



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

La morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda de la empresa  
Financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO**

#### **AUTORES:**

Quispe Ramos, Carla Yasmina ([orcid.org/0000-0002-4283-5378](https://orcid.org/0000-0002-4283-5378))  
Silva Casafranca, Luis Fernando ([orcid.org/0000-0002-4320-8720](https://orcid.org/0000-0002-4320-8720))

#### **ASESOR:**

Mg. Salazar Quispe, Víctor Abel ([orcid.org/0000-0003-0142-6604](https://orcid.org/0000-0003-0142-6604))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

FINANZAS

#### **Línea de acción de responsabilidad social universitaria:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a mi Madre, por ser una mujer inspiradora y darme fuerza para continuar con este proceso académico, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a mi madre pude llegar muy lejos y lograr mis objetivos, Es un orgullo y un privilegio ser tu hijo.

Silva Casafranca, Luis Fernando

Dedico esta tesis a mi padre Yoliton Quispe que Dios lo tiene en su gloria y ahora es un ángel en mi vida, sé que está orgulloso de mi, a mi madre Juana Ramos que siempre me apoyó y me motivó para poder llegar a ser una gran profesional, a mi familia en general por el apoyo que siempre me brindaron en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Quispe Ramos, Carla

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a mi asesor Mg. Abel Salazar Quispe quien, con su conocimiento y su apoyo, fue mi guía en cada una de las etapas de este proyecto también agradecer a la universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de formar parte de esta casa de estudios y darme los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación y por último quiero agradecer a mi madre por apoyarme incondicionalmente en mi carrera universitaria y en la vida.

Silva Casafranca, Luis Fernando

El principal agradecimiento a Dios, quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante, a la universidad Cesar Vallejo por permitirme realizar el presente trabajo, a mi asesor Mg. Abel Salazar Quispe por la asesoría y el tiempo brindado para el desarrollo de la presente tesis, a mi familia por su comprensión y estímulo constante para poder lograr mis metas, a mi amigo y compañero de tesis Luis Fernando Silva por acompañarme durante este arduo camino.

Quispe Ramos, Carla

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	15
3.5. Procedimiento .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	33
Referencias .....	33
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Niveles escala Likert</i> .....	13
Tabla 2	<i>Muestra y prueba piloto para la investigación</i> .....	15
Tabla 3	<i>Morosidad financiera, principales técnicas de instrumentos de investigación</i> .....	16
Tabla 4	<i>Refinanciamiento de deuda, principales técnicas de instrumentos de investigación</i> .....	16
Tabla 5	<i>Validadores</i> .....	17
Tabla 6	<i>Escala de Alfa de Cronbach</i> .....	17
Tabla 7	<i>Procesamiento de casos para la prueba Alfa de Cronbach</i> .....	18
Tabla 8	<i>Estadística de fiabilidad</i> .....	18
Tabla 9	<i>Nº de días de atraso en el pago de sus cuotas</i> .....	20
Tabla 10	<i>Montos de mora acumulados</i> .....	21
Tabla 11	<i>Montos de saldo prestados</i> .....	21
Tabla 12	<i>Montos de interés generados</i> .....	22
Tabla 13	<i>Conformidad de prestatarios con las condiciones de refinanciamiento</i> .....	23
Tabla 14	<i>Cumplimiento de requisitos para el refinanciamiento de deudas</i> ..	23
Tabla 15	<i>Tabla cruzada de las variable morosidad y refinanciamiento de deuda</i> .....	24
Tabla 16	<i>Correlación de Spearman de las variables</i> .....	26
Tabla 17	<i>Correlación entre la dimensión conformidad con las condiciones de refinanciamiento y morosidad financiera</i> .....	27
Tabla 18	<i>Correlación entre la dimensión cumplimiento de requisitos y morosidad financiera</i> .....	27

## Resumen

En la presente investigación titulada “La morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020 se plantea como objetivo principal determinar la correlación del refinanciamiento de deuda con el riesgo de morosidad financiera en la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020 para lo cual se plantea una metodología de diseño no experimental y de corte transversal con un alcance descriptivo, correlacional. Se aplicó una encuesta con preguntas cerradas y alternativas tipo Likert dirigida a medir la conformidad con las condiciones y el cumplimiento de requisitos de los prestatarios de la financiera para obtener datos de la variable, acceso a refinanciamiento de deuda y el análisis de datos secundarios obtenidos de la cartera de clientes de cinco analistas de crédito para obtener los datos de la variable morosidad. Se concluye, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, con la existencia de correlación entre las variables con una significancia de P-valor=0.000 y un coeficiente de Spearman  $Rho=-0.727$  aceptando la existencia de un alto grado de asociación entre las variables de manera negativa, a mayores grados de morosidad existen menor acceso al refinanciamiento de deudas por parte de los prestatarios de la financiera.

Palabras clave: Morosidad financiera, refinanciamiento de deuda, clientes.

## **Abstract**

In the present investigation entitled “Late payment and debt refinancing of the company Credicoop Cusco Subsidiary Anta 2020” the main objective is to determine the correlation of debt refinancing with the risk of financial delinquency in the financial company Credicoop Cusco subsidiary Anta 2020 for which proposes a non-experimental cross-sectional design methodology with a descriptive, correlational scope. A survey was applied with closed questions and Likert-type alternatives aimed at measuring compliance with the conditions and compliance with the requirements of the clients of the financial company to obtain data on the variable access to debt refinancing and the analysis of secondary data obtained from the client portfolio of five credit analysts to obtain data of the variable late payment. It's concluded, through the Spearman correlation coefficient, with the existence of correlation between the variables with a significance of  $P\text{-value}=0.000$  and a Spearman coefficient  $Rho=-0.727$  accepting the existence of a high degree of association between the variables of Indirectly, at higher levels of late payment, there is less access to debt refinancing by the financial company's lenders.

Keywords: financial defaulter, debt refinancing, customers.

## I. INTRODUCCIÓN

Con el transcurso del tiempo, la morosidad se ha constituido como una causa relevante dentro del contexto financiero; debido a que se encuentra relacionado con las deudas que mantienen los clientes en los diferentes entes financieros y las consecuencias se visualizan en la disminución de las entradas financieras y en un descenso en la liquidez. En este marco, los micros financieros se ven propensos a un alto riesgo crediticio, dado que son quienes brindan servicios crediticios a pequeñas y medianas empresas. (Periche G. , 2020)

Por otro lado, se reconoce que las diferentes sociedades desarrolladas y las que se encuentran en vía de desarrollo, enfrentaron una serie de crisis, tanto social, político y económico, como consecuencia de la pandemia mundial producto de la Covid 19, ante ello los gobiernos se vieron obligados a someter a sus naciones a un conjunto de medidas restrictivas, como el aislamiento social para mitigar contagios en la población, ocasionando bajas económicas en el sector financiero mundial. En este marco, las entidades bancarias se vieron perjudicadas en gran magnitud, debido a que sus clientes no efectuaron los pagos correspondientes, entendiéndose que la crisis afectó la economía de los hogares. En consecuencia el régimen Español optó por precauciones en el contexto económico para enfrentar la pandemia, en esta línea (Zunzunegui, 2020) manifestó como la alarma de moratoria incidió en el Decreto –ley 8/2020, el cual fue rectificado el 31 de marzo, mediante el cual se reglamenta la deuda moratoria con garantía y sin garantía hipotecaria, añadiendo el crédito al consumo; tales preceptos se efectuaron para el control al cliente y a entes financieras.

En el contexto peruano, el sector financiero mantuvo la ardua labor de resistir frente a la Covid-19, cuya extensión no llegó a presentar precedente alguno, debido a la estabilidad del sistema financiero y su óptima liquidez; empero, el descenso en el movimiento económico intervino negativamente en los flujos de caja de algunos segmentos de la población, disminuyendo su demanda por crédito e incrementando la posibilidad de incumplimiento y morosidad. Frente a ello, las instituciones financieras han llegado a acumular recursos voluntarios, con el objetivo de contraponer el incremento de los índices de morosidad, lo cual ha limitado sus niveles



de rentabilidad. Mediante los programas de estímulo monetario y fiscal como el Programa Reactiva Perú, las entidades financieras han logrado flexibilizar la condiciones crediticias. Asimismo, el Programa Reactiva Perú ha promovido el crédito a las instituciones privadas, manteniendo la cadena de pagos. Aparte, las refinanciaciones de crédito autorizadas viabilizaron la contención eventual del incremento de la morosidad del sistema financiero. (BCRP, 2020)

Entendiendo que el organismo financiero ha llegado a limitar las vulnerabilidades de meses pasados, mediante la cartera refinanciada en el lapso de pandemia, es de suponer que algunos entes financieros, particularmente las de menor envergadura y aplicadas en contextos específicos, lleguen a necesitar otras alternativas para fortificar sus recursos. De esta manera, tales instituciones podrán enfrentar óptimamente pérdidas fortuitas por el deterioro de sus créditos. (BCRP, 2021)

Por ende, la refinanciación de deuda ha viabilizado la ampliación de términos de cancelación a clientes y demás entidades, junto a ello ha prevenido el quebranto de la cartera de créditos por parte del Sistema Financiero en el lapso pandémico, al refinanciarse los pendientes de pago a las tasas originales al momento del crédito inicial –antes de la pandemia–, disponen la posibilidad de que el pago sea extremadamente bajo. (Estrada, 2020)

El grado de vulnerabilidad de cada crédito se sanciona con suministros que son adheridos, en el momento por la financiera "Credicoop Cusco Filial Anta". En tal caso, un acrecentamiento en la morosidad o en la solidez de créditos con percances se visualizará en un incremento del nivel de riesgo, por lo tanto, un incremento en las provisiones solicitadas por el regulador, que es dinero no movido y el cual no se puede facilitar, alterando la rentabilidad financiera de la institución. Para resolver la problemática descrita se planteó como problema general: ¿De qué manera se relaciona la morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda en la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020?

Como problemas específicos se planteó: ¿Cuál es el nivel de morosidad financiera de los clientes de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020? ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de condiciones y requisitos de los clientes de la financiera

Credicoop Cusco filial Anta para el acceso a refinanciamiento de deuda? ¿Cómo influye la morosidad financiera en el acceso al refinanciamiento de deuda de la empresa Financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020?

La presente investigación se justifica ya que se enfoca en examinar la correspondencia de la morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda de la “Empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta periodo 2020”.

El estudio en curso tiene como justificación desde el aspecto teórico describir la morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda de la cooperativa Credicoop Cusco filial Anta de manera relevante en el diseño de lineamientos entorno a la morosidad, los hallazgos recabados en el presente estudio servirán como guía de consulta para futuras investigaciones, asimismo, cuenta con justificación práctica por que los resultados obtenidos se pondrán a disposición de la entidad, de forma similar, servirán para una mejora en su cartera crediticia en la empresa y garanticen éxito en el refinanciamiento de deuda y se considere como referente para las decisiones de la empresa Financiera "Credicoop Cusco Filial Anta", del mismo modo cuenta con justificación metodológica ya que el presente estudio contribuirá con estrategias y técnicas en el proceso de investigación, donde se crea un instrumento para la recolección de información, asimismo, pueda ser útil en investigaciones similares que cuenten con las mismas variables de estudio. Finalmente, el estudio cuenta con relevancia social y mantiene el fin de descender las tasas de morosidad en favor del logro de los objetivos mensuales y el cumplimiento de los objetivos planteados, de igual forma el presente estudio brindará información relevante para la sociedad, el bienestar económico y social, como también contribuir con el desarrollo del país, mediante alternativas que faciliten el refinanciamiento de la deuda.

Como objetivo general se planteó lo siguiente: Determinar la correlación del refinanciamiento de deuda con el riesgo de morosidad financiera en la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.

Y como objetivos específicos se planteó lo siguiente: Analizar el nivel en que se encuentra la morosidad financiera de los clientes de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020; Identificar el nivel de cumplimiento de condiciones y requisitos

para el acceso a refinanciamiento de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta; Determinar si la morosidad influye significativamente en el acceso al refinanciamiento de deudas de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.

Respecto a la hipótesis general se planteó lo siguiente: A mayor grado de morosidad de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta tienen menor acceso al refinanciamiento de sus deudas.

Como hipótesis específica se plantearon las siguientes: Existe un nivel alto de morosidad financiera de los clientes de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020; La mayor parte de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta cumplen con las condiciones y requisitos para el refinanciamiento de sus deudas; Existe correlación entre la morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda de prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se realizó la búsqueda de información de los estudios más reciente como es el caso de Odar (2021) en su estudio "Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de mi banco agencia Olmos – 2020" se planteó como objetivo principal de qué manera las estrategias financieras contribuirán a reducir el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos, con una metodología cuantitativa, descriptiva, diseño no experimental, y una población constituida por 28 asesores de negocio, según los resultados, mostraron que en la entidad estudiada los asesores de negocio ignoraban en un 39% el Manual de Políticas y procedimientos en temas de evaluación crediticia; asimismo las evaluaciones previas de los ingresos, llegando a la conclusión, la Agencia Mibanco Olmos 2020 no mantiene una educación organizacional, y sus estrategias son deficientes debido a que los créditos otorgados no cumplen con las políticas y procedimientos para otorgar un crédito.

Según Llamaza (2021) en su tesis titulada "Análisis de Morosidad de la cartera crediticia de la Coopac Los Andes – oficina Andahuaylas, años 2018 – 2020" se planteó como objetivo general Analizar la morosidad de la Cartera Crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, oficina Andahuaylas años 2018-2020, con una metodología cuantitativa, descriptiva, diseño no experimental, y una población de estudio compuesta por 28 asesores de negocio, se evidenció los resultados que indicaron que en el 2018 tuvieron el 29% de morosidad y durante el año 2019 se atendió a una buena cantidad de clientes en la cartera de alto riesgo, alcanzando a una suma de S/. 910,754.81 de mora, para el año 2020 ascendió a un 39% de morosidad, llegando a la conclusión, que la morosidad de la cartera de alto riesgo de la Coopac los Andes agenció un incremento en el índice de socios morosos, y una cantidad total de S/. 355,856.53 soles el cual perjudica al tipo de crédito microempresas generando aporte negativo a la Cooperativa, vulnerando la rentabilidad a lo largo de los tres años de estudio.

Según Quispe y Sanchez (2017) en su estudio "Refinanciamiento de crédito y riesgo crediticio en Compartamos Financiera S.A de la agencia Cusco en el periodo 2018", con el objetivo principal Determinar de qué manera el refinanciamiento de crédito influye en el Riesgo crediticio de Compartamos Financiera S.A. – Agencia Cusco, con

una metodología cuantitativa, descriptiva, diseño no experimental, y población compuesta por 103 expedientes de quienes refinanciaron sus créditos en Compartamos Financiera S.A. considerando los resultados, se visualiza que el 37% de los clientes que efectuaron el refinanciamiento de la entidad focalizada, mostraron una demora menor a 30 días, mitigando la posibilidad de riesgo de incumplimiento; mientras tanto el 63% que realizaron el refinanciamiento presentan riesgo de incumplimiento por una demora mayor a 30 días, asimismo, se visualizó que el 72.8% de los créditos refinanciados no se recobraron en su totalidad, por la falta de compromiso de los clientes al saldar la deuda refinanciada, llegando a la conclusión, la presente investigación demuestra que el refinanciamiento de crédito impacta en el riesgo crediticio, considerando que un alto índice de clientes si mantienen riesgo creditico, el refinanciamiento de deuda puede significar una reducción importante en los montos de deudas para los clientes de la financiera.

Respecto al estudio a nivel internacional se tiene lo siguiente:

Según Chongo (2017) en su tesis titulada “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena” se planteó el objetivo general realizar un plan de riesgo crediticio para acortar la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo la metodología aplicada fue, deductivo, analítica y descriptiva, la población compuesta por 10 funcionarios y los resultados indican que existe un 86% de Morosidad dentro de la Cooperativa, presentando dificultades al no mantener un Plan de Riesgo Crediticio para reducir la Morosidad en la institución; aparte se determinó que, de los 770 socios que existen en la Cooperativa 665 socios presenta morosidad crediticia y 105 socios no, que constituye el 14%, se concluye que la entidad no cuenta con plan de riesgo y su administración fue deficiente generando un alza en la cartera de crédito, originando morosidad en los pagos y vulnerando la liquidez.

Según Tierra y Romero (2015) en su estudio “El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato” se planteó el objetivo general de determinar la incidencia del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato, la metodología aplicada corresponde al enfoque cualitativo, descriptivo,

diseño no experimental, población de 10 miembros de ambos géneros, considerando los resultados, el estudio determinó que el peligro de crédito existente, correspondió únicamente al 33% formando un alto índice de morosidad y que el 67% es la cartera recuperada, llegando a las siguiente conclusión, en el sector crediticio de la Cooperativa no mantienen un monitoreo apropiado, generando que el peligro de crédito se incremente y arriesgando la operacionalidad teniendo una incidencia negativa en la entidad.

Según Ulloa (2020) mediante su estudio “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Fasayñan”, se planteó como objetivo general, analizar los factores que influyen el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, con metodología cuantitativa, descriptiva, diseño no experimental, y una población que constituye a los socios que registran créditos vencidos, considerando los resultados, refiere que la Cooperativa facilitó a los socios la oportunidad de resolver sus créditos vencidos, dado que el 62,2% resolvieron el pago de créditos a través de refinanciaciones, el 21% resolvió sus créditos a través de Reestructuración de Crédito y el 16,7% a través de Nuevos pactos crediticios, llegando a la siguiente conclusión, los principales factores para resolver la morosidad es una reestructuración de políticas y criterios para los créditos otorgados siendo favorable para la empresa.

Continuando con el desarrollo de la investigación es fundamental mostrar las teorías que sustentan las variables del estudio, por tal razón se conceptualizará la variable independiente (morosidad financiera). Según (Brachfield, 2013) refiere a la morosidad como “La demora en el cumplimiento de pago, ocasionando el seguimiento correspondiente a las normativas, convirtiendo a la persona en un deudor moroso”, así mismo, La morosidad es el término utilizado para definir los créditos otorgados por entes financieros cuyos plazos de pagos se excedieron por parte de los clientes terminando como cuentas de pérdidas o no cobrables (Nole, 2015)

Se consideró las dimensiones cartera atrasada y cartera pesada: Los créditos cuyos pagos presenten demoras en el plazo pactado pueden considerarse como cartera atrasada, conformada por créditos directos cuyos pagos no fueron cumplidos en la fecha de vencimiento por lo cual se encuentran en cobranza judicial, cartera pesada,

conformada por los créditos calificados como dudosos, pérdida o deficientes según el glosario de términos financieros de la (SBS, 2020)

Según el clasificador de la SBS se detalla los indicadores: Categoría Normal (0). Refiere a un estado financiero apropiado y realiza puntualmente la cancelación de sus deudas, considerando un retraso de no menos de 8 días calendarios. Categoría con Problemas Potenciales (1), señala que el deudor mantiene una calificación moderada con 9 a 30 días de demora; Categoría deficiente (2), el cliente mantiene un índice mayor con una demora de 31 a 60 días calendarios; Categoría Dudoso (4) el cliente no cumple con su pago de 61 a 120 calendarios en su crédito, considerándole dudoso Categoría en Pérdida (5), señalando a todo cliente que presenta demora con más de 120 días calendarios. (SBS, 2018)

Se consideró como dimensión los montos de interés y mora: Explica que por lo general cada institución financiera cuenta con un sistema propio para condicionar el acceso a refinanciamiento de deudas y asegurar su futura cancelación que puede comprender un número límite de días de atraso, el pago completo o parcial de la mora incurrida o un límite en la cantidad de capital e interés generado por la deuda. (Wong & Quiñonez , 2017)

Según el indicador saldo prestado, el credito prestado se considera como el monto que una entidad financiera otorga para cubrir las necesidades financieras de sus prestatarios cuya fuente son los ahorros de otros clientes. (SBS, 2018)

En el segundo indicador tenemos el interés, es el monto adicional a pagar por los prestatarios por concepto del dinero recibido, por lo general las tasas de interés son reguladas por las entidades gubernamentales a cargo. (Bank of England, 2020)

Como tercer indicador tenemos la mora, es una situación crítica calificada como retraso imputable a un deudor o acreedor. (Espinoza, 2016)

Continuando con la investigación tenemos nuestra variable dependiente el refinanciamiento de deuda que según (Wong & Quiñonez , 2017). El refinanciamiento alcanzaría a ser una buena solución para los problemas financieros de las personas

u empresas que tengan deudas y que no puedan pagar a las entidades financieras y micro financieras, así mismo, El acceso a refinanciamiento de deudas o el acceso a nuevas líneas de crédito o préstamos bancarios depende de la evaluación crediticia y el cumplimiento de obligaciones del emprendedor, también podemos decir que el refinanciamiento es clave para cambiar los términos y condiciones de un préstamo. (Ramirez & Mauriola, 2019)

La dimensión conformidad con las condiciones de refinanciamiento generadas para el acceso al refinanciamiento de una deuda como un nuevo calendario de pagos, variaciones de tasa de interés inicial y cambios en la calificación crediticia del deudor por lo que las entidades financieras evalúan detalladamente las solicitudes de refinanciamiento sin embargo en la situación actual causada por la Covid- 19 estas solicitudes se aceptan con mayor facilidad. (Periche L. , 2021)

Según el indicador conformidad con las tasas de interés, el monto establecido por la institución puede variar según sus propios criterios, entre los que priorizan el riesgo cliente sin embargo existen límites legales los cuales todas las entidades están sujetos por el Banco Central de Reserva del Perú. (2022)

En el segundo indicador tenemos la ampliación de plazo para la deuda, los cronogramas de adecuación, supone que las COOPAC tengan nuevas fechas máximas en que deberán alcanzar los requerimientos del reglamento COOPAC, no obstante, al tratarse de plazos máximos y requerimientos mínimos, es recomendable que las COOPAC cumplan con dichos requerimientos lo antes posible. (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2020)

Se consideró la dimensión Cumplimiento de requisitos de refinanciamiento para aceptar las solicitudes de refinanciamiento de deudas que las entidades financieras solicitan información que garantice la necesidad de refinanciamiento de la deuda y la posibilidad futura de pago por parte del prestatario mediante documentos e información personal. (Periche L. , 2021)



Según (Coll, 2022) el indicador capacidad de pago se considera como la probabilidad de cumplir con las cuotas establecidas en el préstamo por parte de los clientes según sus características como liquidez u otras deudas pendientes. Así como el autor (Rodríguez, 2021), define a la capacidad de pago como la suma de dinero que tiene un ente o una persona generado por sus ingresos para el pago de sus deudas.

En el segundo indicador tenemos factibilidad de pagar una deuda refinanciada, es el cumplimiento de los requisitos determinados por la entidad financiera para acceder a la reformulación de la deuda. El proceso de refinanciamiento implica un cambio negativo en la clasificación crediticia del deudor ya que supone la incapacidad de pago de su deuda. (Ibañez, 2022)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de investigación**

El estudio en curso es de tipo aplicada, tal como menciona el autor (Lozada, 2014) toda investigación aplicada pretende generar saberes con ejecución directa a las problemáticas sociales o del contexto productivo. Se centra esencialmente en los resultados tecnológicos de la investigación básica, inmiscuyéndose en el desarrollo de conexión entre el marco metodológico y el resultado.

##### **Diseño de investigación:**

La presente es una investigación no experimental – transversal – correlacional, descriptiva y cuantitativa.

Es no experimental, ya que no se manipulan las variables independientes, está basado en diferentes situaciones o acontecimientos que ya han sucedido sin que intervenga de manera directa el investigador. (Fernandez, et al., 2014)

Es transversal porque seleccionan la información en un periodo ideal (Bernal, 2016). En la investigación en curso, la información se reunió en un solo tiempo.

En este marco, el nivel de investigación es correlacional debido a que el objetivo es estudiar la relación de dos o más variables de estudio en un periodo dado, es decir se hace la representación de la correlación que existe entre variables basado en la causa y efecto. (Guillen, et al., 2020)

La investigación es descriptiva debido a que se encarga de detallar el grupo focalizado para el estudio y/o un contexto en específico, permitirá recabar la data necesaria para su debido estudio. (Mejia , 2020)

Tiene un enfoque cuantitativo, debido a que viabilizara la medición cuantitativa y análisis estadísticos en la recolección de la data, permitiendo establecer muestras del comportamiento de variables investigadas y discusión de teorías. (Fernandez, et al., 2016)

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Definición conceptual**

Variable 1: Morosidad Financiera

Se concibe a la morosidad como el desacato de las responsabilidades de pago, impactando en la cuenta de resultados del ente financiero, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir confiriendo para contrarrestar posibles impagos que se vayan ratificando. Asimismo, el ingreso de un crédito en estado de morosidad afecta la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados. (Edufinet, 2020)

Variable 2: Refinanciamiento de Deuda

Hace referencia a la estrategia que aplican los entes financieristas con el fin de remozar las responsabilidades, renovar la cartera pesada, pedido solicitado por aquel cliente, el cual no cuenta con las posibilidades para efectuar el pago. Cuando se accede a esta estrategia financiera, se remueve el plazo de pago y junto a ello, se incrementa la tasa de interés. (Muñiz, 2021)

#### **Definición operacional**

Variable 1: Morosidad Financiera

La técnica utilizada para el análisis de esta variable es el análisis documental, a través de fichas computadoras, unidades de almacenaje y las afirmaciones de clientes que permiten obtener información sobre la unidad de análisis identificada.

Variable 2: Refinanciamiento de Deuda

Se recurrirá a la encuesta, mediante el empleo de instrumentos como el cuestionario y las afirmaciones que facilitaron la obtención de data fundamental en torno a una población a partir de una muestra focalizada.

.

#### **Dimensiones:**

Variable1: Morosidad Financiera

Se operacionalizan en tres dimensiones: cartera atrasada, cartera pesada y montos de mora e interés.

## Variable 2: Refinanciamiento de Deuda

Se operacionalizan en dos dimensiones: condiciones de refinanciamiento y cumplimiento de requisitos.

### Indicadores:

Indicadores que determinan el comportar de la variable 1 Morosidad Financiera son: de 1 a 8 días de atraso en el pago, de 9 a 30 de atraso en el pago, de 31 a 60 días de atraso en el pago, de 61 a 120 días de atraso en el pago, de 121 a más días de atraso en el pago, saldo prestado, intereses y mora.

Los indicadores que delimitan cómo se comporta la variable 2: Refinanciamiento de Deuda son: Conformidad con la tasa de interés, ampliación de plazo para deuda, capacidad de pago, factibilidad de pagar una deuda refinanciada.

### Escala de medición:

La variable 1: Morosidad Financiera se medirá por un análisis documental el cual será validado, las afirmaciones que integran el análisis se desarrollaron en la medición de intervalo ya que se pueden clasificar las distancias entre fechas. También se medirá en términos monetarios en relación a la dimensión montos de mora e interés mediante la escala de razón.

La variable 2: Refinanciamiento de Deuda se medirá por un cuestionario el cual será validado, se analizará la fiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, las afirmaciones que integran el análisis se desarrollaron en la escala de medición ordinal en la escala de Likert con 5 niveles de respuestas (1, 2, 3, 4 y 5) Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

**Tabla 1**

*Niveles escala Likert*

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

*Nota: cuestionario diseñado para la investigación creada por Rensis Likert (1932)*

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Según (Arias, et al., 2016) la población intervenida es el agrupamiento de hechos, delimitados, focalizados y asequible, la cual se constituirá como un respaldo y modelo para la selección de la muestra, siempre y cuando obedezca a los criterios fijados.

La población está compuesta por 107 prestatarios de la cartera de 5 analistas de crédito de la financiera Credicoop Cusco filial Anta que registran deudas pendientes con la institución, los mismos que fueron analizados en el análisis documental y mediante la encuesta.

#### **Criterios de inclusión:**

La población incluida serán los clientes de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta que registraron una deuda pendiente de pago en el año 2020 en la provincia de Anta.

#### **Criterios de exclusión**

No se consideró a las personas que cuentan con más de 24 meses de retraso en su deuda por ser clientes de muy difícil acceso.

#### **Muestra**

Considerando el acceso a los prestatarios y las direcciones registradas en la base de datos de las 5 carteras de clientes de la Financiera Credicoop Cusco se optó por determinar la muestra de manera no probabilística compuesta por 34 clientes, debido a la dificultad para localizar a los clientes de la empresa que tienen fuertes cantidades de mora, ya que viven en lugares de difícil acceso. Las muestras no probabilísticas se definen según el criterio del autor, propósitos u objetivos (Hernandez, R., et al., 2016, pág. 176). La presente investigación tiene como unidad de análisis a los prestatarios de la Financiera Credicoop Cusco que dificultan su acceso al contar con deudas con muchos días de retraso.

Según (Lopez, 2004) define a la muestra como parte del universo de la investigación. Para esto existen procedimientos como formulas y otros. Indicando que la muestra es una parte de la población.

La siguiente tabla muestra el número de prestatarios considerados para el análisis:

**Tabla 2**

*Muestra y prueba piloto para la investigación*

<b>Área</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>Prueba piloto</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Prestatarios de la financiera</i>	<i>107 prestatarios en 5 carteras de clientes</i>	<i>34</i>	<i>10</i>	<i>30%</i>

**Nota:** *el porcentaje se calculó sobre la base total de 5 carteras de clientes*

### **Muestreo**

Se consideró muestro aleatorio, tal como menciona el autor Hernandez, R., et al., (2016) indica que es un método definido principalmente por juicio de estadística. Se utilizó el método no probabilístico correlacional o muestreo por conveniencia, seleccionando el 30% de la muestra para la prueba piloto se consideró a 10 personas vinculadas a la empresa Credicoop Cusco filial Anta.

### **Unidad de análisis**

La presente investigación se analizará los expedientes crediticios de 5 analistas de crédito y a los prestatarios de la institución. (Hernandez, R., et al., 2016), indica que la unidad de análisis está compuesta por los sujetos de estudio, y estos pueden ser individuos o empresas.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

### **Técnica**

Para la variable morosidad financiera se aplicará análisis documental, según (Nestor, 2019), estará formado por actividades que se encargará de direccionar los documento y todos sus contenidos debido a la estructura que se busque analizar, con la finalidad de identificar los puntos clave para el desarrollo adecuado del análisis.

Para la variable refinanciamiento de deuda se aplicará una encuesta, según (Fernandez, et al., 2014) la encuesta es la herramienta con mayor empleabilidad y manejabilidad para recabar la data, consta de una serie de interrogantes relacionadas con una o más variables de estudio.

### **Instrumento**

Para la morosidad financiera se empleó las fichas de recolección de datos son instrumentos, recursos o formatos (papel o digital, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar cualquier tipo de información. Arias (2012)

**Tabla 3**

*Morosidad financiera, principales técnicas de instrumentos de investigación*

<i>Técnicas</i>	<i>Instrumentos</i>
<b>Análisis documentario</b>	<b>Ficha de recolección de datos, computadoras y sus unidades de almacenaje</b>

*Nota: recursos utilizados para extraer información*

Para el refinanciamiento se realizó un cuestionario, este instrumento consisten en preguntas dirigidas a la población con el fin de medir su perfil o características relevantes. (Fernandez, et al., 2014)

**Tabla 4**

*Refinanciamiento de deuda, principales técnicas de instrumentos de investigación*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuesta	Cuestionario

*Nota: recursos utilizados para extraer información*

## Validez

Para el óptimo desarrollo de la investigación se recurrió al juicio de peritos, a través de la mediación de especialistas, competentes a nivel académico, para ello observaran y examinaran la elaboración de las interrogantes plasmadas en los instrumentos, con ello certificarán el proceder de la ficha de recolección de datos y el cuestionario, siempre y cuando corresponda al objetivo de la investigación.

**Tabla 5**

*Validadores*

NOMBRE DEL VALIDADOR	GRADO	PORCENTAJE
1-Garcia Cueva, Deyvis Yojan	Magister	85%
2.-Medina Delgado, Juan Carlos	Magister	90%
3.-Morgan Plaza, Alfredo Américo	Doctor	90%

*Nota: porcentajes obtenidos de la opinión de los expertos*

## Confiabilidad

La información que se recolectó a través del cuestionario se procesó por el programa estadístico informático SPSS.

**Tabla 6**

*Escala de Alfa de Cronbach*

Rango	Criterio
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

*Nota: interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento Ruiz Bolívar (2002)*



**Tabla 7***Procesamiento de casos para la prueba Alfa de Cronbach*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
Total		10	100,0

*Nota: La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.*

**Tabla 8***Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,845	6

*Nota: prueba piloto en la que se halló el valor de Alfa Cronbach es 0.845 considerado suficiente para aceptar la fiabilidad del instrumento*

Según el resultado de la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach existe un nivel muy alto de confiabilidad en el instrumento aplicado considerando para lo cual se consideró como elementos al promedio de respuestas de cada indicador y dimensión de la encuesta.

### **3.5. Procedimiento**

Para llevar a cabo la investigación se inició con el planteamiento del problema, seguidamente se identificaron las variables a estudiar para establecer el título de investigación, se elaboró y se emitió una solicitud a la dirección de la empresa Credicoop Cusco filial Anta 2020. Una vez aprobado se aplicaron los instrumentos de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. Se consideró el consentimiento y voluntad de los participantes posterior a esto se ingresó las respuestas en una tabla de cálculos y así obtener los niveles de estas opiniones, seguidamente esta información se envió información al estadístico SPSS obteniendo como respuesta la

confiabilidad basado en el Alfa de Cronbach y los demás resultados seguidos estadísticamente

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se aplicará la encuesta y la ficha de recolección de datos, para luego ser procesados en el software estadístico SPSS V25, se generará tablas descriptivas según los criterios considerados, asimismo se realizará el análisis inferencial que permita consentir o denegar la hipótesis plantada.

### **3.7. Aspectos éticos**

Las normas éticas para la investigación científica incluyen la formalidad de los datos presentados y recopilados siendo importante cumplir con los principios de valores moral y conducta relacionado al manejo de información. La presente investigación evita generar perjuicios a los autores y a la población encuestada para seguir los procedimientos que aseguran el anonimato de los participantes y el citado de las fuentes utilizadas considerando la resolución de la universidad Cesar Vallejo N° 0606-2021/ UCV y se verificó la originalidad del trabajo de investigación mediante el software anti plagio Turnitin. (Inguillay, 2019)

#### IV. RESULTADOS

En esta investigación se realizó la descripción de los resultados de la Empresa Financiera Credicoop Cusco filial Anta, que se obtuvieron de la ficha del análisis documental para la variable de morosidad financiera y el cuestionario para la variable refinanciamiento de deuda, de los cuales obtuvimos las respuestas de los objetivos planteados.

##### RESULTADO SEGÚN LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

##### **Analizar el nivel en que se encuentra la morosidad financiera de los clientes de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.**

Para evaluar el nivel de morosidad de la empresa financiera Credicoop Cusco se recopilaron datos de los 34 clientes de la cartera de 5 analistas de crédito de la empresa considerando los días de atraso, intereses, moras y saldo prestado de cada cliente.

**Tabla 9**

*Nº de días de atraso en el pago de sus cuotas*

		Días de atraso en los pagos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Más de 120	14	41,2	41,2	41,2
	De 61 a 120	4	11,8	11,8	52,9
	De 31 a 60	3	8,8	8,8	61,8
	De 9 a 30	5	14,7	14,7	76,5
	De 0 a 8	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**Nota.** Resultados en base al programa SPSS V.25, Nº de días de atraso en el pago de sus cuotas

Según los resultados se a identificado que de 34 prestatarios, la mayor parte de prestatarios el (41.2%) muestra que tiene más de 120 días de atraso en el pago de sus cuotas, seguido del (23.5%) de los prestatarios que tienen de 0 a 8 días de atrasos de pago en sus cuotas, seguidos (14.7%) de los prestatarios con deudas que

presentan de 9 a 30 días de atraso, seguidos del (11.8%) de los prestatarios con deudas de 61 a 120 días de atraso y finalmente la menor parte es del (8.8%) de los prestatarios que tienen de 31 a 60 días de atraso en el pago de sus cuotas de la empresa financiera.

**Tabla 10**  
*Montos de mora acumulados*

		<b>Mora (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de S/10	11	32,4	32,4	32,4
	De S/11 a S/25	5	14,7	14,7	47,1
	De S/26 a S/50	2	5,9	5,9	52,9
	De S/101 a S/250	3	8,8	8,8	61,8
	Más de S/250	13	38,2	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**Nota.** Resultados en base al programa SPSS V.25, Montos de mora acumulados

Según los resultados del registro de deudas de los 34 prestatarios, la mayor parte acumula montos de mora mayores a S/. 250 que representa el (38.2%) seguidos de prestatarios que no generaron montos mayores de mora por pagar puntualmente sus cuotas, con montos de mora menores a S/. 10 y representa al (32.4%), seguidos por prestatarios que presentan montos de mora entre S/. 11 y S/. 25 que representa al (14.7%), seguidos de prestatarios con montos de mora de S/. 101 a S/. 250 que representa el (8.8%) y finalmente prestatarios con montos de mora de S/.26 a S/.50 que representan al (5.9%) del total de los prestatarios según el análisis documental.

**Tabla 11**  
*Montos de saldo prestados*

		<b>Saldo prestado (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de S/1000	14	41,2	41,2	41,2
	De S/1001 a S/2000	8	23,5	23,5	64,7
	De S/2001 a S/3000	7	20,6	20,6	85,3

De S/3001 a S/4000	3	8,8	8,8	94,1
Más de S/4000	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Nota.** Resultados que demuestran los saldos prestados según SPSS V.25.

Considerando los resultados expuestos en la tabla 11, de los 34 prestatarios se observa que la mayor parte de los prestatarios cuentan con saldos menores de S/. 1000 un (41.2%), seguidos por prestatarios con saldos de S/. 1001 a S/. 2000 el (23.5%), seguidos por prestatarios con saldos de S/. 2001 a S/. 3000 el (20.6%), seguidos de prestatarios con de S/. 3001 a S/. 4000 el (8.8%) y finalmente la menor proporción de los encuestados cuentan con saldos mayores a S/.4000 que representan el (5.9%) del total.

**Tabla 12**

*Montos de interés generados*

		Interés (Agrupada)		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Menos de S/50	10	29,4	29,4	29,4
	De S/50.1 a S/100	9	26,5	26,5	55,9
	De S/100.1 a S/200	3	8,8	8,8	64,7
	Más de S/200	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**Nota.** Resultados en base al programa SPSS V.25, Montos de interés generados por el préstamo

Según los resultados de la tabla 12, de los 34 prestatarios la mayor parte presentan montos de interés mayores a S/.200 representando el (35.3%) del total, seguidos de prestatarios con intereses menores de S/.50 que representan el (29.4%) del total, seguidos de prestatarios con intereses de S/. 50.1 a S/. 100 el (26.5%) y por último prestatarios con deudas que presentan intereses de S/. 100.1 a S/. 200 el (8.8%) según el análisis documental.

**Identificar el nivel de cumplimiento de condiciones y requisitos para el acceso a refinanciamiento de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta.**

**Tabla 13**

*Conformidad de prestatarios con las condiciones de refinanciamiento*

<b>Conformidad con las Condiciones de refinanciamiento (Agrupada)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	38,2	38,2
	Medio	19	55,9	94,1
	Alto	2	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0

**Nota.** Resultados SPSS V.25. condiciones de refinanciamiento

Según los resultados de la encuesta expuestos en la tabla 13, de los 34 prestatarios la mayor parte de los encuestados cumple en un nivel medio de las condiciones para el acceso a un refinanciamiento de deuda de la Financiera Credicoop Cusco filial Anta considerando al (55.9%), seguidos de los encuestados que cumplen las condiciones en un nivel Bajo que es del (38.2%) y finalmente la menor parte de los encuestados que cumple las condiciones a un refinanciamiento en un nivel alto el (5.9%).

**Tabla 14**

*Cumplimiento de requisitos para el refinanciamiento de deudas*

<b>Cumplimiento de requisitos (Agrupada)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	44,1	44,1
	Medio	11	32,4	76,5
	Alto	8	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0

**Nota.** Resultados del cumplimiento de requisitos según la SPSS V.25

Según los resultados de la encuesta expuestos en la tabla 14, de los 34 prestatarios la mayor parte cumple en un nivel bajo los requisitos para el acceso al refinanciamiento de sus deudas representado por el (44.1%), seguidos de los prestatarios que cumplen los requisitos en un nivel medio que es el (32.4%) y

finalmente la menor parte de los prestatarios que cumplen los requisitos en un nivel alto es del (23.5%) según la encuesta.

**Determinar si la morosidad financiera influye significativamente en el acceso al refinanciamiento de deuda de los prestatarios de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.**

Para evaluar la correlación entre la morosidad y el acceso a refinanciamiento de deuda de los prestatarios de la financiera Credicoop filial Anta se evaluó el número de días de atraso que presentan para el pago de sus cuotas y el cumplimiento de condiciones y requisitos implicados en la normativa de la financiera para el acceso a refinanciamiento de deudas.

**Tabla 15**

*Tabla cruzada de las variable morosidad y refinanciamiento de deuda*

			V2MOROSIDAD					Total
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Vr1 REFINANCIAMIEN TO (Agrupada)	Bajo	Recuento % dentro de V2MOROSID AD	0 0,0%	2 40,0%	0 0,0%	1 25,0%	10 71,4%	13 38,2%
	Medio	Recuento % dentro de V2MOROSID AD	5 62,5%	3 60,0%	3 100,0 %	3 75,0%	4 28,6%	18 52,9%
	Alto	Recuento % dentro de V2MOROSID AD	3 37,5%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 8,8%
Total		Recuento % dentro de V2MOROSID AD	8 100,0 %	5 100,0 %	3 100,0 %	4 100,0 %	14 100,0 %	34 100,0 %

**Nota.** Resultados en base al programa SPSS V.25, tabla cruzada de relación entre morosidad y refinanciamiento

Según los datos tabla 15 destacan los prestatarios que cuentan con un nivel alto de morosidad de los cuales 10 equivale al (71.4%) tienen un nivel bajo de acceso a refinanciamiento, mientras que solo 3 que es equivalente al (37,5%) tienen un nivel muy bajo de morosidad y un acceso alto al refinanciamiento de su deuda.

Cabe resaltar que los prestatarios con **mayor** necesidad e interés para acceder al refinanciamiento de sus deudas son los que cuentan con niveles de morosidad altos sin embargo son los que tienen niveles más bajos de acceso al refinanciamiento de sus deudas.

**H<sub>1</sub>**: Existe correlación entre la morosidad financiera y el refinanciamiento de deudas de prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.

**H<sub>0</sub>**: No existe correlación entre la morosidad financiera y el refinanciamiento de deudas de prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.



Resultado según el problema general

**Determinar la relación del refinanciamiento de deuda con la morosidad financiera en la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.**

**Tabla 16**  
*Correlación de Spearman de las variables*

		<b>Correlaciones</b>	
		V1 Refinanciamiento de deuda	V2 Morosidad
Rho de Spearman	V1 Refinanciamiento de deuda	1,000	-,727**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	34	34
V2 Morosidad	V2 Morosidad	-,727**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	34	34

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

***Nota.** Resultados en base al programa SPSS V.25.*

Según los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Spearman que se aplicó entre la morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda que resultó con un valor  $Rho = -0.727$  el valor de significancia  $P\text{-valor} = .000$  resultante es menor al valor de referencia  $0.05$  por lo que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) concluyendo que existe correlación negativa entre la morosidad y el acceso a refinanciamiento de deudas de prestatarios de la financiera credicoop Cusco filial Anta 2020.

**Tabla 17**

*Correlación entre la dimensión conformidad con las condiciones de refinanciamiento y morosidad financiera*

**Correlaciones**

			d1conformidad	V2MOROSIDAD
Rho de Spearman	d1conformidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	V2MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	-,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Según los resultados de la tabla 17 se observa que existe correlación entre la dimensión1 (conformidad con las condiciones de refinanciamiento) y la variable morosidad financiera con un nivel de Sig.=0.000 y un valor del coeficiente Rho=-0.636 siendo una relación negativa.

**Tabla 18**

*Correlación entre la dimensión cumplimiento de requisitos y morosidad financiera*

**Correlaciones**

			V2MOROSIDAD	d2Cumplimiento DR
Rho de Spearman	V2MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	-,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	d2CumplimientoDR	Coeficiente de correlación	-,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Según los resultados de la tabla 18 se observa que existe correlación entre la dimensión1 (cumplimiento de requisitos) y la variable morosidad financiera con un nivel de Sig.=0.000 y un valor del coeficiente Rho=-0.714 siendo una relación negativa.

## V. DISCUSIÓN

En base al análisis documental sobre el estado de la morosidad de las personas que recibieron un crédito el 2020 en la financiera Credicoop Cusco filial Anta y las respuestas obtenidas a partir de la encuesta aplicada en personas que solicitaron el refinanciamiento de sus deudas se obtuvieron resultados expuestos de manera descriptiva sobre las variables que fueron contrastados mediante una prueba de correlación de Spearman para identificar la existencia de correlación.

En cuanto al objetivo general; Determinar la relación del refinanciamiento de deuda con el riesgo de morosidad financiera en la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020. Se observó que la morosidad financiera tiene una relación negativa con el acceso a refinanciamiento de deuda de los clientes de la Cooperativa Credicoop Cusco filial Anta siendo este un efecto contraproducente ya que los clientes con mayores necesidades de refinanciamiento presentan dificultades en el cumplimiento de sus pagos y son los que tienen menos acceso al mismo. A diferencia de Quispe & Sanchez, 2017 analiza la importancia del refinanciamiento de créditos en Comparatamos Financiera concluyendo que el refinanciamiento tiene una influencia alta en el riesgo crediticio de la empresa mediante la prueba de Chi-cuadrado que resulta de un  $p\text{-valor} < 0.05$ . a comparación con nuestros resultados tenemos que el 44.1% no cumple con los requisitos y condiciones para el acceso al refinanciamiento siendo un nivel bajo lo cual no favorece a los clientes de la institución, Tierra & Romero, 2015 por su parte realiza la importancia de aplicar las políticas de evaluación crediticia tanto para el otorgamiento de créditos y para asegurar la recuperación de los mismos mediante el uso de las garantías en los créditos otorgados.

En cuanto al objetivo específico; Analizar el nivel en que se encuentra la morosidad financiera de los clientes de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020. Se observaron niveles altos de morosidad ya que la mayor parte de los encuestados (41.2%) acumulaban más de 120 días de retraso en el pago de sus cuotas generando grandes montos, que sumaron más de S/. 7000 de mora. A este resultado se suma el estudio de Chongo, 2017 tomaron estrategias para reducir los riesgos de mora, evalúa la morosidad financiera generada por los prestatarios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo y sugiere la implementación de un plan de riesgo

crediticio ya que en la entidad no se aplica correctamente los procedimientos de control y ha sido ineficaz en cuanto a la de entrega de créditos lo que genera morosidad en los pagos y afecta la liquidez de la empresa. Así mismo Tierra & Romero, 2015 asegura que los funcionarios de la cooperativa conocen las políticas de la empresa o las conocen, pero no las aplican con el fin de incrementar su cartera de clientes.

En cuanto al objetivo específico; Identificar el nivel de cumplimiento de condiciones y requisitos para el acceso a refinanciamiento de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta. Según los resultados de la encuesta solo el 5.9% de los clientes afirman tener un alto acceso al refinanciamiento de sus deudas ya que los requisitos que pide la cooperativa para acceder son complejos destacando las garantías adicionales por refinanciamiento. La importancia del acceso al refinanciamiento de las deudas de estos clientes radica en la posibilidad de la reducción de sus tasas de interés y la necesidad de un plazo para solventar los perjuicios provocados por la pandemia, resultados que se relaciona con el estudio de Ulloa, 2020 refiere que la Cooperativa facilitó a los socios la oportunidad de resolver sus créditos vencidos dado que el 62,2% resolvieron sus pagos a través de Refinanciaciones tomando en cuenta que hicieron una reestructuración de sus políticas y criterios para otorgar préstamos en la cooperativa siendo muy positivo para la empresa.

En cuanto al objetivo específico; Determinar si la morosidad influye significativamente en el acceso al refinanciamiento de deudas de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020. se comprobó la existencia de correlación entre las dos variables interpretando los resultados del coeficiente de correlación resultante mediante la prueba de correlación de Spearman cuyo p-valor=0.000 y coeficiente Rho=-0.727 por lo que se comprueba la existencia de correlación entre las variables de manera negativa, cabe resaltar que uno de los principales problemas que reportaron los clientes para el acceso a su refinanciamiento de deuda fue el requisito de mayores garantías para aceptar el trámite en la empresa financiera.

Al respecto Tierra & Romero, 2015 recalca la importancia de cumplir con las políticas de evaluación para evitar la morosidad financiera de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía para cumplir con la recuperación de créditos cuyos pagos se dificultan para los clientes y significan monto de pérdida grandes para la empresa por lo cual la autora recomienda opciones adicionales al uso de las garantías del contrato como el refinanciamiento de la deuda. Así mismo Odar plantea de que manera contribuirán las estrategias para reducir la morosidad ya que un 39% de su trabajadores ignoran los reglamentos de la institución tomaron como estrategia definir un mejoramiento en sus políticas y procedimientos de evaluación crediticia para no tener un alto índice de morosos.

Al respecto, el estudio de la morosidad y el acceso al refinanciamiento de deudas surge con mayor relevancia por el contexto generado por la crisis sanitaria del COVID-19 que generó el cierre de las empresas financieras y por consiguiente la pérdida de ingresos de varios negocios a nivel mundial lo cual obligó al estado a aplicar medidas reactivas como la ley de refinanciamiento de deuda.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el refinanciamiento de deuda se relaciona con el riesgo de morosidad financiera con un nivel de correlación negativa, es decir existe una relación indirecta entre el refinanciamiento de deuda con el riesgo de morosidad, quedando demostrado que la empresa no da mucho acceso al refinanciamiento de deuda debido a que los prestatarios no cumplen con las condiciones y requisitos para tener acceso a un refinanciamiento, dada esta situación tendríamos un riesgo de morosidad financiera en la Empresa Financiera Credicoop Cusco filial Anta.
2. Según los resultados de la prueba de correlación de Spearman, en base al P-valor=0.000 menor que el valor de referencia 0.05 se puede concluir que si existe correlación entre las variables, el estado de los prestamos registrados de la empresa financiera se relaciona con su percepción sobre el acceso a refinanciamiento de deuda. Solo el (5.9%) de prestatarios afirman tener un alto grado de cumplimiento de los requisitos y condiciones para el refinanciamiento de su deuda en la empresa financiera, mientras que la mayor parte tiene un grado bajo o medio, principalmente por los requerimientos de mayores garantías y por el bajo descuento en la tasa de interés propuesto.
3. Según el análisis sobre el nivel de morosidad de la financiera Credicoop filial Anta, sobre la cartera de clientes de los 5 analistas de la empresa se puede concluir que en su mayoría los clientes presentan más de 120 días de atraso en el pago de sus cuotas conformando el 41.2% de los prestatarios que fueron encuestados generando a su vez que la empresa en su mayor parte tengan más de S/.200 de mora acumulada por día y en cuanto a los montos de deudas que los clientes registran, se observa que la mayor parte cuenta con prestamos menores a S/.1000 y los montos de interés generados en su mayoría son mayores a S/.200.

4. En cuanto al acceso a refinanciamiento de sus deudas, según el análisis de los datos de las encuestas se concluye que la mayor parte de los encuestados considera tener un bajo acceso al refinanciamiento de deuda, esto debido principalmente al bajo cumplimiento de los requisitos, para que el trámite de refinanciamiento de deuda sea aceptado por la financiera es necesario cumplir con todos los requerimientos de la empresa. Según los resultados 15 de los encuestados que representa al (44.1%) no considera cumplir con los requisitos propuestos por la empresa y son quienes destacan la dificultad de cumplimiento sobre las garantías que requiere la empresa para el trámite de refinanciamiento de deuda. Cabe resaltar que los prestatarios con **mayor** necesidad e interés para acceder al refinanciamiento de sus deudas son los que cuentan con niveles de morosidad altos.
5. Según el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor  $Rho = -0.727$  y valor de significancia  $p\text{-valor} = 0.000$  se confirma la existencia de correlación entre las variables en un grado alto y de manera negativa por lo que se acepta la  $H_1$ : A mayor grado de morosidad de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta tienen menor acceso al refinanciamiento de sus deudas.

## VII. RECOMENDACIONES

En base a la situación de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta se recomienda la posibilidad de flexibilizar los términos y requisitos para no tener acumulación de moras, así mismo la reestructuración de algunos reglamentos de la financiera para que los prestatarios que no cuentan con la mayoría de requisitos o que tuvieron pérdidas de liquides producto de la pandemia tengan acceso al refinanciamiento de deuda y así no tener más morosos. Tomando en cuenta que de los 34 clientes analizados, llega a sumar más de S/. 7,445.

Según el análisis documental sobre los montos prestados, días de atraso y mora acumulada se observa que a pesar de que los prestamos son en su mayoría menores a S/. 1000 la mayor parte de los prestatarios acumulan más de S/. 120 días de atraso en el pago de sus cuotas generando un promedio de S/. 200 en moras por cliente por lo que se recomienda ser más estrictos en la evaluación financiera, hacer un seguimiento más riguroso a los clientes y evitar el otorgamiento de créditos a clientes con alto riesgo crediticio.

Al administrador de la financiera se le recomienda considerar la reevaluación de las solicitudes de refinanciamiento que no fueron aceptadas durante el periodo 2020 por considerar que el prestatario no contaba con la capacidad de pago y cumplimiento de requisitos mínimos requeridos, debido a que actualmente se flexibilizaron las medidas contra el Covid-19 y el impulso a la reactivación económica del estado, lo que aumentó el aforo permitido en varios negocios generando mayores ingresos.

En base a la importancia del acceso al refinanciamiento de deudas para algunos prestatarios que se vieron gravemente afectados por el impacto económico de la pandemia del Covid-19 y no accedieron al refinanciamiento de sus deudas impulsado por el estado mediante la ley de refinanciamiento de deuda N° 31050 cuyo plazo fue ampliado por el decreto N° 033-2021 por la poca acogida del programa se recomienda para casos futuros impulsar el acceso a los beneficios que el estado pueda brindar en beneficio de la ciudadanía.



## Referencias

- Arias , J., Villasis, M. A., & Miranda, G. (2016). El protocolo de investigación III: la poblacion. *ALERGIA MEXICO*, 201-206.
- Arias, F. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION*. CARACAS: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Banco Central de Reserva del Peru. (14 de Mayo de 2022). *Banco Central de Reserva del Peru*. Obtenido de Banco Central de Reserva del Peru web site: <https://www.bcrp.gob.pe/normas-sobre-las-tasas-de-interes-que-fija-el-bcrp.html>.
- Bank of England. (7 de Marzo de 2020). <https://www.bankofengland.co.uk/knowledgebank/what-are-interest-rates>. (B. o. England, Editor)
- BCRP. (2020). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima: Biblioteca Nacional del Peru.
- BCRP. (2021). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Lima: Biblioteca Nacional del Peru.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodologia de la investigacion*. Bogota: PEARSON.
- Brachfield, P. (2013). *Gestion de Cobro y Credito*. BARCELONA: PROFIT.
- Chongo, I. B. (2017). *PLAN DE RIESGO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE NAPO, UBICADA EN LA CIUDAD DE TENA*. Ecuador: Universidad Central de Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoria.
- Coll, F. (2022). *Capacidad de pago*. Lima: Economipedia.
- Edufinet. (MARZO de 2020). *Proyecto de Educacion Financiera*. Obtenido de <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- Espinoza, J. (2016). La Mora. *THEMIS 68 Revista de Derecho*, 231.
- Estrada, R. (2020). *El refinanciamiento, como herramienta para obtener un beneficio económico en los créditos*. Lima: Legado.
- Fernandez, C., Baptista, L., & Hernandez, S. (2016). *METODOLOGIA DE LA INVESTIACION*. MEXICO: MC GRAWHILL.
- Fernandez, C., Baptista, P., & Hernandez, R. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: MCGRAW HILL.
- Guillen, O., Sanchez , M., & Begazo, L. (2020). *PASOS PARA ELABORAR UNA TESIS DE TIPO CORRELACIONAL* . Lima.
- Hernandez, R. , Fernandez, C. & Baptista, P. (2016). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- Ibañez, J. (2022). *Aspectos a tomar en cuenta antes de solicitar un Refinanciamiento*. Lima: Gestion.
- Inguillay, L. (2019). *Ética en la investigación científica*. Ecuador: Publica Internacional -CC.
- Llamoza , L. (2021). *Análisis de Morosidad de la cartera crediticia de la Coopac Los Andes – oficina Andahuaylas, años 2018 - 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Lopez, P. L. (2004). *POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO* . Cochabamba: SCIELO.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAMERICA*, 34-39.
- Mejia , T. (2020). *INVESTIGACION DESCRIPTIVA: CARACTERISITCAS TECNICAS, EJEMPLOS*. SEVILLA: LIFEDER.
- Muñiz. (SEPTIEMBRE de 2021). *ESTUDIO MUÑIZ*. Obtenido de <https://estudiomuniz.pe/reprogramar-o-refinanciar-una-deuda/>
- Nestor, C. (2019). *Metodología de la investigacion ¿para que? la produccion de los datos y los diseños*. CLACSO. doi:<https://doi.org/10.2307/j.ctvxcrxxz>
- Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A - 2015*. Lambayeque: Univesidad Señor de Sipan.
- Odar, R. (2021). *El autor Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de mi banco agencia olmos – 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Periche, G. (2020). *La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú*. Bogota: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Periche, L. (2021). *Refinanciamiento en los créditos bancarios debido al COVID 19 y su influencia en las finanzas personales de las familias Piuranas 2020*.
- Quispe, M., & Sanchez, Y. (2017). *Refinanciamiento de credito y riesgo crediticio en Compartamos Financiera S.A de la agencia Cusco en el periodo 2014*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Ramirez , S., & Mauriola, M. (2019). *La evasión tributaria y su influencia en la recaudación fiscal de las empresas del régimen general del distrito de Tarapoto, año 2018*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martin - Tarapoto
- Rodriguez, M. (2021). *Capacidad de pago y nivel de morocidad en clientes usuarios de tarjetas de credito en Scotiabank de la ciudad del Cusco 2020*. Lima.
- SBS. (2018). <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2018/Diciembre/SF-2103-di2018.PDF>. LIMA: SUPER INTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS AFP.
- SBS. (2018). <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2018/Diciembre/SF-2103-di2018.PDF>. Lima: SUPER INTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS AFP.
- SBS. (2018). [https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/educacion-financiera-pdf/4\\_Productos%20y%20servicios%202018.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/educacion-financiera-pdf/4_Productos%20y%20servicios%202018.pdf). Lima: SUPER INTENDECIA DE BANCA Y SEGUROS AFP.
- SBS. (25 DE de 2020). <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Archivos/COOPAC%20-%20PREGUNTAS%20FRECUENTES%20-%20Res.%201561.pdf>. LIMA: SUPER INTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS AFP.
- Superintendencia de Banca Seguros y AFP. (2020). *Ampliación de plazos de adecuación y de calendarios de entrada en vigencia de requerimientos*

- regulatorios, dispuesta mediante la modificación del Reglamento General de COOPAC (Resolución SBS N° 480-2019). Lima: SBS.*
- Tierra, J., & Romero, W. (2015). *EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. DEL CANTON DE AMBATO. ECUADOR: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA FINANCIERA.*
- Vasquez , C. E. (2020). *ANALISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA QUE MANTIENE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FASAYÑAN. CUENCA-ECUADOR: UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA.*
- Wong , D., & Quiñonez , A. (2017). *REFINANCING AS A PROPOSAL OF SOLUTION FOR FINANCIALPROBLEMS IN COMPANIES VIA PRIVATE BANK.* Lima: Global Business Administration Journal.
- Zunzunegui, F. (2020). *La moratoria de deuda crediticia por COVID-19,.* Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.

**ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### La morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda de la empresa Financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Método de la investigación
¿De qué manera se relaciona la morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda en la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020?	Determinar la relación del refinanciamiento de deuda con la morosidad financiera en la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.	A mayor grado de morosidad de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta tienen menor acceso al refinanciamiento de sus deudas.	<b>Variable 1</b> Morosidad financiera	<b>Variable 1</b> -Cartera atrasada -Cartera pesada -Montos de mora e interés	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental – descriptivo correlacional <b>Nivel:</b> correlacional – descriptivo  <b>Instrumento</b> - Encuesta -Análisis documental
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			<b>POBLACIÓN</b> La población está conformada por los clientes con deudas
¿Cuál es el nivel de morosidad financiera de los clientes de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020?  • ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de condiciones y	•Analizar el nivel en que se encuentra la morosidad financiera de los clientes de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020.  •Identificar el nivel de cumplimiento de	•Existe un nivel alto de morosidad financiera de los clientes de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020  •La mayor parte de los prestatarios de la financiera			

<p>requisitos de los clientes de la financiera Credicoop Cusco filial Anta para el acceso a refinanciamiento de deuda?</p> <p>• ¿Cómo influye la morosidad financiera en el acceso a refinanciamiento de deuda de la empresa Financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020?</p>	<p>condiciones y requisitos para el acceso a refinanciamiento de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta.</p> <p>•Determinar si la morosidad influye significativamente en el acceso al refinanciamiento de deuda de los prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020</p>	<p>Credicoop Cusco filial Anta cumplen con las condiciones y requisitos para el refinanciamiento de sus deudas.</p> <p>•Existe correlación entre la morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda de prestatarios de la financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020</p>	<p><b>Refinanciamiento de deuda</b></p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Conformidad con las condiciones de refinanciamiento</p> <p>Cumplimiento de requisitos</p>	<p>pendientes de la financiera Credicoop Cusco filial Anta.</p> <hr/> <p><b>MUESTRA</b> La muestra está constituida por 34 clientes de la financiera</p>
---	---	---	---	---	--

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Morosidad Financiera	(EDUFINED 2005) La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago, tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados.	La técnica utilizada para el análisis de esta variable es el análisis documental, a través de fichas computadoras y unidades de almacenaje y las afirmaciones de clientes que permiten obtener información sobre la unidad de análisis identificada. Se operacionalizan en 3 dimensiones: Cartera atrasada, cartera pesada y montos de mora e interés.	Cartera atrasada	De 1 a 8 días de atraso en el pago	Intervalo / razón
				de 9 a 30 días de atraso en el pago	
			Cartera pesada	de 31 a 60 días de atraso en el pago	
				De 61 a 120 días de atraso en el pago	
				De 121 a más días de atraso en el pago	
			Montos de mora e interés	Saldo prestado	
				Intereses	

				Mora	
Refinanciamiento de Deuda	Es una práctica de las entidades del sistema financiero para renovar las obligaciones, refrescar la cartera pasada y que normalmente solicita el deudor cuando no puede asumir el pago de la deuda. Al aceptar refinanciar, se varía el plazo de pago del crédito, por lo que se aumentará también el pago de los intereses (MUNIZ 2021)	Se recurrirá a la encuesta, mediante el empleo de instrumentos como el cuestionario y las afirmaciones que facilitaron la obtención de data fundamental en torno a una población a partir de una muestra focalizada. Se operacionalizan en 2 dimensiones: Condiciones de refinanciamiento y cumplimiento de requisitos.	Conformidad con las condiciones de refinanciamiento	Conformidad con las tasas de interés Ampliación de plazo para la deuda	Ordinal: (Escala de tipo Likert)  -Siempre -Casi siempre -A veces -Nunca  -Casi nunca
			Cumplimiento de requisitos	Capacidad de pago  Factibilidad de pagar una deuda refinanciada	



**Ficha de recolección de datos para la variable morosidad financiera de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020**

N°	Montos de mora e interés			N° de días de atraso en el pago de cuotas	
	Saldo prestado	Intereses	Mora	Cartera atrasada	Cartera pesada
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					

Ficha de recolección de datos para la variable morosidad financiera de la empresa financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020

N°	Montos de mora e interés			N° de días de atraso en el pago de cuotas	
	Saldo prestado	Intereses	Mora	Cartera atrasada	Cartera pesada
1	905	94.47	679		458
2	2069	1229.2	534.8		310
3	127	5.5	8.7		40
4	447	28.7	30.5		40
5	238	12.5	205.9	13	
6	55.1	2.9	18.2		91
7	2833	84	11.3	15	
8	2370	83	0.7	2	
9	733	99	491.8		173
10	3693	217.7	19.1		37
11	1148	460.5	187.6		160
12	4443	286.8	363.9		93
13	699	74.7	17.6		68
14	932	83.4	42.2		64
15	1532.7	47.9	12	20	
16	3128.8	113.2	4.35	15	
17	949.1	27	0.2	2	
18	1042	26	0.2	1	
19	3539	106	0.6	1	
20	1393	168.7	985.9		388
21	384	27.4	276.6		356
22	873	478.1	287.9		319
23	2680	2218.4	772.1		247
24	1539	1638.2	537.7		247
25	769	819.1	268.8		247
26	5600	2945.6	762.4		227
27	1904	1401.1	373.8		221
28	2186	293.5	364.4		190
29	2804	2516.1	168.8		147
30	2421	71.7	8.1	29	
31	1472	61.8	3.6	3	
32	562	23.6	1.4	3	
33	1443	60.6	3.5	3	
34	848	35.6	2.1	3	

**Cuestionario para la variable refinanciamiento de deuda según la escala de Likert**

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Conformidad con las tasas de interés</b>					
1.	¿Las cuotas generadas por la tasa de interés son aceptables considerando la situación actual del mercado?					
2.	¿Considera que es factible cumplir con el pago de sus cuotas sin necesidad de reducir las tasas de interés?					
3.	¿Considera que la tasa de interés previa al refinanciamiento de su deuda es menor en comparación a otras entidades financieras?					
4.	¿El interés propuesto o aplicado a su refinanciamiento es menor en comparación a otras entidades financieras?					
	<b>Ampliación de plazo para la deuda</b>					
5	¿Está de acuerdo con los plazos de pago propuestos para su refinanciamiento de deuda?					
6	¿Está conforme con el plazo ofrecido para empezar el pago de cuotas?					
7	¿Tiene clara la información sobre el nuevo cronograma de pago?					
	<b>Capacidad de pago</b>					
8	¿Cuenta con información exacta sobre sus finanzas actuales que avalen su necesidad de refinanciamiento?					
9	¿Está conforme con los requisitos necesarios que dispone la cooperativa para un refinanciamiento?					
10	¿Antes de necesitar un refinanciamiento de deuda cumplía puntualmente con sus pagos?					
	<b>Factibilidad de pagar una deuda refinanciada</b>					
11	¿Considera que su situación económica mejorará en el futuro?					
12	¿Cuenta con un prospecto de ventas que permita garantizar el pago de su refinanciamiento?					

encuesta de refinanciamiento

Encuestado	Dimensión	Refinanciamiento de deuda															
		Conformidad con las tasas de intereses					Ampliación de plazo para la deuda				Capacidad de pago				Factibilidad para pagar una deuda refinanciada		
		1	2	3	4	Promedio	5	6	7	Promedio	8	9	10	Promedio	11	12	Promedio
N°	ítem																
1		1	2	1	2	1.5	2	5	2	3	1	4	4	3	2	5	3.5
2		2	5	2	5	3.5	5	2	5	4	2	2	5	3	3	1	2
3		3	5	4	4	4	3	4	3	3.3333333	3	4	4	3.6666667	4	2	3
4		2	3	2	5	3	3	4	4	3.6666667	2	3	4	3	5	5	5
5		4	2	4	5	3.75	3	3	5	3.6666667	4	4	5	4.3333333	5	2	3.5
6		3	3	1	2	2.25	4	4	3	3.6666667	3	4	3	3.3333333	4	1	2.5
7		2	5	2	3	3	3	3	4	3.3333333	5	3	5	4.3333333	5	4	4.5
8		4	5	3	4	4	4	5	5	4.6666667	5	5	5	5	5	5	5
9		3	4	2	3	3	2	3	5	3.3333333	4	4	5	4.3333333	4	2	3
10		4	2	3	2	2.75	3	2	5	3.3333333	3	5	4	4	3	1	2
11		2	2	2	1	1.75	3	2	4	3	3	2	5	3.3333333	4	1	2.5
12		3	2	3	2	2.5	1	2	5	2.6666667	2	3	3	2.6666667	3	3	3
13		2	3	2	2	2.25	2	3	4	3	3	2	3	2.6666667	4	3	3.5
14		2	2	2	2	2	1	2	5	2.6666667	2	2	2	2	4	2	3
15		3	4	3	1	2.75	1	2	5	2.6666667	2	1	1	1.3333333	3	1	2
16		2	5	2	1	2.5	2	3	5	3.3333333	1	3	3	2.3333333	2	3	2.5
17		3	5	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3.6666667	3	4	3.5
18		3	4	3	5	3.75	4	4	1	3	5	4	3	4	4	5	4.5
19		3	5	3	2	3.25	5	5	2	4	4	5	5	4.6666667	3	3	3
20		2	2	2	4	2.5	3	2	3	2.6666667	3	3	2	2.6666667	2	2	2
21		2	3	3	4	3	1	2	3	2	2	2	1	1.6666667	2	1	1.5
22		2	2	3	5	3	2	3	4	3	1	2	1	1.3333333	3	2	2.5
23		3	2	2	2	2.25	3	2	3	2.6666667	1	3	1	1.6666667	2	2	2
24		2	3	1	5	2.75	2	2	3	2.3333333	2	1	2	1.6666667	4	3	3.5
25		4	2	2	5	3.25	2	3	1	2	1	3	1	1.6666667	1	2	1.5
26		2	1	2	2	1.75	1	2	5	2.6666667	1	1	2	1.3333333	1	3	2
27		3	2	1	1	1.75	2	3	3	2.6666667	2	1	2	1.6666667	4	2	3
28		2	1	2	2	1.75	1	2	4	2.3333333	3	2	3	2.6666667	1	1	1
29		4	2	2	2	2.5	1	3	1	1.6666667	2	1	2	1.6666667	1	2	1.5
30		2	2	1	1	1.5	3	1	4	2.6666667	1	3	2	2	1	4	2.5
31		3	2	4	2	2.75	4	4	2	3.3333333	4	4	4	4	4	3	3.5
32		4	5	5	2	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4.5
33		4	3	3	1	2.75	5	5	4	4.6666667	5	3	5	4.3333333	5	5	5
34		3	5	5	2	3.75	5	4	1	3.3333333	3	4	5	4	4	5	4.5

## Encuesta de refinanciamiento

Conformidad	Ampliación de plazo	Capacidad de pago	Factibilidad	Refinanciamiento
1.50	3.00	3.00	3.50	2.75
3.50	4.00	3.00	2.00	3.13
4.00	3.33	3.67	3.00	3.50
3.00	3.67	3.00	5.00	3.67
3.75	3.67	4.33	3.50	3.81
2.25	3.67	3.33	2.50	2.94
3.00	3.33	4.33	4.50	3.79
4.00	4.67	5.00	5.00	4.67
3.00	3.33	4.33	3.00	3.42
2.75	3.33	4.00	2.00	3.02
1.75	3.00	3.33	2.50	2.65
2.50	2.67	2.67	3.00	2.71
2.25	3.00	2.67	3.50	2.85
2.00	2.67	2.00	3.00	2.42
2.75	2.67	1.33	2.00	2.19
2.50	3.33	2.33	2.50	2.67
4.00	2.00	3.67	3.50	3.29
3.75	3.00	4.00	4.50	3.81
3.25	4.00	4.67	3.00	3.73
2.50	2.67	2.67	2.00	2.46
3.00	2.00	1.67	1.50	2.04
3.00	3.00	1.33	2.50	2.46
2.25	2.67	1.67	2.00	2.15
2.75	2.33	1.67	3.50	2.56
3.25	2.00	1.67	1.50	2.10
1.75	2.67	1.33	2.00	1.94
1.75	2.67	1.67	3.00	2.27
1.75	2.33	2.67	1.00	1.94
2.50	1.67	1.67	1.50	1.83
1.50	2.67	2.00	2.50	2.17
2.75	3.33	4.00	3.50	3.40
4.00	4.00	5.00	4.50	4.38
2.75	4.67	4.33	5.00	4.19
3.75	3.33	4.00	4.50	3.90

# Datos Para Evaluación De Fiabilidad Del Instrumento - SPSS – IBM Statistics

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

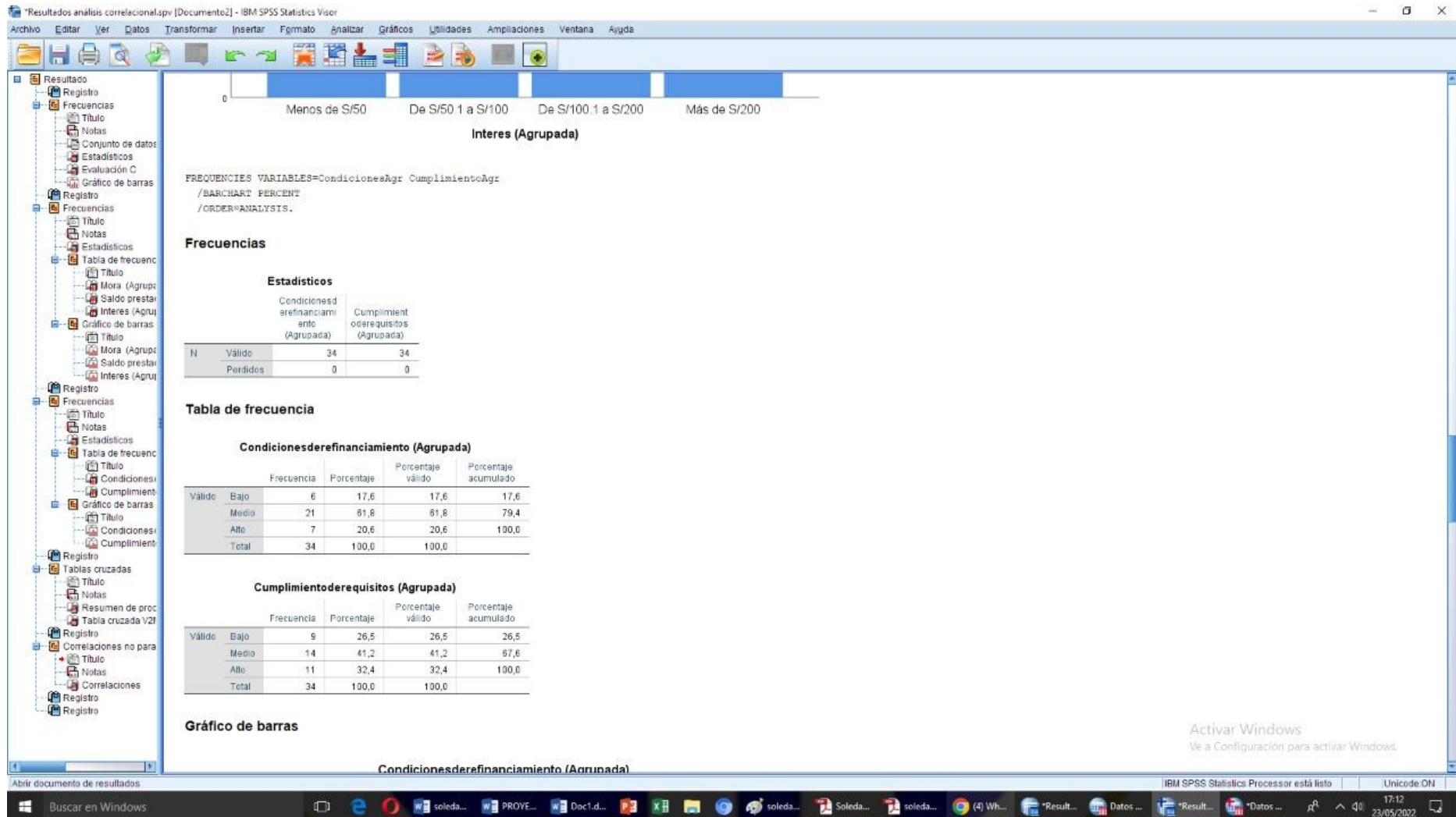
44: Interesagrupado Visible: 20 de 20 variables

	Conformidad	Ampliación de plazo	Capacidad de pago	Factibilidad	V1REFINANCIAMIENTO	SALDOP	Interes	Monte de Mora	Días de atraso	V2MOROSIDAD	Monte de Moras	Saldo Agrupado	Interesagrupado	Condición de refinanciamiento	Cumplimiento de requisitos	Condición Agr	Cumplimiento Agr	V1refinanciamiento	D1Condición	D2Cumplimiento de requisitos	var	
1	1,50	3,00	3,00	3,50	2,75	905	94,5	679,00	458	Muy alto	Más de S/250.1	Menos de S/1000	De S/50.1 a S/100	2,25	3,25	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio		
2	3,50	4,00	3,00	2,00	3,13	2069	1229,2	534,80	310	Muy alto	Más de S/250.1	De S/2001 a S/3...	Más de S/200.1	3,75	2,50	Alto	Medio	Medio	Medio	Bajo		
3	4,00	3,33	3,67	3,00	3,50	127	5,5	8,70	40	Medio	Menos de S/10	Menos de S/1000	Menos de S/50	3,67	3,34	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio		
4	3,00	3,67	3,00	5,00	3,67	447	26,7	30,50	40	Medio	De S/25.1 a S/50	Menos de S/1000	Menos de S/50	3,34	4,00	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto		
5	3,75	3,67	4,33	3,50	3,81	238	12,5	205,90	13	Bajo	De S/100.1 a S/250	Menos de S/1000	Menos de S/50	3,71	3,92	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto		
6	2,25	3,67	3,33	2,50	2,94	55	2,9	18,20	91	Alto	De S/10.1 a S/25	Menos de S/1000	Menos de S/50	2,96	2,92	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		
7	3,00	3,33	4,33	4,50	3,79	2833	84,0	11,30	15	Bajo	De S/10.1 a S/25	De S/2001 a S/3...	De S/50.1 a S/100	3,17	4,42	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto		
8	4,00	4,67	5,00	5,00	4,67	2370	83,0	,70	2	Muy bajo	Menos de S/10	De S/2001 a S/3...	De S/50.1 a S/100	4,34	5,00	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
9	3,00	3,33	4,33	3,00	3,42	733	99,0	491,80	173	Muy alto	Más de S/250.1	Menos de S/1000	De S/50.1 a S/100	3,17	3,67	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio		
10	2,75	3,33	4,00	2,00	3,02	3693	217,7	19,10	37	Medio	De S/10.1 a S/25	De S/3001 a S/4...	Más de S/200.1	3,04	3,00	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		
11	1,75	3,00	3,33	2,50	2,65	1148	460,5	187,60	160	Muy alto	De S/100.1 a S/250	De S/1001 a S/2...	Más de S/200.1	2,38	2,92	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio		
12	2,50	2,67	2,67	3,00	2,71	4443	286,8	363,90	93	Alto	Más de S/250.1	Más de S/4000	Más de S/200.1	2,59	2,84	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio		
13	2,25	3,00	2,67	3,50	2,85	699	74,7	17,60	68	Alto	De S/10.1 a S/25	Menos de S/1000	De S/50.1 a S/100	2,63	3,09	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		
14	2,00	2,67	2,00	3,00	2,42	932	83,4	42,20	64	Alto	De S/25.1 a S/50	Menos de S/1000	De S/50.1 a S/100	2,34	2,50	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo		
15	2,75	2,67	1,33	2,00	2,19	1533	47,9	12,00	20	Bajo	De S/10.1 a S/25	De S/1001 a S/2...	Menos de S/50	2,71	1,67	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo		
16	2,50	3,33	2,33	2,50	2,67	3129	113,2	4,35	15	Bajo	Menos de S/10	De S/3001 a S/4...	De S/100.1 a S/170	2,92	2,42	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo		
17	4,00	2,00	3,67	3,50	3,29	949	27,0	,20	2	Muy bajo	Menos de S/10	Menos de S/1000	Menos de S/50	3,00	3,59	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		
18	3,75	3,00	4,00	4,50	3,81	1042	26,0	,20	1	Muy bajo	Menos de S/10	Menos de S/10...	Menos de S/50	3,38	4,25	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto		
19	3,25	4,00	4,67	3,00	3,73	3539	106,0	,60	1	Muy bajo	Menos de S/10	De S/3001 a S/4...	De S/100.1 a S/170	3,63	3,84	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio		
20	2,50	2,67	2,67	2,00	2,46	1393	168,7	985,90	388	Muy alto	Más de S/250.1	De S/1001 a S/2...	De S/100.1 a S/170	2,59	2,34	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo		
21	3,00	2,00	1,67	1,50	2,04	384	27,4	276,60	356	Muy alto	Más de S/250.1	Menos de S/1000	Menos de S/50	2,50	1,59	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		
22	3,00	3,00	1,33	2,50	2,46	873	476,1	287,90	319	Muy alto	Más de S/250.1	Menos de S/1000	Más de S/200.1	3,00	1,92	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo		
23	2,25	2,67	1,67	2,00	2,15	2680	2218,4	772,10	247	Muy alto	Más de S/250.1	De S/2001 a S/3...	Más de S/200.1	2,46	1,84	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		
24	2,75	2,33	1,67	3,50	2,56	1539	1638,2	537,70	247	Muy alto	Más de S/250.1	De S/1001 a S/2...	Más de S/200.1	2,54	2,59	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo		
25	3,25	2,00	1,67	1,50	2,10	769	819,1	268,00	247	Muy alto	Más de S/250.1	Menos de S/1000	Más de S/200.1	2,63	1,59	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo		
26	1,75	2,67	1,33	2,00	1,94	5600	2945,6	762,40	227	Muy alto	Más de S/250.1	Más de S/4000	Más de S/200.1	2,21	1,67	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		
27	1,75	2,67	1,67	3,00	2,27	1904	1401,1	373,80	221	Muy alto	Más de S/250.1	De S/1001 a S/2...	Más de S/200.1	2,21	2,34	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo		
28	1,75	2,33	2,67	1,00	1,94	2186	293,5	364,40	190	Muy alto	Más de S/250.1	De S/2001 a S/3...	Más de S/200.1	2,04	1,84	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		
29	2,50	1,67	1,67	1,50	1,83	2804	2516,1	168,80	147	Muy alto	De S/100.1 a S/250	De S/2001 a S/3...	Más de S/200.1	2,09	1,59	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		
30	1,50	2,67	2,00	2,50	2,17	2421	71,7	8,10	29	Bajo	Menos de S/10	De S/2001 a S/3...	De S/50.1 a S/100	2,09	2,25	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		
31	2,75	3,33	4,00	3,50	3,40	1472	61,8	3,60	3	Muy bajo	Menos de S/10	De S/1001 a S/2...	De S/50.1 a S/100	3,04	3,75	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio		
32	4,00	4,00	5,00	4,50	4,38	562	23,6	1,40	3	Muy bajo	Menos de S/10	Menos de S/1000	Menos de S/50	4,00	4,75	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
33	2,75	4,67	4,33	5,00	4,19	1443	60,6	3,50	3	Muy bajo	Menos de S/10	Menos de S/1000	De S/1001 a S/2...	3,71	4,67	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio		
34	3,75	3,33	4,00	4,50	3,90	848	35,6	2,10	3	Muy bajo	Menos de S/10	Menos de S/1000	Menos de S/50	3,54	4,25	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto		
35																						
36																						

Vista de datos Vista de variables

soledad 45.png - Paint IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 17:10 23/05/2022

## Resultados del Análisis Correlacional- SPSS5 – IBM Statistics





## Alfa Cronbach

### ANÁLISIS DE FIABILIDAD ALFA CRONBACH

Se aplicó una prueba piloto dirigida a 17 prestatarios en la que se halló el valor de Alfa Cronbach es 0.845 considerado suficiente para aceptar la fiabilidad del instrumento:

#### Valores Alfa-Cronbach

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Conformidad	17,2678	12,081	,582	,828
Ampliación de plazo	16,7428	13,883	,517	,847
Capacidad de pago	16,5438	11,801	,744	,805
Factibilidad de r	16,9428	10,896	,504	,856
REFINANCIAMIENTO	16,8740	11,827	,978	,786

## Validación de especialistas

### Validación 1



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

#### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO E INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1 Apellidos y nombres del informante:** Garcia Cueva Deyvis Yojan  
**I.2 Especialidad del validador:** Analista contable - financiero  
**I.3 Cargo e institución donde labora:** Universidad Tecnológica de los andes  
**I.4 Nombre del instrumento motivo de la evaluación:** Encuesta  
**I.5 Autores del instrumento:** Quispe Ramos Carla Yasmína, Silva Casafranca Luis Fernando

#### II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que corresponde al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretenden medir				X	
PROMEDIO DE VALORACION						X

#### III. OPINION DE LA APLICACIÓN: Aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Cumple en cuanto la forma de presentación y sustancialmente no se aprecian observaciones.

#### IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Mg. Deyvis Y Garcia Cueva  
MAT 3436

Firma del experto informante

DNI: 45809273

Teléfono: 985986281

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA CUEVA, DEYVIS YOJAN DNI 45609273	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b> Fecha de diploma: 16/03/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
GARCIA CUEVA, DEYVIS YOJAN DNI 45609273	<b>CONTADOR PUBLICO</b> Fecha de diploma: 06/07/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
GARCIA CUEVA, DEYVIS YOJAN DNI 45609273	<b>MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS</b> Fecha de diploma: 15/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 15/11/2014 Fecha egreso: 11/07/2017	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

## Validación 2



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

#### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO E INVESTIGACION

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Medina Delgado Juan Carlos  
1.2 Especialidad del validador: Contador Público Colegiado con Maestría en Auditoría Financiera  
1.3 Cargo e institución donde labora: Docente nombrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - UNSAAC  
1.4 Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
1.5 Autores del instrumento: Quispe Ramos Carla Yasmina, Silva Casafranca Luis Fernando

##### II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades intemas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos estrategicos de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que corresponde al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propio del campo que se está investigando					X
CONCIENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige					X
METODOLOGIA	Considera que los items miden lo que pretenden medir					X
PROMEDIO DE VALORACION						90

##### III. OPINION DE LA APLICACIÓN: Aplicable [ x ]

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

##### IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90 %

Firma del experto informante  
DNI: 46757852  
Teléfono: 984387433


**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MEDINA DELGADO, JUAN CARLOS DNI 46757652	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b> Fecha de diploma: 27/11/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
MEDINA DELGADO, JUAN CARLOS DNI 46757652	<b>CONTADOR PUBLICO</b> Fecha de diploma: 01/08/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
MEDINA DELGADO, JUAN CARLOS DNI 46757652	<b>MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCION: AUDITORIA</b> Fecha de diploma: 26/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 03/06/2014 Fecha egreso: 06/06/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>

## Validación 3



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO E INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Dr. Alfredo Américo Morgan Plaza  
 1.2 Especialidad del validador: Contador Público  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Cesar Vallejo  
 1.4 Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 1.5 Autores del instrumento: Quispe Ramos Carla Yasmina, Silva Casafranca Luis Fernando

#### II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y está más de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuada para valorar aspectos estratégicos de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que corresponde al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considere que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando					X
COHERENCIA	Considere la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige					X
METODOLOGIA	Considere que los ítems miden lo que pretenden medir					X
PROMEDIO DE VALORACION						90

#### III. OPINION DE LA APLICACIÓN: Aplicable [ X ]

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

#### IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90 %

  
 Mg. CPC Alfredo A. Morgan Plaza  
 Docente de la Universidad Cesar Vallejo  
 Firma del experto informante  
 DNI: 18089430  
 Teléfono: 949671118



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MORGAN PLAZA, ALFREDO AMERICO DNI 18089430	<b>MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS MENCION: GESTION EMPRESARIAL</b> Fecha de diploma: 21/07/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
MORGAN PLAZA, ALFREDO AMERICO DNI 18089430	<b>BACHILLER EN SERVICIO SOCIAL</b> Fecha de diploma: 21/02/1996 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
MORGAN PLAZA, ALFREDO AMERICO DNI 18089430	<b>LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL</b> Fecha de diploma: 10/04/1996 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
MORGAN PLAZA, ALFREDO AMERICO DNI 18089430	<b>MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS GESTION EMPRESARIAL</b> Fecha de diploma: 21/07/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
MORGAN PLAZA, ALFREDO AMERICO DNI 18089430	<b>CONTADOR PUBLICO</b> Fecha de diploma: 15/12/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
MORGAN PLAZA, ALFREDO AMERICO DNI 18089430	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS</b> Fecha de diploma: 28/04/2000 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
MORGAN PLAZA, ALFREDO AMERICO DNI 18089430	<b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b> Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 03/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Carta de presentación a la Cooperativa Credicoop Cusco



**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

*Ate, 22 de marzo de 2022*

Señor(a)  
**JIMY WILLIAM CORZO FLOREZ**  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION**  
**COOPERATIVA CREDICOOP CUSCO FILIAL ANTA**  
**ANTA - IZCUCHACA -AV. JAQUIAHUANA**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Contabilidad

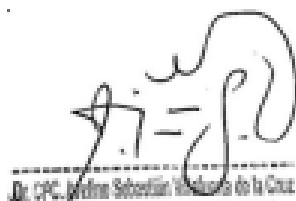
De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Ate y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. LUIS FERNANDO SILVA CASAFRANCA y el Bach. CARLA YASMINA QUISPE RAMOS, con DNI 73367533 y el DNI 76196932 respectivamente, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, pueda ejecutar su investigación titulada: **"LA MOROSIDAD FINANCIERA Y EL REFINANCIAMIENTO DE DEUDA DE LA EMPRESA FINANCIERA CREDICOOP CUSCO FILIAL ANTA - 2020"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



**Dr. Avellino Sebastián Villalobos de la Cruz**  
**Coordinador del Programa de Titulación**  
**EP de Contabilidad**

cc: Archivo PTUN



## Carta de aceptacion por parte de la empresa

"año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Cusco., 22 de marzo de 2022

Señores  
Escuela de Contabilidad  
Universidad César Vallejo – Campus Ate - Lima

A través del presente, yo Jimy Wiliam Corzo Florez, identificado (a) con DNI N° .....y representante de la empresa Cooperativa de Ahorro y Credito Credicoop Cusco, con el cargo de Presidente del Consejo Administrativo, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Luis Fernando Silva Casafranca
- b) Carla Yasmina Quispe Ramos

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada La morosidad financiera y el refinanciamiento de deuda de la empresa Financiera Credicoop Cusco filial Anta 2020

Si  No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

c) Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
COOPERA  
CREDICOOP  
Paul Omar Alalluz Acosta  
ADMINISTRADOR  
CEL. 933632417

.....  
Firma y Sello

Nombre y Apellidos.....

Cargo.....