeron que les facilita el trabajo y cometer excesos en temas de colocación, cobranza y otros aspectos ligados al servicio financiero, por otro lado les sirve para una adecuada toma de decisiones en temas de gestión cartera de créditos convenios y plazos fijos, por ultimo comentan que cumpliendo a cabalidad lo encomendado se tiene muchas posibilidades de ascender de cargo.

En relación al Objetivo específico de mi tesis o investigación de elaboración propia fue: Establecer la cultura financiera del cliente en mora de una Institución Financiera de Oxapampa, para afrontar sus responsabilidades financieras

**Tabla 7**

*Transcripción de las respuestas a la entrevista de los sujetos sobre la opinión sobre la Cultura financiera de los clientes en mora de una Institución Financiera.*

PREGUNTA	S1	S2	S3	S4	S5	S6
<p><b>Desde su perspectiva ¿Cuál es su opinión sobre la Cultura financiera de los clientes en mora de una Institución Financiera ?</b></p>	<p>La cultura financiera de los clientes es el conocimiento sobre temas relacionados a los créditos como son: tasa de interés, calificativos en la central de riesgos, consecuencias de ser aval, entre otros.</p>	<p>Es el conocimiento del cliente para obrar bien o mal al momento de sacar un crédito, hay clientes que saben mucho y tratan de sacar créditos para después no pagar sus deudas</p>	<p>Existen muy buenos clientes que fueron instruidos de buena manera desde sus primeros créditos en temas de fidelización que es trabajar con una sola institución para acceder a campañas y créditos a baja tasa de interés, por otro lado, los que no tienen esa cultura se endeudan en varias instituciones y no se les puede dar créditos a tasa baja.</p>	<p>Existen clientes que cuando no se les descuenta por planilla no son conscientes en acercarse a pagar por ventanilla, quizás por desconocimiento o por moral de pago, pero existe otro grupo que cuando no se les descuenta, ellos mismos se acercan a pagar de manera puntual para no malograr su calificativo en la central de riesgo</p>	<p>La cultura financiera de los clientes es de distintos tipos están los que siempre pagan, los que no pagan por qué no tienen y los que no quieren pagar porque saben que no tienen garantías a las cuales se les pueda afectar y las leyes peruanas no tendrían repercusión en su situación, ósea no hay sanciones drásticas más que ser reportados con mal calificativo.</p>	<p>La cultura financiera de los clientes en los últimos tiempos se ve que tienen mucho conocimiento, detectar esa característica en los clientes desde el primer crédito o entrevista, es función de los colaboradores para poder alertar las malas intenciones y evitar caer en estafas y mora.</p>

Nota. Respecto a la pregunta, los entrevistado opinan sobre la cultura financiera de los clientes en mora de una Institución Financiera, ellos comentan que es el conocimiento sobre temas relacionados a los créditos como son: tasa de interés, calificativos en la central de riesgos, consecuencias de ser aval, entre otros, por otro lado comentan que es el conocimiento para obrar bien o mal al momento de sacar un crédito, hay clientes que saben mucho y tratan de sacar créditos para después no pagar sus deudas, por otro lado comentan que existen muy buenos clientes que fueron instruidos de buena manera desde sus primeros créditos en temas de fidelización que es trabajar con una sola institución financiera para acceder a campañas y créditos a baja tasa de interés, por otro lado, los que no tienen esa cultura se endeudan en varias instituciones financieras y no se les puede dar créditos a tasa baja, también comentan que en convenios existen clientes que



cuando no se les descuenta por planilla no son conscientes en acercarse a pagar por ventanilla, quizás por desconocimiento o por moral de pago, pero existe otro grupo que cuando no se les descuenta, ellos mismos se acercan a pagar de manera puntual para no malograr su calificativo en la central de riesgo, por ultimo comentan que los clientes en los últimos tiempos se ve que tienen mucho conocimiento, detectar esa característica en los clientes desde el primer crédito o entrevista, es función de los colaboradores para poder alertar las malas intenciones y evitar caer en estafas y mora.

**Tabla 8**

*Transcripción de las respuestas a la entrevista de los sujetos sobre si creen que la Cultura financiera de los clientes influye en la incidencia en mora.*

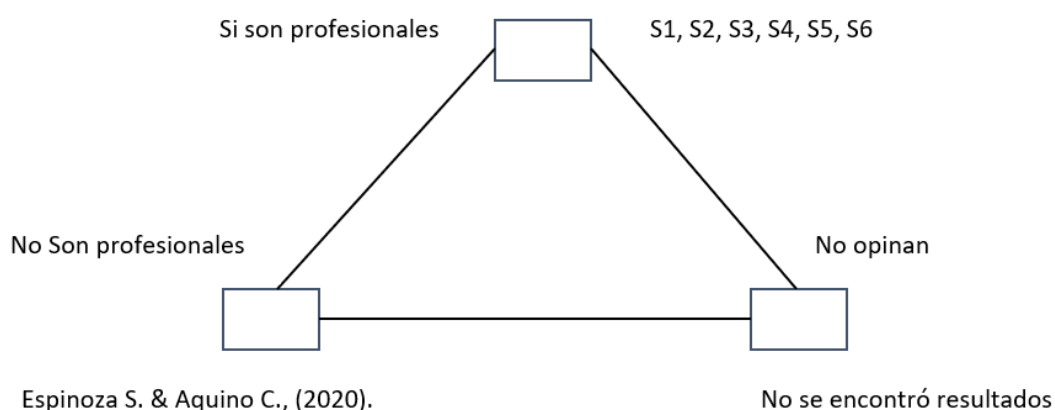
PREGUNTA	S1	S2	S3	S4	S5	S6
<b>Desde su perspectiva ¿Usted cree que la Cultura financiera de los clientes influye en la incidencia en mora de una Institución Financiera?</b>	Si influye mucho ya que existe un sector de los clientes que no pagan por que son créditos que no tienen garantías y son irre recuperables y algunos de estos clientes saben que no se puede hacer más y lamentablemente esos créditos son castigados y transferidos a una cartera especial para el intento de recuperación.	No influye ya que hay clientes que tienen estudios de primaria in saber relaciona dos al sistema financiero cumplen con sus obligaciones financieras y son honestos	Si influye en la mora ya que los clientes toman la decisión de no afrontar sus responsabilidades financieras e incluso no quieren que se les notifiquen, esta falta de cultura financiera es aprendida por familiares que también dejaron de pagar y comentan que no les pudieron hacer nada por no poseer bienes.	Si influye, algunos créditos por convenio no se les pueden descontar por planilla y tampoco realizan los pagos directos por ventanilla, no lo hacen porque saben que no poseen bienes para poder embargarlos o iniciar algún tipo de proceso.	No influye, como hay muy buenos clientes hay malos clientes que incluso en la primera cuota dejan de pagar el crédito, eso es muy perjudicial para la cartera del asesor, deben tener mucho cuidado al momento de evaluar clientes nuevos ya que al no tener un historial crediticio no sabemos cómo nos pagara, por ello se sugiere considerar garantías y avales.	Si influye y mucho, un cliente que tiene buena cultura financiera, será un buen cliente, mientras no tenga cultura financiera en algún momento dejara de pagar, por ende, es responsable de los colaboradores identificar a qué tipo de cliente estamos atendiendo para evitar el incremento sin control de la mora.

Nota. Respecto a la pregunta, los entrevistado opinan si la cultura financiera de los clientes influye en la incidencia de mora, ellos comentan que si influye ya que existe un sector de los clientes que no pagan por que son créditos que no tienen garantías y son irre recuperables, también dicen que ese conocimiento muchas veces es empleado con más intenciones, algunos sacan créditos en varias instituciones financieras al mismo tiempo y se endeudas y dejan de pagar, por otro lado algunos créditos por convenio no se les puede descontar por planilla y tampoco realizan los pagos directos por ventanilla, no lo hacen porque saben que no poseen bienes para

poder embargarlos o iniciar algún tipo de proceso, también dicen que un cliente que tiene buena cultura financiera, será un buen cliente, mientras no tenga cultura financiera en algún momento dejara de pagar. Por último, dos sujetos en la entrevista comentan que no influye ya que algunos clientes solo cuentan con educación primaria y son muy honestos.

### Gráfico 1

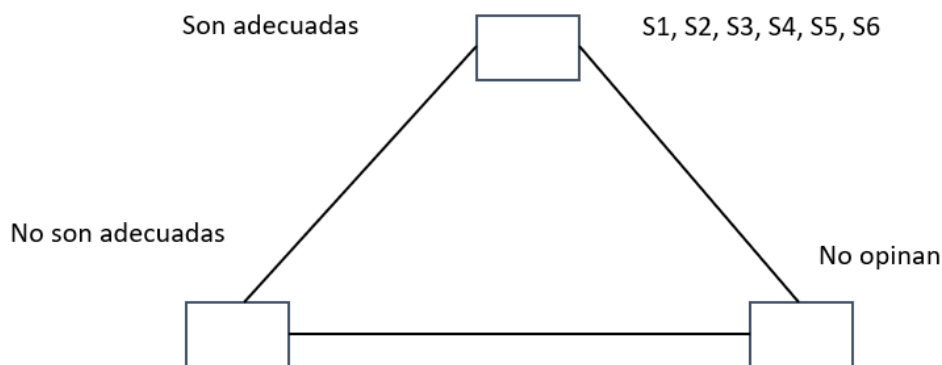
*Método de triangulación sobre si los asesores de negocio son profesionales al momento de la gestión de mora.*



En el grafico se interpreta que los entrevistados que vienen a ser los sujetos en su totalidad mencionan que los asesores de negocios si son profesionales al momento de tomar las decisiones, pero existe teoría de artículos en la cual mencionan, que la morosidad es producida debido al mal manejo de lo concerniente de ceteras de asesores o analistas que tienen a su cargo la gestión de clientes y productos de credito . Según los resultados divididos se precisa que los asesores también tienen responsabilidad compartida con los clientes para la incidencia en mora a consecuencia de no tener una buena admiración de su cartera crediticia.

### Gráfico 2

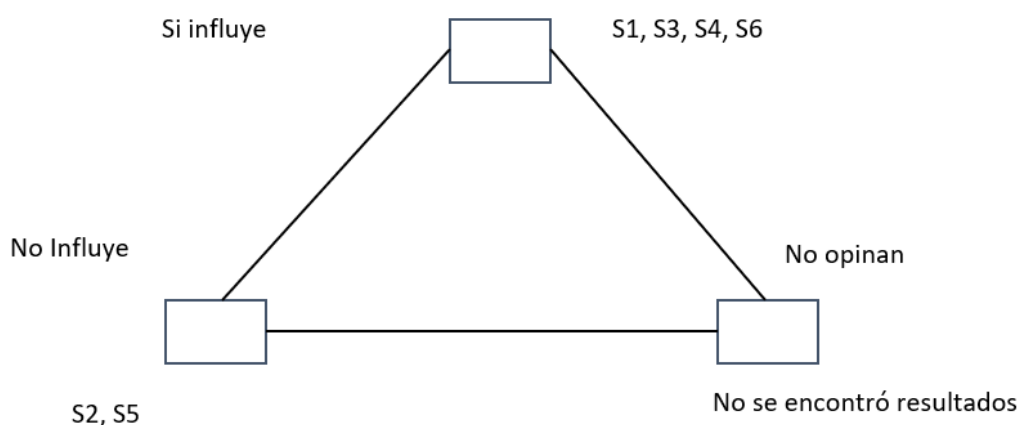
*Método de triangulación sobre si las políticas y procedimientos de gestión de cobranza de una Institución Financiera son adecuadas*



Lizarraga K., (2020).

### Gráfico 3

*Método de triangulación sobre si la Cultura financiera de los clientes influye en la incidencia en mora*



En el grafico se interpreta que los entrevistados tienen opiniones divididas eso en consecuencia que algunos sujetos dijeron que los clientes tienen mala cultura financiera por temas de fraudes y no querer pagar sus créditos, mientras que otro grupo comento que los clientes sin tener mucho conocimiento sobre el sistema de créditos vienen pagando puntualmente sus responsabilidades crediticias ya que son honestos. Visto desde ambas perspectivas se identifica que ambos resultados son correctos ya que cada cliente, crédito o situación es muy particular y debe tener distinto tratamiento, no existen dos clientes de características iguales, es necesario una buena evaluación para evitar incidencia en mora.

## V. CONCLUSIONES

La actual tesis realizada nos genera obtener siguientes premisas como conclusiones:

1. Los factores de recurrencia en la mora de clientes materia de estudio en una Institución Financiera de Oxapampa son en consecuencia en gran parte por la disminución de la posibilidad de pagos y compras de las personas a raíz de los problemas ocasionados por la pandemia sanitaria del Covid Sar, también existen mención sobre créditos que no fueron evaluados coherentemente, existen factores socio económicos como son: el cierre parcial o total de negocios que se vieron perjudicados a causa de las políticas nacionales, también se encontraron factores de incidencia como son los créditos destinados al sector agrícola ya que los precios de venta son muy variables.
2. En cuanto a la calidad profesional de los colaboradores se concluyó que si son profesionales capacitados para afrontar la problemática de la morosidad eso en consecuencia al correcto desempeño de sus funciones cumpliendo a cabalidad sus MOF Y RIT los cuales permiten que la agencia tenga una mora controlada y estar dentro del promedio adecuado a nivel institucional.
3. Las políticas y procedimientos de gestión de cobranza de la institución si son adecuadas ya que fueron desarrolladas por profesionales que planifican y analizan los cambios constantes del mercado, a lo largo de 33 años estos documentos sufrieron muchas actualizaciones para poder afrontar cada problema en temas de gestión de mora y servicios financieros que ofrece la institución, los colaboradores están satisfechos con dichas políticas y procedimientos y respaldan el contenido de las mismas.
4. En referencia a la cultura financiera de los clientes se evidencio que los clientes nuevos no tienen conocimiento sobre temas de tasas de interés, garantías, calificativos en la central de riesgo, entre otros, es por ello que el no tener una adecuada cultura financiera es un factor de incidencia en mora, acompañado que algunos clientes dejan de pagar sus obligaciones financieras por saber demasiado sobre el proceso de recuperación en visto que no tienen garantías al momento de iniciar un proceso legal de recuperación del crédito.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Posterior para finalizar a la investigación que se realizó sobre el tema en particular, después de emplear algunas buenas técnicas y formas de recolección de información o datos, se puede o se llegó a las siguientes recomendaciones sobre el tema específico materia de estudio.

1. Sugerir para futuras investigaciones de tipo cualitativa ampliar esta categoría para poder analizar otros factores de incidencia en la morosidad las cuales no se describieron detalladamente en la presente investigación.
2. Sugerir que los colaboradores involucrados en el proceso de colocación y recuperación de créditos tengan que demostrar su profesionalismo aplicando adecuadamente las políticas y procedimientos que la institución pone a su alcance para poder cumplir cabalmente con su MOF y RIT para mantener la mora controlada y preservar la buena imagen de la institución
3. Sugerir que los colaboradores que tengan contacto directo con los clientes de la institución, puedan instruir en temas relacionados a la consecuencia de no asumir sus responsabilidades financieras que son desde un mal calificativo en las centrales de riesgos, no ser susceptibles a financiamiento ni a créditos con tasas preferenciales hasta la consecuencia más perjudicial para ellos que vendría a ser la ejecución de las garantías terminando en un remate judicializado.
4. A los colaboradores se sugiere continuar con la capacitación constante con la documentación interna que está al alcance de todos y adicional buscar fuentes externas como son diplomados, especializaciones y otros para el fortalecimiento y crecimiento de los profesionales de la institución financiera.

## REFERENCIAS:

- Álvarez, A. (2020). Justificación de la Investigación. Universidad de Lima  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Aguirre, L. & Garro, A. (2020). Credit evaluation in microfinance: conceptual mapping from socioformation  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Arango, M. (2020). Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero  
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Author, A. A., Author, B. B., & Author, C. C. (2020). Covid-19, international financial institutions and the continuity of androcentric policies in Latin America Title of article. *Title of Journal*, 10(2), 49-53.  
<https://doi.org/10.1590/1806-9584-2020v28n273510>
- Baradaran, V., & Keshavarz, M. (2017). System dynamics modelling of retailers' credit risk. *International Journal of Industrial and Systems Engineering*, 26(3), 380-396. doi:10.1504/IJISE.2017.084429  
<https://www.inderscience.com/info/inarticletoc.php?jcode=ijise&year=2017&vol=26&issue=3>
- Botha, A., Beyers, C., de Villiers, P. (2021). Simulation-based optimisation of the timing of loan recovery across different portfolios *Expert Systems with Applications* 177,114878  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0957417421003195>
- Blümke, O. (2022). Multiperiod default probability forecasting. *Journal of Forecasting*, 41(4), 677-696.  
<https://doi.org/10.1002/for.2825>
- Cao, Y., & Chou, J. -. (2022). Bank resilience over the COVID-19 crisis: The role of regulatory capital. *Finance Research Letters*, 48  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1544612322001738?token=E5B3D44076D6964079BAEF1CF87C20FB2832B04E75B04BBA9B3EC7FC57B6E8754E1791AF39B43C0C55CBD8715F54084F&originRegion=us-east-1&originCreation=20220610062158>

- Chávez García Elsitá M. (2020) Análisis de la colocación de créditos y su contribución al sistema financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Smak Samay, 2020  
<http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/320>
- Colmenares, E. (2019). EJEMPLO DEL MARCO METODOLOGICO PARA EL ÁREA DE MANTENIMIENTO. INSTITUTO UNIVERSITARIO CARLOS SOUBLETTE.  
<http://filomena-metodologadelainvestigacin.blogspot.com/2014/02/>
- Concha, Toledo, E. & Leon, V. (2021). El sobreendeudamiento y su impacto en el riesgo de crédito en instituciones microfinancieras peruanas: cajas municipales de ahorro y crédito 2016-2019.  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-sobreendeudamiento-y-su-impacto-en-riesgo-de/docview/2651852994/se-2>
- Chimbi León & Guevara Rodríguez, (2022). Aplicativo de cartera para la sistematización de préstamos de crédito y la simulación de un plan de pago bajo la modalidad de libranza repositorio. unbosque.edu.co  
<https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/8062>
- Chimbo, Karla Ortiz., Merchán, & Carlos Andrés, (2022). Incidencia de la aplicación de estrategias de marketing digital para el desarrollo microempresarial en la ciudad de Guayaquil.  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/incidencia-de-la-aplicación-estrategias-marketing/docview/2695095069/se-2>
- Dankiewicz, R., Balawejder, B., Tomczyk, T., & Trynchuk, V. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on the due payments of polish enterprises from selected industries. *Investment Management and Financial Innovations*, 18(2), 144-154. doi:10.21511/imfi.18(2).2021.12  
<https://www.businessperspectives.org/index.php/journals/investment-management-and-financial-innovations/issue-381/the-impact-of-the-covid-19-pandemic-on-the-due-payments-of-polish-enterprises-from-selected-industries>

Díaz Hernández Yeisa Y. (2019) CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE MOROSIDAD DEL SUB CAFAE UGEUTCUBAMBA, BAGUA GRANDE, 2019

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6381/D%C3%ADaz%20Hern%C3%A1ndez%20Yeisa%20Yoreli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Economía, L R (2022). Reactiva Perú: MEF evalúa nueva reprogramación focalizada para pago de créditos. La Republica Peru, Peru - Distributed by ContentEngine LLC.

<https://www.proquest.com/newspapers/reactiva-perú-mef-evalúa-nueva-reprogramación/docview/2661843774/se-2?accountid=37408>

Espinoza S. & Aquino C., (2020) Defaulting: motivating factors for financial managers, in the context of COVID-19 Defaulting: motivating factors for financial managers, in the context of COVID-19

Edifactmx. (2022). Políticas de crédito y cobranza de una empresa

<https://www.edifact.com.mx/masinfo/politicas-de-credito-y-cobranza-de-una-empresa.html>

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Espíritu Emprendedor TES 2020, Vol 4, No. 3 julio a septiembre 65-76.

<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Garcimartín C. & Astudillo J. (2021) La política de garantía de créditos como acceso a financiación en la crisis del Covid 2021

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-politica-de-garantia-de-creditos-como-acceso-a-financiacion-en-la-crisis-del-Covid.pdf>

García Restrepo L. & Giraldo D., (2021) Calidad de vida laboral y autoeficacia profesional en docentes de educación superior, ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA Vol. 17 Núm. 1 (2021)

<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/3539>  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1395/1748](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395/1748)

Guevara, G., Verdesoto A. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)



<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Grados, J. & Sánchez, E. (2019). Definición de Entrevista. Manual moderno.

[http://biblio3.url.edu.gt/Libros/la\\_entrevista/4.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/la_entrevista/4.pdf)

Gutiérrez Peralta Stephanie Da. (2020) Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020

<https://camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11949>

Golman, M., & Bekerman, M. (2018). What drives debt defaults in microfinance? the case of the asociación civil avanzar. ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar] *Problemas Del Desarrollo*, 49(195),127-151. doi:10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527

Gonzales, M. (2018). Código de ética profesional del Contador Público. Gestipolis.

<https://www.gestipolis.com/codigo-de-etica-profesional-del-contador-publico/>

Hernández S. (2015). *Metodología de a investigación*.

Klaas, J. A., & Daryakin, A. A. (2016). The indicative model of financial stability management of the banking sector. *Academy of Strategic Management Journal*, 15(SpecialIssue2), 43-49.

<https://www.proquest.com/openview/6f6b4b13b1a745fc089f05637c9e2249/1?pq-origsite=gscholar&cbl=38745>

Khattak, M.A., Alaeddin, O., Abojeib, M. (2021). COMPETITION-STABILITY RELATIONSHIP in DUAL BANKING SYSTEMS: EVIDENCE from EFFICIENCY-ADJUSTED MARKET POWER

10.1142/S0217590820420096

Kohv, K., Lukason, O. (2021) What best predicts corporate bank loan defaults? An analysis of three different variable domains *Risks* 9(2),29, pp. 1-19

<https://doi.org/10.3390/risks9020029>

Koniagina, M.N., Evstafeva, I.U., Manuylenko, V.V., Khashaev, A.A., Kirillova, A.V. (2019) The development of bank crediting to trade based on supply chains in Russia in the crisis uncertainty context *International Journal of Supply Chain Management* 8(5), pp. 881-890

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405473917300053>

- Lizárraga K. (2020). GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO DE LAS EMPRESAS DE FABRICACIÓN DE PLÁSTICO DEL DISTRITO DE ATE  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/360/lizarraga\\_ke.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/360/lizarraga_ke.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lyócsa, Š., Vašaničová, P., Hadji Misheva, B., Vateha, M.D. (2020). Default or profit scoring credit systems Evidence from European and US peer-to-peer lending markets Title of article. *Title of Journal*, 10(2), 49-53.  
 10.1186/s40854-022-00338-5
- Ioannidis, S.D., de Keijzer, B., Ventre, C. (2022) Strong Approximations and Irrationality in Financial Networks with Derivatives Leibniz International Proceedings in Informatics, LIPIcs  
<https://drops.dagstuhl.de/opus/volltexte/2022/16417/>
- Manuel Alexis C. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle - Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos - Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de Gestión.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Marin, D., & Schnitzer, M. (2018). Disorganization and financial collapse. *European Economic Review*, 49(2), 387-408. doi:10.1016/S0014-2921(03)00033-3  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0014292103000333>
- Merton, R. C., & Thakor, R. T. (2022). No-fault default, chapter 11 bankruptcy, and financial institutions. *Journal of Banking and Finance*, 140  
<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2021.106066>
- Medina-Olivares, V., Calabrese, R., Dong, Y., & Shi, B. (2022). Spatial dependence in microfinance credit default. *International Journal of Forecasting*, 38(3), 1071-1085.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijforecast.2021.05.009>
- Moreno, E. (2021). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis.  
<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/02/justificacion-social.html>

- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008.  
<http://www.monografias.com/trabajos15/investcientífica/investcientífica.shm>
- Ortega, A. (2018). Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico, **2018** - researchgate.net  
[https://www.researchgate.net/profile/Alfredo\\_Otero\\_Ortega](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero_Ortega)
- Pacori Zapana S. (2019). El crédito financiero y su incidencia en el crecimiento económico de los comerciantes del rubro prendas de vestir del mercado internacional 24 de octubre Juliaca. Periodo 2017  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10728/Pacori\\_Zapana\\_Sara\\_Lizbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10728/Pacori_Zapana_Sara_Lizbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ragab, Y. M., & Saleh, M. A. (2022). Non-financial variables related to governance and financial distress prediction in SMEs–evidence from egypt. *Journal of Applied Accounting Research*, 23(3), 604-627.  
<https://doi:10.1108/JAAR-02-2021-0025>
- Roldan, P. (2017). Morosidad Bancaria. Economiedia.  
[https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html#:~:text=La%20morosidad%20de%20un%20cr%C3%A9dito,d,e%20cr%C3%A9dito%20fallido%20\(irrecuperable\).](https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html#:~:text=La%20morosidad%20de%20un%20cr%C3%A9dito,d,e%20cr%C3%A9dito%20fallido%20(irrecuperable).)
- Rodríguez, L.& Arias, A. (2018). Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión. Universidad de La Salle.
- Salas, D. (2019). Investigación Diseños etnográficos. Investigalia.  
[https://investigaliacr.com/investigacion/disenosetnograficos/#:~:text=Los%20dise%C3%B1os%20etnogr%C3%A1ficos%20son%20aquellos,501\).](https://investigaliacr.com/investigacion/disenosetnograficos/#:~:text=Los%20dise%C3%B1os%20etnogr%C3%A1ficos%20son%20aquellos,501).)  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1197&context=finanzas\\_comercio](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1197&context=finanzas_comercio)
- Soh, W. (2019). Non-performing loan and economic determinants in Asia-Pacific countries: Evidence from credit card debt, *International Journal of Recent Technology and Engineering* 7(6), pp. 1609-1614  
<http://psasir.upm.edu.my/id/eprint/81490/1/Non-performing%20loan%20and%20economic%20determinants%20in%20Asia-Pacific%20countries%20evidence%20from%20credit%20card%20debt.pdf>

Taghizadeh-Hesary, H. Phoumin and E. Rasoulinezhad. (2022). COVID-19 and regional solutions for mitigating the risk of SME finance in selected ASEAN member states.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0313592622000418?token=0B72D62A824D96A85D7C7AA1F763224F6CB090AA4E0E6DBE225EA04AAB63A1EA04E001F2A0D8C8FA5AE76F017F58737D&originRegion=us-east-1&originCreation=20220610052341>

Tesis Plus. (2019). Investigación Exploratoria según autores

<https://tesisplus.com/investigacion-exploratoria/investigacion-exploratoria-segun-autores/>

Vicente Rodríguez & Pérez-Garín. (2019). Fraudes financieros, salud y calidad de vida: un estudio cualitativo

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112020000300010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112020000300010)

## ANEXOS

### Anexo 1

**Tabla 9** Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	CATEGORIA	SUB CATEGORIAS	METODOLOGIA
Factores de Incidencia en la Morosidad	<b>General</b>	<b>General</b>	Morosidad	Factores de Incidencia en la Morosidad	Calidad profesional del asesor de negocios	Tipo: Aplicado Nivel I: Exploratorio y descriptivo Enfoque Cualitativo Diseño: fenomenológico Participantes: 06 colaboradores Instrumento de Recolección de Datos: Entrevista abierta
	¿Cuáles son los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera, Oxapampa 2022?	Determinar cuáles son los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera				
		<b>Específico</b>				
		Determinar la calidad profesional de los colaboradores de una Institución Financiera frente a la problemática de morosidad				
Determinar si las políticas y procedimientos de gestión de mora una Institución Financiera son adecuadas						
		Determinar cuál es la cultura financiera del cliente en mora para afrontar sus responsabilidades financieras			Cultura financiera del cliente	

## Anexo 2

### Tabla 10 Matriz de Categorización

Ámbito Temático	Problema General	Objetivo General	Definición Conceptual	Categoría	Información de:					
					Ítems (Preguntas)	Asesor Formación	Asesor Junior	Asesor Senior	Func. de Recuperación	Administrador
Factores de Incidencia en la Morosidad	¿Cuáles son los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera, Oxapampa 2022?	Determinar cuáles son los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera	Motivos por el cual una persona natural o jurídica, presenta atrasos en los pagos, pactados entre una institución financiera y el cliente financiero.	Factores de Incidencia en la Morosidad	¿Desde su perspectiva, Cuáles son los Factores de Incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera?	X	X	X	X	X
				Sub Categorías						
				Calidad profesional del asesor de negocios	¿Desde su perspectiva, Como define la calidad profesional de los asesores de negocio frente a la incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera?	X	X	X	X	X
					¿Usted se encuentra debidamente capacitado para afrontar la problemática de la morosidad de los clientes de una Institución Financiera?	X	X	X	X	X
				Políticas y Procedimientos de una Institución Financiera	¿Desde su perspectiva, Que opina sobre las Políticas y Procedimientos de una Institución Financiera frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	X	X	X	X	X
					¿Desde su perspectiva, Son adecuados las Políticas y Procedimientos de una Institución Financiera frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	X	X	X	X	X
		¿Desde su perspectiva, Cual es su opinión sobre la Cultura financiera de los clientes en mora de una Institución Financiera?	X	X	X	X	X			
	Cultura financiera del cliente	¿Desde su perspectiva, Usted cree que la Cultura financiera influye en la incidencia en mora de los clientes de una Institución Financiera?	X	X	X	X	X			
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>								
	¿Los asesores de negocios tienen calidad profesional para afrontar la morosidad de los clientes?	Determinar la calidad profesional de los colaboradores de una Institución Financiera frente a la problemática de morosidad	Conocimiento del asesor sobre las técnicas y métodos para poder hacer frente a la problemática de morosidad.							
¿Las políticas y procedimientos de gestión de mora aplicados por una Institución Financiera son adecuados?	Determinar si las políticas y procedimientos de gestión de mora una Institución Financiera son adecuadas	Información teórica que sirve como guía para disminuir el riesgo al momento de la colocación de un crédito								
¿Cuál es la cultura financiera que presentan los clientes en mora para afrontar sus responsabilidades financieras?	Determinar cuál es la cultura financiera del cliente en mora para afrontar sus responsabilidades financieras	Conocimiento sobre temas relacionados a un crédito como son las consecuencias de no realizar los pagos oportunamente y otros referentes al tema de morosidad.								
Enfoque, tipo y diseño de Investigación.		<b>Población, muestra y unidad informante</b>		<b>Técnicas e Instrumentos.</b>			<b>Procedimientos y Análisis de datos</b>			
Enfoque: Cualitativo Tipo: Aplicado Diseño de Investigación: Fenomenológico		Unidad Informante: Administrador de agencia, Funcionario de Recuperación, Asesores de Negocio en las categorías: Formación, Junior y Senior		Técnicas: Entrevista, análisis documental. Instrumento: Guía de entrevista			Análisis de datos: Triangulación			

## Anexo 3

### Instrumento de Recolección de Datos / Guía de entrevista

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
ESCUELA DE POSGRADO	
<b>MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA</b>	
<b>Análisis de los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo: Agencia Oxapampa 2022</b>	
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS – MBA	
<b>AUTOR:</b>	
Durand Machicado, José Dandy (código ORCID: 0000-0002-0873-8320)	
ITEM DE PREGUNTAS: ASESOR DE NEGOCIOS FORMACION, ASESOR JUNIOR, ASESOR SENIOR, FUNCIONARIO DE RECUPERACION Y ADMINISTRADOR DE AGENCIA	
<b>GUIA DE ENTREVISTA</b>	
FECHA:	
CARGO:	
APELLIDOS Y NOMBRES:	
<b>ITEM DE PREGUNTAS:</b>	
1. Desde su perspectiva ¿Cuáles son los Factores de Incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	
2. Desde su perspectiva, ¿Cómo define la calidad profesional de los asesores de negocio frente a la incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	
3. ¿Usted se encuentra debidamente capacitado para afrontar la problemática de la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	
4. Desde su perspectiva ¿Qué opina sobre las Políticas y Procedimientos de Caja Huancayo frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	
5. Desde su perspectiva ¿Son adecuados las Políticas y Procedimientos de Caja Huancayo frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	
6. Desde su perspectiva ¿Cuál es su opinión sobre la Cultura financiera de los clientes en mora de Caja Huancayo?	
7. Desde su perspectiva ¿Usted cree que la Cultura financiera de los clientes influye en la incidencia en mora de los clientes de Caja Huancayo?	

## Anexo 4

### Juicio de Expertos

#### Profesional 1

#### PROCEDIMIENTO PARA VALIDACION DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado(a):

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO, para revisar el contenido de la guía de entrevista que pretendo utilizar para realizar el Análisis de los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo: Agencia Oxapampa 2022.

A continuación, presento una lista de Items relacionada a cada concepto teórico. Lo que se solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o categoría que se pretende describir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez del contenido de la presente guía de entrevista. De antemano agradezco su cooperación.

Apellidos y Nombres : POMA VIVAS, Celina Eva  
Sexo : Varón ( )      Mujer (X)  
Edad : 61. Años.  
Profesión o Especialidad : Licenciada en Administración de Empresas  
Años de experiencia laboral : 32 años



**GUIA DE ENTREVISTA**

**FECHA:**

**CARGO:**

**APELLIDOS Y NOMBRES:**

<b>ITEM DE PREGUNTAS:</b>	<b>Validación</b>
1. Desde su perspectiva ¿Cuáles son los Factores de Incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	X
2. Desde su perspectiva, ¿Como define la calidad profesional de los asesores de negocio frente a la incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	X
3. ¿Usted se encuentra debidamente capacitado para afrontar la problemática de la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	X
4. Desde su perspectiva ¿Qué opina sobre las Políticas y Procedimientos de Caja Huancayo frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	X
5. Desde su perspectiva ¿Son adecuados las Políticas y Procedimientos de Caja Huancayo frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	X
6. Desde su perspectiva ¿Cuál es su opinión sobre la Cultura financiera de los clientes en mora de Caja Huancayo?	X
7. Desde su perspectiva ¿Usted cree que la Cultura financiera de los clientes influye en la incidencia en mora de los clientes de Caja Huancayo?	X

Firma y pos firma .....

  
**Dra. Celina Eva Poma**  
**Des. en Gestión Pública y Gobernabilidad**


**CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL PROCEDIMIENTO DE  
VALIDEZ Y FIABILIDAD**

YO: Celina Eva Poma Vivas

Especialista en Administración de Empresas, ostento el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad y ejerzo la carrera profesional en Administración en Sociedad de Beneficencia de Huancayo. VALIDO el instrumento denominado: GUIA DE ENTREVISTA, el mismo que consta de el Análisis de los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo: Agencia Oxapampa 2022.

Fecha: 09/06/2022

Firma y pos firma

  
Dra. Celina Eva Poma Vivas  
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

## Profesional 2

### PROCEDIMIENTO PARA VALIDACION DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado(a):

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO, para revisar el contenido de la guía de entrevista que pretendo utilizar para realizar el Análisis de los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo: Agencia Oxapampa 2022.

A continuación, presento una lista de ítems relacionada a cada concepto teórico. Lo que se solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o categoría que se pretende describir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez del contenido de la presente guía de entrevista. De antemano agradezco su cooperación.

Apellidos y Nombres : RAMOS PARRA, ALDO ABEL

Sexo : Varón (x)      Mujer ( )

Edad : 51 Años.

Profesión o Especialidad : Abogado / Docente

Años de experiencia laboral : 14 años

GUIA DE ENTREVISTA

FECHA:

CARGO:

APELLIDOS Y NOMBRES:

ITEM DE PREGUNTAS:	Validación
1. Desde su perspectiva ¿Cuáles son los Factores de Incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	X
2. Desde su perspectiva, ¿Como define la calidad profesional de los asesores de negocio frente a la incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	X
3. ¿Usted se encuentra debidamente capacitado para afrontar la problemática de la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	X
4. Desde su perspectiva ¿Qué opina sobre las Políticas y Procedimientos de Caja Huancayo frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	X
5. Desde su perspectiva ¿Son adecuados las Políticas y Procedimientos de Caja Huancayo frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	X
6. Desde su perspectiva ¿Cuál es su opinión sobre la Cultura financiera de los clientes en mora de Caja Huancayo?	X
7. Desde su perspectiva ¿Usted cree que la Cultura financiera de los clientes influye en la incidencia en mora de los clientes de Caja Huancayo?	X

Firma y pos firma .....

*[Firma manuscrita]*  
Dr. Aldo Abel RAMOS PARRA

Doctor en Educación


Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

**CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL PROCEDIMIENTO DE  
VALIDEZ Y FIABILIDAD**

YO: Aldo Abel RAMOS PARRA  
Especialista en DERECHO Y EDUCACIÓN, ostento el  
grado de Doctor en Educación / Doctor en Gestión Pública y Gobiernos y ejerzo la carrera  
profesional en Docencia Universitaria y Asesoría legal. VALIDO el  
instrumento denominado: GUIA DE ENTREVISTA, el mismo que consta de el Análisis de  
los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo: Agencia  
Oxapampa 2022.

Fecha: 02/06/2022

Firma y pos firma

  
Dr. Aldo Abel RAMOS PARRA  
Doctor en Educación  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

### PROCEDIMIENTO PARA VALIDACION DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado(a):

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO, para revisar el contenido de la guía de entrevista que pretendo utilizar para realizar el Análisis de los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo: Agencia Oxapampa 2022.

A continuación, presento una lista de ítems relacionada a cada concepto teórico. Lo que se solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o categoría que se pretende describir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez del contenido de la presente guía de entrevista. De antemano agradezco su cooperación.

Apellidos y Nombres : HUAROC ADRIANO, Gregorio Esteban .  
Sexo : Varón  Mujer ( )  
Edad : 55 Años.  
Profesión o Especialidad : Licenciado en Administración  
Años de experiencia laboral : 34 años

### GUIA DE ENTREVISTA

FECHA:

CARGO:

APELLIDOS Y NOMBRES:

ITEM DE PREGUNTAS:	Validación
1. Desde su perspectiva ¿Cuáles son los Factores de Incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	X
2. Desde su perspectiva, ¿Como define la calidad profesional de los asesores de negocio frente a la incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	X
3. ¿Usted se encuentra debidamente capacitado para afrontar la problemática de la morosidad de los clientes de Caja Huancayo?	X
4. Desde su perspectiva ¿Qué opina sobre las Políticas y Procedimientos de Caja Huancayo frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	X
5. Desde su perspectiva ¿Son adecuados las Políticas y Procedimientos de Caja Huancayo frente a la incidencia en la morosidad de los clientes?	X
6. Desde su perspectiva ¿Cuál es su opinión sobre la Cultura financiera de los clientes en mora de Caja Huancayo?	X
7. Desde su perspectiva ¿Usted cree que la Cultura financiera de los clientes influye en la incidencia en mora de los clientes de Caja Huancayo?	X

Firma y pos firma .....



Dr. Gregorio Esteban Huarcay Adriano  
Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

**CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y FIABILIDAD**

YO: Gregorio Esteban Huaroc Adriano  
Especialista en Administración, ostento el  
grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, y ejerzo la carrera  
profesional en Licenciado en Administración - CLAD 1092. VALIDO el  
instrumento denominado: GUIA DE ENTREVISTA, el mismo que consta de el Análisis de  
los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de Caja Huancayo: Agencia  
Oxapampa 2022.

Fecha: 07/06/2022.

Firma y pos firma

  
**Dr. Gregorio Esteban Huaroc Adriano**  
**Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad**



## Anexo 5

### Carta de autorización de uso de información

**CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION**

Yo HUBERT IVAN CHAMORRO VICTORIO  
(Nombre del directivo de la agencia)

Identificado con DNI: 45908802, como: ADMINISTRADOR  
DE AGENCIA OXAPAMPA  
(Nombre del puesto de representante del área de la empresa)

Del área de CRÉDITOS Y OPERACIONES  
(Especificar el nombre del departamento o unidad)


De la empresa/institución CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS HUANCAYO S.A. con RUC: 20130200789

Domiciliada en: JR. BOLOGNESI S/N - OXAPAMPA

AUTORIZO el uso de la información siguiente: RELACION DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA E INFORMACION BASICA.

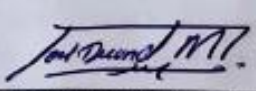
Al Señor: Durand Machicado José Dandy Identificado con DNI N: 45376673, estudiante / bachiller (Subrayar según corresponda) de la carrera profesional de Ingeniería de sistemas y computación, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación / tesis (Subrayar según corresponda), considerando que (marcar la opción autorizada)

- Pueda mencionar el nombre de la empresa (x)
- Debe mantener estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa (x)

  
Firma del directivo de la empresa  
Fecha: 15.07.2022  
DNI: 45908802

Oxapampa 15 de JUNIO del 2022

Yo estudiante / bachiller de la carrera profesional de Ingeniería de sistemas y computación, declaro que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto ser sometido al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.

  
Firma estudiante / bachiller  
Fecha: 15 de JUNIO 22  
DNI: 45376673

## Anexo 6

Fotos de evidencia de las entrevistas y foro de discusión









**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Análisis de los factores de incidencia en la morosidad de los clientes de una Institución Financiera, Oxapampa 2022", cuyo autor es DURAND MACHICADO JOSE DANDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 3.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 26 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO <b>DNI:</b> 33335378 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1825-9542	Firmado electrónicamente por: HMARQUEZY el 26- 01-2023 18:49:57

Código documento Trilce: TRI - 0528727