

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

FACTORES DE MOROSIDAD CREDITICIA EN CLIENTES DE MIBANCO,

AGENCIA HUANCANÉ, 2024

PRESENTADA POR:

RUBEN PARI MIRANDA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2026



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



4.5%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 8 JUN 2026, 2:25 PM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL 0.57% ● CHANGED TEXT 3.93%

Report #33637833

RUBEN PARI MIRANDA // FACTORES DE MOROSIDAD CREDITICIA EN CLIENTES DE MIBANCO, AGENCIA HUANCANÉ, 2024 RESUMEN La presente investigación tuvo como objetivo general identificar los factores que influyen en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, agencia Huancané, durante el año 2024. Los objetivos específicos fueron determinar cómo influyen las características sociodemográficas de los clientes en dicho nivel de morosidad, analizar qué factores económicos, laborales, crediticios de los clientes ejercen influencia en la morosidad crediticia, y evaluar de qué manera el contexto socioeconómico de Huancané impacta este indicador. Se empleó un diseño de investigación cualitativo descriptivo, con una población de 27 clientes morosos entrevistados mediante guías semi estructuradas adaptadas a los objetivos de estudio. La información se complementa con datos secundarios de la base interna del banco sobre perfiles sociodemográficos, características de los créditos y el contexto local de Huancané en 2024. Los hallazgos indican que: 1) Las características sociodemográficas (edad, nivel educativo, zona de residencia) influyen en la comprensión de términos crediticios y la planificación financiera; 2) Los factores económicos (reducción de ingresos, inflación), laborales (desempleo, informalidad) y crediticios (monto de la deuda, plazo, historial previo) son determinantes en la capacidad de pago; 3) El contexto socioeconómico de Huancané, marcado por la volatilidad de sectores productivos clave y

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**FACTORES DE MOROSIDAD CREDITICIA EN CLIENTES DE MIBANCO,
AGENCIA HUANCANÉ 2024**

PRESENTADA POR:

RUBEN PARI MIRANDA

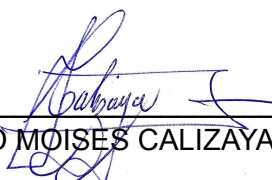
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS


SEGUNDO MIEMBRO

:


Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Economía

Puno, 11 de junio del 2026.

DEDICATORIA

A Dios Todo poderoso, quien me ha brindado sabiduría, fortaleza y el camino para desarrollar este trabajo.

A la Universidad San Carlos, institución que me proporcionó las herramientas académicas necesarias en el ámbito de la contabilidad y finanzas, así como un espacio de crecimiento profesional y personal gracias al compromiso y confianza. Con profunda gratitud, dedico esta tesis a ustedes,

A mis los familiares que me apoyaron y me motivación y en especial a mi hermana, quien me motivó a postular a esta prestigiosa universidad, y además también dedico esta tesis a mi sobrina Rihanna, quien está comenzando su vida en los estudios superiores, gracias a todos

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por brindarme una formación profesional para el desarrollo de mi carrera profesional
- A la Escuela Profesional de Contabilidad Y Finanzas
- A los miembros del jurado calificador, por ser parte de esta investigación, al Dr. David, a la Dra. Marlene y a la Mtra. Nataty
- A mi asesora M. Sc. Korina por brindarme el apoyo y la orientación para la culminación de esta investigación

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.2. ANTECEDENTES	15
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	15
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	17
1.2.3. A NIVEL REGIONAL	19
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	21
2.1.1. CRÉDITO MICROFINANCIERO Y BANCA RURAL	21

2.1.2.. FACTORES RELACIONADOS CON MIBANCO	23
2.1.3 . FACTORES MACROECONÓMICOS Y CONTEXTUALES DE HUANCANÉ	24
2.2. MARCO CONCEPTUAL	25
2.2.1. ASESOR DE CRÉDITO:	25
2.2.2. CRÉDITO:	25
2.2.3. CARTERA VENCIDA:	25
2.2.4. CASTIGO DE PRÉSTAMO:	25
2.2.5. CLIENTE FINANCIERO:	25
2.2.6. ENTIDAD FINANCIERA:	26
2.2.7. EDUCACIÓN FINANCIERA:	26
2.2.8. MOROSIDAD:	26
2.2.9. RENTABILIDAD:	26
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	27
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	27
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	28
3.1.1. GEOGRAFÍA Y LOCALIZACIÓN	28
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	29
3.2.1. POBLACIÓN:	29
3.2.2. MUESTRA:	29
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	30
3.3.1. MÉTODO	30
3.3.1.1 TIPO	30
3.3.2 TÉCNICAS	30
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	31

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	33
3.5.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.5.2. ANÁLISIS DE DATOS	33
CAPÍTULO IV	
EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL	35
4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	37
4.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	39
4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3	42
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operación de variables	31
Tabla 02: Prueba de normalidad	34
Tabla 03: Correlación de Spearman entre variable Factores de morosidad crediticia y Niveles de morosidad crediticia	35
Tabla 04: Correlación de Spearman entre la dimensión “Características sociodemográficas” y la variable “Niveles de morosidad crediticia” de los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024	37
Tabla 05: Correlación de Spearman entre la dimensión “Factores económicos y laborales y crediticios” y la variable “Niveles de morosidad crediticia” de los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024	39
Tabla 06: Correlación de Spearman entre la dimensión “Contexto socioeconómico” y la variable “Niveles de morosidad crediticia” de los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024	42

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Gráfico representativo	29
Figura 02: Características sociodemográficas	38
Figura 03: Factores económicos, laborales, crediticios	40
Figura 04: Contexto socioeconómico	43
Figura 05: Encuesta que se realizó a los clientes	68
Figura 06: Encuesta que se realizó a los clientes	68
Figura 07: Encuesta que se realizó a los clientes	69

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar los factores que influyen en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, agencia Huancané, durante el año 2024. Los objetivos específicos fueron determinar cómo influyen las características sociodemográficas de los clientes en dicho nivel de morosidad, analizar qué factores económicos, laborales, crediticios de los clientes ejercen influencia en la morosidad crediticia, y evaluar de qué manera el contexto socioeconómico de Huancané impacta este indicador. Se empleó un diseño de investigación cualitativo descriptivo, con una población de 27 clientes morosos entrevistados mediante guías semi estructuradas adaptadas a los objetivos de estudio. La información se complementa con datos secundarios de la base interna del banco sobre perfiles sociodemográficos, características de los créditos y el contexto local de Huancané en 2024. Los hallazgos indican que: 1) Las características sociodemográficas (edad, nivel educativo, zona de residencia) influyen en la comprensión de términos crediticios y la planificación financiera; 2) Los factores económicos (reducción de ingresos, inflación), laborales (desempleo, informalidad) y crediticios (monto de la deuda, plazo, historial previo) son determinantes en la capacidad de pago; 3) El contexto socioeconómico de Huancané, marcado por la volatilidad de sectores productivos clave y limitaciones en servicios básicos, agrava la vulnerabilidad de los clientes. Se concluye que la morosidad es un fenómeno multifactorial que requiere una aproximación integral. Se recomienda diseñar evaluaciones crediticias adaptadas al perfil local, implementar programas de educación financiera y establecer alianzas con actores del territorio para mitigar los efectos del contexto socioeconómico.

Palabras clave: Factores influyentes, Huancané, Mibanco, Morosidad crediticia.

ABSTRACT

The present research had the general objective of identifying the factors that influence the level of credit delinquency among clients of Mibanco, Huancané Branch, during 2024. The specific objectives were to determine how clients' sociodemographic characteristics influence this level of delinquency, to analyze which economic, labor, and credit-related factors of clients have an impact on credit delinquency, and to assess how the socioeconomic context of Huancané affects this indicator. A descriptive qualitative research design was used, with a population of 27 delinquent clients interviewed through semi-structured guides adapted to the study objectives. Information was complemented with secondary data from the bank's internal database on sociodemographic profiles, credit characteristics, and the local context of Huancané in 2024. The findings indicate that: 1) Sociodemographic characteristics (age, educational level, place of residence) influence the understanding of credit terms and financial planning; 2) Economic factors (income reduction, inflation), labor factors (unemployment, informality), and credit-related factors (debt amount, term, previous credit history) are determining factors in payment capacity; 3) The socioeconomic context of Huancané, marked by volatility in key productive sectors and limitations in basic services, increases client vulnerability. It is concluded that delinquency is a multifactorial phenomenon that requires a comprehensive approach. It is recommended to design credit assessments adapted to the local profile, implement financial education programs, and establish partnerships with local stakeholders to mitigate the effects of the socioeconomic context.

Keywords: Influential factors, Huancané, Mibanco, Credit delinquency.

INTRODUCCIÓN

A nivel global, los factores de morosidad crediticia son todas aquellas variables demográficas, económicas, financieras y del entorno que determinan la capacidad o voluntad del cliente para pagar en plazo; operan en todo sistema financiero y explican por qué aumentan o disminuyen los impagos, dependiendo de la realidad local Khan, Ahmed y Siddiqui (2020)

Son el conjunto de causas que incluyen características del deudor (edad, ocupación, ingresos), condiciones del crédito (monto, plazo, tasa) y factores externos (desempleo, inflación, crisis), que se combinan y generan retrasos o incumplimientos; su impacto varía según la región y el tipo de economía. Vallejo, Torres y Mora (2021).

En el Perú, son las circunstancias y características que hacen que una persona no cumpla: van desde su nivel educativo, ingresos y tipo de trabajo, hasta problemas económicos generales o fenómenos locales que afectan sus ingresos; fundamentales para evaluar riesgo en instituciones como las microfinancieras. García y Pérez (2025) Investigación reciente en Perú y región andina.

La presente investigación tiene como tema central el análisis de los factores de morosidad crediticia en clientes de Mibanco, agencia Huancané, durante el año 2024. Se enmarca en el ámbito de las finanzas y las microfinanzas, sectores fundamentales para el desarrollo económico de localidades como la provincia de Huancané, donde gran parte de la población basa sus ingresos en actividades agropecuarias, comerciales y de pequeña empresa, y depende del financiamiento para sostener o hacer crecer sus negocios. El tema aborda un problema clave para la estabilidad de cualquier entidad financiera: el incumplimiento de pago de los créditos otorgados. La morosidad no es un hecho aislado, sino el resultado de diversas causas que se combinan y afectan la capacidad o voluntad de los clientes para cancelar sus deudas en las fechas establecidas. Por ello, el estudio se centra en identificar y comprender cuáles son esas causas o factores determinantes, respondiendo a la interrogante principal: ¿Cuáles son

los factores que influyen en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, agencia Huancané, durante el año 2024?

En resumen, este trabajo trata sobre entender por qué los clientes de esta agencia específica presentan niveles de morosidad determinados, distinguiendo si las razones son propias de la persona, de su situación económica o del entorno donde vive y trabaja. Los resultados permitirán conocer a fondo la problemática y ofrecer información valiosa para que la institución financiera pueda gestionar mejor sus riesgos, mejorar sus evaluaciones crediticias y seguir apoyando el desarrollo de la población de Huancané de manera sostenible

La presente investigación está compuesta por cuatro capítulos los cuales se estructuran de la siguiente manera:

Capítulo I: Se da a conocer el planteamiento del problema, formulación del problema general y tres problemas específicos

Capítulo II: Se da a conocer el marco teórico, también se presenta el marco conceptual y la hipótesis de la investigación.

Capítulo III: Se da a conocer la metodología de la investigación, la zona de estudio, el enfoque el tipo y diseño de investigación, la población, la operacionalización de la variables, las técnicas e instrumentos de recolección de datos

Capítulo IV: Se da a conocer la exposición y discusión de los resultados, basados en los instrumentos aplicados específicamente en el cuestionario. Finalmente se dan a conocer las conclusiones, recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, la morosidad crediticia representa un tema central en la investigación y gestión del sistema financiero mundial, ya que constituye un indicador clave para medir la solvencia, estabilidad y eficiencia de las instituciones bancarias y no bancarias. Se define como el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los clientes en los plazos y condiciones acordados en los contratos de crédito, situación que genera consecuencias directas en la rentabilidad de las entidades, en la asignación de recursos y en el funcionamiento general de los mercados financieros.

A nivel nacional el sector financiero peruano enfrenta constantemente el reto de gestionar la morosidad crediticia, ya que su incremento afecta la rentabilidad de las instituciones, limita el acceso al financiamiento para nuevos clientes y genera impactos negativos en el desarrollo económico de las regiones. En 2024, MiBanco, entidad dedicada a la inclusión financiera de microempresarios y poblaciones de bajos ingresos.

A nivel local se registró un aumento significativo en los niveles de morosidad en su agencia de Huancané (región Puno), lo que ha generado preocupación en la gestión de la entidad y ha reducido su capacidad para seguir impulsando proyectos productivos en la zona. Huancané se caracteriza por depender principalmente del sector agropecuario de pequeña escala, el comercio local y actividades económicas informales. Durante el año 2024, la región enfrentó desafíos como sequías que afectaron cultivos clave (papa, quinua, cebada), limitaciones en infraestructura y conectividad, y problemas de

inseguridad que han impactado la liquidez de sus habitantes. Paralelamente, a nivel nacional se observaron condiciones macroeconómicas de inflación persistente (3-4%), tasas de interés moderadamente altas (~4.25%) y una tasa de desempleo cercana al 7%, con niveles superiores en la región de Puno, lo que ha reducido el poder adquisitivo y la estabilidad de ingresos de los clientes.

Aunque MiBanco ha implementado estrategias para fomentar el acceso al crédito en la zona –como la flexibilización de criterios en el primer semestre de 2024–, se ha identificado que algunos de sus productos no se ajustan a los ciclos productivos locales, y que la gestión de cobranzas presenta limitaciones en zonas rurales. Asimismo, se ha detectado que muchos clientes cuentan con múltiples obligaciones crediticias en instituciones formales, microfinancieras y el mercado informal "gota a gota", además de presentar brechas en conocimientos sobre gestión financiera, lo que incrementa el riesgo de incumplimiento.

Si bien existen estudios sobre factores de morosidad a nivel nacional, son escasos los que abordan la realidad específica de Huancané, donde se conjugan condiciones territoriales, económicas y de gestión interna que no han sido analizadas en profundidad. Por lo tanto, surge la necesidad de identificar cuáles son los factores que influyeron en la morosidad crediticia de los clientes de MiBanco Agencia Huancané en 2024, así como cómo se relacionan entre sí, para proponer medidas de mitigación adaptadas a la realidad local que permitan mejorar la gestión crediticia de la agencia y fortalecer la capacidad de pago de sus clientes.

La Agencia Huancané de MiBanco, al igual que otras unidades de la entidad, se enfrentó a un incremento en la morosidad crediticia durante 2023. Aunque no se dispone de datos específicos para esta agencia, el segmento de pequeñas y microempresas del banco registró un ratio de mora del 10.02% a agosto de 2024 (con un 9.71% en diciembre de 2023), mientras que para microempresas fue de 4.33% en ese último mes. Entre las posibles causas que podrían haber afectado a los clientes de Huancané se encuentran la debilidad económica de sus negocios, la falta de capacitación financiera, la posible

insuficiencia en la diligencia crediticia durante la otorgación de préstamos, así como los impactos de los eventos climáticos y sociales que afectaron la actividad productiva en la región. La morosidad crediticia representa un riesgo para la solidez financiera de MiBanco y limita su capacidad para seguir brindando financiamiento a la microempresa, un sector clave para el desarrollo económico local de Huancané. Además, entender sus causas específicas en esta agencia permite diseñar estrategias de mitigación adaptadas a las características de sus clientes, contribuyendo a mejorar la gestión del riesgo y la sostenibilidad del negocio, así como a fortalecer la economía local.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, agencia Huancané, durante el año 2024?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cómo influyen las características sociodemográficas de los clientes en el nivel de morosidad crediticia de Mibanco, Agencia Huancané, 2024?
2. ¿Qué factores económicos, laborales y crediticios de los clientes influyen en el nivel de morosidad crediticia de Mibanco, Agencia Huancané, 2024?
3. ¿De qué manera influye el contexto socioeconómico de Huancané en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, 2024?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Daniil Radkevich, s. f.(2023) indicó que la deuda de los hogares estadounidenses alcanzó los \$18.39 billones en el segundo trimestre de 2025, con aumento en la morosidad de hipotecas, préstamos automotrices y tarjetas de crédito. Los modelos tradicionales de evaluación crediticia (como el puntaje FICO) tienen limitaciones, ya que los puntajes mejoraron durante la pandemia sin un cambio real en la situación financiera de los prestatarios, generando puntos ciegos en la evaluación del riesgo.

Carlos Madeira (2023) analizó datos de encuestas en Chile, identificando que la morosidad disminuye con ingresos, educación y edad, mientras aumenta con

endeudamiento, desempleo, tamaño del hogar, shocks de salud y el hecho de haber pagado préstamos anteriores. Además, encontró que los programas de alfabetización financiera podrían reducir significativamente el riesgo de incumplimiento, especialmente en créditos no bancarios.

Khan et al (2023) evaluaron el sector bancario pakistaní, encontrando que el riesgo crediticio y operacional tienen una relación significativa y positiva con los préstamos no performantes, el ratio de apalancamiento y la eficiencia operativa. Sugirieron que una adecuada regulación bancaria debe ir acompañada de análisis crediticios sólidos.

Panchi Arias (2025) en su estudio que realizó en la provincia de Cotopaxi Ecuador, tuvo como objetivo describir los factores que incidieron en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda. Obtuvo como resultado que el 24.80% de morosos fueron casados, el 24.60% se vieron afectados por cargas familiares, al 22.50% les afectó el nivel de estudios, también afirmaron que 51% de ellos tuvieron deudas en otras instituciones financieras de los cuales el 47% tuvieron deudas en 1 a 2 entidades y el 4% en 3 a 5 entidades. El método de investigación fue deductivo, tipo descriptivo, tuvo enfoque cuantitativo; así mismo, recolectaron información a través de la encuesta mediante el cuestionario que se aplicó a 323 personas. El aporte de esta investigación fue conocer como el nivel de estudio y el sobreendeudamiento afectaron con el cumplimiento de obligaciones en la entidad financiera en estudio.

Rodríguez et al (2017) en su estudio realizado en Nicaragua, tuvo como principal objetivo determinar los factores que incidieron en la morosidad en los préstamos concedidos por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R. L. Se tuvo como resultado que el 63% de los socios que han caído en mora fue debido a que no tuvieron el tiempo disponible para pagar sus cuotas, el 51% de los asociados fueron afectados directamente por su situación económica, así mismo, el 67% de socios morosos tuvieron un nivel de educación básico, otro de los factores que influyeron en la morosidad fue el estado de salud de los socios el cual afectó al 41%, finalmente se determinó que el 64% de socios no cumplieron con sus cuotas debido al desempleo. El método del estudio fue aplicado

con enfoque cuantitativo, contaron con 250 asociados como muestra que cayeron en morosidad a quienes se les aplicó la encuesta. Este estudio tuvo relación con nuestro estudio ya que, nos presentó algunos factores por la cual los

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

Microfinanzas (2024) en el artículo Morosidad al alza: empresas financieras se enfrentan a un panorama complicado señaló que hasta octubre de 2024 se registraron 140,458 créditos castigados, similar a 2023, con el segmento de consumo y microempresas los más afectados por la recesión. El índice de morosidad pasó de 5.40% en diciembre de 2021 a 6.68% en octubre de 2024, y los créditos con más de 90 días de atraso alcanzaron 5.06%. Recomendó que las entidades financieras creen provisiones voluntarias basadas en proyecciones de morosidad y análisis detallado de la cartera.

Julio César Alania Cárdenas en su publicación en LinkedIn indicó que en julio de 2024 la morosidad del sistema financiero peruano alcanzó su nivel más alto en casi dos décadas, llegando al 4.85%. El incremento se debió al deterioro de la capacidad de pago y al alza de las tasas de interés. Por sectores, la construcción (11.7%), comercio (8.3%) y agropecuario (8.0%) presentaron las tasas más altas hasta junio. Por regiones, Amazonas lideró con 9.8%, mientras que Arequipa registró 5.4%.

Sebastián Ampuero y Luis Alessandro Pezzia (Universidad de Lima) en la tesis El rastro de la morosidad en el sistema financiero peruano: impacto de factores macroeconómicos y estrategias de las entidades financieras (2006-2022) analizaron los determinantes de la morosidad combinando variables internas de las entidades y condiciones macroeconómicas. Usaron un modelo de datos de panel con el método de momentos generalizados, encontrando que la morosidad tiene un componente dinámico, con relación negativa con la rentabilidad bancaria y positiva con las tasas de interés. A nivel macroeconómico, el PIB y la depreciación de la moneda reducen la morosidad, mientras que el desempleo se incrementa; la inflación tiene un efecto negativo, y la pandemia no mostró impacto estadísticamente significativo.

Vallejos, s. f (2023) en la investigación Riesgo crediticio en los principales bancos del Perú: identificación de sus determinantes examinaron el efecto de variables macroeconómicas y microeconómicas en la calidad crediticia de los cinco principales bancos del país para el período 2003-2022. Los resultados mostraron que el tipo de cambio, el PIB, el ratio de liquidez, la calidad de activos y el retorno sobre el patrimonio tienen impacto significativo en la calidad crediticia, mientras que la tasa de política monetaria no resultó estadísticamente significativa, lo que indica que el comportamiento interno de los bancos incide directamente en la morosidad.

Saldaña et al (2025) en el artículo Analysis of The Causes and Consequences of Microfinance Crisis in Peru: A Proposed Strategic Approach señalaron que la crisis microfinanciera en Perú se debe a mala gestión de riesgos, altas tasas de morosidad y poca diversificación de productos. Como ejemplo, la CMAC Sullana registró una caída del 44.83% en el ROE y del 5.38% en el ROA hasta abril de 2024. Se propuso una solución integral basada en reestructuración financiera, innovación de productos, transformación digital y fortalecimiento de la gestión de riesgos.

content, s. f., s. f., Article finanzas César A. Novoa (2024) mencionó que la morosidad en créditos de consumo y microempresas aumentó un 1.7% en el último semestre de 2024, alcanzando un promedio de 4.2%. Este incremento se debe a la inflación persistente y la desaceleración económica global. Se recomendó reforzar los modelos de riesgo crediticio con inteligencia artificial y big data, diversificar carteras y fortalecer reservas.

El informe Perú: 2025 Article IV Consultation del Fondo Monetario Internacional señaló que el sistema financiero peruano es sólido, pero la morosidad presenta una tendencia al alza. Se destacó la necesidad de medidas para fortalecer la gestión de riesgos y la resiliencia del sector frente a la incertidumbre global y preelectoral.

Sebastián Ampuero y Luis Alessandro Pezzia (Universidad de Lima) en El rastro de la morosidad en el sistema financiero peruano: impacto de factores macroeconómicos y estrategias de las entidades financieras (2006-2022) analizaron las causas de la morosidad en el país. Usaron un modelo de datos de panel con el método de momentos

generalizados, encontrando que la morosidad tiene un componente dinámico, con relación negativa con la rentabilidad bancaria y positiva con las tasas de interés. A nivel macroeconómico, el PIB y la depreciación de la moneda reducen la morosidad, mientras que el desempleo la incrementa; la inflación tiene un efecto negativo, y la pandemia no mostró impacto estadísticamente significativo.

1.2.3. A NIVEL REGIONAL

Según Tomás (2024) en La morosidad de las microempresas en el sistema financiero peruano y el crecimiento económico, el crecimiento del PIB, la tasa de desempleo, la inflación y el tipo de cambio influyen en la morosidad de las microempresas. En Huancané, donde la actividad económica se centra en la agricultura, ganadería y comercio informal, una baja en los precios de productos agrícolas o un aumento del desempleo podría aumentar la morosidad.

Julio César Alania (2024) informó que la morosidad nacional alcanzó el 4.85%, con sectores de construcción (11.7%), comercio (8.3%) y agropecuario (8.0%) entre los más afectados. Como Huancané depende fuertemente del agropecuario y comercio, su agencia bancaria habría visto un aumento en los impagos ligados a estas áreas.

Maritza Magdalena Jallo y Lucio Ticona (2022), sobre la región Puno indican que variables macroeconómicas locales (como la mala evaluación crediticia y la falta de cultura financiera) y macroeconómicas afectan la morosidad. Estos factores son aplicables a Huancané, donde las entidades financieras pueden enfrentar desafíos para evaluar el riesgo de prestatarios con ingresos irregulares o sin historial crediticio formal.

Huamán et al (2025) la morosidad en las Mypes del sistema microfinanciero, destacando que las cajas rurales tienen la tasa más alta (16.11% en microempresas y 17.61% en pequeñas empresas). Dado que Huancané cuenta con una alta proporción de Mypes en sectores agrícolas y comercio informal, estos hallazgos son relevantes.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores que influyen en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco Agencia Huancané , 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar las características sociodemográficas (edad, género, nivel educativo, estado civil, residencia) de los clientes y su relación con el nivel de morosidad crediticia en Mibanco, Agencia Huancané, 2024
2. Determinar los factores económicos, laborales y crediticios de los clientes que se asocian al nivel de morosidad crediticia en Mibanco, Agencia Huancané, 2024
3. Determinar cómo influye el contexto socioeconómico de Huancané en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, 2024

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CRÉDITO MICROFINANCIERO Y BANCA RURAL

El crédito microfinanciero es un instrumento de inclusión financiera dirigido a personas y microempresas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales, con el objetivo de fomentar el desarrollo económico local. Yunus (2019, p. 32). Mibanco se enmarca en este modelo, ofreciendo productos adaptados a zonas como Huancané, donde la economía se basa en agricultura y comercio informal. Mibanco (2022, p. 18).

La banca rural como aquel conjunto de servicios financieros diseñados para responder a las necesidades de poblaciones en áreas no urbanas, con características como plazos ajustados a ciclos productivos, montos pequeños y evaluación de riesgo basada en el potencial del negocio más que en garantías tradicionales. Vásquez (2023, p. 51)

El marco legal que rige a los bancos en el Perú, principalmente contenido en la Ley N° 26702 y la Ley de Contratos de Crédito, establece las reglas bajo las cuales se otorgan y administran los créditos, con el objetivo de garantizar la seguridad jurídica, proteger los derechos de los usuarios y mantener la estabilidad del sistema financiero. Para la entidad bancaria, el cumplimiento de estas normas implica realizar una evaluación previa de la capacidad de pago de los clientes, establecer condiciones claras en los contratos y gestionar el seguimiento de las obligaciones. Para los clientes, las normas definen sus derechos a recibir información veraz y sus obligaciones de cumplir con los pagos en los plazos acordados.

2.1.1.2 MOROSIDAD CREDITICIA

La morosidad crediticia se define como el incumplimiento por parte del deudor de las obligaciones financieras acordadas en el contrato, manifestándose en atrasos en el pago de cuotas, intereses o capital. Rodríguez (2021, p. 17).

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en el sistema financiero peruano se clasifica en tres niveles: Leve: 1 a 30 días de atraso, Moderada: 31 a 90 días de atraso Grave: Más de 90 días de atraso. *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP SBS*, (2023)

Para instituciones microfinancieras como Mibanco, la morosidad representa un riesgo crítico, ya que afecta su rentabilidad y capacidad para seguir brindando servicios a poblaciones vulnerables. Mendoza y García (2022, p. 45).

2.1.1.3. FACTORES DE MOROSIDAD CREDITICIA

2.1.1.3.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

Los clientes con edades entre 25 y 40 años, bajo nivel educativo y hogares con más de 4 miembros tienen mayor probabilidad de incumplimiento, debido a mayores cargas económicas y menor capacidad de planificación financiera. Vega (2023, p. 67)

En regiones del sur peruano, el estado civil (soltero o cabeza de hogar) también influye en la gestión de recursos. López (2022, p. 39)

2.1.1.3.2 SITUACIÓN ECONÓMICA:

La estabilidad laboral y la diversificación de fuentes de ingresos son los principales determinantes de la capacidad de pago. Pérez y Castro (2023, p. 82). En Huancané, donde el 65% de los clientes dependen de la agricultura de lluvia. INEI (2024, p. 12). La variabilidad de ingresos generada por condiciones climáticas aumenta el riesgo de morosidad, según Chávez (2023, p. 47).

2.1.1.3.3 ALFABETIZACIÓN FINANCIERA Y COMPORTAMIENTO:

La alfabetización financiera como conocimiento y habilidades necesarias para tomar decisiones adecuadas sobre el manejo del dinero. OECD (2022, p. 29)

Los clientes con niveles bajos de este indicador tienen 2.3 veces más probabilidades de incumplir, al no entender completamente las condiciones del crédito ni planificar sus pagos. Mibanco (2022, p 31). La cultura del pago, influenciada por normas sociales locales, también juega un papel fundamental. García (2021, p. 56)

2.1.1.3.4 CARGA DE DEUDA:

Clientes con obligaciones en más de dos instituciones financieras tienen un riesgo de morosidad 30% mayor, ya que la suma de cuotas puede superar su capacidad de pago mensual. SBS, (2023, p. 15).

2.1.2 FACTORES RELACIONADOS CON MIBANCO

2.1.2.1 POLÍTICAS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO:

El rigor en la evaluación de solvencia es clave para prevenir la morosidad. Martínez (2022, p. 73)

Mibanco utiliza metodologías como el análisis del flujo de caja del negocio y la evaluación del entorno productivo. Mibanco (2022, p. 24). En algunas agencias rurales, la presión por cumplir metas de colocación puede llevar a flexibilizar criterios, aumentando el riesgo Ruiz (2023, p. 42)

2.1.2.2 GESTIÓN DEL PORTAFOLIO:

La cobranza preventiva y la comunicación temprana con clientes en riesgo reducen en un 40% la probabilidad de que el atraso se convierta en morosidad grave (CGAP 2022, p. 35). Mibanco cuenta con protocolos de seguimiento telefónico y visitas domiciliarias Mibanco (2022, p. 27). En zonas geográficamente dispersas como Huancané, la logística de estas actividades puede limitar su efectividad. Sánchez (2024, p. 59)

2.1.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS:

Los productos crediticios adaptados a las realidades locales disminuyen la morosidad. Por ejemplo, créditos agrícolas con plazos acorde a los ciclos de siembra y cosecha Torres (2023, p. 61). Los productos crediticios que ofrece Mibanco en Huancané, reducen el riesgo de incumplimiento en un 25%. Mibanco (2022, p. 34).

Las tasas de interés transparentes y competitivas también influyen en el cumplimiento de obligaciones. Ramírez (2021, p. 48)

2.1.3 FACTORES MACROECONÓMICOS Y CONTEXTUALES DE HUANCANÉ

2.1.3.1 CONDICIONES ECONÓMICAS REGIONALES:

Reporta que el crecimiento económico del distrito de Huancané en 2023 fue del 1.2%, inferior al promedio regional del 2.1%, lo que se asoció a una disminución en la producción agrícola. INEI (2024, p. 19). Cada punto porcentual de disminución en el crecimiento local se correlaciona con un aumento del 0.8% en la morosidad crediticia Castro (2023, p. 76)

2.1.3.2 FACTORES CLIMÁTICOS Y AMBIENTALES:

Huancané fue afectado por sequías en los primeros meses de 2024, lo que redujo la producción de papa y quinua en un 35%. Ministerio del Ambiente (2024, p. 22). Los eventos climáticos extremos son uno de los principales factores de morosidad en zonas rurales del sur peruano, ya que afectan directamente la fuente de ingresos de los clientes Gutiérrez (2023, p. 53)

2.1.3.3 POLÍTICAS PÚBLICAS Y NORMATIVAS:

Los programas gubernamentales de apoyo a la agricultura, como el Fondo de Apoyo a Pequeños Productores, reducen la morosidad en un 15% en las zonas donde se implementan. SBS (2023, p. 21). La mejora de infraestructura vial para el traslado de productos ha contribuido a aumentar los ingresos de los comerciantes, reduciendo el riesgo de incumplimiento. Municipalidad de Huancané (2024, p. 14)

2.1.3.4 CONTEXTO SOCIAL Y CULTURAL:

En comunidades como las de Huancané, la solidaridad comunitaria puede influir en el cumplimiento de obligaciones, ya que vecinos y familiares suelen apoyarse mutuamente en épocas de dificultad. Morales (2022, p. 49) Sin embargo las barreras geográficas y falta de acceso a la agencia pueden generar retrasos en los pagos, incluso cuando el cliente tiene la capacidad de hacerlo. Quispe (2023, p. 62)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 ASESOR DE CRÉDITO:

El asesor de crédito es el que realiza una evaluación general de la situación económica del cliente (deudas, ingresos, gastos), ayuda a comprender todas las opciones disponibles (ajuste de presupuesto, consolidación, bancarrota, etc.) y diseña un plan personalizado paso a paso para alcanzar sus objetivos. Jesse Campbell (2025)

2.2.2 CRÉDITO:

El crédito se refiere a la capacidad de endeudamiento, basada en el historial de pago de deudas, y define cuánto dinero se puede pedir prestado o qué bienes y servicios se pueden acceder. Destaca que un buen historial crediticio genera confianza en los prestamistas, facilitando la aprobación de nuevos créditos con condiciones favorables Justin Pritchard (2022)

2.2.3 CARTERA VENCIDA:

En el entorno financiero, la cartera vencida corresponde a las deudas que han excedido su fecha de pago establecida. Destaca que su monitoreo es fundamental para evitar intereses adicionales y prevenir que pase a considerarse cartera castigada. Jerry Asmal (2025)

2.2.4 CASTIGO DE PRÉSTAMO:

Los castigos de préstamos (también denominados castigos de cartera) consisten en el proceso por el cual una entidad financiera reconoce que un crédito es irrecuperable y lo reclasifica contablemente fuera de sus cuentas por cobrar. Esto no implica la cancelación de la deuda, el cliente mantiene su obligación de pago y la institución puede continuar con procesos de cobranza, sino que se ajusta la información financiera para reflejar la verdadera calidad del portafolio, ya que el crédito ya no cumple con el requisito de recuperabilidad razonable. César Novoa (2025)

2.2.5 CLIENTE FINANCIERO:

El cliente es cualquier persona a la que una entidad financiera proporcione, tenga la intención de proporcionar o haya proporcionado un servicio en el curso de una actividad

regulada, o un servicio auxiliar en el caso de negocios del Mercado de Instrumentos Financieros (MiFID). Incluye a clientes potenciales y a quienes reciben promociones financieras. Financial Conduct Authority (2025)

2.2.6 ENTIDAD FINANCIERA:

La entidad financiera es una institución dedicada a la intermediación financiera, que facilita la transferencia de recursos entre agentes económicos (canalizando ahorro hacia inversión productiva). Además de recibir depósitos y otorgar préstamos, ofrece servicios como cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, hipotecas y seguros, estando regulada por organismos como bancos centrales o comisiones de valores para proteger a clientes y mantener la solidez del sistema. Ramón Ruiz (2023)

2.2.7 EDUCACIÓN FINANCIERA:

Se define como el conocimiento y las habilidades que permiten a las personas tomar decisiones financieras informadas. OCDE (2024)

2.2.8 MOROSIDAD:

La morosidad es el incumplimiento de pagos de créditos en las fechas pactadas. Un crédito se considera moroso cuando existe retraso en el pago de cuotas o intereses por más de 60 días hábiles. SBS (2024)

prestamistas, facilitando la aprobación de nuevos créditos con condiciones favorables Justin Pritchard (2022)

2.2.9 RENTABILIDAD:

Es el indicador financiero que mide los rendimientos de inversiones o ventas en un periodo, expresado en porcentaje. Destaca que un alto volumen de ventas no garantiza rentabilidad, y que el rendimiento esperado debe superar la tasa libre de riesgo para ser atractivo. Marina López (2023)

2.2.9.1 RIESGO MORAL:

Este concepto es el comportamiento del deudor que, después de obtener el crédito, toma decisiones riesgosas que incrementan la probabilidad de incumplimiento. Arrow (2023)

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación de múltiples factores de morosidad crediticia (sociodemográficos, económicos, laborales, crediticios y del contexto socioeconómico local) que influyen significativamente en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, durante el año 2024.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1. Existe una relación entre las características sociodemográficas de los clientes (edad, género, nivel educativo, estado civil, residencia) que influyen significativamente en el nivel de morosidad crediticia de Mibanco, Agencia Huancané, 2024.

H2. Existe una relación entre los factores económicos (ingresos, tipo de actividad económica), laborales (formalidad, estabilidad laboral) y crediticios (historial previo, monto del crédito, plazo) de los clientes que se asocian e influyen significativamente en el nivel de morosidad crediticia de Mibanco, Agencia Huancané, 2024.

H3. Existe una relación entre el contexto socioeconómico de Huancané (desarrollo local, acceso a servicios básicos, dinamismo productivo) que influye de manera significativa en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, 2024.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se desarrolló en la agencia Huancané de Mibanco, ubicada en la provincia de Huancané, región Puno, Perú. A continuación, se detallan sus características geográficas, demográficas, económicas y las particularidades de la operación bancaria en el área:

3.1.1. GEOGRAFÍA Y LOCALIZACIÓN

- **Ubicación:** La provincia de Huancané se sitúa en el altiplano sur de Perú, a una altitud promedio de 3,820 metros sobre el nivel del mar. Limita al norte con la provincia de Azángaro, al sur con Bolivia, al este con la provincia de Carabaya y al oeste con la provincia de Lampa.
- **Localización de la agencia:** La sucursal de Mibanco está ubicada en el distrito capital de Huancané, específicamente en la Avenida Principal del centro poblado, cerca de la plaza de armas y zonas comerciales estratégicas.

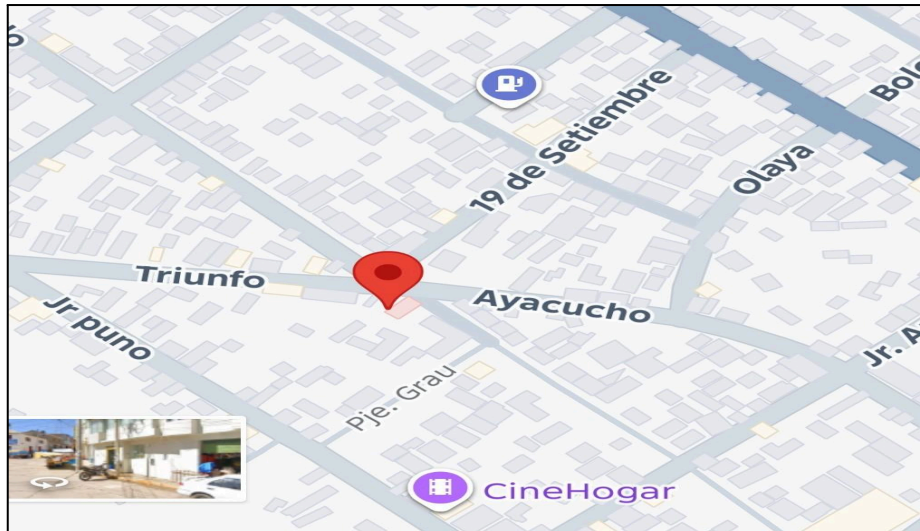


Figura 01: Gráfico representativo

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN:

En esta investigación según datos obtenidos de Mibanco, agencia Huancané, la población para esta investigación estuvo constituida por 27 clientes que se encuentran en morosidad en la entidad, esta población se obtuvo de la base de datos procesados a diciembre de 2024 de los clientes de Mibanco, agencia Huancané

Según Creswell, J. y Poth, C. (2020): "Una población se define como el grupo completo de personas, eventos, objetos o instituciones que poseen las características que se van a investigar y que son relevantes para los objetivos del estudio. Es el grupo al cual se desean aplicar los hallazgos, por lo que su definición debe ser exacta: se indica dónde, cuándo y quiénes forman parte de ella, para que el estudio tenga validez y utilidad."

3.2.2. MUESTRA:

La muestra de este estudio estuvo conformada por el total de clientes morosos, es decir, los 27 clientes que han vencido el plazo de pago, los cuales hasta la actualidad aun estan en la lista de morosos de Mi banco agencia Huancané, por esta circunstancia no se utilizó la fórmula estadística para determinar la muestra en población finita.

Según Hernández Sampieri, R. (2021): "La muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para observar y analizar; su finalidad es obtener información sobre la

población total de manera más eficiente, especialmente cuando esta es numerosa o de difícil acceso. La calidad de los resultados depende de que la muestra esté bien definida y seleccionada para reflejar las características del grupo que se quiere estudiar.”

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODO

La metodología fue cuantitativa ya que se utilizó la estadística descriptiva (medias, medianas, porcentajes, tablas de frecuencia) para caracterizar la muestra

3.3.1.1 TIPO

Se empleó el diseño transversal-descriptivo para analizar y conocer las características de la investigación. Por ello, se utilizó en esta investigación, porque se analizó y conoció los factores de la morosidad en los clientes de la empresa Mibanco, agencia Huancané en el periodo 2024.

3.3.2 TÉCNICAS

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta debido a que se realizó un trabajo de campo y se apoyó en un cuestionario que se aplicó a todos los clientes morosos de la empresa Mibanco, agencia Huancané, 2024, con el fin de determinar los factores que causaron la morosidad.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 01: Operación de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Escala
Factores de morosidad crediticia (Variable independiente)	Características sociodemográficas	Edad	Nunca
		Nivel educativo	Casi nunca
		Estado civil	A veces
		Número de integrantes en el hogar	
		Ubicación geográfica del domicilio	
Factores económicos y laborales y crediticios		Tipo de actividad	Casi siempre
		Sector económico	
		Ingreso mensual promedio	
		Tipo de crédito	Siempre
		Monto del crédito,	
		Tasa de interés plazo del crédito	
Contexto socioeconómico		Finalidad del crédito	
		Situación económica del sector local	
		Impacto de eventos climáticos o sanitarios en la zona	
		Acceso a subsidios o ayudas públicas en Huancané	
		Nivel de desarrollo económico de la localidad	

Variables	Dimensión	Indicadores	Escala
Nivel de morosidad crediticia (variable dependiente)	Características de la mora	Plazo de atraso en los pagos Frecuencia de atrasos en el periodo analizado Tipo de crédito con mora	Nunca Casi nunca
	Impacto de la mora	Impacto en el historial crediticio del cliente Impacto en la situación económica del cliente (aumento de gastos por cargos adicionales, reducción de inversiones)	A veces Casi siempre
	Intenciones y acciones del cliente para resolver la mora	Impacto en las relaciones del cliente (cobranzas directas, afectación a reputación en el entorno local). Intención del cliente de regularizar la deuda (plazos propuestos, compromisos asumidos). Acciones realizadas por el cliente (negociación de refinanciamiento, pago parcial, búsqueda de ingresos adicionales). Comunicación del cliente con Mibanco (solicitudes de ajuste de cuotas, información sobre dificultades).	Siempre

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

La presente investigación se realizó a través de programas informáticos tales como SPSS, la hoja de cálculo para la tabulación de la información recopilada y su posterior presentación e interpretación en gráficos y tablas. En consecuencia, la presente investigación se realizó mediante la utilización de la estadística descriptiva, en la cual la variable y sus correspondientes dimensiones fueron interpretadas a través de gráficos y tablas de frecuencia.

3.5.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario presentado en el anexo 3, para recopilar datos principales de los clientes morosos de Mibanco y obtener de manera más idónea dicha información, este instrumento se aplicó también porque corresponde para la técnica de la encuesta.

3.5.2. ANÁLISIS DE DATOS

El uso de software como SPSS y Excel. Análisis descriptivo (frecuencias, promedios) y pruebas estadísticas básicas para identificar asociaciones entre variables.

Tabla 02. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
FACTORES DE MOROSIDAD CREDITICIA	0.214	27	<.001	0.751	27	<.001
NIVELES DE MOROSIDAD CREDITICIA	0.180	27	<.001	0.767	27	<.001

Fuente. Extraído de software SPSS

Solo se cuenta con 27 datos procesados, tomamos los resultados obtenidos por la prueba de Shapiro-Wilk ya que los datos a ser analizados son menores a 50.

Los valores de significancia (Sig) obtenidos para ambas variables; factores de morosidad (Sig = 0.001) y variable niveles de morosidad (Sig. = 0,001), fueron menores al nivel de significancia de 0.05 ($p < 0.05$), así que los datos no siguen una distribución normal.

Ante falta de normalidad en las variables se opta por utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual es una prueba no paramétrica que permite analizar la relación entre las variables ordinales cuando no se cumpla el supuesto de normalidad.

Esta prueba fue adecuada para el presente estudio ya que las variables fueron medidas mediante la escala tipo Likert y no presentaron una distribución normal.

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

Tabla 03. Correlación de Spearman entre variable Factores de morosidad crediticia y Niveles de morosidad crediticia

Rho de Spearman		FACTORES DE MOROSIDAD	NIVELES DE MOROSIDAD
FACTORES DE MOROSIDAD CREDITICIA	Coefficiente de correlación	1	.963**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	27	27
NIVELES DE MOROSIDAD CREDITICIA	Coefficiente de correlación	.963**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	27	27

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

Fuente: Extraído del software SPSS (V. 25).

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre los Factores de morosidad crediticia y el Nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, durante el año 2024.

Hipótesis Alterna (H1): Existe una relación significativa entre los Factores de morosidad crediticia y el Nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, durante el año 2024.

En la tabla 03 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman entre la factores de morosidad y niveles de morosidad crediticia es de 0.963, lo cual indica que existe una relación positiva significativa entre ambas variables, según el rango de interpretación establecido. Además, se presenta un nivel de significancia de 0.001, lo que evidencia que la relación es estadísticamente significativa, demostrando que las variables se relacionan de manera consistente. Por lo tanto, dado que el nivel de significancia bilateral es de 0.001 menor a 0.050, se constata que existe una relación significativa entre los factores de morosidad crediticia y los niveles de morosidad crediticia en los clientes de Mibanco, agencia Huancané, 2024, y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación.

4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Tabla 04: Correlación de Spearman entre la dimensión “Características sociodemográficas” y la variable “Niveles de morosidad crediticia” de los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024

Rho de Spearman		CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFI CAS	NIVELES DE MOROSIDAD CREDITICIA
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Coeficiente de correlación	1	.509
	Sig. (bilateral)		0.007
	N	27	27
NIVELES DE MOROSIDAD CREDITICIA	Coeficiente de correlación	.509	1
	Sig. (bilateral)	0.007	
	N	27	27

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

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre los características sociodemográficas y el nivel de morosidad crediticia en los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, 2024

Hipótesis Alterna (H1): Existe una relación significativa entre las características sociodemográficas y los niveles de morosidad crediticia en los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, 2024

En la tabla 04 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión características sociodemográficas y niveles de morosidad crediticia es de

0.509, lo cual indica que existe una relación positiva significativa entre ambas variables, según el rango de interpretación establecido. Además, se presenta un nivel de significancia de 0.007, lo que evidencia que la relación es estadísticamente significativa, demostrando que las variables se relacionan de manera consistente. Por lo tanto, dado que el nivel de significancia bilateral es de 0.007 menor a 0.050, se constata que existe una relación significativa entre las características sociodemográficas y los niveles de morosidad crediticia en los clientes de Mibanco, agencia Huancané, 2024, y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación.

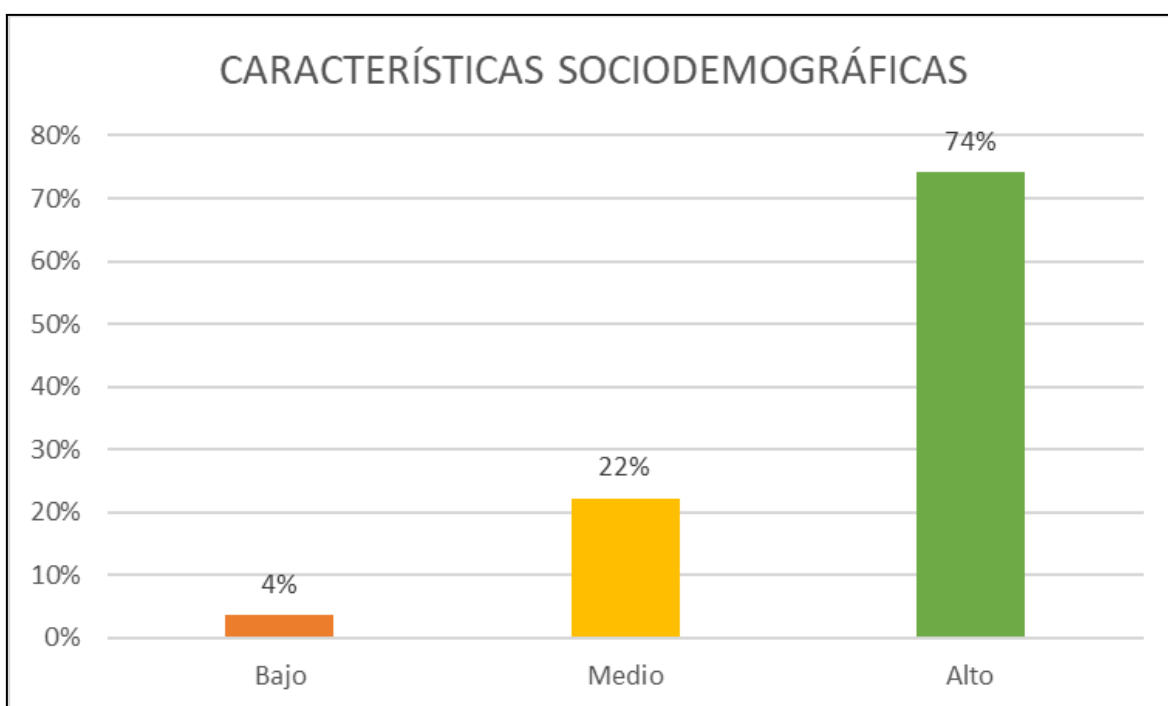


Figura 02: Características sociodemográficas

Según la figura 02, podemos apreciar claramente que el Nivel Bajo representado por el 4% de los encuestados (1 cliente). Indica que muy pocos usuarios presentan características sociodemográficas que impliquen bajo riesgo o influencia sobre la morosidad. Nivel Medio, alcanza el 22% (6 clientes). Se ubican aquí aquellos clientes cuyas condiciones de edad, nivel educativo, estado civil o residencia tienen una influencia moderada en su comportamiento de pago. Nivel Alto, es el predominante con el 74% de la muestra (20 clientes). Esto significa que la gran mayoría de los usuarios de Mi Banco,

Agencia Huancané, 2024, presentan características sociodemográficas que influyen significativamente y en alto grado sobre el nivel de morosidad crediticia.

4.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Tabla 05: Correlación de Spearman entre la dimensión “Factores económicos y laborales y crediticios” y la variable “Niveles de morosidad crediticia” de los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024

Rho de Spearman		FACTORES ECONÓMICOS LABORALES, CREDITICIAS	NIVELES DE MOROSIDAD CREDITICIA
FACTORES ECONÓMICOS, LABORALES, CREDITICIAS	Coeficiente de correlación	1	.738
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	27	27
NIVELES DE MOROSIDAD CREDITICIA	Coeficiente de correlación	.738	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	27	27

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

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre los factores económicos, laborales, crediticios y los niveles de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, durante el año 2024.

Hipótesis Alternativa (H1): Existe una relación significativa entre los factores económicos, laborales, crediticios y los niveles de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, durante el año 2024.

En la tabla 05 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión factores económicos, laborales, crediticios y niveles de morosidad crediticia es de 0.738, lo cual indica que existe una relación positiva significativa entre ambas variables, según el rango de interpretación establecido. Además, se presenta un nivel de significancia de 0.001, lo que evidencia que la relación es estadísticamente significativa, demostrando que las variables se relacionan de manera consistente. Por lo tanto, dado que el nivel de significancia bilateral es de 0.001 menor a 0.050, se constata que existe una relación significativa entre los factores económicos, laborales, crediticios y los niveles de morosidad crediticia en los clientes de Mibanco, agencia Huancané, 2024, y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa planteada en la investigación.

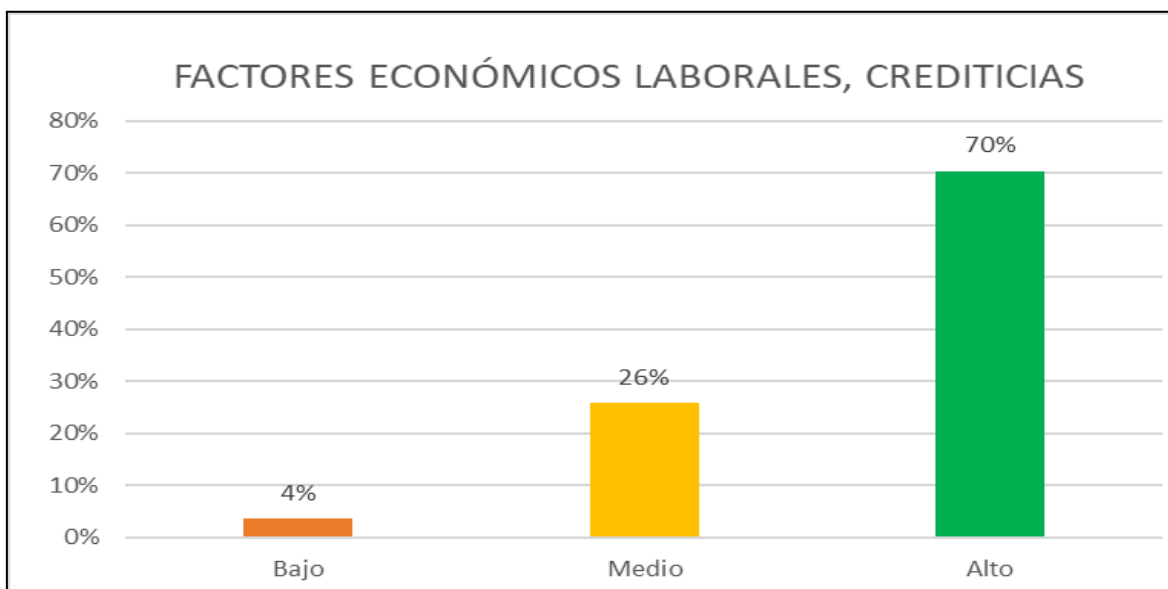


Figura 03: Factores económicos, laborales, crediticios

Según la figura 03, podemos apreciar claramente que el Nivel Bajo, representa el 4% de la muestra (1 cliente). Indica que prácticamente ningún usuario cuenta con condiciones

económicas, laborales o crediticias estables que garanticen un riesgo bajo de morosidad. Nivel Medio, alcanza el 26% de los casos (7 clientes). Este grupo presenta una situación económica y de ingresos con cierta estabilidad, pero con factores de riesgo moderados como ingresos variables o deudas adicionales que pueden afectar el pago. Nivel Alto, es claramente predominante con el 70% de los clientes (19 usuarios). Significa que la gran mayoría de la cartera tiene condiciones desfavorables: ingresos inestables por actividades agropecuarias, dependencia de ciclos estacionales, impacto de la inflación y alto nivel de endeudamiento en otras entidades. Estos factores influyen de forma decisiva y fuerte en el incumplimiento de sus obligaciones.- Nivel Bajo: Representa solo el 4% de la muestra (1 cliente). Esto demuestra que prácticamente ningún usuario se encuentra ajeno o no influenciado por las condiciones socioeconómicas de la provincia; el entorno afecta a casi la totalidad de la cartera.

4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Tabla 06: Correlación de Spearman entre la dimensión “Contexto socioeconómico” y la variable “Niveles de morosidad crediticia” de los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024

Rho de Spearman		CONTEXTO SOCIOECONO MICO	NIVELES DE MOROSIDAD CREDITICIA
CONTEXTO	Coeficiente de	1	.774
SOCIOECONOMICO	correlación		
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	27	27
NIVELES DE MOROSIDAD	Coeficiente de	.774	1
	correlación		
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	27	27

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

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre el contexto socioeconómico y los niveles de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, durante el año 2024.

Hipótesis Alternativa (H1): Existe una relación significativa entre el contexto socioeconómico y los niveles de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, durante el año 2024.

En la tabla 04 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman entre la variable control interno y gestión administrativa es de 0.774, lo cual indica que existe una

relación positiva significativa entre ambas variables, según el rango de interpretación establecido. Además, se presenta un nivel de significancia de 0.001, lo que evidencia que la relación es estadísticamente significativa, demostrando que las variables se relacionan de manera consistente. Por lo tanto, dado que el nivel de significancia bilateral es de 0.001 menor a 0.050, se constata que existe una relación significativa entre el contexto socioeconómico y los niveles de morosidad crediticia en los clientes de Mibanco, agencia Huancané, 2024, y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación.

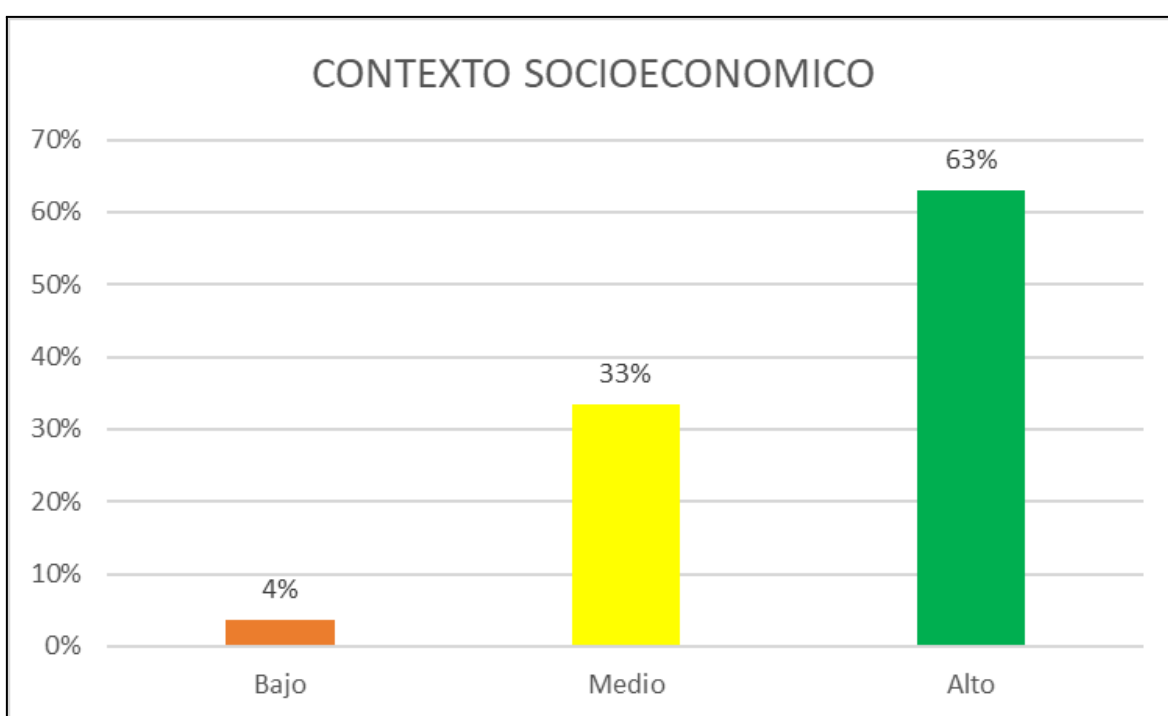


Figura 04: Contexto socioeconómico

Según la figura 04, podemos apreciar claramente que el Nivel Bajo, representa solo el 4% de la muestra (1 cliente). Esto demuestra que prácticamente ningún usuario se encuentra ajeno o no influenciado por las condiciones socioeconómicas de la provincia; el entorno afecta a casi la totalidad de la cartera. Nivel Medio, alcanza el 33% de los casos (9 clientes). En este grupo se ubican aquellos usuarios que, aunque dependen de la realidad local, cuentan con actividades o recursos que mitigan moderadamente el impacto de factores como la estacionalidad, el clima o las fluctuaciones de precios. Nivel Alto, es el rango mayoritario con el 63% de los clientes (17 usuarios). Este dato confirma que más

de la mitad de los usuarios desarrollan sus actividades en un contexto altamente vulnerable: economía basada en agricultura y ganadería de pequeña escala, dependencia de ciclos climáticos, aislamiento geográfico y limitaciones de mercado. Estas condiciones externas influyen de forma directa y fuerte en su capacidad de pago, siendo determinantes para que se generen niveles altos de morosidad.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Respecto al objetivo general: Los resultados obtenidos en nuestra investigación se determinó que existe una correlación del coeficiente de correlación obtenido fue de $r_s = 0,963$, y, con una significancia de $p = 0,001$, valor que evidencia una relación positiva muy fuerte y altamente significativa entre el conjunto de variables analizadas y el nivel de incumplimiento. Este resultado confirma que la morosidad en la zona estudiada no es un fenómeno aleatorio, sino que responde y está explicado por la interacción de características sociodemográficas, condiciones económicas, laborales, crediticias y la realidad propia del contexto de Huancané. Este hallazgo coincide plenamente con lo planteado por Mendoza y García (2022, p. 45), quienes señalan que en poblaciones vulnerables como la estudiada, la morosidad no depende de una sola causa, sino que es el resultado de la combinación de factores personales, económicos y del entorno. Estos autores sostienen que cuando se analiza el problema de forma integral, la relación entre las causas y el incumplimiento es muy intensa, tal como se demostró en este estudio con el valor de correlación de 0,963, el cual valida que los factores estudiados explican casi en su totalidad el comportamiento de pago de la población. A continuación, se detalla la discusión por cada objetivo específico:

Respecto al Objetivo Específico 1: Características sociodemográficas: Se determinó una correlación positiva moderada y significativa ($Rho = 0,509$; $p = 0,007$), lo que indica que las características propias de los clientes influyen en su comportamiento de pago, aunque con una intensidad media. Este resultado coincide plenamente con lo señalado por Vega (2023, p. 67), quien establece que los clientes con edades entre 25 y 40 años, bajo nivel educativo y hogares con más de cuatro miembros presentan mayor

probabilidad de incumplimiento, debido a mayores cargas económicas y menor capacidad de planificación financiera. Asimismo, se respalda lo expuesto por López (2022, p. 39), quien en estudios realizados en regiones del sur peruano concluyó que el estado civil especialmente la condición de soltero o jefe de hogar, influye directamente en la gestión de los recursos económicos.

Respecto al Objetivo Específico 2: Factores económicos, laborales y crediticios : El análisis arrojó una correlación positiva fuerte y altamente significativa ($Rho = 0,738$; $p = 0,001$), demostrando que este es uno de los conjuntos de factores más determinantes del estudio. Este resultado confirma lo establecido por Pérez y Castro (2023, p. 82), quienes sostienen que la estabilidad laboral y la diversificación de fuentes de ingresos son los principales determinantes de la capacidad de pago. En el caso específico de Huancané, según datos del INEI (2024, p. 12), el 65% de los clientes dependen de la agricultura de lluvia, actividad caracterizada por ingresos irregulares y sensibles a condiciones externas. Esta realidad explica y respalda lo planteado por Chávez (2023, p. 47), al demostrar que la variabilidad de ingresos incrementa considerablemente el riesgo de morosidad.

Respecto al Objetivo Específico 3: Influencia del contexto socioeconómico: Se registró el coeficiente de correlación más alto después del modelo general: $Rho = 0,774$ ($p = 0,001$), interpretado como una relación positiva muy fuerte y altamente significativa. Este hallazgo demuestra que la morosidad responde fundamentalmente a causas estructurales y propias de la realidad de la zona. En el ámbito de las condiciones económicas regionales, los resultados coinciden con Castro (2023, p. 76), quien establece que cada punto porcentual de disminución en el crecimiento económico local se correlaciona con un aumento en la morosidad.

Además, se observa la influencia de otros elementos del contexto. Tal como menciona Quispe (2023, p. 62), las barreras geográficas y la falta de acceso a la agencia generan retrasos en los pagos incluso cuando el cliente tiene dinero, lo cual es una característica propia de esta zona que explica parte de la variación encontrada.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En relación al objetivo general, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa ($r_s = 0,963$; $p = 0,001$), valor que al ser menor a 0,05 confirma que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no responde al azar, entre el conjunto de factores analizados y el nivel de morosidad crediticia. Esto confirma que la morosidad en Mibanco Agencia Huancané es un fenómeno explicado y determinado por la interacción de características sociodemográficas, factores económicos, laborales, crediticios y el contexto socioeconómico local, cumpliéndose plenamente lo propuesto en la investigación. Esto significa que el comportamiento de pago de los clientes depende directamente de los factores evaluados, cumpliendo satisfactoriamente con el objetivo general de la investigación.

SEGUNDA: En relación con el objetivo específico 1, las características sociodemográficas tiene una relación significativa con los niveles de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024. Se concluye que existe una correlación media y positiva (coeficiente = 0.509; sig. = 0.007). Esto significa que características como edad, género, nivel educativo, estado civil y lugar de residencia explican e influyen en algo más de la mitad del comportamiento de pago. Se evidenció que los clientes con menor nivel educativo, residencia en zonas rurales o edades adultas mayores presentan un mayor riesgo de incumplimiento, confirmando que el perfil personal es relevante pero no el factor decisivo absoluto.

TERCERA: En relación con el objetivo específico 2, los factores económicos, laborales, crediticias tiene una relación significativa con los niveles de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024. Se determinó que existe una correlación

alta y positiva del 73.8% (coeficiente = 0.738; sig. = 0.001). Este es uno de los factores con mayor incidencia, lo que demuestra que la situación económica, la estabilidad de ingresos, el tipo de actividad laboral y el nivel de endeudamiento son las causas que explican más del 70% de los niveles de mora. Se comprobó que la inestabilidad de ingresos por actividades agropecuarias, el impacto de la inflación y el sobreendeudamiento en múltiples entidades financieras reducen drásticamente la capacidad de pago.

CUARTA: En relación con el objetivo específico 3, la influencia del contexto socioeconómico tiene una relación altamente significativa con los niveles de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024. Se concluye que presenta la mayor incidencia individual y correlación positiva (coeficiente = 0.774; sig. = 0.001). Este resultado demuestra que la realidad territorial, productiva y social de la provincia es el factor que más condiciona el comportamiento de la cartera. Al ser una economía basada en la agricultura y ganadería de pequeña escala, altamente dependiente de ciclos climáticos y de cosecha, el entorno influye en más de tres cuartas partes del riesgo crediticio. Esto confirma que en zonas altoandinas la morosidad responde principalmente a las condiciones del medio y no solo a la voluntad de pago

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda integrar un modelo de evaluación de riesgo integral a la institución financiera de Mibanco Agencia Huancané y que la evaluación crediticia ya no se base solo en la capacidad de pago actual, sino que incluya obligatoriamente el análisis combinado de las características sociodemográficas, la situación económica laboral y la realidad del contexto local. Dado que los factores analizados explican casi en su totalidad el comportamiento de la mora, evaluarlos permitirá reducir drásticamente el riesgo desde el momento del otorgamiento del crédito. Además implementar estrategias de gestión diferenciada, diseñar planes de acción preventivos y correctivos adaptados a la realidad de la agencia, considerando que la morosidad en esta zona responde a causas estructurales identificadas, también se sugiere otorgar mayor autonomía a la agencia para aplicar modelos de evaluación, seguimiento y recuperación adaptados al contexto altoandino.

SEGUNDA: Se recomienda segmentar la cartera por perfil sociodemográfico, identificar y priorizar la atención a los grupos que, según los resultados, presentan mayor riesgo ya sea en clientes jóvenes, con menor nivel educativo y aquellos con menor estabilidad familiar. Establecer para estos perfiles montos iniciales menores y plazos más cortos, hasta demostrar comportamiento de pago regular. También implementar programas de educación financiera focalizados, dirigir talleres y capacitaciones de manera prioritaria a los clientes con menor nivel de instrucción académica y a la población joven. Al haber demostrado que estas características se asocian a mayor mora, fortalecer sus conocimientos en manejo de deudas, ahorro y presupuesto ayudará a reducir el

incumplimiento a mediano plazo y considerar el respaldo familiar como criterio de evaluación, dado que el estado civil y la estabilidad familiar influyen moderadamente

TERCERA: Se recomienda evaluar profundamente la estabilidad y origen de los ingresos, es la recomendación principal dado que la situación económica, el tipo de actividad y la condición laboral son determinantes fuertes, se recomienda verificar no solo cuánto gana el cliente, sino cómo, cuándo y qué tan estable es ese ingreso. En actividades agropecuarias o comerciales temporales, se debe ponderar mucho más el riesgo. Ajustar las condiciones crediticias al tipo de actividad y diseñar productos donde el monto, la tasa y sobre todo las fechas de pago estén alineados con los ciclos de ingreso de cada actividad económica. Por ejemplo, para el sector agropecuario, establecer cuotas después de las cosechas o épocas de venta, reduciendo así la probabilidad de atraso por falta de liquidez.

CUARTA: Se recomienda implementar políticas crediticias adaptadas a la realidad de Huancané, dado que el contexto local influye casi tanto como el factor económico, y de esta manera se adapten a esta zona. Reconocer que la vulnerabilidad ante eventos climáticos, sanitarios o caídas de precios es parte de la realidad, y que esto afecta la capacidad de pago de forma masiva. No evaluar igual a un cliente de zona urbana que a uno de esta zona rural.

Mecanismos de protección ante eventos adversos: Establecer protocolos de acción rápida ante situaciones que afecten al contexto socioeconómico (sequías, heladas, bajada de precios de productos locales). Ofrecer periodos de gracia, reestructuraciones o congelamiento de intereses temporales, ya que se demostró que en estos casos la mora no responde a mala voluntad, sino a causas externas inevitables.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Andía, G., & Camargo Cárdenas, G. (s. f.). *Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. CLACSO. Recuperado <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/8364750>
- Agurto Vidarte, H. J., & Córdova Carhuaricra, S. (2017b). *Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú: Un estudio para el periodo 2001-2016* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/2719>
- Asociación de Microfinanzas del Perú. (2024). *Informe sectorial de microfinanzas 2024: Morosidad y perspectivas*. ASOMIF. <https://www.asomif.org.pe/informes-sectoriales>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2024). *Informe económico peruano 2024: Impacto en el sector financiero*. BCRP.
- Castro, Q. P., Flores, T. S. (2024). Gestión del riesgo crediticio en entidades microfinancieras: Lecciones de Mibanco. *Revista de Gestión Bancaria*, 15(1), 23-40. <https://www.revistasbancarias.pe/index.php/rgb/article/view/7890>
- Carlos Madeira. (2023). *Determinantes macroeconómicos de la morosidad bancaria*. *Content*. (s. f.). Recuperado 17 de febrero de 2026, de <https://repositorio.up.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/add4afb7-4b40-434c-a5c3-ed81420b0ac3/content>
- Daniil Radkevich. (s. f.). *Five Critical Signals Your Credit Risk Assessment Model is Missing (dotData)*.
- Fondo Monetario Internacional. (2024). *Perspectivas económicas para América Latina y el Caribe: Abril 2024*. FMI. <https://www.imf.org/es/Publications/REO/LAC/Issues/2024/04/02/latin-america-and-caribbean-economic-outlook-april-2024>
- García, R. C., & Mendoza, E. S. (2024). Factores determinantes de la morosidad crediticia en clientes de microbancos: Evidencia empírica de Arequipa. En *Actas*

- del Congreso Nacional de Economía y Negocios (pp. 156-172). Universidad Nacional de San Agustín.
- Huamán, J. M., Saldaña, O. T., Gonzales, L. M. P., Gálvez, E. C. C., Gil, M. A. E., Idrogo, C. E. T. (2026). Morosidad crediticia y perfil de los deudores en el sector cooperativo: Evidencia desde Chota, Perú. *Revista InveCom / ISSN en línea: 2739-0063*, 6(2), 1-7. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17117959>
- Khan, I. A., Akhter, S., Faiz, J., Khan, S., Amir, M., Shah, N. A., & Khan, M. S. (2023). Determinants of Credit Risk and Operational Risk in Banking Sector Evidence from Pakistani Banking Sector. *Journal of Financial Risk Management*, 12(01), 15-27. <https://doi.org/10.4236/jfrm.2023.121002>
- López, M. D., & Rodríguez, R. Q. (2024). Inflación y su impacto en la capacidad de pago de clientes de microbancos en Perú. *Revista de Economía Aplicada*, 22(3), 67-84. <https://www.revistas.ucp.edu.pe/index.php/rea/article/view/9876>
- Microfinanzas. (2024, diciembre 30). Morosidad al alza: Empresas financieras se enfrentan a un panorama complicado. *Microfinanzas*. <https://microfinanzas.pe/morosidad-al-alza-empresas-financieras-se-enfrentan-a-un-panorama-complicado-1/>
- Olivera, J. I. (2024). Morosidad al alza: Empresas financieras se enfrentan a un panorama complicado. *Revista Microfinanzas*, 229, 12-18. <https://statuscomunicaciones.pe/microfinanzas/m229.pdf>
- Panchi Arias, M. P. (2025). Evolución de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador (2022–2024). *ASCE MAGAZINE*, 4(4), 2582-2601. <https://doi.org/10.70577/asce.v4i4.541>
- Pérez, O. N., & Torres, P. O. (2024). Sobrecarga de deuda en clientes de microfinanzas: Caso Arequipa. *Revista Andina de Finanzas*, 6(2), 101-118. <https://www.revistas.unsa.edu.pe/index.php/raf/article/view/4567>

- Rodríguez, S. R., & Gómez, M. J. (2024). Factores sociodemográficos y morosidad crediticia en clientes de Mibanco. *Revista Peruana de Sociología y Economía*, 28(2), 55-72. <https://www.revistas.unmsm.edu.pe/index.php/rpse/article/view/13456>
- Rodríguez et al. (2017). *Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna Moderna* artículo científico.
- Superintendencia de Banca, S. y A. (2024a). *Estadísticas de morosidad del sistema financiero peruano—Año 2024*. SBS. <https://doi.org/10.21855/sbs.estad.2024.012>
- Superintendencia de Banca, S. y A. (2024b). *Informe sobre calidad de cartera en microfinanzas 2024*. SBS. <https://www.sbs.gob.pe/publicaciones/estadisticas/finanzas-microfinanzas>
- Superintendencia de Banca, S. y A. (2024c). *Normativa sobre gestión de riesgo crediticio aplicable a entidades microfinancieras*. SBS. <https://www.sbs.gob.pe/normativa/lineamientos/2024Banco>
- Saldaña, O., Castellanos Polo, O., Velez Escobar, S., Huaman, J., Toxqui, E., Campos, E., Morales, M., Tarrillo, L., & Leon, M. (2025). Analysis of The Causes and Consequences of Microfinance Crisis in Peru: A Proposed Strategic Approach. *International Journal of Accounting and Economics Studies*, 854-865. <https://doi.org/10.14419/r7eh8745>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)—*Buscar con Google*. (s. f.). Recuperado 18 de febrero de 2026, de Vallejos, S. A. (s. f.). *EL RASTRO DE LA MOROSIDAD EN EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO: IMPACTO DE FACTORES MACROECONÓMICOS Y ESTRATEGIAS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS (2006-2022)*. (S. f.).

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia. FACTORES DE MOROSIDAD CREDITICIA EN CLIENTES DE MIBANCO, AGENCIA HUANCANÉ, 2024

Problemas de Investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis de investigación	Variables y Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, agencia Huancané, durante el año 2024?</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo influyen las características sociodemográficas de los clientes en el nivel de morosidad crediticia de Mibanco, Agencia Huancané, 2024? ¿Qué factores económicos, laborales y crediticios de los clientes influyen en el nivel de morosidad crediticia de Mibanco, Agencia Huancané, 2024? ¿De qué manera influye el contexto socioeconómico de Huancané en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, 2024? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar los factores que influyen en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco Agencia Huancané, 2024</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar las características sociodemográficas (edad, género, nivel educativo, estado civil, residencia) de los clientes y su relación con el nivel de morosidad crediticia en Mibanco, Agencia Huancané, 2024 Determinar los factores económicos, laborales y crediticios de los clientes que se asocian al nivel de morosidad crediticia en Mibanco, Agencia Huancané, 2024 Determinar cómo influye el contexto socioeconómico de Huancané en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, 2024 	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación de múltiples factores (sociodemográficos, económicos, laborales, crediticios y del contexto socioeconómico local) que influyen significativamente en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, durante el año 2024.</p> <p>H1. Existe una relación entre las características sociodemográficas de los clientes que influyen significativamente en el nivel de morosidad crediticia de Mibanco, Agencia Huancané, 2024.</p> <p>H2. Existe una relación entre los factores económicos, laborales y crediticios de los clientes se asocian e influyen significativamente en el nivel de morosidad crediticia de Mibanco, Agencia Huancané, 2024.</p> <p>H3. Existe una relación entre el contexto socioeconómico de Huancané que influye de manera significativa en el nivel de morosidad crediticia de los clientes de Mibanco, Agencia Huancané, 2024.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Factores de morosidad crediticia</p> <p>Dimensiones</p> <p>Características sociodemográfica</p> <p>Factores económicos y laborales y crediticios</p> <p>Contexto socioeconómico</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Nivel de morosidad crediticia</p> <p>Dimensiones</p> <p>Características de la mora</p> <p>Impacto de la mora</p> <p>Intenciones y acciones del cliente para resolver la mora</p>	<p>Edad</p> <p>Nivel educativo</p> <p>Estado civil</p> <p>Ubicación geográfica del domicilio</p> <p>Tipo de actividad</p> <p>Sector económico</p> <p>Ingreso mensual promedio</p> <p>Situación económica del sector local</p> <p>Impacto de eventos climáticos o sanitarios en la zona</p> <p>Plazo de atraso en los pagos</p> <p>Frecuencia de atrasos en el periodo analizado</p> <p>Tipo de crédito con mora</p> <p>Impacto en el historial crediticio del cliente</p> <p>Impacto en la situación económica del cliente (aumento de gastos por cargos adicionales, reducción de inversiones)</p> <p>Intención del cliente de regularizar la deuda (plazos propuestos, compromisos asumidos).</p> <p>Acciones realizadas por el cliente (negociación de refinanciamiento, pago parcial, búsqueda de ingresos adicionales).</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Alcance: Descriptiva</p> <p>Población: Se encuestaron a 27 clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024</p>

Anexo 02: Solicitud a la institución


“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Sr (a) Fredy Rodríguez Rodríguez

Gerente General de Mibanco

Dirección: Sede Principal, Huancané

Asunto: Solicitud de autorización para acceso a información de clientes con cartera vencida con fines académicos



Fredy Rodríguez Rodríguez
Gerente de Agencia
Mibanco

Yo Ruben Pari Miranda identificado con DNI N° 45438997 con dirección Jr Puno 303 Distrito Cabanillas, Provincia de San Román, Departamento de Puno. Me dirijo con el grado de Bachiller de la escuela profesional de contabilidad y finanzas de Universidad Privada “SAN CARLOS DE PUNO”, me dirijo a usted con el respeto y la consideración debida, para solicitar de manera Formal lo siguiente:

Que estando apto para la ejecución de mi proyecto de investigación titulado “Factores de morosidad crediticia en los clientes de Mibanco agencia Huancané, 2024”, para poder obtener el título profesional de Contador Público, solicito información para el desarrollo de esta investigación, es indispensable contar con información agregada y anonimizada de clientes con cartera vencida del banco, correspondientes al período del estudio. La información solicitada se limitará a datos estadísticos y de perfil general.

Se garantiza que la información será utilizada exclusivamente para fines académicos, cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y ética investigativa. Además me comprometo a mantener la confidencialidad de la información y a no divulgarla bajo ninguna circunstancia, destruyéndola una vez finalizada la investigación.

Sin otro particular, quedo en espera de su favorable respuesta.

Atentamente

Huancané, 04 de noviembre 2025



Ruben Pari Miranda

Anexo 03: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir los Factores de la morosidad en los clientes de Mibanco, agencia Huancané, 2024; sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, por favor se requiere de su total honestidad al momento de responder.

INDICACIONES

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione la alternativa que usted considere que refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta con una X dentro del recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

CUESTIONARIO N.º 01

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones respecto a la implementación del , a las que deberán contestar con un aspa “X” según la alternativa que mejor describa tu apreciación.

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

FACTORES DE MOROSIDAD CREDITICIA (VARIABLE INDEPENDIENTE)						
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS (DIMENSIÓN 1)		1	2	3	4	5
1	¿Las responsabilidades de tu edad o etapa de vida (como estudiar, crear un hogar o prepararte para la jubilación) han hecho que te cueste pagar tus créditos? Ejemplo: Si eres joven y estudias, o estás empezando tu familia, o ya estás en edad de jubilación.					
2	¿Has tenido problemas para pagar tus créditos porque crees que tu género influye en cómo organizas tus gastos o en las oportunidades que tienes para ganar dinero?					
3	¿Te ha sido difícil entender los términos de tus créditos o planificar los pagos porque no estudiaste mucho o no terminaste tus estudios?					
4	¿Los gastos de tu familia (como alimentación, educación de los hijos o cuidados a familiares mayores) han hecho que no puedas pagar tus créditos a tiempo?					
5	¿La zona donde vives (ciudad, pueblo o campo) te ha causado dificultades para pagar tus créditos? Ejemplo: Porque es difícil llegar al banco, no hay lugares para cobrar tus ingresos o hay menos trabajo.					
FACTORES ECONÓMICOS, LABORALES Y CREDITICIOS (DIMENSIÓN 2)						
6	¿Has tenido problemas para pagar tus créditos porque tus ingresos son insuficientes para cubrir todos tus gastos y pagos?					
7	¿La inestabilidad de tu trabajo (empleo temporal, cambios frecuentes o desempleo) te ha hecho no poder cumplir con los pagos de tus créditos?					
8	¿Los términos de tu crédito (como el monto, la tasa de interés o el plazo) han sido difíciles de cumplir?					
9	¿El hecho de tener más de un crédito (en este banco o en otros) te ha generado dificultades para pagar todos a tiempo?					

10	¿Los gastos obligatorios (impuestos, servicios básicos, seguros) han reducido tu dinero disponible para pagar tus créditos?					
CONTEXTO SOCIOECONÓMICO (DIMENSIÓN 3)						
11	¿Has tenido problemas para pagar tus créditos porque en Huancané hay poca oferta de trabajo o los empleos disponibles no generan ingresos suficientes?					
12	¿Los precios altos de productos y servicios básicos (comida, combustible, cuidados médicos) en Huancané te han hecho no poder cumplir con tus pagos crediticios?					
13	¿La falta de servicios básicos (agua, luz, internet) en tu zona de Huancané ha afectado tu capacidad de generar ingresos o realizar pagos?					
14	¿Los problemas económicos de la zona (cierre de negocios locales, baja en la producción agrícola o comercial) han influido en tu incapacidad para pagar tus créditos?					
15	¿La dificultad para acceder a lugares de cobro de ingresos o realizar transacciones bancarias en Huancané te ha causado retrasos en el pago de tus créditos?					

CUESTIONARIO N.º 2

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones respecto a la implementación del , a las que deberán contestar con un aspa “X” según la alternativa que mejor describa tu apreciación.

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

NIVELES DE MOROSIDAD CREDITICIA (VARIABLE DEPENDIENTE)						
CARACTERÍSTICAS DE LA MORA (DIMENSIÓN 4)		1	2	3	4	5
16	¿Con qué frecuencia has tenido atrasos en el pago de tus cuotas del crédito con Mibanco?					
17	¿Con qué frecuencia el monto de tus cuotas ha sido superior a tu capacidad de pago en el periodo de vigencia del crédito?					
18	¿Con qué frecuencia has tenido dificultades de pago en créditos (tanto con Mibanco como con otras entidades)?					
19	¿Con qué frecuencia los cambios en tus ingresos (bajas o irregularidades) han provocado riesgo de atraso en tus pagos crediticios?					
20	¿Con qué frecuencia has acumulado deudas adicionales mientras tenías un crédito activo con Mibanco?					
IMPACTO DE LA MORA (DIMENSIÓN 5)						
21	¿Con qué frecuencia la mora en tus créditos ha generado acciones de cobranza por parte del banco o entidades externas?					
22	¿Con qué frecuencia la morosidad ha limitado su acceso a nuevos servicios o créditos financieros?					
23	¿Con qué frecuencia la situación de mora ha afectado tu gestión financiera personal o empresarial?					
24	¿Con qué frecuencia la mora en tus créditos ha generado problemas en tus relaciones personales o laborales?					
INTENCIONES Y ACCIONES PARA RESOLVER LA MORA (DIMENSIÓN 6)						
26	¿Con qué frecuencia has tomado medidas proactivas (ej: pagos parciales, negociaciones) para evitar o resolver atrasos en tus créditos?					

27	¿Con qué frecuencia planeas o organizas tus finanzas para poder cumplir con los pagos de tus créditos?					
28	¿Con qué frecuencia consideras necesario solicitar apoyo o ajustes al banco para regularizar pagos en caso de dificultades?					
29	¿Con qué frecuencia buscas información o asesoramiento financiero para gestionar tus deudas y evitar mora?					
30	¿Con qué frecuencia has considerado opciones alternativas (ej: venta de bienes, préstamos con condiciones más favorables) para regularizar tu crédito en mora?					

Anexo 04: Base de datos SPSS

Visible: 38 de 38 variables

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	P
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4
6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	5	4	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4
8	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	3	3
9	4	3	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
10	4	4	3	5	5	2	5	4	4	3	4	2	5	4	3	4
11	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4
12	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	3	3
13	3	2	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
14	4	3	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
15	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3
17	3	3	5	4	4	1	4	5	4	4	1	4	3	4	4	4
18	4	4	5	3	3	3	1	5	4	5	3	1	5	4	3	3
19	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
20	4	3	4	5	4	1	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5
21	3	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3
22	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
24	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	2	5	3	3	4
25	5	4	5	1	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Anexo 05: Base de datos SPSS

7 DE MAYO ULTIMO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

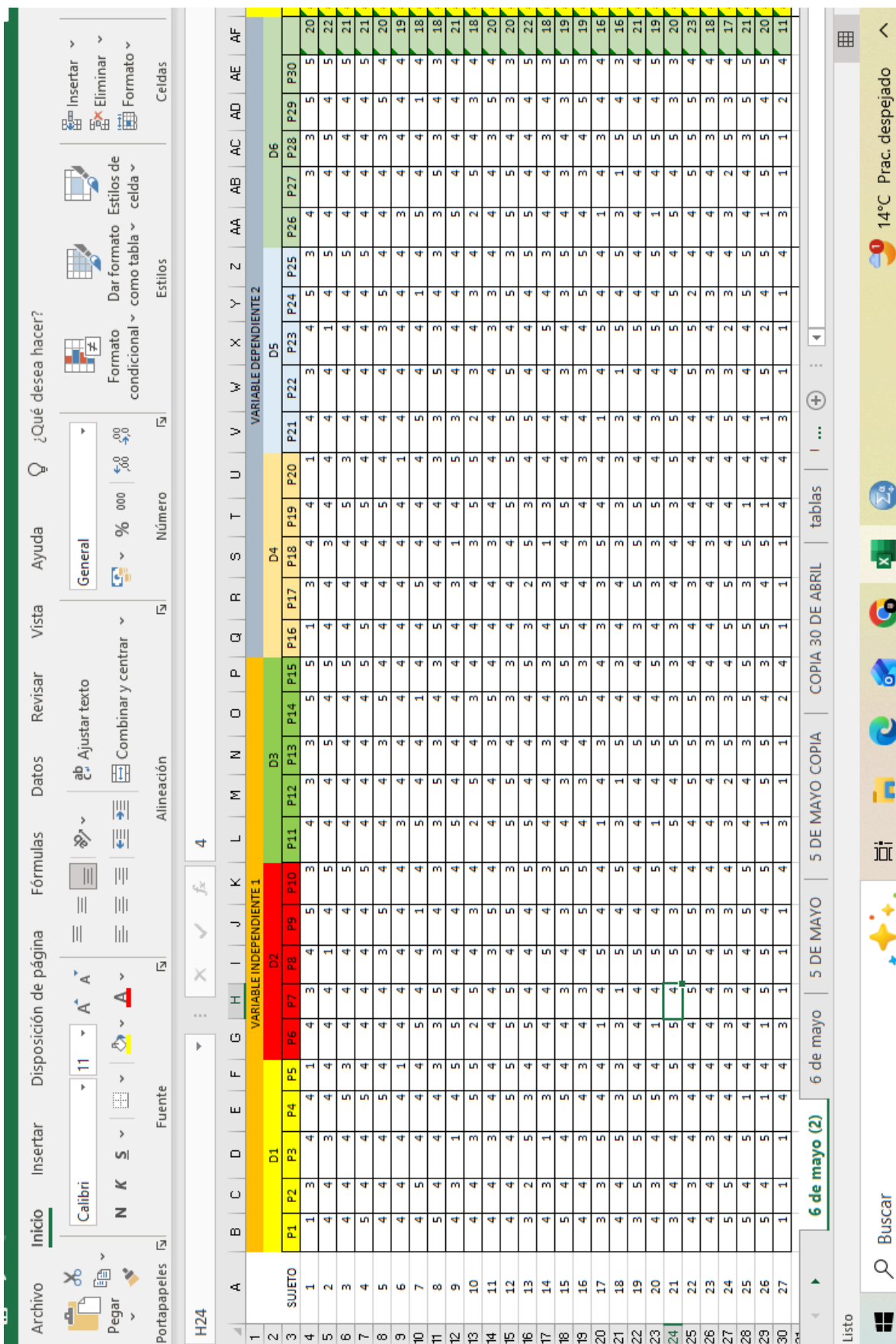
	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30
7	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4
8	3	5	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3
9	4	4	3	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
10	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	2	5	4	3	4
11	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4
12	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	3
13	5	3	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
14	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
15	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5
16	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3
17	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	1	4	3	4	4
18	3	4	4	3	3	3	1	5	4	5	3	1	5	4	3
19	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
20	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	1	4	5	4	5
21	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3
22	4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4
23	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
24	4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	3	2	5	3	4
25	5	5	3	5	1	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5
26	3	5	4	5	1	4	5	2	4	5	1	5	5	4	5
27	4	1	1	1	4	4	1	1	1	4	3	1	1	2	4
28															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO

20:15

Anexo 06: Base de datos Excel



The screenshot displays an Excel spreadsheet with the following data table:

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
1						
2						
3	SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5
4	1	3	4	4	1	4
5	2	4	4	4	4	1
6	3	4	4	4	4	4
7	4	5	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	5	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4
12	4	3	1	4	5	4
13	4	4	3	5	2	5
14	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	3	2	5	4	5	4
17	4	3	1	3	4	4
18	5	4	4	5	4	4
19	4	4	3	4	3	4
20	3	3	5	4	4	4
21	4	4	5	3	3	1
22	3	5	5	4	4	4
23	4	3	4	5	4	1
24	3	4	4	3	5	4
25	4	3	4	4	4	5
26	4	4	3	4	4	4
27	5	5	4	4	3	3
28	5	4	5	1	4	4
29	5	4	5	1	4	1
30	1	1	1	4	4	3

The spreadsheet also shows a task pane on the right with 'VARIABLE INDEPENDIENTE 1' and 'VARIABLE DEPENDIENTE 2' sections, and a status bar at the bottom indicating '6 de mayo' and 'COPIA 30 DE ABRIL'.

Anexo 07: Base de datos de los clientes de Mibanco agencia Huancané

MIBANCO										
EVOLUCIÓN DE CLIENTES TRANSFERIDOS A UDEC										
Expresado en Nuevos Soles										
Cientes	Est Prést.	Mda	Saldo capital Total (Mon Orig)	Saldo capital Total (S/.)	Dias Atr.	Cód.	Fec Trans	Deu vcda a Fec Tmfer (Mon Orig)	Deu vcda a Fec Tranfer (S/.)	Deu Tot a Fec Tmfer
Ciente 1	Ven2	S/.	1,359.12	1,359.12	81	46321	09/12/21	189.30	189.30	1,425.07
cliente 2	Ven2	S/.	9,762.50	9,762.50	67	15542	09/12/21	2,014.74	2,014.74	10,375.96
Ciente 4	Ven2	S/.	346.30	346.3	74	46321	09/12/21	404.76	404.76	404.76
Ciente 5	Ven2	S/.	3,427.46	3,427.46	67	15542	09/12/21	1,575.34	1,575.34	3,731.79
Ciente 6	Ven2	S/.	13,411.12	13,411.12	59	46324	20/12/21	1,416.49	1,416.49	14,336.32
Ciente 7	Ven2	S/.	1,460.95	1,460.95	64	46321	09/12/21	441.87	441.87	1,592.34
Ciente 8	Ven2	S/.	1,159.80	1,159.80	78	46321	09/12/21	733.83	733.83	1,351.05
Ciente 10	Ven2	S/.	647.87	647.87	74	46321	09/12/21	796.94	796.94	796.94
Ciente 11	Ven2	S/.	21,024.05	21,024.05	120	53502	09/12/21	4,048.62	4,048.62	21,596.53
Ciente 12	Ven2	S/.	584.00	584	74	46321	09/12/21	297.45	297.45	720.08
Ciente 13	Ven2	S/.	13,737.65	13,737.65	120	53502	09/12/21	2,711.23	2,711.23	14,177.47
Ciente 14	Ven2	S/.	1,279.05	1,279.05	78	46321	09/12/21	176.50	176.50	1,353.41
Ciente 15	Ven2	S/.	771.43	771.43	77	46321	09/12/21	277.45	277.45	869.02
Ciente 16	Ven2	S/.	3,240.33	3,240.33	121	53502	09/12/21	1,536.64	1,536.64	3,764.03
Ciente 17	Ven2	S/.	40,002.00	40,002.00	105	53502	09/12/21	5,969.05	5,969.05	41,193.19
Ciente 18	Ven2	S/.	14,040.70	14,040.70	120	53502	09/12/21	2,764.47	2,764.47	14,483.82
Ciente 19	Ven2	S/.	25,556.25	25,556.25	119	53502	09/12/21	4,828.12	4,828.12	26,153.86
Ciente 20	Ven2	S/.	402.82	402.82	70	46321	09/12/21	161.47	161.47	447.60
Ciente 21	Ven2	S/.	1,868.48	1,868.48	59	46321	09/12/21	469.12	469.12	2,031.32
Ciente 22	Ven2	S/.	2,197.10	2,197.10	74	46321	09/12/21	266.17	266.17	2,289.84
Ciente 23	Ven2	S/.	1,907.96	1,907.96	39	46321	09/12/21	466.98	466.98	2,055.49
Ciente 24	Ven2	S/.	1,593.12	1,593.12	74	46321	09/12/21	1,237.29	1,237.29	1,790.14
Ciente 25	Ven2	S/.	3,821.99	3,821.99	88	15542	09/12/21	1,276.98	1,276.98	4,260.97
Ciente 26	Ven2	S/.	1,694.68	1,694.68	88	15542	09/12/21	1,104.05	1,104.05	2,003.24
Ciente 27	Ven2	S/.	175.25	175.25	67	46321	09/12/21	211.66	211.66	211.66


Anexo 08: Base de datos de morosidad

G&P por Agencias	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
Cartera Vigente	73,488,286	73,769,722	72,648,539	72,404,100	72,416,437	74,241,586	74,684,363	75,114,137	74,988,326	74,599,146	75,311,466	74,842,322
Cartera Vencida	3,423,715	3,671,144	4,108,117	4,016,316	3,442,618	3,410,786	2,899,538	2,700,994	2,516,032	3,330,512	2,752,624	3,059,480
Cartera Refinanciada	309,193	253,282	200,262	149,352	85,967	63,351	74,679	70,176	66,157	60,320	36,893	34,842
Castigos	243,446	152,659	112,369	329,765	711,927	210,708	635,969	449,973	458,045	220,292	807,002	36,197

Ratios de Calidad de Cartera y Cobertura

Mora contable	4.43%	4.73%	5.34%	5.25%	4.53%	4.39%	3.73%	3.47%	3.24%	4.27%	3.52%	3.93%
Mora ácida	6.21%	6.30%	6.97%	7.23%	7.35%	7.38%	7.49%	7.74%	7.85%	9.11%	9.06%	9.39%
Castigos	0.32%	0.20%	0.15%	0.43%	0.94%	0.27%	0.82%	0.58%	0.59%	0.28%	1.03%	0.05%

Anexo 09: Validación de Instrumento

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD .OF. CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA 49
---	---	-------------------------------	--------------	-----------

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: MSC. KORINA ASQUI GOMEZ
- 1.2 Grado académico: M.S.C. EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
- 1.3 Título de la Investigación: FACTORES DE MOROSIDAD CREDITICIA EN CLIENTES MI BANCO, AGENCIA HUANCANÉ. 2024
- 1.4 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				16	9	
TOTAL				25		

REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V"B"	APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V"B"	FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024
Prohibida su reproducción sin autorización.		

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD. OF. CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA 50
---	---	-------------------------------------	--------------	--------------

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno (X)	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: PUNO, FEBRERO DEL 2026



 Firma del experto

Nombre: .MSC. KORINA-ASQUI GOMEZ

DNI: 444543336

REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V"B"	APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V"B"	FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024
Prohibida su reproducción sin autorización.		

Anexo 10: Panel fotográfico de las encuestas realizadas



Figura 05: Encuesta que se realizó a los clientes



Figura 06: Encuesta que se realizó a los clientes



Figura 07: Encuesta que se realizó a los clientes



Figura 08: Plaza de armas de Huancané