



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Factores determinantes y su influencia en las obligaciones
financieras, caso de clientes de entidades financieras en
Huamanga, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Prado Gomez, Judith Jessenia (orcid.org/0000-0002-0169-1523)

Quispe Garcia, Gianella Klarens (orcid.org/0009-0000-5459-3903)

ASESOR:

Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastian (orcid.org/0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

El trabajo de investigación es dedicado en primer lugar, al divino señor, luego a mis padres Ruther y Soledad, por estar conmigo, por enseñarme a crecer y fortalecerme a pesar de todos los problemas.

Quispe García, Gianella Klarens

El trabajo de investigación es dedicado a mi madre Nombra Gómez Tenorio por todo su amor comprensión y esfuerzo que día a día se sacrifican para poder cumplir mis objetivos y por estar siempre a mi lado, a mi padre Eduardo que descanse en paz.

Prado Gómez Judith Jessenia

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutor Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastián, quien con sus conocimientos y apoyo me guio en cada una de las etapas de esta investigación para alcanzar los resultados obtenidos.

A la universidad César Vallejo, por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Factores determinantes y su influencia en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023", cuyos autores son PRADO GOMEZ JUDITH JESSENIA, QUISPE GARCIA GIANELLA KLARENS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN DNI: 25729654 ORCID: 0000-0002-9447-8683	Firmado electrónicamente por: AVILLAFUERTE el 04-01-2024 19:18:30

Código documento Trilce: TRI - 0718483



Declaratoria de Originalidad de las Autoras



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, PRADO GOMEZ JUDITH JESSENIA, QUISPE GARCIA GIANELLA KLARENS estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores determinantes y su influencia en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GIANELLA KLARENS QUISPE GARCIA DNI: 70045887 ORCID: 0009-0000-5459-3903	Firmado electrónicamente por: GIQUISPEGA el 03-01- 2024 20:25:29
JUDITH JESSENIA PRADO GOMEZ DNI: 71286050 ORCID: 0000-0002-0169-1523	Firmado electrónicamente por: JUPRADOGO el 03-01- 2024 21:32:36

Código documento Trilce: TRI - 0718486

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad de las Autoras.....	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y Operacionalización.....	9
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

Índice de Tablas

Tabla 1	15
¿Cuento con apoyo de otro integrante de la familia para considerarlo en el presupuesto familiar?	15
Tabla 2	16
¿Tengo planificado las deudas con entidades financieras para poder cumplir con las cuotas establecidas?	16
Tabla 3	17
¿Las tasas de interés del préstamo obtenido son manejables y competitivas?	17
Tabla 4	18
¿El financiamiento o crédito adquirido está siendo cancelado dentro del cronograma pactado?	18
Tabla 5	19
¿Solicitó financiamiento o crédito destinado para Consumo?	19
Tabla 6	20
Prueba de normalidad de factores determinantes y obligaciones financieras	20
Tabla 7	21
Influencia de los factores determinantes en las obligaciones financieras	21
Tabla 8	22
Influencia del factor social en las obligaciones financieras	22
Tabla 9	23
Influencia del factor cultural en las obligaciones financieras	23
Tabla 10	24
Influencia del factor económico en las obligaciones financieras	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	15
Apoyo de otro integrante de la familia para considerarlo en el presupuesto familiar	15
Figura 2	16
Planificación de las deudas con entidades financieras para poder cumplir con las cuotas establecidas.....	16
Figura 3	17
Tasas de interés del préstamo obtenido manejables y competitivas	17
Figura 4	18
El financiamiento o crédito adquirido se cancela dentro del cronograma pactado.....	18
Figura 5	19
Se solicita financiamiento o crédito destinado para consumo	19

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo, el determinar la influencia de los factores determinantes con las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, Ayacucho, 2023, donde se consideró como tipo de estudio el aplicado, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, puesto que las variables no fueron alteradas, la muestra fue de 150 clientes de las entidades financieras de la ciudad de Huamanga, el instrumento fue el cuestionario, el mismo que tuvo una calificación de aplicable por parte del juicio de expertos, con un Alfa de Cronbach de .848, siendo este un nivel bueno de confiabilidad, los resultados muestran del análisis inferencial entre las variables que el valor de p fue de 0.001, con un coeficiente de correlación según Rho de Spearman fue de .443, donde el 75% considera que solo hay uno que sostiene la parte económica en la familia. Se concluye que existe influencia de los factores determinantes con las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, con una correlación directa moderada, cuanto mejor nivel se tenga sobre los factores, como es el factor social, cultural y económico, tendrán mejor cumplimiento de las obligaciones financieras, sea crédito empresarial o de consumo.

Palabras clave: Cultura financiera, endeudamiento financiero, crédito comercial, crédito de consumo.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the influence of the determining factors with financial obligations, in the case of clients of financial institutions in Huamanga, Ayacucho, 2023, where the type of study was considered as applied, with a quantitative approach and non-experimental design, since the variables were not altered, the sample was 150 clients of financial institutions in the city of Huamanga, the instrument was the questionnaire, which had a rating of applicable by the judgment of experts, with a Cronbach's Alpha of . The results of the inferential analysis between the variables show that the p-value was 0.001, with a correlation coefficient according to Spearman's Rho of .443, where 75% consider that there is only one person who supports the economic part of the family. It is concluded that there is an influence of the determining factors with the financial obligations, in the case of clients of financial entities in Huamanga, with a moderate direct correlation, the better the level of the factors, such as the social, cultural and economic factors, the better compliance with the financial obligations, whether it is business or consumer credit.

Keywords: Financial culture, financial indebtedness, commercial credit, consumer credit.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, uno de los problemas grandes que existe en el mercado financiero, es sin duda la falta de información o poca información sobre los productos financieros que otorgan las entidades financieras, estudio realizado en Colombia, muestra que existe una desinformación financiera en el mercado, teniendo en cuenta que existen normativas que se relacionan con la divulgación de información financiera en los productos otorgado por las entidades, esto no generalmente sucede o sucede parcialmente, lo que hace que no se puedan tomar buenas decisiones al momento de adquirir un crédito o un producto financiero, por lo que se da la ignorancia financiera entre los clientes de estas entidades financiera, que perjudica en gran manera a las personas y empresas y que benefician a las entidades que otorgan el crédito, por lo que es necesario hacer cumplir la normatividad de divulgación de la información y mejorar la calidad de clientes (Devis-Cantillo et al., 2019). Además, esta información es de beneficio para las entidades financieras puesto que el índice de morosidad tiende a disminuir al tener mayor conocimiento sobre los créditos otorgados y las condiciones que la entidad otorga al cliente (Larrain & Tavares, 2017).

Por otra parte, estudios realizados en Cuba, muestran la importancia que existe de evaluar el riesgo de liquidez en el interior de las entidades financieras, puesto que, al tener niveles de morosidad significativas, como consecuencia de la falta de pagos por parte de los clientes, por lo que es necesario que se evalúe las principales razones de falta de pago y poder corregir o disminuir el riesgo de las entidades financieras (González-Duany, 2021). También en Ecuador, estudios publicados muestran que el 74% de los clientes de entidades financieras, si conoce su récord crediticio, además, el 70% considera importante tener un récord crediticio de buen nivel, por lo que se considera importante que se tenga un buen historial de crédito, que te permita tener beneficios en el corto y mediano plazo, para poder expandir el negocio (Chafra et al., 2021). Por otra parte, existe muchos factores que afectan el cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los clientes de las entidades financieras, un estudio realizado en México, muestra mecanismos que ayudan a predecir en su oportunidad los clientes potenciales que no pagan sus compromisos, disminuyendo de manera significativa el incumplimiento de pagos por parte de los clientes (Trejo-García et al., 2016).

Dentro del contexto nacional, un estudio realizado en Lima, muestra que existe un sobreendeudamiento entre las personas y empresas, que de alguna manera afecta al interior de las familias y organizaciones, en el aspecto social y económico, que no les permiten crecer o generar beneficio de los créditos otorgados a los clientes, teniendo en cuenta, que hasta cierta manera existe una regulación por parte del estado entre las entidades financieras. Por otra parte, no hay un control sobre las deudas contraídas, puesto que no existe una previsión para poder cumplir con las obligaciones financieras, lo que hace que en muchos casos estos se vuelvan impagos o que tengan un costo financiero muy alto, lo que afecta la economía de las personas y empresas, lo que ocasiona múltiples problemas, como es la inestabilidad económica en las familias, la falta de liquidez en las empresas (Ramos, 2021). Estudios realizados en la región Cusco, en personas que se relacionan con el crédito de las entidades financieras, se muestra que de 30 puntos del índice de educación financiera 19 son los que se cumplen, por lo que se considera que falta bastante para tener un buen nivel (Lialla & Torres, 2021). Por otra parte, los factores determinantes afectan también a nivel institucional, como son las entidades financieras, por medio de la inflación y concentración de mercado. Inga (2022). Estudio sobre morosidad y los factores que los afectan en el Perú, considera que existen variables macroeconómicas que también afectan o contribuyen con la morosidad, por lo que el análisis es integral (Casildo & Cárdenas, 2016).

Dentro de la realidad problemática en la región de Ayacucho, ciudad de Huamanga, no es ajeno a la problemática existe de las personas y empresas que acceden a créditos financieros y que en muchos casos tienen dificultades para poder afrontar las obligaciones financieras contraídas, por lo que en muchos casos esto es motivo de quiebra de empresas o poco crecimiento de las mismas, como también un sobre endeudamiento entre las personas, puesto que las cuentas se hacen impagas, lo que hace que se tengan muchos problemas al interior del núcleo familiar, considerando también la realidad de los deudores, desde una perspectiva social, cultural y económica. En la ciudad de Ayacucho existen aproximadamente 11 entidades financieras, entre bancos, microfinancieras y cooperativas, los que de alguna manera ayudan a satisfacer la demanda de potenciales clientes, sin embargo, existen un número considerable de clientes que no tienen una calificación apropiada para poder acceder a dichos créditos, por lo que no tienen un historial

crediticio apropiado o son informales en el caso de los negocios, por ello es importante que se pueda realizar un estudio sobre los factores determinantes entre las personas y empresas y la obligación financiera otorgada por las entidades financieras.

Conforme se presentó la problemática sobre los factores determinantes y las obligaciones financieras, se presentó como problema general para la investigación: ¿Cuál es la influencia de los factores considerados determinantes en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023?, también se consideraron como problemas específicos a la asociación de las dimensiones de la variable uno con la variable dos del estudio.

Conforme se propusieron los problemas de la investigación, se tiene como objetivo general del estudio: Identificar la influencia de los factores determinantes en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023, como también se tomaron en consideración para un mayor análisis los objetivos específicos: Identificar la influencia del factor social en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023; Identificar la influencia del factor cultural en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023; Identificar la influencia del factor económico en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023.

Por otra parte, se tiene como hipótesis general del estudio: Existe una influencia significativa estadísticamente entre los factores considerados determinantes y las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023, por otra parte, sus correspondientes hipótesis específicas hacen referencia a la influencia de las dimensiones de la variable uno con la variable dos del estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios previos, que se describen en este capítulo, son los que ayudarán a realizar las comparaciones con los resultados del estudio, en los que se pueda encontrar coincidencia o diferencias, además de corroborar la teoría de las variables y sus dimensiones.

De la parte internacional, según Cubillos et al. (2018), dentro de la investigación que realizaron, respecto a: Factores que inciden con el deterioro de la cartera de consumo, caso de personas ubicadas en Chapinero, Bogotá. Estudio con el apoyo de la revisión bibliográfica, para el levantamiento de la información necesaria para el desarrollo, se hizo uso de encuestas, también fue necesario la aplicación de entrevistas a expertos en riesgos financieros. Se muestran como resultados, muestra que la edad de los participantes juegan un papel importante, puesto que, los usuarios de 18 a 35 años, son los que se encuentran en el rango de mayor riesgo, al tener no muy buenos hábitos sobre finanzas, son los que tienen una facilidad al momento de tener un crédito de consumo, por lo que muchos de ellos llegan al sobre endeudamiento, por otra parte, en su mayoría no se encuentran preparadas para situaciones adversas, como son el no poder cumplir con el compromiso de pago. Se concluye que los factores como la cultura financiera, los hábitos financieros, son los que tienen una incidencia importante sobre la cartera de consumo, lo que ocasionan posibles cuentas incobrables.

También, Chafra et al., (2021), en su artículo, donde se muestra el análisis de los créditos otorgados y el beneficio de tener el control sobre ellos, tiempos de pandemia. Estudio mixto, con el nivel de estudio descriptivo y correlacional, por no tener manipulación de variables y aplicar el instrumento en un momento determinado, es no experimental transversal, muestra de 250 clientes de entidades financieras, Ecuador, con estudio de revisión de bibliografía para dar soporte teórico. Resultados, el 74% tiene conocimiento sobre su récord crediticio, el tiempo de pandemia afectó el cumplimiento de sus obligaciones con las entidades financieras, generando un historial de crédito negativo con un 82% de los clientes en esta condición, el 70% de los participantes cree que el tener un récord de crédito bueno ayuda al negocio para nuevas inversiones. Concluye el estudio, que es muy importante mantener un historial de crédito bueno, para poder hacer negocio y tener

un financiamiento adecuado, con los costos financieros accesibles, donde el factor económico por lo general hace que no se cumplan con las obligaciones.

Según Ruiz & Largo (2020), donde se estudió sobre los factores que tienen incidencia sobre la educación financiera, caso de pobladores del barrio Simón Bolívar, Municipio de Itagui. Estudio que corresponde a la revisión de información académica, de análisis de documentos del contexto en el que se desarrolla, considerando entrevistas de entre las personas que son parte de la población. Resultados, se tiene que el nivel de educación, como también el conocimiento sobre finanzas son medios, y los hábitos que tienen sobre el ahorro no es el óptimo, además, no existe una inclusión financiera en términos generales, puesto que no todos tienen el nivel financiero para poder obtener los beneficios o saber los riesgos del mismo. Se concluye que el factor social, es uno de los elementos relevantes para tener un nivel apropiado sobre las finanzas, como el ahora, el endeudamiento, inversión, entre otros aspectos.

Desde el contexto nacional, de acuerdo con Larrea (2021), en el que analizó los factores determinantes que contribuyen a la morosidad de los créditos otorgados a las Pymes, caso de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Trujillo, 2020. El estudio es de tipo descriptivo, de diseño no experimental, población clientes que obtuvieron créditos de Pymes de la Caja, como instrumentos usados son el análisis de documentos, relación de créditos otorgados con el tiempo de retraso, como también la guía de entrevista para directivos de la caja. Los resultados muestran que los factores internos que determinan la morosidad son: la falla que existe en el proceso de evaluación de los créditos, también, las deficiencias que se tienen en el área de créditos y cobranzas. Se concluye que el factor cultural es uno de los más importante, luego corresponde al factor económico, los que de alguna manera dan origen al incremento de la morosidad entre los clientes de la caja, por otra parte, existe una deficiente capacidad de los sectoristas de crédito, en el proceso de evaluación para poder otorgar el crédito.

Según, Mamani et al. (2021), estudio referente a los factores socioeconómicos que tienen influencia sobre la morosidad, el caso de una cooperativa de ahorro y crédito. Sobre el aspecto metodológico, el estudio es de enfoque cuantitativo, con nivel de correlación, muestra de 120 socios, con la

característica que tienen un nivel de morosidad al momento de aplicar el instrumento. Resultados, luego del análisis de los factores, estos muestran que, si hay una relación significativa con la morosidad, ya que el coeficiente de acuerdo con Pearson = 0,519. Concluye existe un incumplieron de las obligaciones financieras por parte de los socios por los créditos otorgados, en tal sentido existe una influencia importante con un nivel de incidencia directa moderada, por lo que se debe de tener personal, sectoristas con el perfil, para poder tener un mayor filtro al momento de otorgar un crédito y tener el menor riesgo de incobrable.

De acuerdo con Tuero, J. (2023), investigación realizada respecto a los factores que tienen influencia sobre la morosidad, caso de una cooperativa, Juliaca, 2021. Estudio, por su naturaleza, de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño de correlación, no experimental, población-muestra de 50 socios, en el que se aplicó la técnica de encuesta para poder recopilar la data necesaria para el desarrollo, con 22 y 16 ítems para cada variable como corresponde. Los resultados muestran que, respecto a los factores, se tiene un nivel bajo con un 38.0%, el 30.0% medio y 32.0% alto, mientras que la variable sobre la morosidad tiene 46.0% en el nivel bajo, de la parte inferencial, se tiene que, la distribución es normal de la muestra, con un Rho de Spearman .692 y el pvalor de .018. Concluye el estudio demostrando que existe una influencia directa moderada de los factores sobre la morosidad.

También, Cueto & Ticlavilca (2021), donde se refiere a su estudio, respecto a, los factores de calidad de cartera de créditos respecto a la rentabilidad, caso de una caja municipal de ahorro y crédito. Estudio de tipo básico, diseño de no experimento, corte longitudinal, explicativa causal, muestra determinada por los documentos financieros emitidos por la SBS, de 2017 y 2018. Resultados, se muestra que la rentabilidad inicial fue 0% al inicio del 2017, en el que se mejoró en el año, pero luego tuvo una caída, siendo similar en el 2018, con coeficiente de determinación r^2 promedio igual a 0,613. Donde se puede llegar a concluir que se tiene una alta influencia que se tiene sobre las colocaciones con la rentabilidad de la Caja.

Por otra parte, Iberico & Aranda (2022), estudio realizado sobre factores determinantes que contribuyen con la morosidad, en una microfinanciera, Pucallpa 2019–2020. Estudio descriptivo, en el que se obtuvo la información de los clientes

de la entidad financiera, por medio de entrevistas, los resultados muestran que los créditos en grupo del periodo 2020, fueron en el que los atrasos sobre las cuotas fueron las mayores, también, los niveles que se tiene sobre la morosidad tienen incidencia importante con los ingresos que perciben los socios por otra parte, se muestra que no tiene influencia el factor social sobre los niveles de morosidad. El estudio llega a concluir que los factores económicos y sociales tienen una incidencia importante sobre la morosidad que se tiene en la entidad financiera, por parte de los socios, quienes consideran que teniendo la intención de poder pagar sus compromisos, existen factores que hacen que no se pueda cumplir con los pagos dentro de los plazos establecidos.

Por otra parte, Jara (2019), lo que se investigó, refiere sobre los factores determinantes relacionados con la morosidad, caso de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú: 2003 - 2017. Estudio de revisión y de análisis documental, con la metodología de mínimos cuadrados, considerando la información mensual. Los resultados que se encontraron muestran que, se tiene que un R^2 igual a 0.93, como también, la correlación entre variables, con el p -valor < 0.05 . Por lo que se concluye que existe relación importante entre variables, es decir los factores y la morosidad, además, se tiene una relación inversa de la morosidad y el crecimiento económico, además, se entiende que la morosidad se considera un factor clave sobre el riesgo, puesto que en muchos casos no se recuperan los créditos otorgados.

De acuerdo con Guevara (2020), en el que considera el análisis de los factores económicos, sociales y culturales y como este influye en la morosidad, en una financiera Edypyme, Chota, 2018. Estudio de tipo descriptivo, cuantitativo como enfoque, donde la muestra fue de 70 usuarios de la financiera. Los resultados que se encontraron fue que el nivel de ingresos se relaciona con la morosidad con un 81.0%, en el factor social, el nivel de la formación académica se relaciona con la morosidad con el 76.0%. Se concluye que los factores económicos, sociales y culturales si tienen influencia importante sobre la morosidad, por lo que se tiene que mejorar la relación y situación del cliente para poder reducir la morosidad dentro de la entidad.

Respecto a la base teórica, respecto a la variable, factores determinantes, hacen referencia a las variables que influyen en la decisión de las personas y empresas

para poder adquirir un préstamo o crédito financiero, pudiendo ser este de consumo o comercial. Además, estos factores pueden ser económicos, sociales, culturales, entre otros, en el que se toma en cuenta en primer lugar y de manera directa la capacidad que tiene la persona o empresas para poder cumplir con la obligación financiera (Bebczuk, 2016).

En lo que respecta a la variable, obligaciones financieras, hacen referencia a las deudas que contraen las personas o empresas con una entidad financiera, sea esta una micro financiera o financiera, que a su vez pueden dividirse en créditos de comerciales y de consumos, como son: préstamos personales, tarjetas de crédito, hipotecas, entre otros. Dichas obligaciones implican una serie de pagos en periodos determinados pactados con la entidad financiera, los mismos que deben ser cumplidos en el plazo establecido, lo que puede tener un impacto en la estabilidad financiera de los deudores (Castañeda & Ojeda, 2018)

En lo que respecta a las dimensiones, se tiene que el crédito comercial, son lo que las entidades financieras tienen como producto, con el objetivo de poder apoyar las operaciones del negocio, son los que permiten el desarrollo de las empresas, sobre todo los que están en vía de creciente (Peña, 2021). Sobre el crédito de consumo, se entiende que son aquellos créditos que tienen como fin el poder cubrir los gastos de bienes y servicios, los que pueden ser, gastos para viajes, compra de algunos bienes del hogar, diversión, entre otros gastos, que por lo general no tienen retorno (Pierre. 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El estudio, por la naturaleza del desarrollo, fue aplicado, puesto que los resultados que se determinen, ayudarán a poder mejorar la problemática sobre una situación determinada (Hernández et al., 2014). Con la información obtenida se contribuye a desarrollar acciones en favor de las personas y los factores que se les atribuye para poder mejorar el cumplimiento de las obligaciones, como también a las instituciones financieras.

Diseño de investigación

Por lo que las variables no sufrieron alteración alguna en el desarrollo, es considerado no experimental, ya que las variables estudiadas, no tuvieron que ser alteradas para poder cumplir con el objetivo de la investigación, sino que se observó en su estado natural, en el que se encontraban al momento de recoger los datos, también se considera transversal, puesto que el trabajo de campo fue realizado en un periodo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Factores determinantes.

Definición Conceptual

Los factores determinantes hacen referencia a las variables que influyen en la decisión de las personas y empresas para poder adquirir un préstamo o crédito financiero, pudiendo ser este de consumo o comercial. Además, estos factores pueden ser económicos, sociales, culturales, entre otros, en el que se toma en cuenta en primer lugar y de manera directa la capacidad que tiene la persona o empresas para poder cumplir con la obligación financiera (Bebczuk, 2016).

Definición operacional

Para poder desarrollar la variable factores determinantes con sus dimensiones: factor social, factor cultural y factor económico, se hizo por medio de la técnica la encuesta con un cuestionario como instrumento, el mismo que tiene una escala ordinal de tipo Likert, con el que se procesó la información para poder concluir y realizar las recomendaciones.

Indicadores

Dentro de los indicadores para la variable se tienen: la situación laboral de la persona, rango de edad, el nivel de educación en el que se encuentra, situación actual de residencia, nivel de Ingresos promedio, nivel de endeudamiento promedio, nivel de educación financiera en el que se encuentra, actitud que tiene ante el endeudamiento, nivel de confianza o imagen crediticia ante el sistema financiero, la tasa de los interés sobre el préstamo obtenido, plazo sobre el préstamo, nivel sobre el costo de vida, nivel de competencia que se tiene ante el sistema financiero.

Escala de medición

Ordinal.

Variable 2: Obligaciones financieras.

Definición Conceptual

Las obligaciones financieras hacen referencia a las deudas que contraen las personas o empresas con una entidad financiera, sea esta una micro financiera o financiera, que a su vez pueden dividirse en créditos de comerciales y de consumos, como son: préstamos personales, tarjetas de crédito, hipotecas, entre otros. Dichas obligaciones implican una serie de pagos en periodos determinados pactados con la entidad financiera, los mismos que deben ser cumplidos en el plazo establecido, lo que puede tener un impacto en la estabilidad financiera de los deudores (Castañeda & Ojeda, 2018).

Definición operacional

Para poder desarrollar la variable obligaciones financieras con sus dimensiones: crédito comercial y crédito de consumo, se hizo por medio de la técnica la encuesta con un cuestionario como instrumento, el mismo que tiene una escala ordinal de tipo Likert, con el que se procesó la información para poder concluir y realizar las recomendaciones.

Indicadores

Se tiene como indicadores de la variable: el préstamo de capital de trabajo, préstamo necesario para la adquisición de activos fijos, el plazo que se tiene para el crédito comercial, los créditos de consumo, créditos considerados para actividades de paseo o vacaciones, tiempo o plazo para los créditos de consumo.

Escala de medición

Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población:

Para el estudio se consideró a los clientes de entidades financieras, que son 24,253 clientes de las entidades financieras de Huamanga, considerando que la población es el todo, universo, el mismo que se considera con características similares, un grupo homogéneo, considerado por los investigadores (Salazar y Del Castillo, 2018).

Criterios de inclusión:

Se consideraron a los clientes de bancos o sistema financiero que se encuentran en la ciudad de Huamanga, Ayacucho.

Criterios de exclusión:

Se consideraron a los clientes de bancos o sistema financiero que no se encuentran en la ciudad de Huamanga, Ayacucho.

Muestra:

La muestra para el estudio fue de 150 clientes de las entidades financieras de la ciudad de Huamanga. Se entiende que la muestra es una parte de la muestra, que

se considera representativa de acuerdo al estudio, son los que tienen características similares y a las que se aplica el instrumento (García, 2018).

Muestreo:

Fue no probabilístico por conveniencia, considerando el factor tiempo y económico como una limitante para el desarrollo del estudio, este tipo de muestreo considera el criterio del investigador, teniendo en cuenta las limitaciones al poder realizar el levantamiento de la información, tomando en cuenta también, el número necesario para el análisis de los resultados (Arispe et al., 2020).

Unidad de análisis

Fueron los clientes del sistema financiero, los que hacen uso de los productos de los bancos y financieras dentro de la ciudad de Huamanga. La unidad de análisis se considera al sujeto u objeto de estudio, en el que se centra el desarrollo del estudio, (Picon, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para el estudio, se vio por conveniente hacer uso de la técnica de la encuesta, es una técnica apropiada dentro de las investigaciones sociales, es propicia cuando la población en estudio se considera significativa, de una cantidad considerable y se hace difícil acceder a ella, por lo que se puede aplicar a un grupo menor y se puede llegar a resultados similares al de la población, la recolección por medio de esta técnica se hace por medio de preguntas desarrolladas de las variables (Baena, 2017).

Instrumento

Es el cuestionario, instrumento que corresponde a la técnica elegida por el estudio, consta de un grupo de preguntas elaboradas desde los indicadores de las variables, con el propósito de poder conocer las características de las mismas, este instrumento busca recolectar información de la muestra, realizando las mismas preguntas para todas ellas, además, las preguntas con cerradas, que por lo general son de escala de Likert (Ñaupas et ál., 2018).

Validez

La validez de los instrumentos, se realizaron por medio del juicio de tres expertos, especialistas en la temática, en el que consideraron la relevancia, pertinencia y la consistencia de cada uno de los ítems, el mismo que tuvo la aprobación para ser aplicado a la muestra (Anexo 5). Es importante la validez de un instrumento, puesto que da la seguridad que el instrumento tiene consistencia, que es seguro, para poder tener seguridad de los resultados, de lo que realmente se quiere medir (López et al., 2019).

Confiabilidad

El nivel de confiabilidad de los instrumentos, de acuerdo con el Alfa de Cronbach es de .848, considerado un nivel bueno de fiabilidad de cada uno de los ítems del instrumento (Anexo 6). Se entiende que los instrumentos tienen confiabilidad cuando no se encuentran sesgos, cuando el instrumento puede aplicarse en otro momento y los resultados siguen siendo los mismos, lo que demuestra que la información tiene consistencia y coherencia (Villasís-Keever et al., 2018).

3.5. Procedimientos

Se consideró la revisión de literatura para determinar la importancia del estudio y las variables, se eligió la unidad de análisis y la elección de los instrumentos a utilizar, por lo que se desarrolló el cuestionario por medio de las variables e indicadores, luego se procedió a la aplicación del mismo a la muestra determinada, se tabularon los resultados del cuestionario por medio de una hoja de cálculo y se procesaron en el sistema SPSS, los mismos que arrojaron los resultados por medio de tablas y figuras que fueron interpretadas para poder lograr los objetivos del estudio, finalmente se llegaron a las conclusiones de acuerdo con el propósito de la investigación y se emitieron las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis aplicado para el estudio fue el analítico, hipotético deductivo, este método considera el desglose de en partes de las variables según los resultados del instrumento (Rodríguez y Alipio, 2017). Se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 26, con los que fueron procesados la información y se obtuvo los

resultados del estudio por medio tablas y figuras, con lo que se resolvieron los problemas determinados por el estudio.

3.7. Aspectos éticos

Se consideraron los reglamentos y normas establecidas por la universidad para poder cuidar cada uno de los aspectos éticos necesarios para el desarrollo del estudio, se tomó en cuenta el derecho de autor en cada una de los textos utilizados en el desarrollo del estudio, por medio de citas y referencias de acuerdo al formato APA séptima edición, se tomó en consideración el consentimiento informado por parte de los participantes en el estudio, en la aplicación de las encuestas, por medio de una pregunta, donde autorizan el participar del estudio de manera voluntaria, para poder resguardar la integridad del estudio se utilizó el sistema Turnitin para tener el porcentaje mínimo aceptable de similitud dentro del estudio, también se consideró el cuidado e integridad de los participantes, pues solo se aplicó el instrumento a las personas que estaban de acuerdo y tengan claro que el desarrollo del mismo no afectaría su salud física y emocional.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En esta parte, se describen las dimensiones de las variables, por medio del ítem más representativo, de acuerdo con los resultados obtenidos.

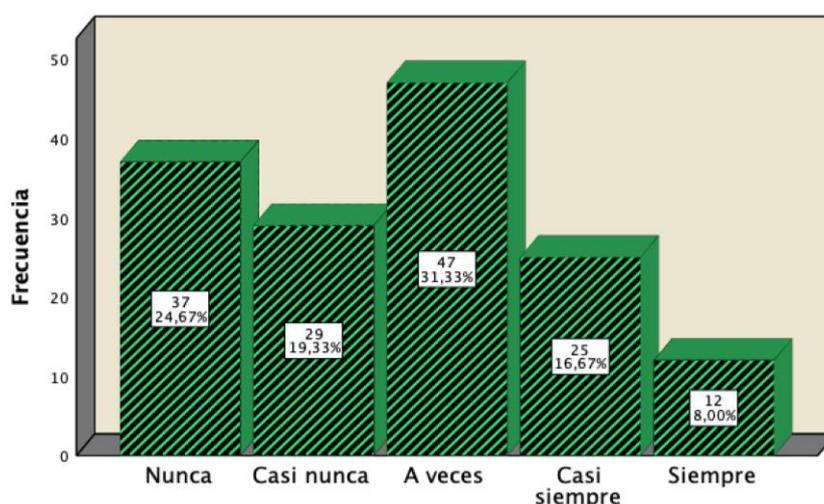
Tabla 1

¿Cuento con apoyo de otro integrante de la familia para considerarlo en el presupuesto familiar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
_Nunca	37	24,7	24,7	24,7
_Casi nunca	29	19,3	19,3	44,0
_A veces	47	31,3	31,3	75,3
_Casi siempre	25	16,7	16,7	92,0
_Siempre	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Figura 1

Apoyo de otro integrante de la familia para considerarlo en el presupuesto familiar



De la tabla y figura, el 44% de los encuestados, considera que no cuenta con el apoyo de otro integrante de la familia para el presupuesto familiar, mientras que el 31% considera que de manera ocasional algún integrante aporta para el presupuesto de la familia y solo el 25% si hay integrantes de la familia que aporta al presupuesto, por lo que se debe de considerar que más integrantes aporten.

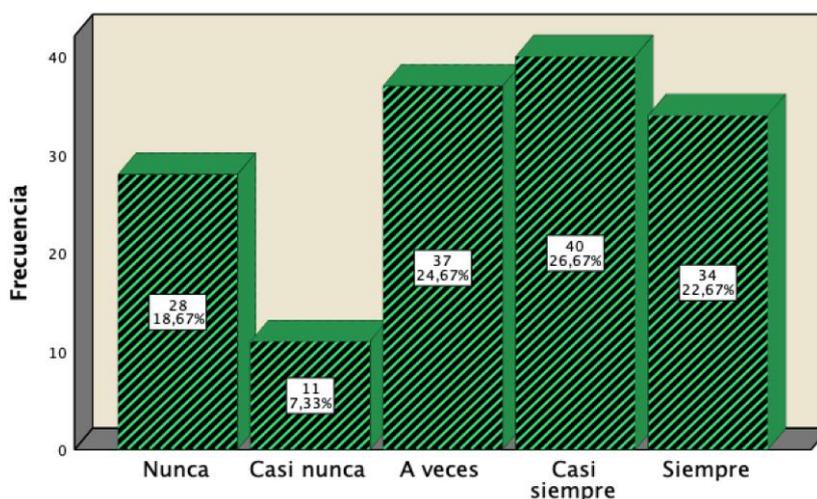
Tabla 2

¿Tengo planificado las deudas con entidades financieras para poder cumplir con las cuotas establecidas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
_Nunca	28	18,7	18,7	18,7
_Casi nunca	11	7,3	7,3	26,0
_A veces	37	24,7	24,7	50,7
_Casi siempre	40	26,7	26,7	77,3
_Siempre	34	22,7	22,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Figura 2

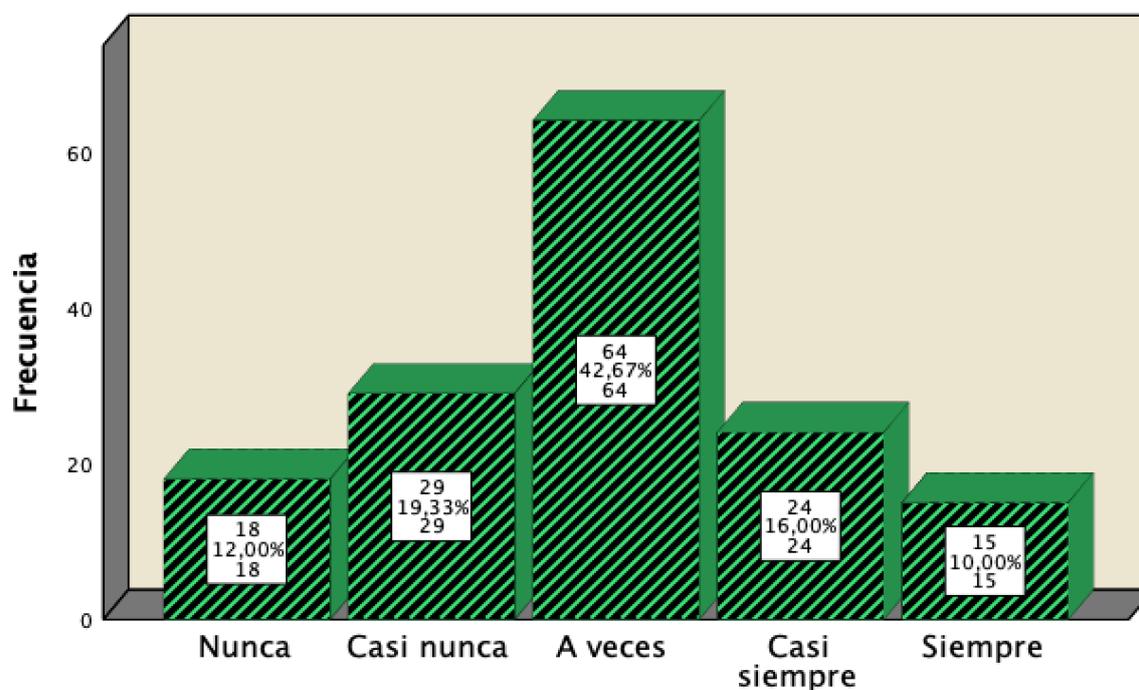
Planificación de las deudas con entidades financieras para poder cumplir con las cuotas establecidas



Según se puede apreciar en la tabla y figura, el 26% de los que fueron encuestados en el estudio, considera que no realiza ningún tipo de planificación de las deudas con los bancos, con el propósito de no tener inconvenientes con los pagos de las cuotas, mientras que el 25% lo considera de manera eventual dicha planificación para poder cubrir sus deudas con entidades financieras, sin embargo si existe un porcentaje importante que considera importante la planificación de sus deudas con entidades financieras para no tener problemas en el futuro, sea en el corto o mediano plazo, ya que el 49% considera que casi siempre o siempre es que lo realiza.

Tabla 3*¿Las tasas de interés del préstamo obtenido son manejables y competitivas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
_Nunca	18	12,0	12,0	12,0
_Casi nunca	29	19,3	19,3	31,3
_A veces	64	42,7	42,7	74,0
_Casi siempre	24	16,0	16,0	90,0
_Siempre	15	10,0	10,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Figura 3*Tasas de interés del préstamo obtenido manejables y competitivas*

Se puede apreciar en la tabla y figura que el 43% de los clientes de las entidades financieras considera que eventualmente los intereses que tienen sobre los créditos obtenidos son manejables, es decir que se pueden pagar sin problema, por otra parte, el 31% considera que los intereses obtenidos no se pueden pagar o no son los más convenientes para ellos, solo 26% considera que si los intereses son pagables y que no tienen ningún problema en poder cumplir con sus pagos de los préstamos considerando sus intereses.

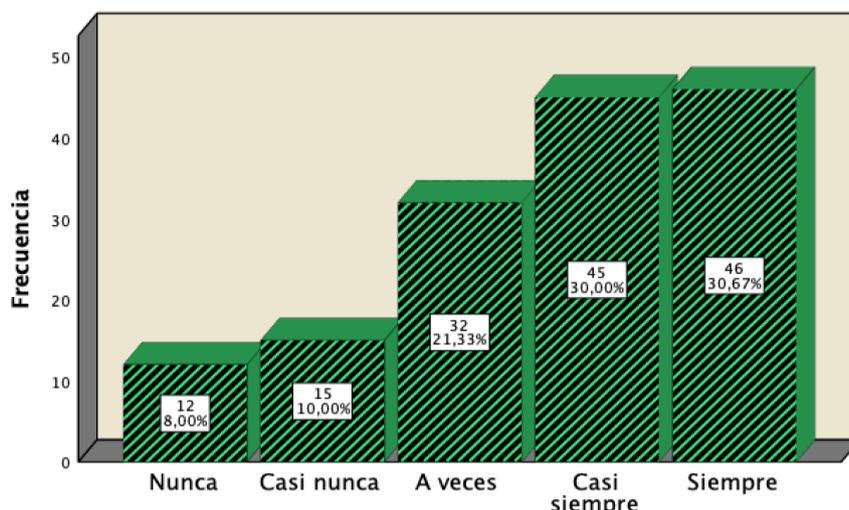
Tabla 4

¿El financiamiento o crédito adquirido está siendo cancelado dentro del cronograma pactado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
_Nunca	12	8,0	8,0	8,0
_Casi nunca	15	10,0	10,0	18,0
_A veces	32	21,3	21,3	39,3
_Casi siempre	45	30,0	30,0	69,3
_Siempre	46	30,7	30,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Figura 4

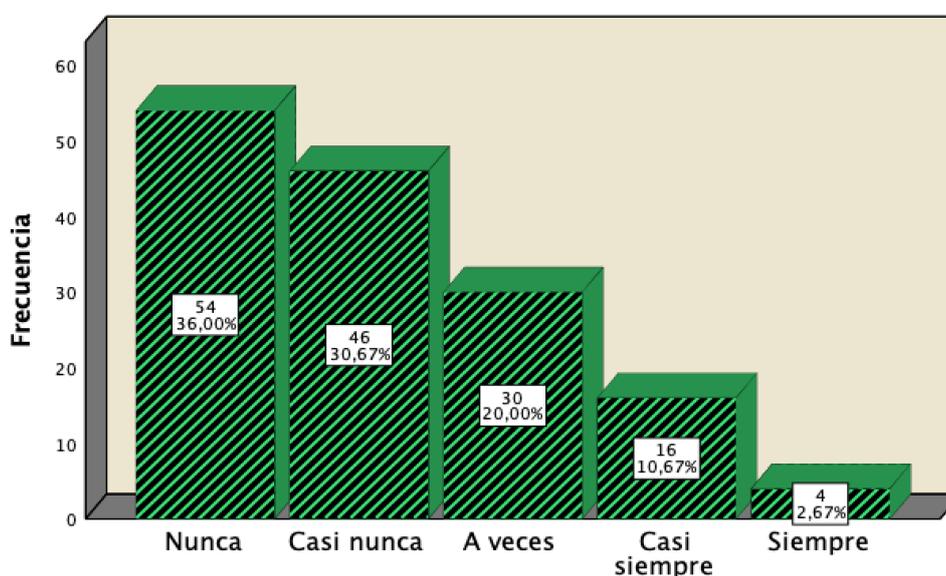
El financiamiento o crédito adquirido se cancela dentro del cronograma pactado



Como se aprecia en la tabla y figura, 30% de los clientes de entidades financieras considera que por lo general cumplen con los pagos de sus cuotas, de acuerdo con el cronograma establecido por la entidad financiera, el otro 31% cumple fielmente con el cronograma establecido para el pago de las cuotas del préstamo obtenido, sin ningún inconveniente, el 21% cumple solo a veces con sus pagos conforme al cronograma establecido, sin embargo hay un 18% de los clientes que nunca o casi nunca cumple con el cronograma establecido para el pago de sus préstamos, por lo que se considera en el riesgo de mora y también de ser cuentas incobrables para la entidad financiera.

Tabla 5*¿Solicitó financiamiento o crédito destinado para Consumo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
_Nunca	54	36,0	36,0	36,0
_Casi nunca	46	30,7	30,7	66,7
_A veces	30	20,0	20,0	86,7
_Casi siempre	16	10,7	10,7	97,3
_Siempre	4	2,7	2,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Figura 5*Se solicita financiamiento o crédito destinado para consumo*

De la tabla y figura, se puede describir que el 67% de los que fueron parte del estudio, manifiestan que nunca o casi nunca solicitaron o tiene en este momento algún tipo de crédito o financiamiento orientado al consumo, es decir a compras para viajes, ropa, comida, entretenimiento, entre otros del mismo tipo, resultado que se considera bueno, pues más de las dos terceras partes, no hace un uso inadecuado del financiamiento, por otra parte, el 20% si realiza este tipo de financiamiento para consumo de manera eventual o esporádicamente, mientras que el 13% si lo realiza, es decir que tiene en curso el crédito para consumo, utilizado para asuntos que no generan ingresos, más bien se consideran gastos.

Análisis inferencial

En esta parte del estudio, se considera el análisis de correlación entre variables y dimensiones, el mismo que permite determinar la prueba de hipótesis para cada uno de los casos según los objetivos planteados por la investigación.

Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad de factores determinantes y obligaciones financieras

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores determinantes	,082	150	,015	,964	150	,001
Obligaciones financieras	,105	150	,000	,951	150	,000

Interpretación:

Como se puede apreciar, para poder realizar el análisis de la normalidad de los datos obtenidos de la muestra del estudio, por ser mayor a 50 elementos, se tomó consideración a Kolmogorov para la prueba, en tal sentido, el p valor muestra un valor de .001 para la variable factores determinantes y de .000 para la variable obligaciones financieras, en ambos casos es menor a .05, por lo que queda demostrado que la distribución de la muestra es no paramétrica, en tal sentido se toma en consideración el análisis para la correlación de acuerdo con Rho de Spearman, el mismo que determina el grado o nivel de asociación que se tiene entre las variables y las dimensiones, lo que responde a los objetivos que se plantearon en la investigación.

Influencia de los factores determinantes en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023

Tabla 7

Influencia de los factores determinantes en las obligaciones financieras

			Factores deter- minantes	Obligaciones financieras
Rho de Spearman	Factores de- terminantes	Coeficiente de co- rrelación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Obligaciones financieras	N	150	150
		Coeficiente de co- rrelación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	150	150

**Correlación significat. en el nivel ,01 (bilat.).

Interpretación:

De la tabla, se muestra que el pvalor es de 0.001, por lo que este valor es menor al 0.050, en tal sentido, evaluando la prueba de hipótesis del estudio correspondiente al objetivo general, se acepta la hipótesis planteada por el estudio y la nula es rechazada, es decir, existe influencia de los factores determinantes en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023, además, se tiene que el valor correspondiente al nivel de correlación, de acuerdo con el Rho de Spearman, es de .443, considerado dentro del rango, de directa moderada, por ello que al tener un mejor nivel sobre los factores determinantes, como es el factor social, el factor del ámbito cultural y uno de los factores más relevantes el económico, se tiende a mejorar, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por los clientes de las entidades financieras, que corresponden al crédito empresarial o comercial, para su capital de trabajo, mejora en el activo fijo, como también el crédito de consumo, el que es usado para viajes, ropa, comida, entre otros.

Influencia del factor social en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023

Tabla 8

Influencia del factor social en las obligaciones financieras

		Factor social	Obligaciones financieras	
Rho de Spearman	Factor social	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,331**	
	Obligaciones financieras	N	.	150
		Coeficiente de correlación	,331**	150
		Sig. (bilateral)	,004	1,000
		N	,004	.
		150	150	

**Correlación significat. en el nivel ,01 (bilat.).

Interpretación:

Como se observa en la tabla, se tiene que el pvalor es de 0.004, por lo que este valor es menor al 0.050, en tal sentido, evaluando la prueba de hipótesis del estudio correspondiente al objetivo, se acepta la hipótesis planteada por el estudio y la nula es rechazada, es decir, existe influencia del factor social en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023, además, se tiene que el valor correspondiente al nivel de correlación, de acuerdo con el Rho de Spearman, es de .331, considerado dentro del rango, de directa baja, por ello que al tener un mejor nivel sobre los factores determinantes, como es el factor social, entre estos, el la situación laboral, el nivel de educación, entre otros aspectos, se tiende a mejorar, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por los clientes de las entidades financieras, que corresponden al crédito empresarial o comercial, para su capital de trabajo, mejora en el activo fijo, como también el crédito de consumo, el que es usado para viajes, ropa, comida, entre otros, todo esto en el nivel de correlación.

Influencia del factor cultural en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023

Tabla 9

Influencia del factor cultural en las obligaciones financieras

		Factor cultural	Obligaciones financieras
Rho de Spearman	Factor cultural	1,000	,324**
			,010
		150	150
	Obligaciones financieras	,324**	1,000
		,010	.
		150	150

**Correlación significat. en el nivel ,01 (bilat.).

Interpretación:

Conforme se puede ver en la tabla, se tiene que el pvalor es de 0.010, por lo que este valor es menor al 0.050, en tal sentido, evaluando la prueba de hipótesis del estudio correspondiente al objetivo, se acepta la hipótesis planteada por el estudio y la nula es rechazada, es decir, existe influencia del factor cultural en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023, además, se tiene que el valor correspondiente al nivel de correlación, de acuerdo con el Rho de Spearman, es de .324, considerado dentro del rango, de directa baja, por ello que al tener un mejor nivel sobre los factores determinantes, como es el factor cultural, entre estos, el nivel de educación financiera, la actitud que se tiene ante las deudas, la confianza que se tiene en el sistema financiero, se tiende a mejorar, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por los clientes de las entidades financieras, que corresponden al crédito empresarial o comercial, para su capital de trabajo, mejora en el activo fijo, como también el crédito de consumo, el que es usado para viajes, ropa, comida, entre otros, todo esto en el nivel de correlación.

Influencia del factor económico en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023

Tabla 10

Influencia del factor económico en las obligaciones financieras

			Factor econó- mico	Obligaciones financieras
Rho de Spearman	Factor eco- nómico	Coeficiente de co- rrelación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Obligaciones financieras	N	150	150
		Coeficiente de co- rrelación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

**Correlación significat. en el nivel ,01 (bilat.).

Interpretación:

Según los resultados que se pueden observar en la tabla, se tiene que el pvalor es de 0.000, por lo que este valor es menor al 0.050, en tal sentido, evaluando la prueba de hipótesis del estudio correspondiente al objetivo, se acepta la hipótesis planteada por el estudio y la nula es rechazada, es decir, existe influencia del factor económico en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023, además, se tiene que el valor correspondiente al nivel de correlación, de acuerdo con el Rho de Spearman, es de .489, considerado dentro del rango, de directa moderada, por ello, que al tener un mejor nivel sobre los factores determinantes, como es el factor económico, como es el tener mejores ingresos, considerar tasas de interés más económicas, tener costo de vida más adecuado, evaluar la mejor entidad financiera, entre estos, de alguna manera se tiende a mejorar, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por los clientes de las entidades financieras, que corresponden al crédito empresarial o comercial, para su capital de trabajo, mejora en el activo fijo, como también el crédito de consumo, el que es usado para viajes, ropa, comida, entre otros, todo esto en el nivel de correlación, que en este caso es del 49%.

V. DISCUSIÓN

En esta parte del estudio, se considera la similitud o diferencia que existe entre los resultados de los estudios realizados en un contexto internacional y nacional, con los resultados del presente estudio, considerando también el contexto, metodología, entre otros aspectos relevantes de cada investigación.

En lo que respecta al objetivo general del estudio, sobre la influencia de los factores determinantes en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, se determinó que el pvalor fue de 0.001, por lo que se acepta la hipótesis planteada por el estudio y la nula es rechazada, es decir, existe influencia de los factores determinantes en las obligaciones financieras, también el valor correspondiente a la correlación, según Rho de Spearman, fue .443, correlación directa moderada, al tener un mejor nivel sobre los factores determinantes, como es el factor social, el factor del ámbito cultural y uno de el factor más relevante, el económico, se mejorará, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por los clientes de las entidades financieras, que corresponden al crédito empresarial o comercial, estos resultados se relacionan con el estudio hecho por Mamani et al. (2021), estudio referente a los factores socioeconómicos que tienen influencia sobre la morosidad, que es consecuencia del incumplimiento de las obligaciones financieras, caso de una cooperativa de ahorro y crédito, estudio es de enfoque cuantitativo, con nivel de correlación, muestra de 120 socios, con clientes que tienen un nivel de morosidad al momento de aplicar el instrumento, donde sus resultados fueron, si hay una relación significativa con la morosidad y los factores determinantes, ya que el coeficiente de acuerdo con Pearson = 0,519, por lo que se considera que se debe de tener personal, sectoristas con el perfil, para poder tener un mayor filtro al momento de otorgar un crédito y tener el menor riesgo de incobrable, por otra parte, también, se considera relevante comparar con el estudio realizado por, Tuero (2023), investigación realizada respecto a los factores que tienen influencia sobre la morosidad, caso de una cooperativa, Juliaca, 2021. Estudio, por su naturaleza, de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño de correlación, no experimental, población-muestra de 50 socios, en el que se aplicó la técnica de encuesta para poder recopilar la data necesaria para el desarrollo, con 22 y 16 ítems para cada variable como corresponde. Los

resultados muestran que, respecto a los factores, se tiene un nivel bajo con un 38.0%, el 30.0% medio y 32.0% alto, mientras que la variable sobre la morosidad tiene 46.0% en el nivel bajo, también, se tiene que, según Rho de Spearman el valor determinado fue de .692 y el pvalor de .018. Concluye el estudio demostrando que existe una influencia directa moderada de los factores sobre las obligaciones financieras de la entidad.

Por otra parte, sobre el objetivo específico uno, sobre la influencia del factor social en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, se pudo determinar el pvalor de 0.004, por lo que se acepta la hipótesis planteada por el estudio y la nula es rechazada, es decir, existe influencia del factor social en las obligaciones financieras, también el valor correspondiente a la correlación, según Rho de Spearman, fue .331, correlación directa baja, al tener un mejor nivel sobre el factor social, la situación laboral, el nivel de educación, entre otros aspectos, se tiende a mejorar, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por los clientes de las entidades financieras, que corresponden al crédito empresarial o comercial, estos resultados se asemejan al estudio realizado por Ruiz & Largo (2020), donde se estudió, factores que tienen incidencia sobre la educación financiera, caso de pobladores del barrio Simón Bolívar, Municipio de Itagui, con un esquema de revisión de información académica, de análisis de documentos del contexto en el que se desarrolla, considerando entrevistas de entre las personas que son parte de la población, donde se tiene como resultados que el nivel de educación, como también el conocimiento sobre finanzas son medios, y los hábitos que tienen sobre el ahorro no es el óptimo, además, no existe una inclusión financiera en términos generales, puesto que no todos tienen el nivel financiero para poder obtener los beneficios o saber los riesgos del mismo, por tanto se concluye que el factor social, es uno de los elementos relevantes para tener un nivel apropiado sobre las finanzas, como el ahora, el endeudamiento, inversión, entre otros aspectos, además, también se compara con los resultados del estudio hecho por Jara (2019), lo que se investigó, refiere sobre los factores determinantes relacionados con la morosidad, caso de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú: 2003 – 2017, siendo este un estudio de revisión y de análisis documental, con la metodología de mínimos cuadrados, considerando la información mensual, sus resultados que se encontraron muestran que, se tiene que un R^2

igual a 0.93, como también, la correlación entre variables, con el p -valor < 0.05 . Por lo que se concluye que existe relación importante entre variables, es decir los factores, entre ellos el social, y la morosidad, además, se tiene una relación inversa de la morosidad y el crecimiento económico, por lo que, se entiende que el control de la morosidad se considera un factor clave sobre para poder disminuir el riesgo, puesto que en muchos casos no se recuperan los créditos otorgados.

También, sobre el objetivo específico dos, sobre la influencia del factor cultural en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, se pudo determinar el p valor fue de 0.010, por lo que se acepta la hipótesis planteada por el estudio y la nula es rechazada, es decir, existe influencia del factor cultural en las obligaciones financieras, también el valor correspondiente a la correlación, según Rho de Spearman, fue .324, correlación directa baja, por ello que al tener un mejor nivel del factor cultural, como es el nivel de educación financiera, la actitud que se tiene ante las deudas, la confianza que se tiene en el sistema financiero, se mejora, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por los clientes de las entidades financieras, que corresponden al crédito empresarial o comercial, estos resultados son en cierto punto similares con el estudio según Cubillos et al. (2018), dentro de la investigación que realizaron, respecto a: factores que inciden con el deterioro de la cartera de consumo, caso de personas ubicadas en Chapinero, Bogotá, estudio con el apoyo de la revisión bibliográfica, para el levantamiento de la información necesaria para el desarrollo, se hizo uso de encuestas, también fue necesario la aplicación de entrevistas a expertos en riesgos financieros, donde se muestran como resultados, que la edad de los participantes juegan un papel importante, puesto que, los usuarios de 18 a 35 años, son los que se encuentran en el rango de mayor riesgo, al tener no muy buenos hábitos sobre finanzas, son los que tienen una facilidad al momento de tener un crédito de consumo, por lo que muchos de ellos llegan al sobre endeudamiento, por otra parte, en su mayoría no se encuentran preparadas para situaciones adversas, como son el no poder cumplir con el compromiso de pago, por lo que se concluye que los factores culturales, como son la cultura financiera, los hábitos financieros, son los que tienen una incidencia importante sobre la cartera de consumo, lo que ocasionan posibles cuentas incobrables por el incumplimiento de sus deudas con las entidades, por otra parte también, se compran con el

estudio realizado por Larrea (2021), en el que analizó los factores determinantes que contribuyen a la morosidad de los créditos otorgados a las Pymes, caso de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Trujillo, este estudio fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, población clientes que obtuvieron créditos de Pymes de la Caja, como instrumentos usados son el análisis de documentos, relación de créditos otorgados con el tiempo de retraso, como también la guía de entrevista para directivos de la caja, cuyos resultados muestran que los factores internos que determinan la morosidad son: la falla que existe en el proceso de evaluación de los créditos, también, las deficiencias que se tienen en el área de créditos y cobranzas, en tal sentido, se concluye que el factor cultural es uno de los más importante, luego corresponde al factor económico, los que de alguna manera dan origen al incremento de la morosidad entre los clientes de la caja, por otra parte, existe una deficiente capacidad de los sectoristas de crédito, en el proceso de evaluación para poder otorgar el crédito.

Finalmente, respecto al objetivo específico tres, sobre la influencia del factor económico en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, se pudo determinar el pvalor fue de 0.000, por lo que se acepta la hipótesis planteada por el estudio y la nula es rechazada, es decir, existe influencia del factor económico en las obligaciones financieras, también el valor correspondiente a la correlación, según Rho de Spearman, fue .489, correlación directa moderada, al tener un mejor nivel sobre el factor económico, como es el tener mejores ingresos, considerar tasas de interés más económicas, tener costo de vida más adecuado, evaluar la mejor entidad financiera, entre estos, de alguna manera se tiende a mejorar, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por los clientes de las entidades financieras, que corresponden al crédito empresarial o comercial, resultados se asemejan al estudio hecho por Chafla et al., (2021), quienes en su artículo, sobre el análisis de los créditos otorgados y el beneficio de tener el control sobre ellos, tiempos de pandemia, estudio mixto, con el nivel de estudio descriptivo y correlacional, por no tener manipulación de variables y aplicar el instrumento en un momento determinado, es no experimental transversal, muestra de 250 clientes de entidades financieras en el Ecuador, con estudio de revisión de bibliografía para dar soporte teórico, donde los resultados muestran que, el 74% tiene conocimiento sobre su récord crediticio, el tiempo de pandemia

afectó el cumplimiento de sus obligaciones con las entidades financieras, generando un historial de crédito negativo con un 82% de los clientes en esta condición, el 70% de los participantes cree que el tener un récord de crédito bueno ayuda al negocio para nuevas inversiones, por lo que se concluye que, es muy importante mantener un historial de crédito bueno, para poder hacer negocio y tener un financiamiento adecuado, con los costos financieros accesibles, donde el factor económico por lo general hace que no se cumplan con las obligaciones, por otra parte, también se comparan con los resultados de Iberico & Aranda (2022), estudio realizado sobre factores determinantes que contribuyen con la morosidad, en una microfinanciera, Pucallpa 2019–2020, estudio descriptivo, en el que se obtuvo la información de los clientes de la entidad financiera, por medio de entrevistas, los resultados muestran que los créditos en grupo del periodo 2020, fueron en el que los atrasos sobre las cuotas fueron las mayores, también, los niveles que se tiene sobre la morosidad tienen incidencia importante con los ingresos que perciben los socios, el estudio llega a concluir que los factores económicos y sociales tienen una incidencia importante sobre la morosidad que se tiene en la entidad financiera, por parte de los socios, quienes consideran que teniendo la intención de poder pagar sus compromisos, existen factores que hacen que no se pueda cumplir con los pagos dentro de los plazos establecidos.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se llega a la conclusión, respecto al objetivo general que, existe influencia de los factores determinantes con las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, con una correlación directa moderada, puesto que el valor de p fue de 0.001, como también, el coeficiente de correlación se tiene que el valor fue de .443, cuanto mejor nivel se tenga sobre los factores, como es el factor social, cultural y económico, tendrán mejor cumplimiento de las obligaciones financieras, sea este crédito empresarial o comercial

6.2. Se concluye que, respecto al objetivo específico uno, existe influencia del factor social con las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, con una correlación directa moderada, puesto que el valor de p fue de 0.004, como también, el coeficiente de correlación se tiene que el valor fue de .331, cuanto mejor nivel se tenga sobre los factoresmico, tendrán mejor cumplimiento de las obligaciones financieras, sea este crédito empresarial o comercial, es decir 33%.

6.3. Se tiene como conclusión, respecto al objetivo específico dos, existe influencia del factor cultural con las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, con una correlación directa baja, puesto que el valor de p fue de 0.010, como también, el coeficiente de correlación se tiene que el valor fue de .324, al tener un mejor nivel del factor cultural, el nivel de educación financiera, la actitud ante las deudas, la confianza al sistema financiero, se tiende a mejorar, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras, como son el crédito comercial y de consumo.

6.4. Se concluye, respecto al objetivo específico tres, existe influencia del factor económico con las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, con una correlación directa moderada, puesto que el valor de p fue de 0.000, como también, el coeficiente de correlación se tiene que el valor fue de .489, al tener un mejor nivel del factor económico, como es el tener mejores ingresos, tasas de interés más económicas, costo de vida más adecuado, se tiende a mejorar, el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras, que corresponden al crédito empresarial o comercial, en el nivel de correlación, 49%.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Se recomienda a las entidades financieras, tener en cuenta una evaluación crediticia sobre la base de los factores que más intervienen en el cumplimiento de las obligaciones, con el objetivo de poder tener nuevo productos que puedan ser accesibles a los clientes y potenciales clientes, generar una cultura financiera entre la población, por medio de programas mejor control de sus finanzas, la actitud ante el endeudamiento, confianza en el sistema financiero, es decir, mejorar los aspectos sociales, culturales y económicos de los clientes.

7.2. Se recomienda a las personas clientes y potenciales clientes de las entidades financieras de la ciudad de Huamanga, Ayacucho, analizar bien su situación laboral, para poder considerar otra fuente de ingresos, generar algún tipo de emprendimiento que le permita mejorar el nivel de ingresos actual, también la posibilidad de poder invertir mas en su educación, puesto que se genera mayores oportunidades en el campo laboral y generar nuevas fuentes de ingreso, con el que se pueden tener un mayor cumplimiento de las obligaciones financieras.

7.3. Se recomienda a las personas clientes y potenciales clientes de las entidades financieras de la ciudad de Huamanga, Ayacucho, mejorar el nivel de educación financiera, considerando como parte principal el manejo de un presupuesto, separar un porcentaje de sus ingresos para el ahorro, conocer mas sobre los productos que ofrecen las entidades financieras, puesto que hay oportunidades de tener créditos accesibles para poder invertir y generar mayores ingresos, con el que se pueden tener un mayor cumplimiento de las obligaciones financieras en el corto plazo.

7.4. Se recomienda a las personas clientes y potenciales clientes de las entidades financieras de la ciudad de Huamanga, Ayacucho, tener mayor conocimiento sobre los créditos financieros, analizar las tasas de interés que se les ofrece por los créditos, considerando la oferta del mercado financiero y los productos que tengan el interés más bajo, también el plazo del préstamo, puesto que cuanto más rápido se pague, menos interés pagas, con el que se pueden tener un mayor cumplimiento de las obligaciones financieras en el corto plazo, sean estas comerciales o de consumo.

REFERENCIAS

- Arispe, C.; Yangali, J.; Guerrero, M.; Lozada, O.; Acuña, L. y Arellano, C. (2020). La investigación científica. UIDE. Guayaquil. 131p.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Bebczuk, R. N. (2016). Factores determinantes de la demanda de crédito en Argentina. *Revista de Economía y Estadística*, 54(2), 7-29.
- Casildo, A. & Cárdenas, F. (2016). Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. [Tesis de post grado, Universidad del Pacífico, Perú]. <http://hdl.handle.net/11354/1933>
- Castañeda, J. E., & Ojeda, M. (2018). Las obligaciones financieras de los hogares en México. *Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico*, (30), 125-149.
- Chafla Granda, Jorge Luis, Falconí Tello, María Auxiliadora, Cabezas Paltán, Gustavo Miguel, & Esparza Paz, Franqui Fernando. (2021). Comportamiento del récord crediticio en instituciones financieras en época de covid19. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 152-164. Epub 30 de junio de 2021.<https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.133>
- Cubillos Ruiz, O. D., Góngora Gutiérrez, K., & Sepúlveda Zamora, S. C. (2018). Análisis de los factores que inciden en el deterioro de la cartera de consumo, de las personas en la localidad de Chapinero, de la ciudad de Bogotá. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas_comercio/519
- Cueto, S. C., & Ticlavilca, R. D. (2021). Factores de la calidad de cartera de créditos en la rentabilidad de una caja municipal de ahorro y crédito. *Revista Veritas Et Scientia – UPT*. 10(2), 230–246. <https://doi.org/10.47796/ves.v10i2.564>
- Devis-Cantillo, J., Gómez-Quiñones, M., & López-Pontón, E. (2019). Obligación de información y asimetrías de información en el mercado bancario colombiano. *Revista de Economía Institucional*, 21(41), 161-186. Epub August 06, 2019.<https://doi.org/10.18601/01245996.v21n41.07>
- García, G. (2018). Casos de investigación. Una práctica empresarial. (1°ed). Colombia: ESIC

- Guevara, A. (2020). Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la Financiera Edpyme Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018. [Tesis de pre grado, Universidad Señor de Sipán, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7578>
- González-Duany, Aleisky. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 9(1), e16. Epub 01 de abril de 2021. Recuperado en 22 de marzo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000100016&lng=es&tlng=es.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª ed. México D.F.: Mac GrawHill.
- Iberico, R. & Aranda, L. (2022). Los factores determinantes de la morosidad y los créditos grupales en época del covid-19 en compartamos financiera de Pucallpa 2019 – 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali, Perú]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5699>
- Inga, D. (2022). Factores determinantes de la rentabilidad en las instituciones bancarias, periodo 2007- 2019. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Piura, Perú]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3661>
- Jara, H. (2019). Factores determinantes en la morosidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú: 2003-2017. [Tesis de post grado, Universidad Nacional del Callao, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4592>
- Larrain, B., & Tavares, J. (2017). Determinantes de la morosidad de las obligaciones financieras en Chile. Revista de Finanzas Públicas, 18(1), 55-78.
- Larrea, J. C. (2021). Factores determinantes de la morosidad de créditos Pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30077>

- Llalla, R. & Torres, D. (2021). Análisis de los determinantes socioeconómicos de la educación financiera en la provincia del Cusco: 2020. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/5966>
- López, E., & González, M. (2019). Factores culturales y de género en la adquisición de obligaciones financieras de consumo en Colombia. *Revista Científica de Administración, Finanzas e Informática*, 5(1), 32-47.
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(Supl. 1), e390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011&lng=es&tlng=es.
- Mamani, L., Quilla, Y., Portillo, H., Sánchez, J., Lupaca, Y. & Cusilayme, H. (2021). Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID-19. *Revista de empresa y gobierno*. 1(1). 46-63. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.01.004>
- Ñaupas, H., Valdivia R., Palacios J.y Romero H. (2018) *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis (5a.Edición)* Bogotá - México, DF
- Peña Cardozo, Ángel Ramón. (2021). ¿Cuál es el costo de un crédito comercial al consumo desde la perspectiva del cliente final?. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 26-34. Epub April 00, 2021. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.026>
- Picón Morales, D., (2014). La unidad de análisis en la problemática enseñanza aprendizaje [Universidad Nacional de la Patagonia Austral, Unidad Académica Caleta Olivia Ruta 3. Acceso Norte. Caleta Olivia. Santa Cruz. Argentina]. In *Informes Científicos Técnicos - UNPA (Vol. 6, Issue 3)*. <https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v6i3.106>
- Pierre Manigat, M. (2020). El crédito al consumo: sus determinantes estructurales

- y su lugar en la gestión estatal de la fuerza de trabajo. *El Trimestre Económico*, 87(347), 703–730. <https://doi.org/10.20430/ete.v87i347.999>
- Ramos Zaga, Fernando Antonio. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1), e0010. <https://dx.doi.org/10.21142/des-1301-2021-011>
- Rodríguez Jiménez, A., y Alipio Omar, P. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. 82, 179–200. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Ruiz, J. & Largo, H. (2020). Factores que inciden en la educación financiera de los habitantes del barrio Simón Bolívar en el Municipio de Itagui. [Tesis de pre grado, Tecnológico de Antioquía, Colombia]. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/659>
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). Fundamentos Básicos De Estadística (Primera Ed). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos-Básicos-de-Estadística-Libro.pdf>
- Torres, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. [Tesis de pre grado, Universidad Señor de Sipán, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6145>
- Trejo-García, J., Ríos-Bolívar, H., & Martínez-García, M. (2016). Análisis de la Administración del Riesgo Crediticio en México para Tarjetas de Crédito. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 11(1), 103-121. Recuperado en 22 de marzo de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462016000100103&lng=es&tlng=es.
- Tuero, J. (2023). Factores que influyen en la morosidad de los socios en la Coopac. Financoop San Román Ltda. de Juliaca, 2021. [Tesis de pre grado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2291>
- Vásquez, E. (2021). Factores Socioeconómicos y las Obligaciones Financieras de los clientes de las Entidades Financieras en el contexto de la Covid 19. [Tesis

de pre grado, Universidad César Vallejo].

Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, M. G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414–421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

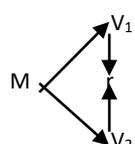
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores determinantes	Los factores determinantes hacen referencia a las variables que influyen en la decisión de las personas y empresas para poder adquirir un préstamo o crédito financiero, pudiendo ser este de consumo o comercial. Además, estos factores pueden ser económicos, sociales, culturales, entre otros, en el que se toma en cuenta en primer lugar y de manera directa la capacidad que tiene la persona o empresas para poder cumplir con la obligación financiera (Bebczuk, 2016).	Para poder desarrollar la variable factores determinantes con sus dimensiones: factor social, factor cultural y factor económico, se hizo por medio de la técnica la encuesta con un cuestionario como instrumento, el mismo que tiene una escala ordinal de tipo Likert, con el que se procesó la información para poder concluir y realizar las recomendaciones.	Factor social	Situación Laboral. Edad apropiada. Nivel de educación Situación actual. Nivel de Ingresos	Ordinal
			Factor cultural	Educación financiera Actitud ante el endeudamiento Nivel de confianza en el sistema financiero	
			Factor económico	Tasa de interés del préstamo Plazo de los préstamos Nivel de costo de vida Nivel de competencia del sistema financiero	
Obligaciones financieras	Las obligaciones financieras hacen referencia a las deudas que contraen las personas o empresas con una entidad financiera, sea esta una micro financiera o financiera, que a su vez pueden dividirse en créditos de comerciales y de consumos, como son: préstamos personales, tarjetas de crédito, hipotecas, entre otros. Dichas obligaciones implican una serie de pagos en periodos determinados pactados con la entidad financiera, los mismos que deben ser cumplidos en el plazo establecido, lo que puede tener un impacto en la estabilidad financiera de los deudores (Castañeda & Ojeda, 2018).	Para poder desarrollar la variable obligaciones financieras con sus dimensiones: crédito comercial y crédito de consumo, se hizo por medio de la técnica la encuesta con un cuestionario como instrumento, el mismo que tiene una escala ordinal de tipo Likert, con el que se procesó la información para poder concluir y realizar las recomendaciones.	Crédito Comercial	Préstamo para capital de trabajo Préstamo para activo Fijo Plazo del crédito comercial	Ordinal
			Crédito Consumo	Créditos para compras comida y ropa Créditos para viajes de paseo o vacaciones Plazo del crédito de consumo	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: “Factores determinantes y su influencia en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general: ¿Cuál es la influencia de los factores determinantes en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la influencia del factor social en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023? ¿Cuál es la influencia del factor cultural en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023? ¿Cuál es la influencia del factor económico en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Identificar la influencia de los factores determinantes en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la influencia del factor social en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023 Identificar la influencia del factor cultural en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023 Identificar la influencia del factor económico en las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023</p>	<p>Hipótesis general: Existe una influencia significativa estadísticamente entre los factores determinantes y las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una influencia significativa estadísticamente entre el factor social y las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023 Existe una influencia significativa estadísticamente entre el factor cultural y las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023 Existe una influencia significativa estadísticamente entre el factor económico y las obligaciones financieras, caso de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023</p>	Técnica Encuesta									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>Diseño de investigación. no experimental de corte transaccional</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Factores determinantes V2= Obligaciones financieras r = Relación entre variables</p>	<p>Población Para el estudio se consideró a los clientes de entidades financieras, que son 24253 de las entidades financieras de Huamanga.</p> <p>Muestra: La muestra para el estudio fue de 150 clientes de las entidades financieras de la ciudad de Huamanga.</p> <p>Muestreo: Fue no probabilístico por conveniencia, considerando el factor tiempo y económico como una limitante.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Factores determinantes</td> <td>Factor social</td> </tr> <tr> <td>Factor cultural</td> </tr> <tr> <td>Factor económico</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Obligaciones financieras</td> <td>Crédito comercial</td> </tr> <tr> <td>Crédito de consumo</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Factores determinantes	Factor social	Factor cultural	Factor económico	Obligaciones financieras	Crédito comercial	Crédito de consumo	Instrumentos Cuestionario
Variables	Dimensiones											
Factores determinantes	Factor social											
	Factor cultural											
	Factor económico											
Obligaciones financieras	Crédito comercial											
	Crédito de consumo											

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre Factores determinantes

Estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito describir los factores determinantes e identificar la influencia de estos mismos en las obligaciones financieras en clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023, por lo que pedimos pueda llenar el cuestionario con la mayor sinceridad y objetividad posible. La encuesta es anónima, los datos son exclusivamente con fines académicos. Al iniciar el desarrollo del cuestionario, declaro mi consentimiento para participar del estudio.

Muchas gracias.

A continuación, se muestra la escala de respuestas posibles para el cuestionario

(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

N°	VARIABLE: FACTORES DETERMINANTES	ESCALA DE LIKERT				
DIMENSIÓN: FACTOR SOCIAL.						
1	¿La actividad que actualmente realizo, me permiten obtener los ingresos necesarios para cumplir con mis obligaciones?					
2	¿La actividad que realizó en la actualidad, me permite tener oportunidad de mejoras en lo personal?					
3	¿Considero que la edad es importante para administrar un negocio personal o familiar?					
4	¿No me he visto afectado en mis objetivos y metas, producto de los problemas sociales de la situación actual?					
5	¿He tenido que realizar cambios para adaptarme a los problemas sociales y mantener la atención de mis clientes?					
6	¿Cuento con ahorros y otros ingresos que me permitan afrontar situaciones difíciles?					
7	¿Cuento con apoyo de otro integrante de la familia para considerarlo en el presupuesto familiar?					

DIMENSIÓN: FACTOR CULTURAL						
8	¿Conozco sobre la importancia del ahorro, el presupuesto y sobre los productos financieros que ofrecen las entidades financieras?					
9	¿Tengo planificado las deudas con entidades financieras para poder cumplir con las cuotas establecidas?					
10	¿Mantengo un buen historial crediticio antes las entidades de riesgo y las entidades financieras?					
DIMENSIÓN: FACTOR ECONÓMICO		1	2	3	4	5
11	¿Las tasas de interés del préstamo obtenido son manejables y competitivas?					
12	¿Los plazos del préstamo por lo general se acomodan a lo que puedo pagar según mi presupuesto?					
13	¿Los ingresos que percibo en la actualidad me permiten tener un estilo de vida aceptable?					
14	¿Existe en el mercado financiero una variedad de productos al cual tengo acceso?					

Cuestionario sobre Obligaciones financieras

Estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito describir las obligaciones financieras e identificar la influencia de los factores determinantes sobre estos en clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023, por lo que pedimos pueda llenar el cuestionario con la mayor sinceridad y objetividad posible. La encuesta es anónima, los datos son exclusivamente con fines académicos. Al iniciar el desarrollo del cuestionario, declaro mi consentimiento para participar del estudio.

Muchas gracias.

A continuación, se muestra la escala de respuestas posibles para el cuestionario
 (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

N°	VARIABLE: OBLIGACIONES FINANCIERAS	ESCALA DE LIKERT				
DIMENSIÓN: CRÉDITO COMERCIAL						
15	¿Solicitó financiamiento o crédito destinado para Capital de Trabajo?					
16	¿El financiamiento o crédito que solicito es a corto o mediano plazo?					
17	¿El financiamiento o crédito adquirido está invertido para generar más ingresos?					
18	¿El financiamiento o crédito adquirido está siendo cancelado dentro del cronograma pactado?					
19	¿Solicitó financiamiento o crédito destinado para muebles, equipos o vehículos?					
20	¿El préstamo obtenido para poder invertirlo en activos fijos no se destina a otros gastos?					
DIMENSIÓN: CRÉDITO CONSUMO.						
21	¿Solicitó financiamiento o crédito destinado para Consumo?					
22	¿Tengo promociones de créditos Aprobados a sola firma?					
23	¿He aceptado un crédito consumo por llamada telefónica?					
24	¿Prefiero este tipo de crédito por la facilidad al obtenerlo?					

Anexo 5: Validación de instrumento

importante, es decir debe ser incluido.		que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre factores determinantes

- Primera dimensión: Factor social
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel que se tiene respecto al factor social de los clientes de las entidades financieras

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Situación Laboral.	1-2	4	3	4	
Edad apropiada	3	4	4	4	
Nivel de educación	4	4	4	4	
Situación actual.	5	4	4	4	
Nivel de Ingresos	6-7	4	4	3	

- Segunda dimensión: Factor cultural
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel que se tiene respecto al factor cultural de los clientes de las entidades financieras.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación financiera	8	4	4	4	
Actitud ante el endeudamiento	9	4	4	4	
Nivel de confianza en el sistema financiero	10	4	3	4	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Factores determinantes de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer contable. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre y apellidos:	MANUEL AMASIFUEN REATEGUI
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Tributación, Contabilidad y Metodología de IC
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación /Temática (si corresponde)	Publicación de artículos científicos en revistas
Código Orcid	https://orcid.org/0000-0002-0587-4060

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre factores determinantes
Autor(es):	Prado Gómez, Judith Jessenia Quispe García, Gianella Klarens
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	De manera directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Clientes de entidades financieras
Significación:	La escala de tipo Likert, compuesta por 03 dimensiones y 14 ítems, cuyo objetivo es describir las variables y determinar la influencia de los factores determinantes sobre estos en clientes de entidades financieras en Huamanga

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide el nivel que se tiene respecto al factor económico de los clientes de las entidades financieras.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tasa de interés del préstamo	11	4	3	4	
Plazo de los préstamos	12	4	4	4	
Nivel de costo de vida	13	4	4	4	
Nivel de competencia del sistema financiero	14	4	4	4	



Mg. Manuel Amasifuen Reategui
Firma del evaluador
DNI 45295390

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Factores determinantes de clientes de entidades financieras en Huamanga, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer contable. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Horna Rubio, Abraham Josué	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas y Metodología de IC	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	5 a 10 años () Más de 10 años (X)	
Experiencia en Investigación Contable: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Docente de investigación	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre factores determinantes
Autor(es):	Prado Gómez, Judith Jessenia Quispe García, Gianella Klarens
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	De manera directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Clientes de entidades financieras
Significación:	La escala de tipo Likert, compuesta por 03 dimensiones y 14 ítems, cuyo objetivo es describir las variables y determinar la influencia de los factores determinantes sobre estos en clientes de entidades financieras en Huamanga

importante, es decir debe ser incluido.		que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre factores determinantes

- Primera dimensión: Factor social
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel que se tiene respecto al factor social de los clientes de las entidades financieras

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Situación Laboral.	1-2	4	4	4	
Edad apropiada	3	4	4	3	
Nivel de educación	4	4	4	4	
Situación actual.	5	4	4	4	
Nivel de Ingresos	6-7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factor cultural
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel que se tiene respecto al factor cultural de los clientes de las entidades financieras.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación financiera	8	4	4	4	
Actitud ante el endeudamiento	9	4	4	4	
Nivel de confianza en el sistema financiero	10	4	4	3	

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide el nivel que se tiene respecto al factor económico de los clientes de las entidades financieras.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tasa de interés del préstamo	11	4	4	4	
Plazo de los préstamos	12	4	4	3	
Nivel de costo de vida	13	4	4	4	
Nivel de competencia del sistema financiero	14	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 06117267

Anexo 6: Confiabilidad de instrumento

Fiabilidad

[ConjuntoDatos2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	71,50	172,263	,579	,836
p2	71,15	172,976	,632	,835
p3	71,90	171,568	,607	,835
p4	71,80	197,537	-,212	,861
p5	71,75	201,461	-,306	,867
p6	71,25	177,776	,412	,842
p7	72,45	182,471	,263	,848
p8	71,15	171,187	,611	,835
p9	71,85	165,082	,569	,836
p10	71,35	168,871	,592	,835
p11	71,70	173,695	,561	,837
p12	71,55	169,629	,673	,833
p13	71,30	176,537	,633	,837
p14	71,25	168,303	,730	,831
p15	71,65	177,187	,416	,842
p16	71,20	181,432	,295	,847
p17	71,05	167,208	,755	,830
p18	71,10	168,200	,779	,830
p19	72,20	183,221	,216	,850
p20	71,75	186,513	,175	,850
p21	72,75	188,934	,085	,852
p22	71,95	180,787	,317	,846
p23	72,80	184,905	,161	,852
p24	72,00	178,211	,259	,850

Anexo 7: Evidencias de la aplicación del cuestionario

