



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Morosidad e indicadores financieros en microfinanzas de la
Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Oliveira Arevalo, Miguel Angel (orcid.org/0000-0003-3690-7360)

ASESOR:

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Kathia Guadalupe Flores Mora, mi esposa, compañera y mejor amiga, por creer en mis sueños, a pesar de mis grandes defectos y virtudes (como estudiar esta maestría), a mis queridos hijos que fueron mi motor y motivo por darme ánimos para poder terminar el proyecto iniciado, gracias Papa Manuel y Mama Bassa y Hermanos por el gran cambio producido en mi vida.

Miguel

Agradecimiento

A los profesores y estudiantes de la Maestría en Administración de Negocios de “UCV” que día a día, compartimos largas jornadas de trabajo, cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud, porque con su trabajo diario nos demostramos, que no es indiferente hacer de nuestro esfuerzo, ejemplares profesionales.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Variables y Operacionalización.....	29
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	29
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimientos.....	32
3.6. Métodos de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos	33
IV.RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.....	34
Tabla 2.	Nivel de aplicación de los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.....	34
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	35
Tabla 4.	Relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.....	36
Tabla 5.	Relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.....	37
Tabla 6.	Relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.....	38
Tabla 7.	Relación entre los factores de morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.....	39

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la morosidad y los indicadores financieros.....	39
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores de morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 32 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de morosidad, fue medio en 50 %, bajo en 28 % y alto en 22 %; la aplicación de los indicadores financieros, fue medio en 59 %, bajo en 28 % y alto en 13 %. Concluyendo que existe relación positiva y significativa entre la morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 96.63 % de la morosidad influye en los indicadores financieros.

Palabras clave: Morosidad, finanzas, evaluación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between delinquency factors and financial indicators in microfinance of the San Martín de Porres Cooperative in Alto Amazonas, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 32 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of delinquency was medium in 50%, low in 28% and high in 22%; the application of financial indicators, was medium in 59%, low in 28% and high in 13%. Concluding that there is a positive and significant relationship between delinquency and the financial indicators in microfinance of the San Martín de Porres Cooperative in Alto Amazonas, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.983 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 96.63% of delinquencies influence the financial indicators.

Keywords: Delinquency, finances, evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

Las microfinanzas es un término que generalmente viene siendo utilizado en países que se encuentren en desarrollo como países de España y el Reino Unido, en los cuales este modelo ha generado grandes oportunidades de desarrollo sobre todo en aquellas personas que cuentan con escasos recursos económicos, por lo cual es el acceso a recursos crediticios es muy improbable, sobre todo cuando se trata de bancos una amplia demanda de clientes con un buen nivel crediticio; de esta manera, se considera las microfinanzas como una herramienta muy importante que hace posible la erradicación de los niveles de pobreza en aquellos lugares de amplias necesidades económicas como parte de un capital para el desarrollo; por lo tanto, las microfinanzas permiten otorgar ciertas cantidades de dinero a personas con escasos recursos económicos para que puedan desarrollar sus inversiones en actividades económicas y obtener resultados positivos que ayuden a mejorar sus ingresos. Sin embargo, el problema se hace extensivo debido a que una gran cantidad de países que no cuentan con empresas dedicadas a brindar estos servicios microfinancieras debido al alto riesgo existente, por lo cual, es necesario la intervención inmediata de los gobiernos para proporcionar estas oportunidades de crecimiento. (Bernal et al., 2021).

En lo que corresponde a América latina y el Caribe, la cual es una región conocida por albergar a una gran cantidad de instituciones sin fines de lucro como las ONG microfinancieras, bancos privados y demás entidades dedicadas a este rubro que conforman el sistema financiero a integrar; todo ello se ha convertido de una herramienta muy importante para permitir el desarrollo de los países mediante la entrega de confianza a personas con bajos recursos económicos para acceder a créditos cómodos y a su medida que les permita desarrollar pequeñas inversiones que ayude a mejorar su calidad de vida. (Cowan, Drexler, & Yañez, 2015). En lo que corresponde a la tasa de morosidad por parte de los socios en estos país, corresponde a un promedio aproximado de 2.50% dentro de los cuales, los países como Brasil y Colombia, poseen la tasa más alta con un índice de 3.80% y 3.20% sucesivamente, mientras que las tasas más bajas respecto a este problema

fueron registradas en Chile y Panamá, en los cuales el porcentaje fue igual a 2% y 1.60% (Zuñiga, 2019).

En lo que concierne al contexto nacional peruano, el Perú encabeza la lista de los países en el cual las microfinanzas han tenido mayor éxito, el cual es atribuido a una destacada e importante labor de la SBS, la cual está orientada a desarrollar actividades y procesos para la regulación de los procesos de transparencia y el cumplimiento de todas las normas legales aplicables al entorno financiero, de modo que se promueva la competitividad de manera sana. Asimismo, existe una gran cantidad de filtros que permiten determinar el nivel de riesgo en los clientes, la cual está encargada a la central de riesgos y otros sistemas privados con los que cuentan las empresas. En lo que va de los últimos quince años, se ha notado un incremento en la impartición de conocimientos sobre educación financiera en el sistema educativo, dentro del cual se imparte instrucciones precisas sobre las microfinanzas y su importancia para el desarrollo económico integral del país, sobre todo de aquellas personas y empresas que necesitan capital para emprender pero que no cuentan con un historial crediticio a amplio para ser atractivos para las grandes entidades financieras.

En lo que respecta a la realidad problemática en nuestro país, uno de los puntos clave que permite el desarrollo de la microfinanzas, es la supervisión constante por parte de la SBS para hacer cumplir los diferentes lineamientos normativos que dé lugar a una regulación eficiente para el manejo transparente que lo recursos y los derechos de los socios, y la entrega de los servicios financieros hacia las personas externas, de modo que el mercado competitivo no presente deficiencias o barreras que impiden el desarrollo de las finanzas; asimismo, permite la integración de procedimientos para realizar los filtros internos o externos sobre los riesgos asociados a los socios mediante la consulta en las centrales de riesgo. En estos últimos 15 años se ha visto incrementado la oferta de microcréditos en el Perú originado por el ingreso a este segmento por casi todas las EFIs reguladas y no reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS); motivados principalmente por su alta rentabilidad. Pero a la par de este crecimiento del segmento, también

se ha incrementado los índices de morosidad a niveles casi insostenibles que está obligando a algunas EFIs a disminuir su participación en este segmento de mercado o en el peor de los casos retirarse del mismo. Sin embargo, uno de los problemas que viene afectando al sistema de microfinanzas, es la creciente tasa de morosidad en los clientes, quienes en casos extremos llegan a tener deudas con todas las entidades financieras locales, lo cual genera una deuda impagable que afecta su historial crediticio.

A nivel local, la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, quien desarrolló actividades empresariales orientadas a la entrega de servicios crediticios hacia los socios que necesiten de financiamiento para el mejoramiento de sus negocios por necesiten otros créditos personales para sus gastos; en este sentido, se ha evidenciado diferentes problemas que están relacionados con la falta de las obligaciones financieras contraídas por parte de los socios, quienes no están realizando el pago oportuno de las cuotas estipuladas después de haber adquirido un crédito, todo ello viene generando problemas al empresa en cuanto a la liquidez, de modo que estos se ve reflejado en grandes pérdidas económicas que afecta a todo los socios.

En base a la realidad problemática es necesario formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022? Como **problemas específicos**: **P1**: ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022? **P2**: ¿Cuál es el nivel de logro de los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022? **P3**: ¿Cuál es la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022? **P4**: ¿Cuál es la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022? **P5**: ¿Cuál es la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022?

La investigación tuvo **por conveniencia**, se justificó por el gran aporte a la comprensión de las principales causas por lo que los niveles de morosidad pudieron salirse del control en las instituciones financieras y que pudieron hundir financieramente a toda una industria que tardó muchos años en crecer; y como evitarla para que el sector pueda tener un crecimiento auto sostenible en el tiempo. **Relevancia social.** Se pretendió elaborar estrategias para mejorar las colocaciones, evaluaciones, seguimiento, cobranza y priorizar los recursos para minimizar el riesgo crediticio. **Valor teórico.** Se hizo enfoques teóricos que ayudaron a describir las variables de estudio y así se pudo profundizar. **Implicancias prácticas.** Sirvió de base para la formación de nuevas propuestas que hicieron ahorrar millones de soles; permitiéndonos mayores utilidades para seguir reinvirtiéndolos a favor de los que necesitaron crecer con sus negocios en Alto Amazonas. **Utilidad metodológica,** los instrumentos utilizados sirvieron como base para futuras investigaciones.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general:** Determinar la relación entre los factores de morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. Como **específicos:** **O1:** Identificar el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. **O2:** Analizar el nivel de logro de los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. **O3:** Establecer la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. **O4:** Determinar la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. **O5:** Describir la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Como **hipótesis general:** **Hi:** Existe relación positiva y significativa entre la morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. Como **específicas:** **H1:** El nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, es alto. **H2:** El nivel de logro de los indicadores financieros en

microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, es alto. **H3:** Existe relación positiva y significativa entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. **H4:** Existe relación positiva y significativa entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. **H5:** Existe relación positiva y significativa entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el **ámbito internacional** se citó a Vallejo et al. (2021), en su artículo de tipo aplicada, con un diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 13 entidades bancarias de Ecuador, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: dentro de los objetivos de la investigación, se encontraba aquel que está orientada a la tasa de morosidad, por lo cual, después de recopilar información necesaria, se determinó que la principal causa de la morosidad en la muestra encuestada, corresponde al desempleo, el cual provoca que los clientes no puedan cumplir sus obligaciones financieras dentro del tiempo estipulado, lo cual no solo provoca problemas en los pagos programados, sino que en algunos casos, las deudas no llegan a pagarse; esta información es corroborada luego de conocer que el año 2019, de acuerdo al INEC (2020), el índice de desempleo fue igual a 3.8% el cual equivale a 15000 personas con desempleo.

Asimismo, se citó también a Gonzáles et al. (2018), en su artículo de tipo básico, con un diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 20 estudiantes universitarios del ejército físico de México, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: tener en cuenta que los objetivos de la investigación fue determinar aquellos efectos del locus de control y los índices de morosidad en la entidad investigada, por lo cual, después de haber realizado al encuesta correspondiente a la muestra seleccionada, se determinó que el alto índice de morosidad observado genera efectos negativos sobre la entidad, esto debido a que como resultado del retraso en el pago de las cuotas programadas por parte de los clientes, ciertas actividades y procesos tenían que dejarse de hacer por falta de recursos financieros; asimismo se logró determinar que el índice de morosidad es igual al 26% el cual es un porcentaje bastante elevado que afectan la rentabilidad.

Asu vez, se citó a Imaicela et al. (2019), en su artículo de tipo aplicada, con un diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 3 empresas financieros de la ciudad de Ecuador, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: después de haber

realizado la revisión de la información seleccionada, se determinó que los indicadores financieros son elementos muy importantes que permiten determinar la rentabilidad de ciertos activos dentro de una empresa, es decir, mediante el cálculo de estos factores se puede determinar el rendimiento de las partidas financieras que componen la estructura organizacional, con la cual el área correspondiente puede llevar a cabo la toma de decisiones de manera eficiente en base a información real y precisa para mejorar el crecimiento económico empresarial.

En el **ámbito Nacional** se citó a Heredia et al. (2019), en su artículo de tipo básico con un diseño no experimental la población y muestra estuvo conformada por la caja de ahorro y crédito José Leonardo Ortiz. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: después de haber analizado la información recopilada respecto al análisis financiero de la empresa investigada, se determinó la existencia de una reducción en el índice de morosidad en el año 2017 y 2018, el cual disminuyó del 9.54% al 5.89% el cual no es aún una cifra muy asequible, pero representa una buena proyección para los siguientes ejercicios; por lo tanto, se establece que las proyecciones en cuanto a la gestión de la morosidad posee una calificación buena, el cual está representado por el 71% de confianza para la otorgación de productos crediticios.

En tanto, se citó a Periche et al. (2020), en su artículo de tipo aplicativo con un diseño no experimental la población y muestra estuvo conformada en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: la morosidad es un elemento muy importante que en ciertas ocasiones determina la viabilidad y la rentabilidad de las empresas, sobre todo de aquellas que dependen en gran medida del comportamiento de pago positiva que presenten sus clientes; por lo tanto, en el caso de la empresa investigada, en un lapso de cuatro años, se observó un crecimiento paulatino del índice de morosidad, el cual se encuentra sustentado en las variabilidad de los factores económicos y los hechos políticos que se han venido suscitando últimamente, los cuales afectan el poder adquisitivo de las personas y por ende su capacidad de pago,

asimismo, otro factor muy importante es la ausencia de educación financiera en el sistema educativo para formar personas responsables con sus obligaciones contraídas.

Finalmente, en este contexto se citó a Mamani et al. (2021), en su artículo de tipo básico con un diseño no experimental la población y muestra estuvo conformada 120 socios en condición de morosos, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: como consecuencia de la pandemia provocada por el COVID – 19 una gran parte de los socios que pertenecen a la empresa investigada presentaron incumplimientos en el pago de sus obligaciones por concepto de créditos otorgados, los cuales inicialmente fueron catalogados como casos fortuitos debido a que la coyuntura nacional de salud no brinda las condiciones necesarias para que las personas puedan obtener los recursos financieros acostumbrados para solventar sus gastos; asimismo se determinó la importancia de que los evaluadores o asesores financieros cumplan a cabalidad su responsabilidad de evaluación del riesgo crediticio de un cliente antes de entregar el producto financiero.

En el **ámbito Local** se citó a Cavero (2021), en su tesis de tipo aplicativo con un diseño no experimental la población y muestra estuvo conformada por 16 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: la recaudación de impuestos en el SAT la presentada disminuciones durante el período iniciado por la pandemia, debido a que la paralización de las actividades económicas esenciales desarrolladas en el medio local, ha provocado que los contribuyentes no puedan obtener los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones tributarias, lo cual obligó a la entidad recaudadora, a diseñar diversas estrategias que permitan brindar las facilidades necesarias a los contribuyentes para que puedan cumplir con sus obligaciones sin que el retraso hacia ellas les afecte negativamente; asimismo se logró determinar que, de manera general, la recaudación tributaria es inadecuada en un Valor igual al 56%.

Así mismo se citó a López (2020), en su tesis de tipo básico con un diseño no experimental la población y muestra estuvo conformada por 90 clientes. La

técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: después de haber realizado a la recopilación de información necesaria para abordar el cálculo de la correlación mediante el Chi cuadrado, se determinó que el tipo de crédito no ejerce influencia significativa sobre la morosidad en los clientes de la empresa investigada.

Finalmente se citó a Gonzales (2021), en su tesis de tipo básico con un diseño no experimental la población y muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de la municipalidad. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: una vez desarrollado el análisis estadístico de los datos recopilados mediante el coeficiente de Pearson, se determinó que con un Valor igual a 0.967, lo cual ayuda a establecer que el desarrollo eficiente de los elementos y procesos para la gestión financiera, influye de manera positiva para incrementar la sensibilización y el conocimiento sobre las funciones importantes que cumple el pago de los tributos como parte de la responsabilidad ciudadana.

Para la variable **morosidad** se citó a Guevara (2021), quienes definen a esta variable como el comportamiento adverso que presentan los clientes de una entidad financiera para pagar sus obligaciones contraídas al momento de adquirir un producto para cubrir sus necesidades financieras; asimismo que este comportamiento puede estar influenciado por factores internos como externos, los cuales pueden ser permanentes o estacionarios (p.45). La morosidad es acto anti ético, ya que es un comportamiento inadecuado por parte del usuario con la entidad financiera que le brindó el préstamo que solicitó para satisfacer sus necesidades. Además, este comportamiento da una mala reputación al usuario que, teniendo posibilidades de cumplir con sus obligaciones, no lo hace.

De acuerdo a Brachfield (2013), hacen referencia que, la morosidad ha afectado gran parte de la economía de las instituciones que se dedican a prestar servicios financieros, de modo que sus inversiones realizadas en alguno de los casos no han tenido éxito, debido al incumplimiento de los pagos que efectúan los clientes, llevando a cabo pérdidas en sus operaciones

económicas. Asimismo, las instituciones han tenido la protestad de poner a prueba estrategias para reducir el índice de morosidad, lo cual esto afecta gran parte de los movimientos que se desarrollan en cuanto al servicio que se brindan.

Según el autor Gárate (2017), menciona, hoy en día el índice de morosidad ha aumentado considerablemente, debido a la falta de pago que no efectúan los clientes morosos, por ende, ha llevado consigo problemas en las instituciones prestadoras de servicio, ya que no puedan hacer frente a sus pérdidas que se presentan durante el periodo de otorgamiento crediticio; en alguno de los casos los organismos se han visto obligados a no continuar otorgando los créditos por la falta de recursos. Es por ello, que han tomado la iniciativa de elaborar métodos que permitan la evaluación de las personas a quien esta designado otorgarse el crédito, de modo que no traiga consecuencias a largo plazo.

Para García (2015), indica, las empresas financieras han adoptado medidas que permitan de uno y otro modo medir sus inversiones a un plazo determinado, para poder deducir sus operaciones económicas y posterior a ello poder sacar buenos resultados para el logro de las metas que se propongan; así mismismo, que se pueda hacer efectivo el manejo adecuado de sus recursos para mejorar su rendimiento económico. También, se considera que los colaboradores que forman parte del esquema de trabajo, desarrollen funciones en cuanto al trato que se brinda al usuario, de modo que estos se lleven buena imagen de la institución.

Álvarez y Apaza (2019), sostienen que la morosidad es definida como la incapacidad o la no predisposición de un cliente para pagar sus obligaciones financieras, a pesar de contar con los recursos necesarios, teniendo en cuenta que una gran cantidad de personas accede a servicios financieros aun cuando no tiene la noción de pagarlas de acuerdo al contrato realizado, lo cual afecta a la empresa que otorga el producto (p.21). La morosidad es la acción de no querer hacerse responsable de una obligación adquirida, a raíz de obtener un préstamo financiera, lo cual termina por perjudicar enormemente a la entidad prestadora, ya que ellos trabajan a través de metas y miden sus resultados en

función al porcentaje de morosidad al final de cada mes, es decir, que ellos manejan un determinado porcentaje que no deben sobrepasar.

Así mismo, el autor Espín (2020), el incremento del nivel de morosidad para una empresa otorga la hora de créditos puede significar una amenaza para su rentabilidad, tienen en cuenta que estos recursos son utilizados para la entrega de nuevos productos financieros a los clientes, el cual además representa los ingresos como concepto de ganancias a través de los intereses fijados por la cantidad de dinero entregada la cual está proyectada en los flujos de caja de la empresa (p.14). Las entidades financieras, trabajan en función a un porcentaje de morosidad que miden al final de cada periodo, si este porcentaje sobrepasa, la entidad corre el riesgo de disminuir su rentabilidad, ya que los pagos que realizan los que adquirieron el préstamo, sirve para entregar nuevos préstamos, es decir, el dinero va rotando, es por ello que las entidades siempre están presionando para que los usuarios cancelen sus deudas a tiempo, sin incurrir en demoras.

El autor Gárate (2017), sostiene que la morosidad es una variable que ha sido estudiada ampliamente desde hace mucho tiempo, debido a que está representado un atraso para las empresas que se dedican ya sea la entrega de productos financieros o a la venta en cuotas (p.84). Los conocimientos que se puedan descubrir en torno a esta variable, son de mucha importancia para reducir el índice de morosidad, la cual, a través del tiempo, los estudios han demostrado que una eficiente evaluación crediticia del cliente antes de otorgar el crédito, es fundamental para minimizar el riesgo.

En este sentido, de acuerdo al autor Brachfield (2013), los estudios han logrado diferenciar a los tipos de morosos, el cual resalta que no todos los morosos son del mismo tipo, es decir, no son iguales debido a que los comportamientos presentan particularidades los cuales se caracterizan por las razones que originan la morosidad. Dentro de este grupo, se conoce a los morosos fortuitos, los cuales tienen complemento de pago por cuestiones inesperadas, por lo cual la falta de pago no se realiza por cuestiones ajenas a la voluntad del pagador. Morosos intencionales, son aquellas que se acercan

a una entidad financiera para adquirir un préstamo con la intención de no realizar el pago correspondiente. Morosos negligentes, clasifica para aquellos morosos que tienen las posibilidades de realizar el pago de sus obligaciones financieras de la que prefieren gastar ese dinero en otras compras (p.47). Existen distintos tipos de morosos, entre los cuales podemos identificar a dos tipos, los cuales son: morosos fortuitos, se consideran así a aquellos que por algún motivo no han podido realizar el pago a tiempo, ya sea por factores externos o personales y luego tenemos al moroso negligente, es aquel individuo que, teniendo posibilidades de cumplir con su obligación, no lo hace, es decir que lo hace por voluntad propia.

De acuerdo al autor García (2015), la morosidad es uno de los limitantes para que las empresas dedicadas al rubro de las finanzas y aquellas que se dedican a la venta de productos mediante un sistema de cuotas, puedan expandirse y otorgará posibilidades de crédito a más personas con escasos recursos económicos pero que tienen la capacidad de asumir esta responsabilidad (p.49). La morosidad es el acto de no pagar una obligación crediticia, esto termina afectando de sobremanera a las entidades que prestan este servicio, ya que limita el capital y termina por impactar negativamente en la rentabilidad, logrando muchas veces que estas dejen de funcionar, o también quitan la oportunidad de que personas que realmente lo necesiten adquieran un préstamo.

Por lo tanto, tal como lo señalan los autores Aguilar y Camargo (2015), el mal comportamiento de pago que tienen las personas con posibilidades de pagar un crédito al tiempo de acuerdo al contrato establecido, provoca que las empresas establezcan barreras y filtros más estrictos para analizar a los clientes antes de otorgar a los productos, dentro de los cuales se resalta el historial crediticio, considerando que si una persona no cuenta con información en el sistema financiero, es casi imposible otorgar un crédito a pesar de que cuente con las posibilidades de pagarlo; todo ello debido al incremento de la morosidad generalizada (p.70). Las entidades financieras deben tener un exhaustivo filtro para los que soliciten los préstamos, con la finalidad de asegurar que paguen sus obligaciones, ya que muchas veces el

usuario puede argumentar que tienen posibilidades de pagar, pero tiene comportamientos anti éticos, afectando a las entidades prestadoras de este servicio.

Aunado a ello, Heredia y Torres (2019), hacen referencias que, el incumplimiento de pago ha generado gran pérdida de economía en las entidades, debido al mal comportamiento que realizan sus propios beneficiarios al no efectuar con total normalidad sus pagos acordes a los plazos programados por la entidad financiera; de modo, esto genere retraso para otorgar créditos a los demás clientes, ya que no cuenta con los recursos necesarios para poder desembolsar sus operaciones, lo cual tienden a perder clientes debido al mal servicio que vienen otorgando. Para ceder una cantidad de dinero se debe evaluar el historial que cuenta el beneficiario, el monto que pretende sacar, y la forma de pago en la que va efectuar.

Según Ruiz (2017), entre los diferentes problemas que se relacionan con el origen de la morosidad en los clientes, se resalta los siguientes: falta de liquidez, se considera como uno de los principales problemas que provienen ya sea por una mala planificación financiera de los ingresos personales, como también puede estar motivado por gastos descontrolados si priorizar a las obligaciones principales. Causas económicas, se considera a aquellos problemas originados por la falta de rentabilidad del negocio en el que el cliente ha invertido el préstamo. Causas intelectuales, estas causas se relacionan con la necesidad de conocimiento por parte de los clientes sobre el pago puntual de las cuotas establecidas para su préstamo a pesar de que cuenta con los recursos necesarios para hacerlo efectivo. Causas culturales, agrupa a aquellas causas en las que el cliente cuenta con los recursos necesarios para ser pago efectivo de su crédito, pero no lo realiza debido a que no cuenta con una cultura de pago responsable. Causas emocionales, se considera que en este grupo a aquellos clientes que no presentan problemas para realizar el pago de sus obligaciones, pero no lo realizan debido a que se puede encontrar molesto con la entidad financiera por una mala calidad de atención o mal servicio lo cual origina el conflicto que desencadena a la

morosidad (p.22). Los factores expuestos por el autor, corresponden a las principales causas por las que el usuario no realiza sus pagos correspondientes, generando pérdidas y baja rentabilidad en las entidades financieras, asimismo, el incumplimiento de las obligaciones de carácter financiero, afecta directamente al usuario, ya que pasa a formar parte del sistema, este sistema se llama INFOCORP, que viene a ser el sistema central de riesgos, en el que se registran a aquellos que mantienen una deuda pendiente, lo cual hace que el usuario se vea restringido a realizar una serie de trámites y a no estar apto para adquirir ningún préstamos por supuesto.

Heredia y Torres (2019), las diferentes entidades financieras y empresas dedicadas al préstamo de recursos financieros al público y que conforman el sistema financiero de un país, son un recurso muy importante e indispensable que permite fomentar el crecimiento económico debido a que hace posible que, tanto personas como empresas puedan obtener el capital necesario para realizar las inversiones proyectadas que traerán consigo la recolección de ingresos, al mismo tiempo que abrirá la posibilidad de brindar un empleo a más personas, con lo cual el ciclo de crecimiento se fortalece. Las entidades financieras que otorgan apalancamientos a las empresas, constituyen a los sectores que permiten el desarrollo económico de un país, ya que ayuda a los emprendedores y a las grandes empresas a poner en marcha proyectos de inversión que traerán consigo la alta rentabilidad económica del país, generando beneficios en la población, ya que permitirá que existan mayores oportunidades de empleabilidad y crecimiento.

En este sentido el autor Chavarín (2015), sostiene que las empresas dedicadas al rubro de las finanzas son el motor propulsor que impulsa el desarrollo económico nacional mediante la entrega de recursos para hacer posible el desarrollo de proyectos personales o empresariales que dinamizan la economía nacional y global (p.24). Debido a la enorme cantidad de clientes morosos, estas empresas cada día adoptan medidas más drásticas no solo para realizar las sanciones a los deudores, sino también para filtrarlos antes de otorgarles un producto financiero

Según Contreras (2020), dentro de los factores que ayudan a incrementar el nivel de morosidad por parte de los clientes hacia las empresas que otorgan servicios financieros o productos y cuotas, se encuentra la precariedad de procedimientos utilizados para determinar si un cliente tendrá la capacidad de pago necesaria para cumplir con las obligaciones, por lo tanto, si este procedimiento fundamental falla, es muy probable que el cliente tenga problemas para realizar el pago correspondiente (p.17). Muchas entidades financieras, con la finalidad de llegar a la meta trazada, hacen entrega de préstamos sin ninguna evaluación previa, cayendo en un gravísimo error, debido a que aumenta el riesgo de morosidad y de que las personas con comportamientos negativos, no realicen el pago correspondiente de sus cuotas, generando pérdidas a la entidad financiera.

Asimismo, los autores Peñafiel y Beatriz (2020), sostienen que el alto índice de morosidad en los clientes puede ser un factor determinante que amenaza la rentabilidad de una empresa, por lo tanto, es necesario que se invierta en la implementación de procedimientos y sistemas eficientes que permitan determinar la capacidad de pagos de un potencial cliente antes de hacer la entrega efectiva de un producto crediticio (p.22). Las entidades que otorgan préstamos, deben tener ciertos parámetros que deben cumplir, así como, deben implementar filtros que sean eficientes para garantizar que los solicitantes realicen sus pagos correspondientes, evitando de este modo poner en riesgo la rentabilidad de la entidad.

De acuerdo los autores Alcívar y Bravo (2020), sostienen que la morosidad no necesariamente está relacionada con la falta de pago total de un cliente, sino que también se considera como morosos a aquellos clientes que presentan retrasos importantes para pagar las cuotas pactadas (p.19). Este mal comportamiento también afecta la rentabilidad y la liquidez de una empresa debido a que, al momento de otorgar el crédito a un cliente, se proyecta los ingresos que se obtendrán como parte no solo del capital prestado sino también por concepto de intereses pactados, por lo cual, si esto no se cumple tal como lo estipulado, habrá complicaciones financieras

En tanto Vilca y Torres (2021), el incremento del índice de morosidad persona de los temas centrales en las entidades financieras, considerando que la problemática actual por la pandemia, no ofrece las mejores condiciones para que el dinero invertido por parte de los clientes tenga la rentabilidad proyectada, por lo tanto, las estribaciones del índice de morosidad tienden a incrementarse. Existen factores externos que también terminan por afectar el pago puntual de los créditos entregados, entre ellos podemos ver la situación actual en la que nos encontramos, la pandemia, la cual ha afectado de manera abrupta a todos los sectores, tal es el caso de las entidades financieras, las cuales han tenido que implementar estrategias de contingencia para poder subsistir, ya que las personas a causa de esta emergencia se han visto en la necesidad de dejar de laborar, asimismo, otras fueron despedidas y en el caso de las empresas, muchas han quebrado generando un alto índice de desempleo y morosidad.

Ante ello, los autores Vallejo et al. (2021), mencionan que, es necesario que las empresas dedicadas al rubro financiero, realizar un análisis exhaustivo sobre las mejores estrategias y herramientas que permitan el otorgamiento de créditos a personas que cuenten con las capacidades necesarias para hacer frente a esta obligaciones considerando el factor económico y político actual, de modo que se realicen las prestaciones a un público más selecto, con lo cual se disminuye el riesgo de contar con incumplimientos en los pagos por parte de los clientes que bien pueden ser empresas o personas naturales (p.54). Las entidades financieras, para asegurar su rentabilidad y que la morosidad no la afecte, debe implementar filtros que permitan seleccionar mejor a sus clientes, ya que estos filtros permitirán determinar que personas se encuentran en capacidad de adquirir estos servicios.

Según el autor Gutiérrez (2010), el fortalecimiento de los procesos desarrollados por las empresas financieras para seleccionar a sus clientes mediante la filtración de su comportamiento del pago a través de las centrales de riesgo y otras bases de datos, permite tener mayor eficiencia en la colocación de créditos y la reducción del índice de morosidad (p.21). Las entidades deben recurrir a los filtros para seleccionar a sus usuarios, a través

de la central de riesgos, el cual determinará y dará la información necesaria que tiene el cliente, ya que en él detalla si un usuario tiene comportamientos de incumplimiento, todo esto con la finalidad de que el índice de morosidad afecte a la entidad.

En tanto, a los autores Golman y Bejerman (2017), afirman que, el hecho de que una empresa cuente con sistema de verificación del historial crediticio de un potencial cliente, no significa que la tarea del analista de crédito esté resuelta (p.39). Asimismo, esta herramienta debe ser considerada como un instrumento anexo que permitirá verificar si el cliente potencial puede acceder a un crédito y establecer el límite a otorgar, sin embargo, no se debe descartar la pericia y el análisis de las personas encargadas de esta área.

Para Bernal et al. (2021), existe una gran cantidad de estudios orientados a la determinación que los factores que provocan la morosidad en los clientes, sin embargo, todos ellos coinciden en que los factores son múltiples particulares y comunes en algunos casos, dentro los cuales se resalta la falta de una planificación financiera eficiente por parte del cliente. Existen una serie de factores que influyen en el comportamiento infractor del individuo, entre ellos tenemos, los factores externos que pueden estar ligados a la falta de presupuesto, ya sea por desempleabilidad o porque el negocio en el que invirtió no resultó rentable, asimismo, tenemos +factores externos, viene a ser la cultura que tiene, es decir, de cómo se ha ido formando, muchas veces los individuos no asumen sus responsabilidades a sabiendas de que pueden hacerlo y que su actuar negativo afectan a los demás.

En este sentido los autores Rasheed et al. (2020), mencionan que es de suma importancia el desarrollo de actividades y procedimientos por parte de las empresas financieras para realizar la verificación de la capacidad de pago de sus clientes antes de otorgarles una línea de crédito, lo cual ayudará a determinar la capacidad real para cumplir con sus obligaciones financieras (p.55). Las entidades financieras y bancarias, deben realizar una selección adecuada, a través de filtros que permitirán determinar y conocer el comportamiento del usuario, es decir, debe respaldarse en el sistema nacional

de riesgo, ya que ahí se encuentra la información necesaria, para determinar si cumple o no con los requisitos para que cumpla con el pago de sus cuotas.

Finalmente, en este marco, Abebe (2019), menciona que la consulta sobre el historial crediticio y el comportamiento de pago de las personas y empresas en la central del riesgo, debe ser uno de los procedimientos principales para empezar a evaluar la posibilidad de otorgarle un crédito a un potencial cliente (p.67). Las entidades financieras, deben tratar de no brindar servicios de préstamos sin antes realizar evaluaciones que garanticen el cumplimiento del pago de las cuotas, asimismo, deben consultar al sistema central de riesgos, ya que en él se encuentra la información del comportamiento de los usuarios, si es incumplido el sistema le condiciona, ya que no pueden realizar ciertos trámites y no pueden adquirir préstamos hasta que no paguen lo que deben.

Salgueiro et al. (2018), establece que los servicios crediticios son de suma importancia para el desarrollo económico personal y global, debido a que abre las posibilidades de inversión ya sea de manera grupal o individual, sin embargo, la creciente tasa de morosidad está provocando la disminución de la cantidad de préstamos o créditos entregados por parte de las entidades financieras. El sistema financiero, constituye a los sectores de mayor relevancia para el desarrollo económico del país, ya que aporta en la realización de proyectos, mediante el apalancamiento económico o mejor dicho a través de los préstamos, otorgados a aquellas personas o empresas que lo necesiten.

Adicionalmente a lo ya mencionado, Borrero y Bedoya (2020), menciona que las empresas buscan estar protegidas de la morosidad de sus clientes, para lo cual adoptan medidas drásticas que afectan incluso a aquellas personas o empresas que necesita acceder a un préstamo crédito pero que no lo tienen debido a la generalización del comportamiento moroso experimentado por la empresa (p.65). El índice de morosidad no solo afecta a la entidad prestadora de este servicio, sino que también causa gran impacto en el sector empresarial, ya que gracias a las malas acciones de los demás, no pueden

acceder a préstamos cuando más lo necesiten, generando pérdidas y limitación en el desarrollo económico.

Por ello, como parte de la solución a este problema, los autores Altuve y Hurtado (2018), la incorporación de una amplia base de datos por parte de las entidades financieras, permitirá una mejor filtración de los potenciales clientes o un mejor comportamiento de pago para que la empresa pueda realizar la colocación de sus productos financieros y obtener el retorno del capital y los intereses correspondientes para generar rentabilidad (p.91). Las entidades antes de otorgar préstamos, deben acudir al sistema central de riesgos para conocer el comportamiento del solicitante, asimismo, ellos como entidad, deben tener sus estatus de los clientes que, si cumplen con los pagos, para que estos no tengan inconvenientes al momento de solicitar sus préstamos.

Guillén y Peñafiel (2018), sostiene que la morosidad es uno de los mayores males que afectan al desarrollo de las finanzas en un país, el cual no permite el crecimiento de las diferentes entidades y empresas debido a que existe en las dudas de encontrar a clientes que incumplan importante de responsabilidades de pago, de heridos que esto afectará la rentabilidad empresarial. Las entidades financieras y los bancos, son los principales entes que propician el desarrollo financiero de un país, ya que son ellos los encargados de otorgar apalancamientos a las pequeñas, medianas y grandes empresas, los cuales tienen proyectos que deben realizar, estas entidades deben tener bastante cautela al momento de entregar préstamos a los clientes, es decir, debe existir una meticulosa evaluación y el uso de filtros que evitarán que el índice de morosidad se incremente.

Así mismo el autor Chalco (2021), sostiene el problema de la morosidad afecta también al crecimiento económico de una economía debido a que diversos proyectos de inversión se truncan o se paralizan por falta de capital para invertir, el cual puede ser provocado por la negativa de una entidad financiera para otorgar el crédito correspondiente debida las malas expectativas sobre los clientes de un determinado sector (p.48). La morosidad no solo afecta a las entidades prestadoras de dinero, sino que también impacta en la

economía, ya que existen diversos proyectos de inversión que necesitan un apalancamiento financiero, y encuentran las puertas cerradas para ello, ya que las entidades se niegan a prestar grandes montos o simplemente ya no lo hacen, porque han sufrido situaciones perjudiciales a causa de individuos que no cumplen con las obligaciones adquiridas al momento de que les otorgan un préstamo.

Finalmente, los autores Espinoza et al. (2020), sostienen que otro de los factores que incrementa el índice de morosidad en las entidades financieras, corresponde a la mala gestión de la cartera de créditos a las cuales se le denominan como carteras pesadas, las cuales deben ser manejados por personas que cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para analizar las capacidades de pago de cada uno de ellos antes de otorgar un crédito (p.51). Una de las grandes problemáticas de las entidades que prestan dinero, es que no realizan las debidas evaluaciones, para ver si el individuo tiene antecedentes que indiquen que es incumplidor, por ello, es necesario que el solicitante de los préstamos pase ciertos filtros o presenten algún aval, generalmente esto sucede en las entidades financieras.

Para la determinación de las dimensiones de la variable, se citó a Guevara (2021), quien menciona tres dimensiones esenciales. **Dimensión 1. Factores Internos:** corresponde a aquellos factores de procedencia interna que relacionan directamente a la administración de la entidad financiera, debido a que ésta está encargada del manejo de los diferentes procedimientos, políticas, entre otros elementos que se debe tomar en cuenta para el otorgamiento de créditos; por lo tanto, a medida que estos procesos se desarrollen de manera eficiente, logrará mejorar el comportamiento de pago de sus clientes, es decir, se podrá reducir el índice de morosidad. **Dimensión 2. Factores Externos:** corresponde a todos aquellos factores de procedencia externa, es decir, que no puede ser controlados por la administración de la entidad financiera, dentro de los cuales se resalta los problemas macroeconómicos generalizados, la inestabilidad política, los cuales pueden afectar directamente a la capacidad de pago de que ellos clientes que ha recibido un crédito o servicio financiero; es importante mencionar que en estos

casos, el incumplimiento de pago, no está relacionado con la voluntad de pago del cliente. **Dimensión 3. Factores del Cliente:** agrupa a todos aquellos factores que se relacionan con el entorno familiar del cliente los cuales intervienen en su capacidad de pago, tales como la personalidad propia del cliente, sus hábitos, costumbres, problemas familiares, mala gestión financiera, mala administración de su negocio, entre otros (p.52).

Para la variable **Indicadores Financieros** se citó a Guzmán (2018), quien define los indicadores financieros como las herramientas de vital importancia que se determina mediante la utilización de información financiera verídica correspondiente al empresa, las cuales son de suma importancia para poder realizar la medición de diferentes factores como la capacidad de endeudamiento, la liquidez, el rendimiento de los activos, entre otros; por lo tanto, los indicadores financieros son considerados como elementos muy importantes que permiten obtener información sobre la realidad financiera de la empresa (p.34). Los indicadores financieros permiten determinar ciertos aspectos que son importantes para obtener resultados favorables, entre los cuales tenemos, el nivel de apalancamiento, si es que lo necesita, asimismo, permite conocer la capacidad de endeudamiento que posee, el nivel de ventas, la liquidez con la que cuenta, entre otros factores, todo esto con la finalidad de determinar si el modelo de negocio es rentable o no.

De acuerdo a Narea et al. (2021), define a los indicadores financieros como operaciones financieras de suma importancia que permiten a los gestores de finanzas determinar la salud de la empresa en términos financieros, la cual les permite realizar la toma de decisiones de manera acertada y anticipada para obtener el máximo rendimiento de los activos (p.96). A los indicadores financieros se les puede considerar como la radiografía financiera de la empresa, ya que en ellos se evalúa a detalle los resultados de la actividad económica realizada, a través de los cuales se pueden tomar decisiones importantes de mejora y de implementación de medidas estratégicas que incrementen el nivel rendimiento económico.

Asimismo, los autores Morelo y Torres (2021), afirman que existe una amplia variedad de terminologías relacionadas a los indicadores financieros, sin embargo, todas convergen en que son herramientas muy importantes que permiten determinar la realidad de una empresa en el ámbito financiero, dentro de los cuales se puede obtener datos importantes de acuerdo a la necesidad o al propósito de la medición (p.29). Asimismo, debido a la gran cantidad de indicadores financieros, la aplicación de estas operaciones puede determinar cualquier aspecto importante de la solidez financiera de una empresa de manera eficiente para abordar la toma de decisiones.

Para Morelo y Torres (2021), la información que se logró obtener sobre el rendimiento de las finanzas en una empresa, permite determinar la capacidad que esta posee para generar ingresos o recursos para alimentar la rentabilidad proyectada; por lo cual, esta conversión en una empresa, puede ser medida teniendo como referencia a la base de acumulación (p.61). Cuando las transacciones relacionadas al desarrollo del modelo de negocio obtienen el flujo proyectado en base a un análisis de distintos factores de mercado, los cuales deben estar representadas en el estado de resultados. Estos dos procedimientos para realizar la medición solo el rendimiento financiero pasado, representan una herramienta muy importante para realizar la formulación de proyecciones prospectivas sobre flujos de efectivo esperados, por lo tanto, se convierten en indispensables para abordar la toma decisiones estratégicas

De acuerdo a Correa et al. (2018), en el mundo de las finanzas actuales, el uso de diferentes herramientas y procedimientos para la medición del rendimiento de una empresa tales como los indicadores financieros, es determinante para la toma de decisiones prospectivas o proyectadas (p.33). Los indicadores, permiten abordar la medición de aspectos financieros tanto internos como externos a la empresa, para formular estrategias sostenibles que ayuden a minimizar el problema o aprovechar las oportunidades, asimismo, estos indicadores permiten que se implementen metas a los que debe llegar la entidad financiera en un determinado periodo.

Por tanto, de acuerdo a Carchi et al. (2020), es de suma importancia que toda las empresas realicen una medición de su resultados, el cual determinará su nivel de eficiencia y desempeño dentro de un periodo estipulado, para lo cual es necesario que cuente con las herramientas y procedimientos esenciales que ayuden a la determinación eficiente de estos indicadores, de modo que la toma de decisiones en base a la información recopilada, sea acertada y fortalezca el crecimiento integral de la empresa (p.24). Los indicadores financieros, permiten analizar la rentabilidad de la actividad empresarial que se realiza, y que en función a ellos se tomen decisiones importantes para mejorar los resultados, asimismo, estos indicadores permiten adoptar medidas estratégicas que permitan incrementar el nivel de ventas y a así lograr cumplir con las metas económicas trazadas.

Según Jara et al. (2018), dentro del contexto global, existe al financieros se encuentra integrado por una amplia cantidad de empresas y entidades estatales, las cuales están sujetas a la regulación de un banco central u otro organismo que realice estas funciones; por lo tanto, el sistema financiero puede considerarse como uno de los sectores más relevantes y destacables para el crecimiento de una economía, considerando que esto permite a las empresas y personas naturales acceder a servicios financieros para ser pagados en cuotas, los cuales pueden ser utilizados como capital para la inversión de nuevos proyectos que abre la oportunidad de fortalecer y dinamizar la economía local (p.21). Además, el sistema financiero, se rige por normativas legales y económicas importantes que deben ser cumplidas por todas aquellas empresas y entidades que conforman el sistema, la cual busca regular y estandarizar las bases y procedimientos para el otorgamiento de servicios y productos financieros hacia el mercado, de modo que este proceso se lleve de manera tranquila y en armonía con todos los agentes económicos.

Según el autor Gaytán (2015), gran parte del éxito o los resultados adversos obtenidos por las empresas, son producto de diferentes factores y ya sean internos o externos a la organización, los cuales tiene la capacidad y la alcance de provocar ya sea beneficio o atraso al modelo de negocio; por lo tanto, es indispensable que las empresas cuenten con las herramientas

necesarias para medir estos elementos de manera anticipada, de modo que la información recabada sea transmitida al área de finanzas para la formulación de las estrategias y herramientas necesarias que ayuden a sobrellevar la estos aspectos (p.81). La gran cantidad de estudios desarrollados sobre la prevención de resultados adversos para las empresas, señalan que las principales amenazas, como un amplio potencial para generar cambios en la empresa, están relacionados con la naturaleza económica consignada en los estados financieros de información básica sobre la situación económica empresarial. Todo ello, se resume en la posibilidad que tienen las empresas para determinar su salud financiera mediante la determinación y cálculo de los indicadores financieros.

Para Imaicela et al. (2019), teniendo en cuenta de la existencia de una amplia cantidad de firmas comerciales con riesgo de desaparecer por falta de rentabilidad provocada por la insolvencia, por lo tanto, es importante mencionar la importancia de los indicadores financieros para analizar la salud financiera de una empresa de manera anticipada para conocer el rendimiento de los activos y las diferentes partidas de inversión, de modo que se puedan determinar a tiempo los posibles errores o bajos resultados para diseñar las estrategias pertinentes que hagan posible la obtención de los resultados proyectados para obtener la rentabilidad necesaria (p.14). Existen diferentes indicadores que se relacionan con esta problemática se encuentra la prueba ácida, el índice de endeudamiento, la razón de efectivo y la razón corriente; por lo cual, los indicadores financieros son considerados como medidas que hacen posible el análisis de la situación económica financiera desde una perspectiva individual las cuales permiten determinar las interrelaciones de las partidas financieras o cuentas de los estados financieros.

Según Gaytán (2015), las microfinanzas son una herramienta muy importante que fortalece el desarrollo integral del país debido a que está orientado hacia un público que no cuentan con una gran cantidad de dinero para realizar las inversiones en negocios que permitan el mejoramiento de su economía, por lo tanto, las empresas dedicadas a este rubro permiten la integración de estas personas al sistema financiero mediante la entrega de servicios crediticios que

satisfaga sus necesidades. Es un sector que está altamente susceptible al incremento del índice de morosidad generado por el incumplimiento del pago de las personas, quienes no realizan el pago por diversos motivos, entre los cuales se encuentra la falta de una cultura de pagos responsable, el bajo rendimiento en el negocio, el mal manejo de los recursos financieros, entre otros que han provocado que estas empresas cada día soliciten niveles más altos de comprobación para aquellas personas que quieren ingresar a estos servicios, entre los cuales se encuentra fortalecimiento del análisis correspondiente para determinar su comportamiento del pago, al mismo tiempo que exigen avales que garanticen el pago correspondiente, de modo que limita a aquellas personas que no cuentan con todos estos recursos para poder obtener los servicios financieros.

De acuerdo a Ollaguez et al. (2017), manifiestan que, los indicadores financieros permiten orientar a los gastos que presenta la organización durante el transcurso de las operaciones que efectúa, asimismo por medio de ello se evalúan las inversiones que desee desarrollar la organización, tomando en cuenta objetivos para llevar a cabo el buen funcionamiento de las actividades; en ese entonces la organización por medio de los indicadores buscan establecer acciones, para ver la situación en la que se encuentra la empresa, para luego ver cuáles son las deficiencias que presentan en el manejo de su economía.

Para los autores Puerta et al. (2018), el desarrollo del análisis financiero en las empresas, tiene como objetivo la investigación sobre la condición financiera de una empresa en el período determinado, la cuales permite establecer su nivel de desempeño, tanto de ejercicios anteriores como presentes, de modo que se puedan entender su comportamiento y además se pueda realizar predicciones de rendimiento en base a datos históricos (p.52). Es importante considerar el desarrollo de comparaciones con empresas que se encuentra en el mismo sector económico, debido a que es estas comparaciones llevan a cabo con empresas que no tienen las mismas características, tanto en giro de negocio como envergadura, se puede obtener resultados equivocados que no facilita la toma de decisiones acertadas debido

a que resulta difícil llevar a cabo la comparación de estados financieros de dos empresas diferentes.

Para los autores Ollaguez et al. (2017), la importante calidad de analizar y evaluar el rendimiento financiero de una empresa, en la actualidad ha centrado su atención en el estudio de forma detallada de la posición financiera que ocupa la empresa, en base a información recopilada de los estados financieros para proporcionar a los directivos, información relevante para la toma de decisiones (p.61). Los indicadores financieros, permiten evaluar riesgos y la viabilidad de la actividad económica, ya que esta información es real y en función al periodo en el que desarrolló la actividad, asimismo, estos indicadores miden el nivel de rentabilidad que se obtiene, y, además, permite implementar estrategias que permitan mejorar los resultados.

Según el autor Barreto (2020), el análisis del rendimiento financiero mediante la utilización de los indicadores financieros, debe estar estrechamente articulado con la información financiera presentada en los diferentes estados financieros concernientes a una empresa respecto a uno o más ejercicios, teniendo en cuenta que cada uno de estos indicadores se conforma por una fórmula predeterminada que mediante una operación financiera permite obtener resultados exactos sobre rendimiento de una partida que conforma la estructura financiera de la empresa. Asimismo, si la información base proporcionada no es la correcta, se obtendrá resultados erróneos que no facilitará la toma de decisiones acertadas y por lo tanto atentará contra el logro de resultados proyectados para obtener la rentabilidad necesaria.

Para los autores Marcillo et al. (2021), el proceso de análisis financieros se encuentra compuesto por actividades orientadas a la determinación de la rentabilidad que han obtenido las diferentes partidas financieras de una empresa, las cuales realiza la aportación de capital mediante ganancias; asimismo, mediante el análisis financiero se puede determinar la capacidad que una empresa posee para cumplir con sus obligaciones financieras contraídas (p.71). Los indicadores financieros, permiten que los resultados determinen la rentabilidad del ejercicio en un periodo fiscal estipulado, esta información se encuentra detallada en los estados financieros, los cuales se

realizan en función a los egresos e ingresos, en el caso de las entidades financieras, también se tienen en cuenta el índice de morosidad.

De acuerdo a los autores Párraga et al. (2021), los indicadores financieros son considerados como herramientas de tipo gerenciales de suma importancia que permiten esclarecer la información resultante de los saldos contables, el cual es un elemento muy importante que propicia la toma de decisiones por parte de los encargados de esta área. Un indicador de gestión representar valor cuantitativo o numérico sobre el resultado de un proceso o inversión realizada, el cual es determinada teniendo como base un valor de referencia o una regla general, la cual permite determinar si el rendimiento obtenido corresponde a un valor positivo o negativo.

Según los autores Barreto (2020), indican que, por medio de los indicadores financieros los organismos pueden ver reflejado sus movimientos realizados durante el periodo de desarrollo de acciones, asimismo hacer uso de los estados financieros para llevar un control estructurado, y posterior a ello hacer frente a los problemas económicos que se pueden presentar, de modo obtener buenos resultados que favorezcan de gran parte a la organización. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados presentados, se toma en cuenta la toma de decisiones para el rendimiento en el desarrollo de las actividades efectuadas.

Asimismo, para Nogueira et al. (2016), los indicadores de gestión deben ser considerados como la herramienta más eficiente que permite garantizar la obtención de información verídica y confiable para la toma de decisiones gerenciales, teniendo en cuenta que las fórmulas preestablecidas no presentan márgenes a amplio de error a menos que la información consignada en los estados financieros sea equivocada (p.69). Los autores mencionan que los indicadores deben estar relacionados con metas de rendimiento financiero en la empresa, las cuales deben contener la determinación de un tiempo.

En tanto para las dimensiones se citó a Guzmán (2018), **Dimensión 1. Ratios de liquidez:** permite determinar la liquidez de una empresa, el cual es un

indicador muy importante que brinda información sobre la capacidad para realizar el pago de sus obligaciones financieras en un plazo menor a un año, es decir, representa la capacidad de liquidez a corto plazo; la variación de esta capacidad está relacionada con el fondo de la maniobra de liquidez entorno a los activos corrientes y por aquellas deudas que se debe pagar en el corto plazo. **Dimensión 2. Ratios de rentabilidad:** este ratio permite determinar el índice de rentabilidad con el que cuenta una empresa, considerando que uno de los principales fines para la constitución de un empresa, es la obtención de ganancias producto de su actividad de acuerdo al giro de negocio al que se dedique, por lo cual, es propietario los inversionistas esperan que modelo de negocio sea rentable; por lo tanto, este ratio ayuda a realizar la evaluación de la eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos empresariales ya sean económicos o financieros. **Dimensión 3. Ratio de endeudamiento:** este ratio también es conocido como el indicador que determina la solvencia, el cual está orientado a realizar la medición de la capacidad que posee una empresa para endeudarse, el cual trata de explicar el respaldo financiero o monetario del que dispone la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras, en otras palabras, permite conocer la autonomía empresarial; es decir, no brinda información sobre la cantidad de dinero que la empresa puede solicitar como parte de un préstamo para la inversión sin que esto represente un riesgo financiero debido a que el principal aval es el patrimonio y los activos. (p.54)

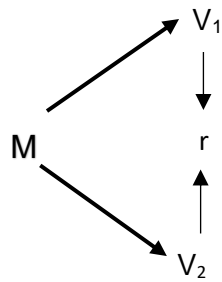
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: La investigación desarrollada para este estudio es de tipo básica, ya que generalmente requiere una amplia búsqueda de métodos de información necesarias para la búsqueda de información con el objetivo fue realizar adecuadamente el problema, objetivos e hipótesis que necesita la investigación. (CONCYTEC. (2018).

Diseño de investigación: no experimental, transversal debido a períodos de tiempo específicos, y descriptivo, correlacional debido a las relaciones establecidas entre las variables del estudio. (Hagopian, 2016).

El diseño fue esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Morosidad

V2 = Indicadores Financieros

r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Morosidad

Variable 2: Indicadores Financieros

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población:

Ventura (2017), menciona que la población es un conjunto de elementos que contiene ciertas características que se pretendió estudiar (p.648)

La población fue 32 colaboradores de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas.

Criterios de inclusión: Se incluyó solo al personal de las áreas de operaciones y créditos y gerente de agencia de la institución.

Criterios de exclusión: Se excluyó a personal de las demás áreas.

Muestra: fue la misma cantidad de la población, es decir los 32 colaboradores.

Muestreo: No probabilístico tipo censal.

Unidad de análisis: Un colaborador.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se consideró viable el uso de la encuesta como técnica para la recolección información de datos desde la muestra, la cual es definida por los autores Casas et al. (2003), como un procedimiento de gran relevancia que posibilita la utilización de su respectivo instrumento fue recabar datos importantes que ayudaron al desarrollo del análisis estadístico correspondiente fue arrojar los resultados que posibilitó la comprobación de las hipótesis.

Instrumento

El instrumento para medir la variable Morosidad fue el cuestionario que estuvo constituido por 15 ítems, contó con una escala ordinal. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)**

El instrumento para medir la variable de Indicadores Financieros fue un cuestionario que elaborado a partir de las dimensiones e indicadores. El cuestionario estuvo constituido por 15 ítems, cuenta con una escala ordinal. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)**

Validez

Para acreditar que los cuestionarios utilizados para recabar los datos necesarios para el procesamiento estadístico respectivo contaron con un nivel de validez eficiente, se utilizó al juicio de expertos integrado por tres profesionales, quiso realizar a la revisión correspondiente fue emitir su

promedio de validez y su opinión respecto a la aplicabilidad de los cuestionarios.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Morosidad	1	Metodólogo	4.3	Si es aplicable
	2	Especialista	4.3	Si es aplicable
	3	Especialista	4.4	Si es aplicable
Indicadores financieros	1	Metodólogo	4.4	Si es aplicable
	2	Especialista	4.5	Si es aplicable
	3	Especialista	4.6	Si es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, se consignó los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observó un promedio de validez de la primera variable igual a 4.3, el cual hizo referencia el 86%, a la segunda variable tuvo un promedio igual a 4.5, el cual hizo referencia el 90% de concordancia en el criterio de los expertos.

Confiabilidad

La acreditación de la confiabilidad de cada uno de los instrumentos diseñados para recabar los datos, fue comprobada mediante el alfa de Cronbach, considerando como regla principal que el valor resultante debió estar igual o por encima de 0.70 (Hernández et al., 2014).

Análisis de confiabilidad de Morosidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	15

Análisis de confiabilidad de Indicadores financieros

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	15

3.5. Procedimientos

Correspondiente al inicio de la investigación, se empezó determinando la problemática al que estuvo expuesto el objeto de estudio, esta determinación fue posible mediante la observación directa; posteriormente se dio paso al diseño de los cuestionarios para recopilar la información, los cuales fueron diseñados de acuerdo a sus dimensiones e indicadores respectivamente; posteriormente se llevó a cabo el despliegue de los cuestionarios para obtener los datos que fueron analizados estadísticamente para dar lugar a la obtención de los resultados, los mismos que pasaron a ser contrastados con la información similar consignada.

3.6. Métodos de análisis de datos

Cada uno de los datos obtenidos para alimentar el proceso de análisis, estuvo a cargo de los cuestionarios diseñados para cada variable, los cuales contaron con una acreditación de validez y confiabilidad alta; para el

procesamiento de datos se hizo uso del programa SPSS v.25 así como de la estadística en su tipología descriptiva fue hacer posible la realización de los diferentes cálculos necesarios; fue llevar a cabo la comprobación de cada uno de las hipótesis planteadas y pudo responder a los objetivos establecidos, se realizó el cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual indica el tipo y nivel de relación existente mediante valores numéricos comprendidos entre -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

Cada etapa del proceso de investigación estuvo cimentada en los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resalta los siguientes: justicia, este permitió brindar un trato justo y equitativo a cada uno de los participantes y elementos involucrados en la investigación. Beneficencia, posibilitó el desarrollo del estudio para entregar una herramienta que beneficie al objeto de estudio a través de la información obtenida y las conclusiones y recomendaciones formuladas. No maleficencia, el cual permite establecer que el desarrollo del presente estudio no buscó perjudicar al objeto de estudio en ningún momento. Autonomía, hizo posible la libre elección de cada uno de los participantes para brindar información solicitada respecto a las variables de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Tabla 1

Nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	9	28 %
Medio	36 – 55	16	50 %
Alto	56 - 75	7	22 %
Total		32	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Interpretación:

En cuanto al nivel de morosidad, es medio en 50 % (16), bajo en 28 % (9) y alto en 22 % (7).

4.2. Nivel de aplicación de los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Tabla 2

Nivel de aplicación de los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	9	28 %
Medio	36 – 55	19	59 %
Alto	56 - 75	4	13 %
Total		32	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Interpretación:

En cuanto al nivel de aplicación de los indicadores financieros, es medio en 59 % (19), bajo en 28 % (9) y alto en 13 % (4).

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Shapiro- Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	,479	32	,000
Indicadores financieros	,442	32	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro-Wilk, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

4.3. Relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Tabla 4

Relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

			Factores internos	Indicadores financieros
Rho de Spearman	Factores internos	Coeficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Indicadores financieros	Coeficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.940 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.4. Relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Tabla 5

Relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

			Factores externos	Indicadores financieros
Rho de Spearman	Factores externos	Coefficiente de correlación	1,000	,967**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Indicadores financieros	Coefficiente de correlación	,967**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.967 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.5. Relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Tabla 6

Relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

			Factores del cliente	Indicadores financieros
Rho de Spearman	Factores del cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Indicadores financieros	Coeficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.975 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.6. Relación entre los factores de morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

Tabla 7

Relación entre los factores de morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.

			Morosidad	Indicadores financieros
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Indicadores financieros	Coeficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

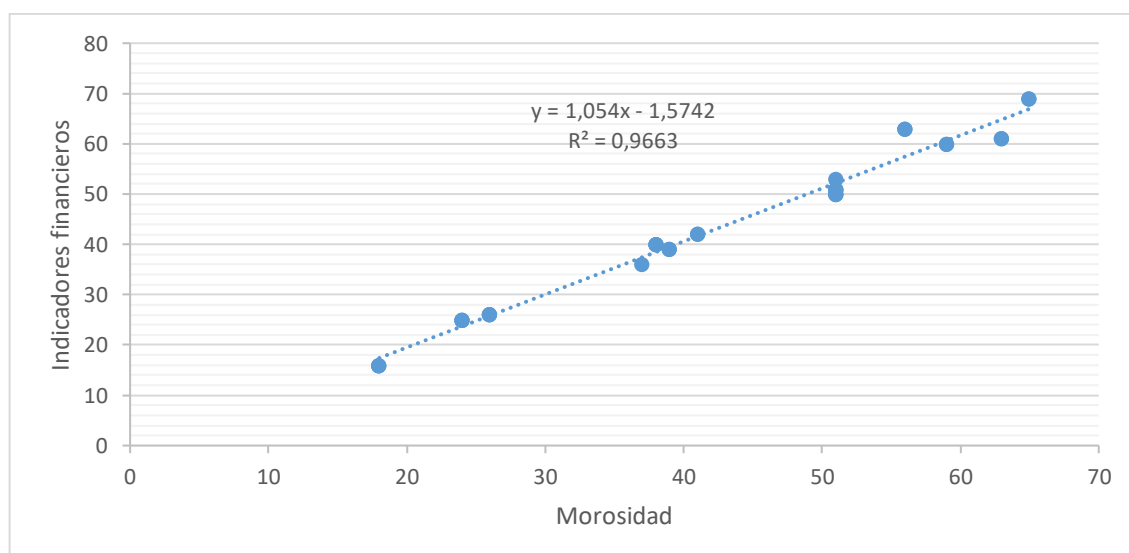


Figura 1: Gráfico de dispersión entre la morosidad y los indicadores financieros.

Interpretación:

Se contempla la relación entre los factores de morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Coeficiente de determinación

$$r = 0,983$$

$$R^2 = 0.9663$$

$$R^2 = 96.63\%$$

El coeficiente de determinación precisa que solo el 96.63 % de la morosidad influye en los indicadores financieros.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que el nivel de morosidad, es medio en 50 %, bajo en 28 % y alto en 22 %, debido a que considera una deficiente evaluación de créditos no es una causa de morosidad, considera que la recuperación de créditos no es una causa de morosidad, dicho resultado coincide con Vallejo et al. (2021), indica que: dentro de los objetivos de la investigación, se encontraba aquel que se encuentra orientada a determinar cuál es el motivo principal de la creciente tasa de morosidad, por lo cual, después de haber recopilado información necesaria y haber llevado a cabo el análisis estadístico correspondiente, se determinó que la principal causa de la morosidad en la muestra encuestada, corresponde al desempleo, el cual provoca que los clientes no puedan cumplir sus obligaciones financieras dentro del tiempo estipulado, lo cual no solo provoca un retraso en el pago de sus cuotas programadas, sino que en algunos casos, las deudas no llegan a pagarse; esta información es corroborada luego de conocer que el año 2019, de acuerdo al INEC (2020), el índice de desempleo fue igual a 3.8% el cual equivale a 15000 personas con desempleo, en cuanto a Gonzáles et al. (2018), quien manifiesta que: tener en cuenta que los objetivos de la investigación fue determinar aquellas efectos del locus de control y los índices de morosidad en la entidad investigada, por lo cual, después de haber realizado al encuesta correspondiente a la muestra seleccionada, se determinó que el alto índice de morosidad observado genera efectos negativos sobre la entidad, esto debido a que como resultado del retraso en el pago de las cuotas programadas por parte de los clientes, ciertas actividades y procesos tenían que dejarse de hacer por falta de recursos financieros; asimismo se logró determinar que el índice de morosidad es igual al 26% el cual es un porcentaje bastante elevado que afectan la rentabilidad, en ese mismo contexto a Heredia et al. (2019), quien manifiesta que: después de haber analizado la información recopilada respecto al análisis financiero de la empresa investigada, se determinó la existencia de una reducción en el índice de morosidad en el año 2017 y 2018, el cual disminuyó del 9.54% al 5.89% el cual no es aún una cifra muy asequible, pero representa una buena proyección para los siguientes ejercicios; por lo tanto, se establece que las

proyecciones en cuanto a la gestión de la morosidad posee una calificación buena, el cual está representado por el 71% de confianza para la otorgación de productos crediticios, además, Periche et al. (2020), hace mención que: la morosidad es un elemento muy importante que en ciertas ocasiones determina la viabilidad y la rentabilidad de las empresas, sobre todo de aquellas que dependen en gran medida del comportamiento de pago positiva que presenten sus clientes; por lo tanto, en el caso de la empresa investigada, en un lapso de cuatro años, se observó un crecimiento paulatino del índice de morosidad, el cual se encuentra sustentado en las variabilidad de los factores económicos y los hechos políticos que se han venido suscitando últimamente, los cuales afectan el poder adquisitivo de las personas y por ende su capacidad de pago, asimismo, otro factor muy importante es la ausencia de educación financiera en el sistema educativo para formar personas responsables con sus obligaciones contraídas.

Además, el nivel de aplicación de los indicadores financieros, es medio en 59 %, bajo en 28 % y alto en 13 %, debido que el gerente de la empresa no tiene un conocimiento claro sobre la liquidez y el capital que posee la empresa, los colaboradores no evalúan constantemente la información económica a través de las ratios financieras, dicho resultado coinciden con Imaicela et al. (2019), indica que: después de haber realizado la revisión de la información seleccionada, se determinó que los indicadores financieros son elementos muy importantes que permiten determinar la rentabilidad de ciertos activos dentro de una empresa, es decir, mediante el cálculo de estos factores se puede determinar el rendimiento de las partidas financieras que componen la estructura organizacional, con la cual el área correspondiente puede llevar a cabo la toma de decisiones de manera eficiente en base a información real y precisa para mejorar el crecimiento económico empresarial.

Existe relación positiva y significativa entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, en cuanto a Gonzales (2021), refiere que: una vez desarrollado el análisis estadístico de los datos recopilados mediante el coeficiente de Pearson, se determinó que con un Valor igual a 0.967 las

variables presentan una correlación de tipo positiva dentro de un nivel alto, lo cual ayuda a establecer que el desarrollo eficiente de los elementos y procesos para la gestión financiera, influye de manera positiva para incrementar la sensibilización y el conocimiento sobre las funciones importantes que cumple el pago de los tributos como parte de la responsabilidad ciudadana.

Existe relación positiva y significativa entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, en cuanto a Mamani et al. (2021), hace mención que: como consecuencia de la pandemia provocada por el COVID – 19 una gran parte de los socios que pertenecen a la empresa investigada presentaron incumplimientos en el pago de sus obligaciones por concepto de créditos otorgados, los cuales inicialmente fueron catalogados como casos fortuitos debido a que la coyuntura nacional de salud no brinda las condiciones necesarias para que las personas puedan obtener los recursos financieros acostumbrados para solventar sus gastos; asimismo se determinó la importancia de que los evaluadores o asesores financieros cumplan a cabalidad su responsabilidad de evaluación del riesgo crediticio de un cliente antes de entregar el producto financiero.

Existe relación positiva y significativa entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, asimismo a Caveró (2021), indica que: la recaudación de impuestos en el SAT la presentada disminuciones durante el período iniciado por la pandemia, debido a que la paralización de las actividades económicas esenciales desarrolladas en el medio local, ha provocado que los contribuyentes no puedan obtener los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones tributarias, lo cual obligó a la entidad recaudadora, a diseñar diversas estrategias que permitan brindar las facilidades necesarias sin que el retraso hacia ellas les afecte negativamente; asimismo se logró determinar que, de manera general, la recaudación tributaria es inadecuada en un Valor igual al 56%.

Asimismo, existe relación positiva y significativa entre la morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de

Porres en Alto Amazonas, 2022, en cuanto a López (2020), además, que: después de haber realizado a la recopilación de información necesaria para abordar el cálculo de la correlación mediante el Chi cuadrado, se determinó que el tipo de crédito no ejerce influencia significativa sobre la morosidad en los clientes de la empresa investigada.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa entre la morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 96.63 % de la morosidad influye en los indicadores financieros. El resultado se debe a que la morosidad es una variable que incide sobre los indicadores financieros en la empresa, por lo tanto, deben ser manejadas de manera eficiente para no perjudicar la rentabilidad.
- 6.2.** El nivel de morosidad, es medio en 50 %, bajo en 28 % y alto en 22 %, debido a sé que considera una deficiente evaluación de créditos no es una causa de morosidad.
- 6.3.** El nivel de aplicación de los indicadores financieros, es medio en 59 %, bajo en 28 % y alto en 13 %, debido que el gerente de la empresa no tiene un conocimiento claro sobre la liquidez y el capital que posee la empresa.
- 6.4.** Existe relación positiva y significativa entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,940 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- 6.5.** Existe relación positiva y significativa entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,967 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), hace referencia que mientras exista factores externos dentro de la COOPAC, mejor será los indicadores financieros.
- 6.6.** Existe relación positiva y significativa entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,975 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual

a 0,000 (p -valor ≤ 0.01), se basa en que los factores si es menor respecto a la morosidad, mayor serán los indicadores financieros en microfinanzas.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al gerente, considerar la potencialidad de la morosidad para incidir sobre los indicadores financieros de la cooperativa, de modo que se pueda aplicar las medidas estratégicas pertinentes para disminuir esta variable, el cual permitirá incrementar el nivel de rentabilidad positiva.

- 7.2.** Al gerente, realizar actividades estratégicas de evaluación rigurosa de requisitos para el otorgamiento de créditos orientadas hacia la disminución del nivel de morosidad mediante el análisis previo de los socios antes de realizar la entrega de los créditos respectivos, asimismo, determinar un cronograma de recordatorios mediante llamadas telefónicas u otros medios para recordar a los clientes el vencimiento de una cuota, entre otras técnicas de acuerdo a la situación analizada.

- 7.3.** Al gerente, fortalecer la recopilación de información para el cálculo respectivo de los indicadores financieros de la cooperativa, debido a que estos entregan información relevante para conocer la salud financiera interna y determinar las medidas estratégicas preventivas de manera oportuna que ayuden a mejorar la rentabilidad.

- 7.4.** Al gerente, realizar un análisis exhaustivo e imparcial de los factores internos de la cooperativa que permiten incrementar el nivel de morosidad, de modo que se pueda aplicar las medidas pertinentes dentro del tiempo oportuno, el cual permitirá mejorar los resultados representados en los indicadores financieros.

- 7.5.** Al gerente, llevar a cabo la recopilación de información verídica y confiable sobre los factores externos que provocan la morosidad en los socios, de modo que se pueda planificar las estrategias pertinentes que ayuden a mitigar este problema y mejorar los resultados proporcionados por los indicadores financieros.

- 7.6.** Al gerente, realizar un análisis de los diferentes factores personales en los clientes o socios que presentan niveles de morosidad alarmantes,

de modo que se pueda establecer las actividades o facilidades de pago que permitan salir de esta situación, al mismo tiempo que permitirá mejorar la rentabilidad financiera de la cooperativa.

REFERENCIAS

- Abebe, A. (2019), *Loan portfolio and effect of delinquency: (Case of Wisdom Micro finance institution, Soddo Branch)*. (artículo científico), Wolaita Sodo University. <https://core.ac.uk/reader/234695960>
- Aguilar, G. y Camargo, G. (2015), *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Perú: Instituto de Estudios Peruanos
- Alcívar, X. y Bravo, V. (2020), *Index of risk of non-performance in simple microcredits; case cooperativa de ahorro y crédito chone Ltda.* (artículo científico), Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/90/189>
- Altuve, J. y Hurtado, A. (2018), *Analysis of the factors that influence the default of the venezuelan banking system (2005-2015)*. (artículo científico), Universidad politécnica territorial del estado Mérida Kléber Ramírez, Venezuela. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/36457129005.pdf>
- Alvarez, W. y Apaza, E. (2019), *Credit and delinquency risk, in the Qorilazo credit and savings cooperative*. (artículo científico), Universidad Peruana Unión, Perú. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Barreto, N. (2020), *Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial*. (artículo científico). Universidad y sociedad. Perú. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>
- Bernal, P., Segura, L. y Oblitas, R. (2021), *Design a manual of credit and collection procedures to reduce delay in the company Darcell Servicios Integrados S.R.L. In the city of Jaén in the period 2020*. (artículo científico), Universidad César Vallejo, Moyobamba, Perú. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1095/1495>
- Borrero, T y Bedoya, L (2020), *Credit risk prediction in Colombia using artificial intelligence techniques*. (artículo científico), Universidad del Valle, Colombia. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistausingenierias/article/view/10836/10935>

- Brachfield, P. (2013), *Análisis del moroso profesional*. Profit, Barcelona, España.
- Carchi, K., González, S., Romero, E. (2020), *Financial indicators, the key to administrative finance applied to a manufacturing company*. (artículo científico). Innova. Ecuador. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1193/1682>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003), *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. (Artículo científico). Centro Nacional de Epidemiología. ISCIII. Madrid, España. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Cavero, J. (2019). *Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria*. (Tesis de doctorado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69462/D%c3%a1vila_PA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chalco, A. (2021), *Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranzas de Lima – 2021*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72750/Chalco_CA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Chavarín, E. (2015), *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. (artículo científico), Universidad de Guadalajara, México. <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt*. 12. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Contreras, L. (2020), *Delinquency of the consumer credit portfolio and its impact on the profitability and liquidity of Banco Mercantil, Banco Universal*. (artículo

- científico), Universidad Libre Seccional Cúcuta, Colombia.
<http://unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454>
- Correa, J., Gómez, S., Londoño, F. (2018), *Financial indicators and their efficiency in explaining value creation in the cooperative sector*. (artículo científico). Rev.Fac. <https://www.redalyc.org/journal/909/90958481009/html/>
- Díaz, L. y Flores, D. (2019), *Collection Management: a theoretical approach from the financial field*. (Artículo científico). Universidad Peruana Unión, Perú.
<https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1114>
- Espín, I. (2020), *Non-material damage caused by unlawful interference in the right to honour as a consequence of wrongful inclusion on debtors' registers*. (artículo científico), Universidad de Santiago de Compostela, España.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472020000200183
- Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J. y Mamani, K. (2020), *Defaulting: motivating factors for financial managers, in the context of COVID-19*. (artículo científico), https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Gárate, J. (2017), *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31207/garate_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, C. (2015), *Karl Popper's scientific realism, as coherent as it is posible*. (artículo científico), Article Scielo Discusiones Filosóficas.
<http://www.scielo.org.co/pdf/difil/v16n27/v16n27a05.pdf>
- Gaytán, J. (2015), *Indicadores financieros y económicos*. (artículo científico). Universidad de Guadalajara. México.
<https://www.redalyc.org/pdf/5718/571863944007.pdf>
- Golman, M. y Bekerman, M. (2018), *What Drives Debt Defaults in Microfinance? The Case of the Asociación Civil Avanzar* (artículo científico), El caso de la

Asociación Civil Avanzar, Problemas del Desarrollo.
<https://www.probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/62527/61774>

Gonzales, D., Maytorena, M, y Fuentes, M. (2018), *Locus of Control and Procrastination as Predictors of Physical-Sports Exercise in University Students*. (artículo científico), Universidad de Sonora, Sonora, México.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/61483/67903>.

Gonzales, G. (2021). *Gestión financiera y cultura tributaria en la Municipalidad provincial de Moyobamba*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66150/Gonzales_YEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, J. (2021), *Morosidad y Calidad de cartera de créditos en la CMAC-Sullana. S.A. Chiclayo*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46902/ram%203%20adrez_njp-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y.

Guillén, E. y Peñafiel, L. (2018), *Debt predictor models using macroeconomic variables*. (artículo científico), Universidad Estatal de Milagro Ecuador.
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257002/582661257002.pdf>

Gutiérrez, R. (2010), *Un análisis de riesgo de crédito de las empresas del sector real y sus determinantes*. (artículo científico), Universidad Javeriana.
https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/2128/TEF_46.pdf

Guzmán, M. (2018), *Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial*. Compas.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/278/1/LIBRO%20LISTO-ilovepdf-compressed-2.pdf>

Hagopian, H. (2016), *Experimentos en una ciencia no experimental*. (Artículo científico). Facultad de Economía Distrito Federal, México.
<https://www.redalyc.org/pdf/601/60144179002.pdf>

- Heredia, F. y Torres, H. (2019), *Mortgage management to improve the profitability of the savings and credit card of Jose Leonardo Ortiz*. (artículo científico), Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>.
- Heredia, F. y Torres, H. (2019), Mortgage management to improve the profitability of the savings and credit card of Jose Leonardo Ortiz – 2018. (artículo científico), Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Imaicela, R., Curimilma, O. y Lopez, K. (2019), *Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas*. (artículo científico), Universidad Nacional de Loja, Ecuador. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/indicadores-financieros.html>
- Imaicela, R., Curimilma, O., López, K. (2019), *Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas*. (artículo científico). Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/indicadores-financieros.pdf>
- Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R., García, J. (2018), *Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización*. (artículo científico). Compendium. Ecuador. <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/373>
- Lopez, C. (2019). *Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44542/L%c3%b3pez_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, L., Quilla, Y., Portillo, H., Sánchez, J., Lupaca, Y. y Cusilayme, H. (2021), Socioeconomic factors influencing delinquency in a small credit union during

the COVID -19 pandemic. (artículo científico), Universidad Peruana Unión, Perú. <http://www.revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/4/4>

Marcillo, C., Aguilar, C., Gutiérrez, N. (2021), *Financial analysis: a key tool for management decision making*. (artículo científico). Digital Publisher. Ecuador.

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/544/671

Morelo, D., Torres, D. (2021), *Techniques and financial performance indicators applied to the income statement in Colombian commercial and service companies*. (artículo científico). Cuadernos de contabilidad. Colombia.

[https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/22%20\(2021\)/383667957006/383667957006_visior_jats.pdf](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/22%20(2021)/383667957006/383667957006_visior_jats.pdf)

Narea, P., Guamán, G. (2021), *Application of Financial Indicators and Value Inductors as Optimization Tool in Business Strategic Decisions*. (artículo científico). Universidad de Cuenca.

<https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/3783>

Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Comas, R., Medina, D. (2016), *Analysis financial-economic: Achilles heel of the organization. If application*. (artículo científico). Dirección. Cuba.

<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397010.pdf>

Ollague, J., Ramón, D., Soto, C., Novillo, E. (2017), *Financial indicators of management: analysis and interpretation from a retrospective and prospective perspective*. (artículo científico). Innova. Ecuador.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/328/358>

Párraga, S., Pinargote, N., García, C., Zamora, J. (2021), *Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática*. (artículo científico). Dilemas contemporáneos.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe2/2007-7890-dilemas-8-spe2-00026.pdf>

Peñafiel, L. y Beatriz, G. (2020), *Economic policy coordination through the study of the Macroeconomic-Dynamics relationship of the Ecuadorian consumer*

- delinquency portfolio in the period 2009-2019*. (artículo científico), Pontificia Universidad Católica Argentina Buenos Aires, Argentina. <http://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/722/412>
- Periche, G., Ramos, E, y Chamoli, A. (2020), *Delinquencies in the confinement of Covid-19 in the Rural Savings and Root Credit Fund*. (artículo científico), Universidad César Vallejo, Perú. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5860/586066112004/586066112004.pdf>
- Puerta, F., Vergara, J., Huertas, N. (2018), *Financial analysis: approaches in its evolución*. (artículo científico). Criterio libre. Colombia. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2125>
- Rasheed, A., Odunayo, O., Kareem, A. y Samson, O. (2020), *Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria*. (artículo científico), International Academic Journal of Economics and Finance. https://iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf
- Ruiz, H. (2017), *Design of a mathematical model for the qualification of delinquent clients in a commercial entity through the methodologies of decision trees, discriminant analysis and logistic regression*. (artículo científico), Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/334/330>
- Salgueiro, A., Achinelli, M. y Darío, B. (2018), *Analysis of the impact of a climatic shock on the moroseness in the portfolio of bank credits granted to the agricultural sector in the Paraguay. 2002-2015*. (artículo científico), Universidad Nacional de Asunción, Paraguay. <https://www.columbia.edu.py/investigacion/ojs/index.php/OMNESUCPY/article/view/24/22>
- Vallejo, J., Torres, D. y Maribel, J. (2021), *Banking system arrears due to the effects of the pandemic*. (artículo científico), Universidad Nacional de Loja, Ecuador. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2959/3384/>

- Vallejo, J., Torres, D. y Ochoa, J. (2021), *Banking system arrears due to the effects of the pandemic*. (artículo científico), Instituto Superior Universitario Bolivariano Loja, Loja, Ecuador.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2959/3384>.
- Ventura, J. (2017), *Population or sample? A necessary difference*. (Artículo científico). Universidad Privada del Norte, Perú.
<https://www.redalyc.org/pdf/214/21453378014.pdf>
- Vilca, C. y Torres, J. (2021), *Credit risk management and delinquency rate in collaborators of a financial institution in the department of Puno*. (artículo científico), Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632

ANEXOS

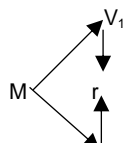
Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Morosidad	Guevara (2021), La morosidad está definida como el impago de las obligaciones por los deudores, los cuales pueden enfocarse en factores: Internos, externos, del cliente. Estas causas pueden ser constantes e identificables.	El retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, pero generalmente se usa cuando un deudor no paga el interés o el principal de su deuda a su vencimiento	Factores Internos	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiencia en la evaluación de créditos - Recuperación de créditos. - Fraudes internos - Flexibilidad de las políticas 	Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 y 4 Ítem 5	Ordinal
			Factores Externos	<ul style="list-style-type: none"> - Sector económico - Actividad económica - Efectos climatológicos - Problemas sanitarios 	Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 y 9 Ítem 10	
			Factores del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas familiares. - Sobre endeudamiento. - Morosidad del negocio 	Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13, 14 y 15	
Indicadores financieros	Guzmán (2018), define los indicadores financieros como las herramientas de vital importancia que se determina mediante la utilización de información financiera verídica correspondiente al empresa, las cuales son de suma importancia para poder realizar la medición de diferentes factores como la capacidad de endeudamiento, la liquidez, el rendimiento de los activos, entre otros; por lo tanto, los indicadores financieros son considerados como	Se trata de herramientas que llega a servir a una entidad para el análisis de información económica	Ratios de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> - Liquidez corriente - Obligaciones - Ratios financieras - Estados financieros 	Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4	Ordinal
			Ratios de rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad sobre la inversión ROI - Rentabilidad sobre los capitales propios ROE - Rentabilidad sobre los activos ROA - Margen comercial - Rentabilidad neta sobre ventas 	Ítem 5 Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9	

	<p>elementos muy importantes que permiten obtener información sobre la realidad financiera de la empresa.</p>		<p>Ratio de endeudamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Endeudamiento patrimonial - Endeudamiento patrimonial a largo plazo - Endeudamiento de largo plazo del activo fijo neto - Razón de endeudamiento total 	<p>ítem 10 ítem 11 ítem 12 y 13 ítem 14 y 15</p>	
--	---	--	-------------------------------	---	--	--

Matriz de consistencia

Título: Morosidad e indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1: ¿Cuál es el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de aplicación de los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022?</p> <p>P3: ¿Cuál es la relación entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022?</p> <p>P4: ¿Cuál es la relación entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022?</p> <p>P5: ¿Cuál es la relación entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre los factores de morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O1: Identificar el nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p> <p>O2: Analizar el nivel de aplicación de los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p> <p>O3: Establecer la relación que existe entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p> <p>O4: Determinar la relación que existe entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p> <p>O5: Describir la relación que existe entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre la morosidad y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022, es alto.</p> <p>H2: Identificar el nivel de aplicación de los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p> <p>H3: Existe relación positiva y significativa entre los factores internos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p> <p>H4: Existe relación positiva y significativa entre los factores externos y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p> <p>H5: Existe relación positiva y significativa entre los factores del cliente y los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta/análisis documental</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario/guía de análisis documental</p>										
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>											
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> 	<p>Población La población será 32 colaboradores de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas.</p> <p>Muestra Será la misma cantidad de la población, es decir los 32 colaboradores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Morosidad</td> <td style="text-align: center;">Factores Internos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Factores Externos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Factores del Cliente</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Indicadores financieros</td> <td style="text-align: center;">Ratios de liquidez</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ratios de rentabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ratio de endeudamiento</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Morosidad	Factores Internos	Factores Externos	Factores del Cliente	Indicadores financieros	Ratios de liquidez	Ratios de rentabilidad	Ratio de endeudamiento	
Variables	Dimensiones												
Morosidad	Factores Internos												
	Factores Externos												
	Factores del Cliente												
Indicadores financieros	Ratios de liquidez												
	Ratios de rentabilidad												
	Ratio de endeudamiento												

V_2

Dónde:

M = Muestra

V1= Morosidad

V2= Indicadores financieros

r = Relación entre variables

--	--	--	--

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Morosidad

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) en esta oportunidad recorro a usted con la finalidad de solicitarle su ayuda para dar respuesta a cada una de las interrogantes que se plantean a continuación, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, la morosidad en la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022

Instrucciones:

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

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

N°	Morosidad	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Factores Internos						
01	Considera que una deficiente evaluación de créditos es una causa de morosidad.					
02	Considera que la recuperación de créditos es una causa de morosidad.					
03	Los factores internos de la Cooperativa San Martín de Porres son una causa de morosidad.					
04	Los Fraudes internos son controlados de manera prioritaria.					
05	La flexibilidad de las políticas internas son una causa de morosidad.					
Factores Externos						

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

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Indicadores financieros

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) en esta oportunidad recorro a usted con la finalidad de solicitarle su ayuda para dar respuesta a cada una de las interrogantes que se plantean a continuación, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, los indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022

Instrucciones:

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

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

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

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Yurimaguas, 28 de mayo de 2022.


MBA CRISTHIAN A. BOZA FLORES
Jefe de Marketing

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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


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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado a los sujetos de investigación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Yurimaguas, 28 de mayo de 2022



COOPERATIVA SAN MARTÍN DE PORRES S.A.
JESÚS CRISTHIAN A. BOZA FLORES
 Jefe de Marketing

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Keller Sánchez Dávila
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Variable – Nivel de Indicadores Financieros
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Miguel Ángel Oliveira Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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


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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Taraporo, 28 de mayo de 2022


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Keller Sánchez Dávila
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Dr Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Nivel de Morosidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Miguel Ángel Oliveira Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 28 de mayo de 2022


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

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

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado a los sujetos de investigación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Yurimaguas, 28 de mayo de 2022



MBA, Roy Gaviria Díaz

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Yurimaguas, 28 de mayo de 2022


MBA. Roy Gaviria Diaz

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20146809341
"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE PORRES LTDA."	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Econ. Atilio Luis Carhuaz Cantaro	DNI: 20076490

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Morosidad e indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de Negocios	
Autor: Nombres y Apellidos Miguel Ángel Oliveira Arévalo	DNI: 01101195

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.
Tarapoto, 07 de Junio del 2022

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Base de datos

V1: Morosidad

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41

V2: Indicadores financieros

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	26
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	39
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	63
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	69
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	42
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	36
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	53
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	26
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	26
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	39
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	63
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	69
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	42



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Morosidad e indicadores financieros en microfinanzas de la Cooperativa San Martín de Porres en Alto Amazonas, 2022", cuyo autor es OLIVEIRA AREVALO MIGUEL ANGEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 11 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID 0000-0003-0035-7088	Firmado digitalmente por: RRAMIREZGA24 el 10- 08-2022 20:12:26

Código documento Trilce: TRI - 0334453