UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

PERCEPCIÓN DE LA GARANTÍA SOLIDARIA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN CLIENTES DE FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA PUCALLPA, DISTRITO DE CALLERIA, 2024

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTION PUBLICA

ROY ROGER RUIZ PINEDO

Pucallpa - Perú

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 12:30 horas, del día 23 de diciembre del 2025, ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES
SECRETARIO: Dra CHERYL RUIZ BARTRA
VOCAL: Mg. ROGER LOZANO RUIZ

Don(ña) ROY ROGER RUIZ PINEDO, aspirante al Grado de MAESTRO en Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN CL, Mención
o DOCTOR
en, inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada PERCEPCIÓN DE LA GARANTÍA SOLIDARIA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN CLIENTES DE FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA PUCALLPA, DISTRITO DE CALLERIA, 2024

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

Nº	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	4
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	3
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	3
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	3
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	3
TOTAL			15

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20 15/20
Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado] Aprobado
Observaciones: [Si las hubiera]
Recomendaciones: [Si las hubiera]

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 1:30 horas del 23 de diciembre del 2025

PRESIDENTE SECRETARIO VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/707-2025.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"PERCEPCIÓN DE LA GARANTÍA SOLIDARIA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN CLIENTES DE FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA PUCALLPA, DISTRITO DE CALLERIA, 2024."

Autor(es)	:	**RUIZ PINEDO, ROY ROGER**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Mg. LLAPAPASCA GARCÍA, SILVIA PAOLA**

Presenta un **porcentaje de similitud de 2%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 28/11/2025

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Roy Roger Ruiz Pinedo

Autor de la tesis titulada : Percepción de la garantía solidaria y su relación con la morosidad en clientes de financiera Confianza agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024

Sustentada el año 2025

Asesor(a): Mg. Llapapasca Garcia, Silvia Paola

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestión Pública

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 23 / 12 / 2025

Email: roy.roger.rp19@gmail.com Firma:

Teléfono: 993 305 629 DNI: 40393797

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante para alcanzar mis metas académicas, laborales y personales

A mi esposa Aracely e hija Luciana el motor de mi vida que me impulsa a perseguir y cumplir con mis metas.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud va dirigido a los diferentes persona, profesionales y expertos que contribuyeron a mi crecimiento profesional y a mi labor de investigación:

1. A mi asesor Mg. Silvia Paola Llapapasca García, por su apoyo desinteresado en la elaboración, gestión y culminación de mi investigación
2. A los docentes de los diferentes cursos de la Maestría en Gestión Pública por brindarme las herramientas y conocimientos académicos.
3. A mi colega Ing. Victor Emilio Trujillo Pinedo por su apoyo constante durante la realización de la investigación

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación de la percepción de la garantía solidaria con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024. La investigación es tipo aplicativo, correlacional y descriptivo, No experimental, con enfoque cuantitativo. La población en estudio fueron los clientes de Confianza haciendo un total de 1500, siendo la muestra de 306 clientes. Los resultados fueron el p-valor (0.162) es mayor al umbral común de 0.05, la correlación no es estadísticamente significativa. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación. Valor: 0.080 (positivo, pero muy cercano a cero). Existe una correlación positiva muy débil entre la percepción de la garantía solidaria y la morosidad. Se concluye no se encontró una relación estadísticamente significativa entre la percepción de la garantía solidaria y la morosidad (ρ = 0.080; p = 0.162). La correlación es positiva, pero muy débil, por lo tanto, no se puede afirmar que una mejor percepción sobre la garantía solidaria incremente o reduzca significativamente el nivel de morosidad.

Palabras claves: Garantía solidaria, morosidad, riesgo de crédito

:

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the perception of the joint and several guarantee and delinquency in clients of Financiera Confianza Agencia Pucallpa, Callería district, 2025. The research is applicative, correlational and descriptive with a quantitative approach. The study population was Confianza clients, making a total of 1,500, with a sample of 306 clients. The results were that the p-value (0.162) is greater than the common threshold of 0.05; the correlation is not statistically significant. The null hypothesis is accepted and the research hypothesis is rejected. Value: 0.080 (positive, but very close to zero). There is a very weak positive correlation between the perception of the joint and several guarantee and delinquency. It is concluded that no statistically significant relationship was found between the perception of the joint and several guarantee and delinquency (ρ = 0.080; p = 0.162). The correlation is positive, but very weak; therefore, it cannot be said that a better perception of joint and several guarantees significantly increases or reduces the level of delinquency.

Keywords: Joint and several guarantees, delinquency, credit risk

INTRODUCCION

En la situación actual del sistema financiero en Perú, las entidades microfinancieras desempeñan un papel esencial en la inclusión financiera de sectores que históricamente han sido marginados del crédito formal. La garantía solidaria es uno de los instrumentos más empleados por estas organizaciones, principalmente en áreas con un alto nivel de informalidad económica como Ucayali. Este mecanismo tiene el objetivo de reducir el riesgo crediticio al traspasar a un colectivo solidario de clientes una fracción de la obligación del pago. No obstante, el rendimiento de esta garantía no solo se basa en su diseño estructural, sino también en cómo la perciben los mismos clientes.

En esta línea, el estudio que se presenta examina cómo los clientes de la agencia Pucallpa de Financiera Confianza, situada en el distrito de Callería, perciben la garantía solidaria y cómo esto está relacionado con los niveles de morosidad. Este análisis, teniendo en cuenta los retos económicos tras la pandemia, el aumento del crédito grupal en áreas amazónicas y las transformaciones en la confianza y los métodos de pago entre los integrantes de grupos solidarios, se sitúa en un contexto importante para el año 2025.

El análisis tiene como objetivo responder preguntas fundamentales, tales como: ¿Cómo perciben y valoran la garantía solidaria los clientes? ¿Hay una correlación importante entre esa percepción y la realización de sus responsabilidades crediticias? Para ello, se empleará una metodología cuantitativa con el respaldo de instrumentos estadísticos, con el objetivo de detectar patrones y correlaciones que sean beneficiosas para optimizar las políticas de administración del riesgo crediticio en entidades parecidas.

La finalidad de este estudio es proporcionar evidencia empírica que ayude a las entidades financieras a reconsiderar sus estrategias de educación financiera, robustecer

los mecanismos de responsabilidad compartida y disminuir la morosidad en áreas fundamentales para el avance económico local.

El análisis se realizó de la siguiente manera, dividiéndolo en capítulos según las reglas establecidas en e l Reglamento de la Escuela de Posgrado de la UNU: Capítulo I: se describe el problema de la investigación, así como la pregunta general y específico, se plantearon los objetivos generales y específicos, hipótesis general y específico, así como también se implementaron las variables en estudios; también la justificación e importancia de la tesis, hipótesis. Capítulo II: incluye el marco teórico, tomando en cuenta los antecedentes internacionales y nacionales, donde se incluyeron investigaciones relacionadas al estudio que se llevó a cabo, además se presentan las bases teóricas, bases filosóficas y epistémicas y los conceptos de definición. Capítulo III: incluye la metodología utilizada en la investigación, tipo de investigación, alcance, diseño, población y muestra. También los instrumentos para medirla, así como, pruebas de confiabilidad y juicio de expertos. Capítulo IV: Se muestran los hallazgos de la investigación a través de tablas y figuras con su correspondiente análisis de datos. Capítulo V: Para culminar llevamos a cabo el debate de los resultados, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos correspondientes de la Tesis.

INDICE GENERAL

Dedicatoria v

Agradecimiento… vi

Resumen… ..... ….vii

Abstract viii

Introducción… ix

Capítulo I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN… 20

1.1. Descripción del problema…..... 20

1.2. Formulación del problema…..... 22

1.2.1. Problema general..... 22

1.2.2. Problemas específicos… 22

1.3. Objetivo general y objetivos específicos ……..……...……22

1.3.1. Objetivo general..... 22

1.3.2. Objetivos específicos… 22

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis…….23

1.4.1. Hipótesis general……. …….... 23

1.4.2. Hipótesis especifica……..24

1.5. Variables…… . 24

1.6. Operacionalización de las Variables… .....…….. 25

1.7. Justificación e importancia…..... ….27

1.8. Viabilidad… ..... …..28

1.9. Limitaciones 28

Capitulo II: MARCO TEORICO..... 29

2.1. Antecedentes…..... 29

2.1.1. Internacionales…….... 29

2.1.2. Nacionales…..... 31

2.2. Bases teóricas… ..... …….35

2.2.1. Percepción de la garantía solidaria..... 35

2.2.2. Morosidad……..… 39

2.3. Definiciones conceptuales.…….. 43

2.4. Bases epistémicos … 45

2.5. Bases antropológicas (OPCIONAL)……...….46

Capitulo III: Marco Metodológico… 49

3.1. Tipo de investigación… 49

3.2. Diseño y esquema de la investigación… 49

3.3. Población y muestra… 50

3.3.1. Población… 50

3.3.2. Muestra 50

3.4. Instrumento de recolección de datos……..... 51

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos… 51

3.5.1. Técnicas de recolección de datos… 51

3.5.2. Análisis de Fiabilidad y validación del instrumento……51

3.5.3. Procesamiento de datos……52

Capitulo IV: RESULTADOS .....…. 54

4.1. Resultados de variable: Percepción de la garantía solidaria..... 54

4.1.1. Dimensión: Comprensión del concepto de garantía solidaria…..... 54

4.1.2. Dimensión: Confianza en el grupo o colectivo … 57

4.1.3. Dimensión: Percepción de riesgos o desventajas 60

4.1.4. Dimensión: Percepción de beneficios …..... 63

4.2. Resultados de la Variable: Morosidad..... 66

4.2.1. Dimensión: Comportamiento de pago … 66

4.2.1. Dimensión: Causas de la morosidad 69

4.2.3. Dimensión: Impacto de la morosidad …… . 72

4.2.4. Dimensión: Actitud frente a la deuda ……..... 75

4.3. Prueba de hipótesis……..... 78

4.3.1. Hipótesis general 78

4.3.2. Hipótesis especifica…..... 79

Capitulo V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS…..... 83

Conclusiones… 89

Sugerencias…..... 90

Referencias bibliográficas…..... 91

Anexos…..... 99

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables…….. 25

Tabla 2: Alpha de Cronbach de la Percepción de la Garantía Solidaria……..52

Tabla 3: Alpha de Cronbach de la Morosidad…… 52

Tabla 4: ¿Conozco cómo funciona el sistema de garantía solidaria en mi grupo de crédito?..... 54

Tabla 5: ¿Tengo claro que todos los miembros del grupo comparten la responsabilidad del pago del crédito?……. 55

Tabla 6: ¿Entiendo la diferencia entre una garantía solidaria y una garantía individual?..... 56

Tabla 7: ¿Confío en que los miembros de mi grupo cumplirán con sus obligaciones de pago?..... 57

Tabla: 8: ¿Percibo que los integrantes de mi grupo son honestos y responsables?..... 58

Tabla 9: ¿Me siento seguro de que, si alguien del grupo no puede pagar, los demás lo apoyarán solidariamente?…….…….. 59

Table 10: ¿Me preocupa tener que asumir el pago de otros si no cumplen?..... 60

Tabla 11: ¿Considero injusto tener que pagar por el incumplimiento de otros miembros?..... 61

Tabla 12: ¿Creo que este sistema puede generar conflictos dentro del grupo?..... 62

Tabla 13: ¿Creo que gracias a la garantía solidaria puedo acceder a créditos que de otra forma no obtendría?..... 63

Tabla 14: ¿Pienso que el respaldo del grupo reduce el riesgo personal al momento de pedir un crédito?.....64

Tabla 15: ¿Valoro que este sistema fortalezca la unión y confianza entre los miembros del grupo?..... 65

Tabla 16: ¿He cumplido puntualmente con mis pagos en créditos anteriores?..... 66

Tabla 17: ¿Actualmente me esfuerzo por pagar mis cuotas a tiempo?..... 67

Tabla 18: ¿Cuándo me atraso, informo a la financiera o al grupo sobre mi situación?..... 68

Tabla 19: ¿Ha tenido atrasos en sus pagos producto de una baja en sus ingresos?..... 69

Tabla 20: ¿Cree usted que las enfermedades podrían ocasionarle atraso en sus pagos?..... 70

Tabla 21: ¿Considera que sobre endeudarse lo conduciría a la morosidad en sus créditos?..... 71

Table 22: ¿Por atrasos en mis pagos, he tenido problemas con la financiera?..... 72

Tabla 23: ¿Debido a la morosidad, he tenido dificultades para acceder a nuevos créditos?..... 73

Table 24: ¿La morosidad ha afectado mi relación con miembros del grupo solidario?..... 74

Tabla 25: ¿Estoy dispuesto(a) a renegociar o saldar mis deudas con la financiera?..... 75

Tabla 26: ¿Considero que cumplir con mis compromisos financieros es muy importante?..... . 76

Tabla 27: ¿En caso de morosidad he tomado medidas personales para ponerme al día (ahorros, préstamos, refinanciamiento, etc.)?..... 77

Tabla 28: Correlación de la percepción de la Garantía solidaria y la morosidad……..78

Tabla 28: Correlación de la compresión del concepto de Garantía solidaria y morosidad……..79

Tabla 29: Correlación de la confianza en el grupo o colectivo y la morosidad……..……80

Tabla 32: Correlación de la percepción de riesgos o desventajas y la morosidad……..81

Tabla 33: Correlación de la percepción de los beneficios y la morosidad……..…82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Conozco cómo funciona el sistema de garantía solidaria en mi grupo de crédito?..... 54

Figura 2: ¿Tengo claro que todos los miembros del grupo comparten la responsabilidad del pago del crédito?…….. 55

Figura 3 ¿Entiendo la diferencia entre una garantía solidaria y una garantía individual?..... 56

Figura 4: ¿Confío en que los miembros de mi grupo cumplirán con sus obligaciones de pago?..... 57

Figura 5: ¿Percibo que los integrantes de mi grupo son honestos y responsables?..... 58

Figura 6: ¿Me siento seguro de que, si alguien del grupo no puede pagar, los demás lo apoyarán solidariamente…… 59

Figura 7: ¿Me preocupa tener que asumir el pago de otros si no cumplen?..... 60

Figura 8: ¿Considero injusto tener que pagar por el incumplimiento de otros miembros?..... 61

Figura 9: ¿Creo que este sistema puede generar conflictos dentro del grupo?..... 62

Figura 10: ¿Creo que gracias a la garantía solidaria puedo acceder a créditos que de otra forma no obtendría?..... 63

Figura 11: ¿Pienso que el respaldo del grupo reduce el riesgo personal al momento de pedir un crédito?..... 64

Figura 12: ¿Valoro que este sistema fortalezca la unión y confianza entre los miembros del grupo?..... 65

Figura 13: ¿He cumplido puntualmente con mis pagos en créditos anteriores?..... 66

Figura 14: ¿Actualmente me esfuerzo por pagar mis cuotas a tiempo?..... 67

Figura 15: ¿Cuándo me atraso, informo a la financiera o al grupo sobre mi situación?..... 68

Figura 16: ¿Ha tenido atrasos en sus pagos producto de una baja en sus ingresos?..... 69

Figura 17: ¿Cree usted que las enfermedades podrían ocasionarle atraso en sus pagos?..... 70

Figura 18: ¿Considera que sobre endeudarse lo conduciría a la morosidad en sus créditos?..... 71

Figura 19: ¿Por atrasos en mis pagos, he tenido problemas con la financiera?..... 72

Figura 20: ¿Debido a la morosidad, he tenido dificultades para acceder a nuevos créditos?..... 73

Figura 21: ¿La morosidad ha afectado mi relación con miembros del grupo solidario?..... 74

Figura 22: ¿Estoy dispuesto(a) a renegociar o saldar mis deudas con la financiera?..... 75

Figura 23: ¿Considero que cumplir con mis compromisos financieros es muy importante?..... 76

Figura 24: ¿En caso de morosidad he tomado medidas personales para ponerme al día (ahorros, préstamos, refinanciamiento, etc.)?..... 77

Figura 25: Encuesta personalizada de la muestra en estudio……..…… 114

Figura 26: Encuesta a integrante del grupo las Mujeres solidarias……114

Figura 27: Encuesta a integrante del grupo Las poderosas…… 115

Figura 28: Llenado de encuesta por cliente del Grupo Las solidarias……..115

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

El crédito grupal son financiamientos que cuentan con un inconveniente, ya que no necesitas presentar garantías personales, y al requerir el apoyo de otras personas que conformen el grupo que garantice el crédito, éste depende de la capacidad de pago de cada uno de sus integrantes, lo que en ocasiones genera atraso en el pago del financiamiento, dando como resultado un adeudo. (Revista Proteja su Dinero, 2023). La garantía solidaria es un mecanismo ampliamente utilizado por las instituciones microfinancieras en América Latina para reducir el riesgo de morosidad entre los clientes que acceden a créditos grupales.

Para Romero (2018) Los bancos de Nicho en Ecuador apoyan la inclusión financiera a través de los créditos grupales. Sin embargo, este sector se enfrenta a problemas relacionados con la falta de pago, ya que, si no se paga la deuda en el plazo establecido, surgen moratorios y, por lo tanto, intereses más altos.

Según Compartamos Banco (2023), en México, los créditos colectivos pueden ser problemáticos si no tienes dominio sobre tus finanzas o si estableces un grupo con personas que no conoces bien. Así pues, el mayor inconveniente es: Si algún miembro del equipo tiene demoras en sus pagos. Dado que se trata de un servicio financiero colectivo, si alguno de los integrantes del grupo tarda en abonar el monto total, su calificación será también negativa.

Las instituciones microfinancieras tienen un papel esencial en la inclusión financiera en Perú, sobre todo en zonas periurbanas y rurales. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2022a), el portafolio crediticio de estas entidades representa una fracción significativa del sistema financiero nacional. Sin embargo, el informe también destaca que, en años recientes, la

morosidad en el sector de las microfinanzas ha mostrado una tendencia creciente y ha llegado a niveles superiores al 6% en algunas áreas.

El BCRP (2020), en su informe de estabilidad financiera, afirma que sobrepasamos el promedio del 2.5% en América Latina. En este escenario, con el objetivo de frenar el aumento del exceso de deuda, es esencial brindar educación financiera a la población como estrategia para disminuir el índice de morosidad. Esta medida tiene la posibilidad de atraer el interés de los usuarios que no relacionan sus operaciones bancarias con el sistema financiero.

Las microfinancieras en Pucallpa, una localidad del distrito de Callería, afrontan retos específicos a causa de las condiciones socioeconómicas propias de la zona. Una porción significativa de la población se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica, lo que puede impactar su capacidad para pagar, según cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020). La garantía solidaria ha sido puesta en práctica por la Financiera Confianza en este contexto como una táctica para reducir el peligro de morosidad.

Asimismo, en Pucallpa, particularmente en el distrito de Callería, las microfinancieras enfrentan desafíos concretos a causa de las características socioeconómicas propias del lugar. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), una parte importante de la población se encuentra en situaciones de precariedad económica, lo cual podría afectar su capacidad para pagar. La garantía solidaria ha sido implementada por la Financiera Confianza en estas condiciones como una estrategia para disminuir el riesgo de impago.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. *Problema General*

¿Cómo es la relación de la percepción de la garantía solidaria con la morosidad en clientes de Financiera Confianza, agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025?

1.2.2. *Problemas Específicos*

- ¿Cuál es la relación de la Comprensión del concepto de garantía con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025?
- ¿Como es la relación de la Confianza en el grupo o colectivo con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025?
- ¿De qué manera la Percepción de riesgos o desventajas se relaciona con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025?
- ¿Cuál es la relación de la percepción de los beneficios con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024?

1.3. Objetivo General y Objetivos Específicos

1.3.1. *Objetivo General*

Determinar la relación de la percepción de la garantía solidaria con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Determinar la Comprensión del concepto de garantía solidaria con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito

de Callería, 2025.

- Evaluar Confianza en el grupo o colectivo con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.
- Determinar la Percepción de riesgos o desventajas con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.
- Determinar La percepción de los beneficios con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. *Hipótesis general*

Existe relación significativa entre la percepción de la garantía solidarias con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.

1.4.2. *Hipótesis especificas*

- La Comprensión del concepto de garantía solidaria se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.
- La Confianza en el grupo o colectivo se relacionan significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.
- Percepción de riesgos o desventajas se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.
- La percepción de los beneficios se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.

1.5. Variables

Variable 1: Percepción de la garantía Solidaria

La garantía solidaria surge cuando se eliminan, de manera lógica, los beneficios de excusión, división y orden del fiador que han sido estudiados, lo que acentúa las acciones del beneficiario contra el garante. En realidad, estas ventajas se eliminarán sin necesidad de renunciar explícitamente a ellas en los documentos del contrato, simplemente por la propia constitución de la garantía como solidaria. (2017, Banco de España).

Variable 2: Morosidad

En el ámbito financiero, la morosidad se refiere a cuando los prestatarios no cumplen con sus obligaciones de pago dentro de los plazos acordados en el contrato. Según el Banco Mundial (2020), se trata de posponer los pagos programados, lo que puede tener un impacto negativo en la economía y en la entidad financiera al aumentar el riesgo crediticio y reducir la liquidez. En términos más precisos, el índice de morosidad es la principal medida utilizada para calcular la morosidad; este cálculo establece el porcentaje de cartera vencida en relación con la totalidad de carteras de una entidad financiera (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2022b). Para analizar la situación financiera de las entidades crediticias y prever riesgos futuros, este parámetro es fundamental.

Tabla 1:

Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valoración	Instrumento
Percepción de la garantía Solidaria	La garantía solidaria se presenta cuando, de manera lógica, se descartan los beneficios de excusión, división y orden del fiador que se han analizado, lo que intensifica las acciones del beneficiario en contra del garante. De hecho, estas ventajas quedarán descartadas sin requerir una renuncia explícita en los documentos contractuales, simplemente por la propia constitución de la garantía como solidaria. (2017, Banco de España).	Comprensión del concepto de garantía solidaria	Conocimiento del funcionamiento de la garantía solidaria.	¿Conozco cómo funciona el sistema de garantía solidaria en mi grupo de crédito?	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Cuestionario
			Nivel de claridad sobre las responsabilidades compartidas en el grupo.	¿Tengo claro que todos los miembros del grupo comparten la responsabilidad del pago del crédito?		
			Reconocimiento de diferencias entre garantía solidaria e individual.	¿Entiendo la diferencia entre una garantía solidaria y una garantía individual?		
		Confianza en el grupo o colectivo	Confianza en el grupo o colectivo	¿Confío en que los miembros de mi grupo cumplirán con sus obligaciones de pago?		
			Percepción sobre la honestidad y responsabilidad del grupo.	¿Percibo que los integrantes de mi grupo son honestos y responsables?		
		Percepción de riesgos o desventajas	Seguridad de que, en caso de impago, el grupo actuará solidariamente.	¿Me siento seguro de que, si alguien del grupo no puede pagar, los demás lo apoyarán solidariamente?		
			Miedo a ser perjudicado por el incumplimiento de otros miembros.	¿Me preocupa tener que asumir el pago de otros si no cumplen?		
		Percepción de beneficios	Percepción de injusticia en asumir responsabilidades ajenas.	¿Considero injusto tener que pagar por el incumplimiento de otros miembros?		
			Creencia de que el sistema puede generar tensiones o rupturas internas	¿Creo que este sistema puede generar conflictos dentro del grupo?		
			Percepción de que la garantía solidaria facilita el acceso al crédito o recursos.	¿Creo que gracias a la garantía solidaria puedo acceder a créditos que de otra forma no obtendría?		
Morosidad	Gómez et al. (2019) subrayan que la morosidad no solo se atribuye a la incapacidad de pago, sino también a elementos como la carencia de formación financiera, circunstancias económicas desfavorables o dificultades en la administración de	Comportamiento de pago	Opinión sobre la reducción de riesgos individuales gracias al respaldo grupal.	¿Pienso que el respaldo del grupo reduce el riesgo personal al momento de pedir un crédito?		
			Valoración del fortalecimiento de vínculos sociales a través del sistema solidario.	¿Valoro que este sistema fortalezca la unión y confianza entre los miembros del grupo?		
			Historial crediticio (cumplimiento o incumplimiento previo).	¿He cumplido puntualmente con mis pagos en créditos anteriores?		
		Causas de la morosidad		¿Actualmente me esfuerzo por pagar mis cuotas a tiempo?		

préstamos. Igualmente, indican que un incremento constante de la deuda puede poner en riesgo la viabilidad de las entidades financieras, particularmente en el contexto de las microfinancieras que benefician a grupos vulnerables de la población**.**	Impacto de la morosidad	Puntualidad en pagos anteriores o actuales. Regularidad en la comunicación con la entidad ante atrasos. Pérdida de empleo o disminución de ingresos. Problemas de salud personales o familiares. Mala gestión del dinero o del negocio. Deterioro en la relación con la institución financiera. Afectación del acceso a futuros créditos. Problemas en relaciones interpersonales dentro del grupo solidario (si aplica)	¿Cuándo me atraso, informo a la financiera o al grupo sobre mi situación? ¿Ha tenido atrasos en sus pagos producto de una baja en sus ingresos? ¿Cree usted que las enfermedades podrían ocasionarle atraso en sus pagos? ¿Considera que sobre endeudarse lo conduciría a la morosidad en sus créditos? ¿Por atrasos en mis pagos, he tenido problemas con la financiera? ¿Debido a la morosidad, he tenido dificultades para acceder a nuevos créditos? ¿La morosidad ha afectado mi relación con miembros del grupo solidario?
	Actitud frente a la deuda	Disposición a renegociar o saldar la deuda. Percepción de la importancia del compromiso financiero. Iniciativas propias para ponerse al día (ahorros, préstamos, refinanciamiento).	¿Estoy dispuesto(a) a renegociar o saldar mis deudas con la financiera? ¿Considero que cumplir con mis compromisos financieros es muy importante? ¿En caso de morosidad he tomado medidas personales para ponerme al día (ahorros, préstamos, refinanciamiento, etc.)?

1.6. Justificación e Importancia

El crédito grupal se basa en la garantía solidaria, la cual ha robustecido el producto para preservar índices de calidad de cartera con indicadores de mora aceptables. Además, fomenta el incremento en la cantidad de clientes, e incentivar el ahorro en las clases más desfavorecidas de nuestra sociedad, contribuyendo a la bancarización desde hace mucho tiempo. Con el paso del tiempo, este producto ha experimentado cambios en su política, manteniendo la garantía solidaria como fundamento del producto bancario comunal. No obstante, esto no ha sido suficiente para mantener el control de la mora y prevenir la desintegración de los grupos. Como resultado, se pierden clientes y se liquidan sus ahorros. Por lo tanto, es imprescindible entender la correlación entre la percepción del cliente sobre la garantía solidaria y su vínculo con la morosidad que influyen en su uso, cuyos impactos se perciben en el impago de los miembros del grupo solidario. Esto ayudará a perfeccionar e innovar en nuestro proceso de crédito, retener a los clientes y contribuir al desarrollo de la organización. Por lo tanto, resulta crucial llevar a cabo una investigación detallada del presente proyecto de tesis.

En lo teórico, después de la sustentación, esta investigación realizada en los clientes de financiera Confianza, puede aprovecharse como información teórica para el desarrollo de otras investigaciones que contengan las variables utilizadas. Asimismo, los resultados sirven para la mejora en la gestión y educación financiera que se brinda actualmente a los clientes quienes son la razón de ser de toda institución financiera.

En lo metodológico, se elaboró y validó dos instrumentos(encuestas) para recolectar datos: Encuesta N° 1 sobre la percepción de la garantía solidaria y el impago en clientes de Financiera Confianza, agencia Pucallpa, los mismos que permitieron encontrar la correlación entre las dos variables de estudio,

rechazándose o aceptándose las hipótesis planteadas para, posteriormente, ser utilizadas en los antecedentes de otras investigaciones.

De gestión, luego de la ejecución de esta investigación se elevarán las conclusiones y recomendaciones hacia los encargados de la Escuela de Posgrado con la finalidad de realizar un aporte que lleve a tomar decisiones saludables en torno a las variables y, asimismo, un plan de mejora orientado a mejorar la percepción de la garantía solidaria y disminuir el impago en clientes de Financiera Confianza.

Es crucial ya que ayudará a establecer cómo la percepción de la garantía solidaria y su implementación en caso de impagos, puede impactar en la calidad del portafolio de Financiera Confianza Agencia Pucallpa.

1.7. Viabilidad

La investigación es factible porque el investigador trabaja en ese campo, tiene conocimiento del mercado y del comportamiento del producto. Además, sabe cuál será la zona geográfica en la que se llevará a cabo el trabajo de campo de la investigación.

1.8. Limitaciones

El tiempo es una de las limitaciones, ya que el investigador trabaja más de ocho horas al día. Otro factor limitante es cómo cada cliente podría percibir la interacción entre las variables, considerando su nivel académico y sus valores, entre otros aspectos. Además, contar con financiación inmediata para llevar a cabo el proyecto de investigación representa otra restricción.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

De conformidad con Haro y Hernández (2021). Indican que su estudio se enfoca en contrastar y describir el rol de la cohesión social en colectivos que reciben un crédito de una Institución de Banca de Nicho, clasificados como grupos cumplidos, regulares e incumplidos. El enfoque es cualitativo, detallando la conducta de los préstamos grupales a partir de su contextualización y la elaboración de una tabla de evaluación de la cohesión social por grupos. Entre los resultados más destacados: los grupos de créditos satisfechos muestran una mayor unidad entre sus integrantes, especialmente si están casados. La demora en encuentros y remuneraciones es el principal factor del declive de los grupos. El contexto de los créditos grupales explica en mayor medida las razones que debilitan las relaciones entre sus miembros. e instituciones financieras.

Por otro lado, los estudiosos Velarde y Velásquez (2023). Establecieron como meta: sugerir un marco de revisión bibliográfica de los programas de microcrédito para mujeres y su impacto en la disminución de la pobreza, basándose en un estudio bibliométrico que revele las conexiones y tendencias entre los conceptos de microcrédito y autonomía económica de las mujeres. Metodología: descriptiva y documental, donde se emplean las herramientas del programa VOSviewer en una base de datos de 434 documentos derivados de la búsqueda realizada en la plataforma Scopus. Restricciones: únicamente se tomó en cuenta la base de datos Scopus durante el período 1992-2021. Resultados: la mayor parte de los estudios se centran en Asia (India y Bangladesh) y su mayor publicación se realiza en Estados Unidos. A través del estudio de coautorías, se reconocieron los autores principales, instituciones y naciones. Del estudio de coocurrencias de

palabras, surgen tres grupos: microcrédito, desarrollo humano y crecimiento económico. Valor: el establecimiento de un fundamento bibliográfico para investigaciones acerca de microcréditos y autonomía financiera. Conclusiones: Las investigaciones más recientes acerca de la efectividad del microcrédito para las mujeres evidencian la importancia de incorporar, además de los aspectos económicos, otras dimensiones al valorar estas políticas de soporte, como las dinámicas de poder, las desigualdades de género y el entorno sociocultural.

De forma parecida, una investigación llevada a cabo por Mekonnen et al. (2020) en Etiopía evidenció que la garantía solidaria potencia el acceso al crédito y disminuye la morosidad, siempre que se mantenga un seguimiento continuo por la entidad financiera. Los escritores subrayaron que la sensación de equidad en las obligaciones grupales es esencial para el triunfo del modelo.

También Piloso y Zambrano también (2019). En su estudio, indican que se fundamenta en elaborar una propuesta para el establecimiento de una banca comunitaria orientada a los comerciantes del mercado (José Mascote, sección cárnicos) en la parroquia Urdaneta, en la ciudad de Guayaquil. Este proyecto se originó para los comerciantes de la zona de los alimentos, la mayoría de ellos recurren a los chulqueros como medio de financiación para mantener sus negocios, usualmente pagando tasas del 20%. La meta de la propuesta es transformar la situación socioeconómica de los comerciantes, abandonando los créditos a los chulqueros. La investigación se basa en un enfoque descriptivo y explicativo de naturaleza transversal, se emplearon diversos instrumentos para la recopilación de datos, los indicadores estadísticos empleados para examinar los resultados logrados posibilitaron establecer el nivel de relación, confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación, todo esto con el fin de incrementar la fiabilidad. En la propuesta se especificará la estructura organizativa y las reglas que regirán en la banca

comunal, el porcentaje de la tasa de interés que se aplicará, se podrá apreciar la cantidad, el tiempo de pago y la cantidad de socios que se formaron con la implementación de dicha propuesta.

Además, Pratiwi y Yulita (2023) Este estudio pretende determinar si la cohesión social afecta significativamente el desempeño de los grupos de responsabilidad conjunta en las cooperativas de ahorro y crédito islámicas en Indonesia. s. Esta investigación adopta un diseño de método cuantitativo. Centrándose en la población de cooperativas de ahorro y crédito islámicas, particularmente en Java, se distribuyeron encuestas a sus miembros para recopilar datos. Los datos se evaluaron cuantitativamente utilizando PLS-SEM. Los resultados muestran que la selección y supervisión entre pares, y los lazos sociales no tienen impacto en el comportamiento de riesgo moral que mide el desempeño del grupo. De hecho, los lazos sociales tienen una fuerte influencia en el proceso de selección y supervisión entre pares. Por otro lado, las sanciones entre pares impactan significativamente de forma positiva el comportamiento de riesgo moral. Esto se debe a que los miembros de los grupos TR observados no pueden aplicar sanciones de manera decisiva y, por lo tanto, desencadenan el aprovechamiento indebido y los incumplimientos estratégicos en el grupo. No existen muchos estudios sobre grupos de voluntarios en Indonesia que aborden la dimensión de la cohesión social en cooperativas basadas en la Sharia. Esta investigación puede aportar un conocimiento más profundo sobre cómo el desempeño de los grupos de voluntarios en Indonesia se ve influenciado por el nivel de cohesión social de sus miembros.

2.1.2. *Antecedentes Nacionales*

El propósito principal del estudio de Dávila y Reategui (2022) fue determinar cuánto ha afectado la pandemia del Coronavirus en los préstamos grupales concedidos por Compartamos Financiera en la ciudad de Pucallpa.

El enfoque de esta tesis fue descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. La muestra utilizada en este estudio consistió en 406 registros de los préstamos grupales de Compartamos Financiera desde 2019 hasta 2021. La muestra en este estudio consistió en 406 registros de los préstamos grupales de Compartamos Financiera durante la pandemia del Coronavirus en Pucallpa, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula o de investigación y se rechaza la hipótesis alterna de investigación.

De igual manera que Cruzado y Tirado (2020). Señala que el propósito de esta tesis de investigación fue Analizar el Impacto del Programa de Crédito Grupal en la Rentabilidad de la Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicredito de Cajamarca durante el año 2018. El Crédito Grupal, es aquel destinado a individuos que, al no tener garantías personales, pueden constituir grupos para hacer frente conjuntamente al crédito. Para alcanzar la meta establecida, se consideró la metodología adecuada para una investigación no experimental, de corte transversal y correlacional. Se realizó una evaluación de cada una de las variables propuestas en la hipótesis, determinando las tasas de rentabilidad y su comparación posterior y establecimiento de su impacto en la Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicredito de Cajamarca, durante el periodo 2018. Los hallazgos más destacados del estudio indicaron que el Programa de Crédito Grupal produjo un incremento en la Rentabilidad sobre Activos (ROA) del 2.39% y en el Rendimiento del Capital (ROE) del 0.98%, evidenciando la validez de la hipótesis propuesta. Finalmente, se determinó que, debido al análisis y estudio detallado de los préstamos concedidos por la compañía, el crédito grupal fue el que más rentabilidad generó. Este permitió una mayor extensión y confianza en las rentabilidades concedidas para su mejor aprovechamiento tanto interno como externo.

De acuerdo con Huauya y Hueda (2022) Señala que el objetivo de su investigación es determinar si la Banca Comunal/Préstamo Grupal tiene relación con el desarrollo empresarial de los microempresarios en Lima Sur Metropolitana. Adicionalmente, se utiliza una visión cuantitativa de carácter explicativo y no experimental. Para recolectar la información, se llevaron a cabo encuestas a microempresarios ubicados en la zona sur de Lima Metropolitana. El contenido recolectado se procesó y analizó en el SPSS versión 25, con la finalidad de confirmar la validez de las hipótesis generales y particulares a través de las pruebas de normalidad y Chi Cuadrado. Además, se muestran los resultados de las encuestas efectuadas a los microempresarios con el propósito de profundizar y entender en profundidad el entendimiento de la banca comunal y su relación con el desarrollo empresarial en las Mypes del Cono Sur de Lima Metropolitana. Para conseguir información sobre la Banca Comuna, se realizaron consultas a los asesores y líderes de cooperativas que brindan préstamos colectivos como COOPAC Juntos, COOPAC Kori y Surgir Microfinanzas, dado que la información de acceso libre es limitada.

Por otro lado, Vargas (2019). El propósito de esta investigación fue establecer los efectos de los préstamos colectivos concedidos por Financiera Confianza en el progreso socioeconómico de las mujeres del Distrito Jazán. Se planteó como suposición: Los efectos de los préstamos colectivos concedidos por la Financiera Confianza en el progreso socioeconómico son beneficiosos como el incremento de la calidad de vida, el desarrollo de las empresas y perjudiciales como el endeudamiento no regulado. La tesis se sustenta en hipótesis tales como la hipótesis del desarrollo, la normativa de bancos y seguros, la teoría económica y la Teoría del progreso humano. La metodología utilizada incluyó el método descriptivo, el método Inductivo, el método deductivo y el método analítico, lo que facilitó el entendimiento de las

características, causas y efectos del objeto de estudio, mediante la interpretación de cuadros estadísticos derivados de la tabulación de encuestas realizadas a las prestatarias. Los hallazgos indican que los préstamos grupales con un mínimo de desembolso de S/.300.00, durante un periodo de un año se han concedido un total de 526 préstamos con un desembolso total de S/.873 960.00. El total de deudores en un año es de 52 deudores y el aumento del capital ha sido prácticamente doblado en un periodo de dos a tres años. Se deduce que los efectos beneficiosos son: Incremento de iniciativas empresariales en Jazan, aumento de los fondos en las empresas de los beneficiarios, mejora de la calidad de vida, mejor interacción social, incorporación a la vida diaria.

Huamancayo *et al* (2019) El propósito de su investigación fue: Establecer que los préstamos colectivos palabra de mujer respaldan el desarrollo económico de las emprendedoras de la Financiera Confianza en el distrito de Huánuco, durante el año 2018. La hipótesis principal consistió en: Los préstamos colectivos palabra de mujer respaldan el desarrollo económico de las emprendedoras de la Financiera Confianza en el distrito de Huánuco, durante el año 2018. Respecto a la metodología, la investigación se llevó a cabo de manera aplicada, con un nivel de investigación explicativo. Como método general se empleó el método analítico, examinándose detalladamente cada una de las dimensiones de las variables y como métodos específicos se emplearon los métodos inductivos y deductivos. Además, la población estuvo compuesta por 60 Grupos de Confianza que representan a 350 emprendedoras que funcionan en el distrito de Huánuco durante el año Se ha empleado el método estadístico del CHI cuadrado aplicado en el programa del SPS para la formulación de la hipótesis de investigación, con un margen de error inferior a 0.05. La evidencia obtenida por las mediciones a través de la técnica de medición dio evidencia a favor de la hipótesis de investigación,

es así que el resultado fue: los créditos grupales palabra de mujer apoyan el crecimiento económico de las emprendedoras de la financiera confianza Huánuco, período 2018, con un 95% de confianza. Las conclusiones derivadas de los objetivos concretos son: se estableció que la inversión en crédito, el ahorro y la educación aportan e impactan de forma considerable al desarrollo económico de las emprendedoras de la Financiera Confianza en el distrito de Huánuco, durante el año 2018. Con una probabilidad p=0,01 < 0.05, se concluye que esta relación es de fuerte carácter positivo. Así pues, se deduce estadísticamente que los préstamos colectivos Palabra de mujer respaldan el desarrollo económico de las emprendedoras de Financiera Confianza en el distrito de Huánuco.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Percepción de la Garantía Solidaria*

Crédito grupal

De acuerdo con SBS (2014). Se denominan préstamos colectivos solidarios a aquellos préstamos, concedidos en moneda nacional, que las compañías conceden a grupos cuyos integrantes son solidariamente responsables de la obligación crediticia. Los colectivos solidarios deben, al menos, satisfacer las condiciones siguientes:

a) Estar formados por no menos de cinco (5) ni más de treinta (30) individuos naturales que, al tener conocimiento mutuo, se organizan de manera libre.

b) Los integrantes del colectivo solidario deben tener su domicilio o llevar a cabo sus actividades en una misma región geográfica.

c) Los individuos que forman parte de un grupo solidario no tendrán la posibilidad de obtener otros préstamos grupales solidarios en la misma compañía o en otras entidades del sector financiero.

Las compañías podrán definir términos adicionales para la formación de los grupos solidarios, con el fin de asegurar la unión del grupo y una gestión más eficiente de los riesgos.

Las entidades financieras que conceden financiamiento a un mismo grupo solidario, no podrán superar el límite de S/. 30,000 (treinta mil y 00/100 nuevos soles).

Los créditos grupales solidarios se rigen por lo establecido en la legislación actual para créditos, con las especificidades que se detallan en el Título siguiente. En los préstamos colectivos solidarios, se percibe al grupo solidario como deudor.

Garantía Solidaria

Según Conexión ESAN (2019), en su artículo titulado "Criterios de evaluación para la concesión de créditos", sostiene que: Los factores considerados por los bancos u otras instituciones financieras al determinar si se concede o no un crédito deben estar claramente establecidos como un componente de la política crediticia y la estrategia de riesgos de la entidad financiera. En términos generales, cualquier organización financiera debe tener en cuenta lo siguiente, como punto inicial: Cada crédito debe pasar por una fase de evaluación inicial, independientemente de cuán sencilla y veloz sea. Todo crédito conlleva un riesgo, aunque parezca sencillo, positivo y bien asegurado.

De acuerdo con la Cámara de Fondos de inversión (2024), se indica que la Garantía de pago proporcionada por un tercero a un compromiso de tal manera que el acreedor pueda proceder a exigir el pago, ya sea al deudor o al garante.

Adicionalmente, el sitio web Créditos Documentarios (2024), indica que, en el ámbito de las finanzas y los servicios bancarios, la garantía solidaria adquiere una gran importancia. Es una forma de garantía donde dos o más individuos se comprometen conjuntamente a cumplir con un compromiso económico. En resumen, cada garante asume el compromiso de asumir la totalidad de la deuda, independientemente de si uno de los deudores no satisface su parte. Este tipo de

garantía brinda una mayor protección a los acreedores, dado que, si uno de los garantes no cumple con sus obligaciones, pueden acudir a los demás para saldar la totalidad del importe adeudado. Es crucial considerar que la garantía solidaria conlleva una responsabilidad conjunta, por lo que resulta esencial tener un gran nivel de confianza en los acreedores. La garantía solidaria es un aval financiero en el que todos los signatarios se comprometen de forma colectiva y solidaria a cubrir una deuda o préstamo en caso de que el deudor principal no cumpla con sus obligaciones. En el ámbito bancario, esta figura se emplea para proporcionar mayor protección a las instituciones financieras al conceder préstamos, dado que, en caso de impago, los codeudores asumen la obligación de saldar la deuda completamente.

Percepción del cliente

De acuerdo con Ortega (2024), indica que la percepción del consumidor es lo que perciben acerca de tu producto y tu marca. Es un punto de vista que ha surgido a partir de cada interacción que han mantenido con tu compañía, ya sea de manera directa o indirecta. La percepción del cliente abarca las emociones que tu compañía les genera, sumado a los términos descriptivos que emplearían al referirse a tu marca.

No obstante, Jiménez (2015) sostiene que las percepciones de los clientes son consideradas como un factor importante, ya que se considera que influyen en sus pensamientos y estas acciones impactan a la organización (p. 117). Efectivamente, al producirse un nivel de influencia de opiniones positivas o negativas, estas impactan en los resultados a lograr (p. 117).

En contraposición, (Pérez, 2015) reconoce la percepción del cliente como un enorme enfrentamiento en las ofertas del portafolio del banco en los productos y servicios proporcionados, donde basándose en estos se establecen estrategias de la empresa. De acuerdo con (Coello, 2019) propone que la dirección superior sea responsable de orientar estrategias de diversificación de productos y servicios,

captación y lealtad de clientes, identificando la percepción de los usuarios respecto a la imagen institucional, su posicionamiento y su preferencia de consumo, basándose en sus necesidades particulares.

Dimensiones de la Percepción de la Garantía Solidaria

a) Comprensión del concepto de garantía solidaria

La garantía solidaria es un mecanismo ampliamente utilizado en el ámbito financiero, especialmente en microfinanzas y créditos grupales, donde los integrantes de un grupo asumen conjuntamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones crediticias. Es decir, si uno de los miembros incumple, los demás deben asumir la deuda. Este concepto está basado en la solidaridad y corresponsabilidad del grupo, donde cada integrante actúa como garante del resto. Según Gutiérrez y Serrano (2007), la garantía solidaria permite reducir el riesgo percibido por las instituciones financieras en contextos donde los prestatarios no tienen acceso a garantías tradicionales.

b) Confianza en el grupo o colectivo

La confianza entre los miembros del grupo es un factor clave para el éxito de los esquemas de garantía solidaria. Esta confianza se construye a partir de la familiaridad previa, la reputación dentro del grupo, y las normas sociales compartidas. Según Ostrom (1990), la cooperación en grupos pequeños es más efectiva cuando existe confianza mutua, ya que esto reduce los costos de supervisión y refuerza el compromiso con las normas colectivas. “La confianza interpersonal dentro de los grupos permite gestionar recursos comunes y mantener la cooperación sin necesidad de sanciones externas” (Ostrom, 1990, p. 180). En los créditos grupales, una alta confianza puede traducirse en mayor responsabilidad y presión social positiva para cumplir con los pagos.

c) Percepción de riesgos o desventajas

A pesar de sus beneficios, la garantía solidaria también implica riesgos percibidos, especialmente cuando uno o más miembros del grupo podrían

incumplir. Esto genera inseguridad y puede llevar al deterioro de las relaciones sociales. Armendáriz y Morduch (2010) señalan que uno de los principales temores en los esquemas solidarios es la posibilidad de que el grupo sea castigado por el incumplimiento de uno solo de sus miembros. “El riesgo de contagio financiero es una de las principales desventajas de la garantía solidaria, ya que un mal desempeño individual puede afectar negativamente a todo el grupo” (Armendáriz y Morduch, 2010, p. 114). Además, el temor a conflictos interpersonales o pérdida de amistades también puede considerarse una desventaja no financiera.

d) Percepción de beneficios

Entre los beneficios percibidos más comunes están el acceso a financiamiento sin necesidad de garantías físicas, la posibilidad de construir historial crediticio, y el fortalecimiento de relaciones sociales. De acuerdo con Navajas y Tejerina (2006), los esquemas de garantía solidaria permiten a personas tradicionalmente excluidas del sistema bancario acceder a créditos con condiciones más favorables

“Los mecanismos de garantía solidaria han demostrado ser eficaces en la inclusión financiera de sectores vulnerables, al reducir barreras de entrada y facilitar el acceso al crédito” (Navajas y Tejerina, 2006, p. 33). También se perciben beneficios sociales, como el fortalecimiento del capital social, la cooperación y la cohesión grupal.

2.2.2. *Morosidad*

La morosidad implica la falta de pago de responsabilidades financieras dentro del tiempo establecido. Este fenómeno impacta tanto a personas como a corporaciones y constituye un indicador crucial en la valoración del riesgo financiero y la estabilidad económica. De acuerdo con Montero (2017), la morosidad "se transforma en un indicador crucial para las entidades financieras, dado que muestra la habilidad y disposición de los deudores para cumplir con sus obligaciones".

Igualmente, Mendoza y Aguilar (2018) subrayan que la deuda no solo repercute en los ingresos de las entidades, sino que también afecta su liquidez y solvencia.

Concepción (2019). Frente a la participación de ciertas instituciones financieras de Perú en la concesión de préstamos solidarios, resulta imprescindible exponer sus pros, contras y factores de riesgo, con el fin de prevenir fallos en su proceso de ejecución. Primero, se fundamenta en la idea de que el público objetivo de los créditos solidarios son los grupos de bajos ingresos, usualmente desfavorecidos por el sistema financiero; con el propósito final de graduar a sus beneficiarios hacia el crédito individual, una vez que se determine su capacidad y disposición de pago. La elección es vital para garantizar el abono. Por lo tanto, no es suficiente con fomentar la autoselección de los miembros: Es necesario que la Entidad Financiera esfuerce para garantizar el cumplimiento de criterios fundamentales de diversificación de actividades de los prestatarios, prevenir la incorporación de familiares en los grupos y valorar la habilidad y disposición de pago de cada uno de los integrantes. Es fundamental la supervisión de pares, pero también debe estar respaldada por mecanismos de supervisión del prestamista, para garantizar el éxito de la modalidad crediticia.

a) Tipos de morosidad

Morosos Intencionales: Poseen la responsabilidad de costear, pero no quieren hacerlo. Este tipo de consumidores son de mala fe y, aunque tienen la posibilidad de cancelar sus deudas, se resisten a hacerlo y aspiran a obtener más ganancias aprovechándose de las empresas que han permitido aplacar sus pagos (Villar, 2017 como se mencionó en Rocha, 2023). Morosos Que Desvanecen: Estos deudores no se enfocan en conocer sus obligaciones financieras, ignorando la intención de una administración adecuada de eliminar sus deudas, más allá de tener conciencia del caso (Villar, 2017 como se mencionó en Rocha, 2023).

Morosos Circunstanciales: Posee la facultad de anular las obligaciones financieras, sin embargo, los mismos deudores bloquean el pago de forma

voluntaria al ocurrir un fallo o error en los productos. Estos deudores actúan de buena fe y cancelarán la deuda una vez solucionada el problema (Villar, 2017 como se mencionó en Rocha, 2023).

b) Causas de la morosidad

Los motivos de los impagados atribuibles al acreedor son las equivocaciones en el procedimiento comercial o en el proceso administrativo de la compañía acreedora, que generan una postura adversa en el cliente, como el bloqueo del pago de sus créditos y que puedan provocar un incremento en la morosidad del crédito adquirido (Gonzales, 2012). Motivos de los impagados atribuibles al deudor, individuos físicos (consumidores individuales que realizan una compra a largo plazo o solicitan un crédito para su uso en el hogar), De esta manera, sus costos o deudas superaron sus ingresos, lo que no le permite asumir todos sus compromisos financieros y se ven obligados a no cancelar estos créditos oportunamente, lo que provocará un incremento en la morosidad (Gonzales, 2012).

c) Factores de la morosidad

Estrada y Gutiérrez (2017) describen los siguientes elementos de incumplimiento de pago: Elementos internos, como la capacidad económica de pago de la cartera de los usuarios, esto sucede cuando no se efectúa una estimación adecuada del salario futuro del beneficiario, al igual que la cantidad del crédito y las tasas de interés que se otorgan. Elementos externos, como la reducción de los ingresos del acreedor de un crédito, ya sea debido a una gestión inadecuada de nuestra economía o la falta de idealización para invertir adecuadamente los beneficios.

Dimensiones de la Morosidad

a) Comportamiento de pago

El comportamiento de pago se refiere a la regularidad y responsabilidad con la que los individuos o grupos cumplen sus compromisos financieros,

especialmente en el contexto de créditos. Este comportamiento está influenciado por factores económicos, psicológicos y sociales, así como por el diseño del producto financiero. Según Arias y Castaño (2012), un historial de buen comportamiento de pago está relacionado con el sentido de responsabilidad, la presión social (en créditos grupales) y la claridad de los términos del préstamo.

"El comportamiento de pago no sólo depende de la capacidad económica del deudor, sino también de su disposición ética y su compromiso con las normas establecidas" (Arias y Castaño, 2012, p. 89).

b) Causas de la morosidad

Las causas de la morosidad en los sistemas de crédito, especialmente en microfinanzas, pueden ser tanto externas (crisis económicas, desempleo, emergencias familiares) como internas (mala planificación, sobreendeudamiento, negligencia). De acuerdo con Jiménez y Saurina (2004), uno de los principales factores que explican la morosidad es el sobreendeudamiento, que suele generarse por la concesión de préstamos sin un análisis adecuado de la capacidad de pago.

"Las causas de la morosidad están asociadas no solo al comportamiento individual del deudor, sino también a deficiencias en el análisis crediticio de las instituciones financieras" (Jiménez y Saurina, 2004, p. 2040). Además, en contextos de garantía solidaria, la falta de compromiso de uno de los miembros puede arrastrar al grupo a la morosidad.

c) Impacto de la morosidad

La morosidad tiene implicaciones negativas tanto para los prestatarios como para las instituciones financieras. Para el deudor, puede significar el deterioro de su reputación crediticia, la pérdida de acceso a futuros créditos y conflictos interpersonales en casos de garantías solidarias. Para las entidades financieras, representa un riesgo operativo y puede afectar su liquidez. De

acuerdo con Vega y Albornoz (2015), la acumulación de cartera morosa puede deteriorar significativamente la sostenibilidad de las instituciones de microfinanzas, especialmente aquellas que operan con recursos limitados.

"La morosidad afecta la rentabilidad y la capacidad de reinversión de las instituciones, al tiempo que incrementa los costos administrativos de recuperación" (Vega y Albornoz, 2015, p. 46).

d) Actitud frente a la deuda

La actitud frente a la deuda se refiere a la percepción emocional, cognitiva y conductual que una persona tiene respecto al endeudamiento. Puede variar desde una postura responsable y planificada hasta actitudes evasivas o despreocupadas, lo que influye directamente en el cumplimiento de los pagos. Lusardi y Mitchell (2014) argumentan que el nivel de educación financiera está directamente relacionado con la actitud frente a la deuda, ya que una mayor comprensión de los riesgos y beneficios del crédito permite tomar decisiones más conscientes.

"Las personas con mayor educación financiera tienden a mostrar actitudes más responsables frente a la deuda, evitando el sobreendeudamiento y comprendiendo mejor los términos de los préstamos" (Lusardi y Mitchell, 2014, p. 9).

2.3. Definiciones Conceptuales

- **Actividades Económicas. -** Un proceso que implica la creación o distribución de un bien o servicio se considera una actividad económica. Al producir un bien o servicio, nuestra organización está aportando valor". (Asociaciones org, 2015).
- **Banca Comunal.** – Está dirigida a grupos de personas que se apoyan mutuamente y buscan avanzar en lo económico y social. (Crecer IFD, 2023).
- **Calidad de Vida**. – Según Rivera (2016) "La calidad de vida se refiere al nivel de ingresos y a las comodidades de un individuo, una familia o un grupo". Esta noción abarca el conjunto de circunstancias que favorecen el bienestar

de las personas y el desarrollo de sus capacidades en la vida social, generando valor.

- **Capital de Trabajo:** Según Parrales (2012), el capital de trabajo se define como el recurso económico que la empresa utiliza para reinvertir y generar utilidades, lo que a su vez le permite mantener su operación diaria. En otras palabras, se trata de un fondo que facilita las inversiones necesarias para la creación y funcionamiento de un negocio o una empresa.
- **Crédito Grupal.** - Crédito dirigido a colectivos solidarios, principalmente a mujeres sin vínculos bancarios o con limitado acceso a créditos. (Caja Inka Sur. 2023).
- **Créditos respaldados por garantías:** El deudor impacta en un activo concreto a favor de la entidad financiera, que, si no realiza el pago, podrá otorgárselo mediante un procedimiento legal. (Conexión Esan, 2017).
- **Créditos sin garantías:** se conceden sin perjudicar a un bien en particular. Si la empresa no cumple con sus obligaciones, mediante un procedimiento legal, la entidad financiera tiene la potestad de confiscar cualquier bien libre de la compañía que no esté prendido o hipotecado. (Conexión Esan, 2017).
- **Morosidad.** - La morosidad se refiere a la conducta en la que un deudor, ya sea persona física o entidad, no satisface el pago al término de un compromiso. En términos generales, se alcanza la condición de moroso cuando una obligación no es cumplida al vencimiento por un individuo u organización (Serés, 2014).
- **Política de Crédito.** - Conjunto de acciones que resultan en un cambio en la cantidad de recursos disponibles para el crédito y en las condiciones para su disposición, por lo que esta política mantiene una estrecha relación con la política monetaria e incluso puede ser vista como un componente de la misma (Hernández, 2009).
- **Riesgo de cartera. -** Rayo (2020) Riesgo de cartera (o riesgo de portafolio) es el riesgo intrínseco a la composición global de la cartera de préstamos, originado

por factores como: la concentración de estos en un sector económico específico, áreas geográficas, o la existencia de grupos de préstamos susceptibles a los mismos factores económicos, entre otros.

- **Riesgo crediticio.** El riesgo crediticio provoca la pérdida de crédito - dinero que los prestatarios no han reembolsado y costos que la entidad ha incurrido al tratar de recuperarlo -. Esta pérdida es un componente ineludible de las transacciones de crédito y, por ende, impacta en casi todas las unidades de negocio de una entidad financiera. (Club de Gestión de Riesgos de España, 2014).
- **Trabajo.** – Según Campoverde (2016), el trabajo se refiere a cualquier "actividad, ya sea de naturaleza manual o intelectual, que se lleva a cabo a cambio de una remuneración económica por las tareas específicas". Así que concluimos que el trabajo es el esfuerzo que un individuo lleva a cabo con el objetivo de generar riqueza.

2.4. Bases Epistémicos

Este estudio se fundamentó en el apriorismo de Kant, quien sostiene que "el conocimiento se obtiene mediante la experiencia y el pensamiento; estos saberes adoptan un orden lógico en la mente para convertirse en el conocimiento auténtico o en conceptos generales, también conocidos como el método científico.

De acuerdo con Fomero (2012), el análisis de las finanzas desde una perspectiva epistemológica promueve la reflexión a través de la evolución histórica de las organizaciones en su aproximación a la solución de los problemas relacionados con la gestión de los recursos financieros, como pilar para la supervivencia, crecimiento y expansión de las entidades, con el objetivo de comprender la conexión directa entre economía y finanzas, vinculada al efecto que estas disciplinas producen en las Brindaremos un análisis minucioso, como un espacio para la reflexión sobre su evolución y el contexto presente.

El surgimiento de las finanzas se origina en diversas áreas, desde las interacciones sociales en las sociedades antiguas, hasta la exploración de nuevas

vías de comercio, en la búsqueda de productos como especias, metales y otros bienes. En el desarrollo de este tema, volveremos a ciertos eventos de la época medieval, que de acuerdo con Fornero (2012) se concretan de la siguiente manera: A finales del siglo XIV, los banqueros de Florencia, tras superar la crisis de 50 años anterior, se encuentran en una etapa de crecimiento. De acuerdo con los registros de la cámara que los reúne (Arte del Cambio), en 1399 existían 71 bancos. En 1397, el banco Medici inicia su operación, siendo este el más sobresaliente durante gran parte del siglo XV. Una de las dificultades que enfrentaban las entidades bancarias con subsidiarias en otras urbes, como las de Bardi, Peruzzi, Acciaiuoli, entre otras. La descentralización se limitaba a la geografía, y la empresa era totalmente de propiedad familiar. Esto exigía un control riguroso, dado que ponía a la empresa completamente en contacto con las dificultades de cada filial (p. 130).

Como apunta Fornero, en Colombia el sistema financiero no se limita a los bancos, los cuales se encargan de captar recursos de los ciudadanos, con el objetivo de producir rendimientos a los fondos depositados en cuentas de ahorro, CDT, entre otros títulos reconocidos de ingresos fijos. Por otro lado, a través de operaciones de colocación, ofrecen opciones de financiación a ciudadanos y empresas a través de préstamos de consumo, promocionales, hipotecarios, entre otros.

2.5. Bases antropológicas (OPCIONAL)

En el mundo contemporáneo, la persona se ve influenciada por diversos factores para el progreso de la vida autónoma, tales como: el aspecto económico, cultural, migratorio, social, político, entre otros, incrementándose progresivamente en las circunstancias sociales y concretándose en la pérdida de la libertad. El principio y valor de la libertad y la igualdad que rigen los Estados contemporáneos carecen de una habilidad eficaz para justificar y salvaguardar adecuadamente la vida autónoma. Por lo tanto, consciente de la dificultad, Jesús González Amuchastegui, mencionado por García y Galvis (2019) ya extinto, sugirió que la solidaridad sea un componente de la sociedad y

del derecho para lograr la efectividad del avance individual y social. Este escritor, al igual que De Lucas (1993), pone de relieve la importancia de la solidaridad como una exigencia de las sociedades contemporáneas, como la española, para intentar garantizar los ámbitos de crecimiento personal a través del reconocimiento de intereses colectivos manifestados en beneficio de los individuos. Esa fraternidad o solidaridad que fue abandonada por los revolucionarios franceses es la llamada para hallar una salvaguarda de la autonomía personal.

De conformidad con García y Galvis (2019). La solidaridad se manifestará, por una parte, en las interacciones sociales humanas con el objetivo de obtener la satisfacción de bienes compartidos, y por otra, para señalar al Estado cómo estructurarse para que se satisfagan los intereses personales y colectivos, y se garantice la libertad en la comunidad.

Además, El Comercio (2020) señala que este concepto de solidaridad surge también en el contexto ilustrado del Siglo de las Luces y los ideales revolucionarios de igualdad, fraternidad y libertad, transformándose en emblema de la III República Francesa, en la última parte del siglo XIX. Previamente, intelectuales como Rousseau y Kant, consolidarían esta perspectiva con sus conceptos acerca de la equidad social y la priorización del bienestar colectivo por encima de los intereses personales. Con su obra Solidaridad (1896), Auguste Comte, Émile Durkheim y León Bourgeois definirían la dimensión política de este término, al hacer referencia al "deber social" de cada persona ante una colectividad; conceptos que muchos han interpretado como los precursores del socialismo a comienzos del siglo XX, pero también como la base del concepto de democracia moderna.

Por la misma época en que Bourgeois exponía sus ideas sobre la solidaridad, en el Perú Alejandro Deustua (1849-1945) enseñaba en la Universidad de San Marcos cursos de Estética y se refería a “la conciencia moral” del ser humano, una especie de “compenetración de lo ideal en servicio de lo real”. Y señalaba que para el desarrollo de dicha conciencia era fundamental la “actividad solidaria”. “En su fuente, la moralidad es también producto de la libertad obrando sobre el mundo. Su tarea es la construcción de

un orden en el cual, por la expansión de voluntades, alcance su máxima realización el espíritu humano. Este objetivo, en su condición ideal, conlleva la importancia de la libertad y la aplica en cada una de las acciones del individuo", escribe Augusto Salazar Bondy (1925-1974), al hacer referencia a las ideas de Deustua en su famoso libro Historia de las ideas en el Perú actual. En otras palabras, regla y libertad fusionadas en contra del egoísmo humano. Salazar enfatiza el concepto de solidaridad en la filosofía de Deustua, como un intermediario entre la persona libre y la sociedad. "Deustua establece la solidaridad moral —dice— en las expresiones fundamentales del consenso para la existencia". (El Comercio, 2020)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicado ya que busca resolver un problema específico y práctico en un contexto real, utilizando teorías y conocimientos ya establecidos para generar soluciones palpables.

Además, es de tipo no experimental dado que no altera las variables y las toma como suceden en su ambiente de tipo descriptivo.

El propósito de la metodología descriptivo detalla los procesos más relevantes y las particularidades del sistema de control interno para las diversas aéreas categorizadas por actividades, haciendo referencia a los registros y formularios que participan en el sistema.

3.2. Diseño y Esquema de la Investigación

En esta investigación, el enfoque metodológico fue no experimental, transversal y correlacional, de acuerdo con Arias, (2021). Su propósito será detallar las conexiones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un instante específico.

Igualmente, se evaluó la garantía solidaria y la morosidad en los clientes de Financiera Confianza.

El esquema que se utilizó fue el siguiente:

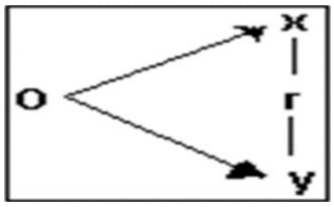
Donde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = Variable 1: Percepción de la Garantía solidaria.

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = Variable 2: Morosidad



3.3. Población y Muestra

3.3.1. *Población*

El grupo de estudio abarcó al 100% de los clientes de Financiera Confianza de las agencias Pucallpa, contando con un aproximado de 1500 clientes del producto de crédito grupal.

3.3.2. *Muestra*

Una vez establecida la población de estudio y caracterizada socialmente, se optó por llevar a cabo un muestreo probabilístico en conglomerados, agrupando cada nivel de marginación como un estrato. Luego se llevó a cabo la determinación del tamaño de la muestra representativa, con un 95% de confianza y un 5% de error muestral, empleando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N = tamaño de la población (1500)

Z = nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad de éxito o proporción esperada (0.50)

q = probabilidad de fracaso (0.50)

d = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción: 0.05)

El valor de N se estableció del total de la población de clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa quedando el valor N=1500 Se utilizó un nivel de confianza de 95% y un grado de error máximo de 5%, la proporción esperada se desconoce por lo que se le asigna el valor máximo de 0.5.

La cantidad de cuestionarios para aplicar resultó ser de al menos de 306.

3.4. Instrumentos de Recolección de Datos

Se desarrolló dos instrumentos, uno para cada variable, elaborados a través del método de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas), de acuerdo con (López y Fachelli, 2016), son las preguntas definitorias, características y específicas de la encuesta, en las que se establecen las posibles respuestas de manera preestablecida.

La utilización de encuestas para recopilar datos es uno de los métodos más empleados para recolectar información, con el objetivo de determinar las percepciones de la población en su conjunto. Así, las respuestas quedan registradas y se pueden acceder simultáneamente para confirmar datos con la comunidad, además de estandarizar los datos para el análisis futuro, adquiriendo una gran cantidad de información en un breve periodo.

3.5. Técnicas de Recojo, Procesamiento y Presentación de Datos

3.5.1. *Técnicas de recolección de datos*

La metodología empleada en este estudio fue la encuesta. De acuerdo con (Hueso y Cascant, 2012), este método, a través del uso de un cuestionario estructurado o un conjunto de preguntas, facilita la recolección de datos sobre una población a partir de una muestra. El instrumento se proporciona al participante y este lo contesta directamente. Los participantes responden directamente al cuestionario, ellos mismos señalan o registran sus respuestas, sin intermediarios.

3.5.2. *Validación y confiabilidad del instrumento*

Los instrumentos se verificaron a través de la evaluación de especialistas, al menos tres magísteres expertos en los asuntos que analizamos, es uno de los métodos empleados para determinar el índice de validez de constructo. Se fundamenta en la relación teórica entre los componentes del instrumento y las ideas del evento. Intenta confirmar el

acuerdo entre el investigador y los especialistas respecto a la inclusión de cada elemento en las sinergias correspondientes del evento y, de esta forma, respaldar la definición de la cual se deriva. Los instrumentos para evaluar la garantía solidaria y la morosidad constarán de 24 preguntas y 5 declaraciones, creados utilizando la escala Likert.

Tabla2:

Alpha de Cronbach de la variable Garantía solidaria

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	12

Tabla 3:

Alpha de Cronbach de la Variable Morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	12

Validación de los instrumentos

El instrumento fue examinado y analizado por expertos con un grado de doctorado o maestría:

Mg. Raquel Natalia Ruiz Vargas

Mg. David Pinedo López

Mg. Riquel Ruiz Donayre

3.5.3*. Métodos de análisis de datos*

Para manejar los datos, se estableció una base de datos en el software Excel. Se empleó un programa informático especializado para el procesamiento y la síntesis de los datos: el software estadístico SPSS V.26.

- Uso de la estadística descriptiva: se elaboraron cuadros de frecuencias y diagramas de barras, que ilustraron el comportamiento de las variables y

dimensiones a través de las medidas de tendencia central y la medida de dispersión.

−Empleando la estadística inferencial: se llevó a cabo el test de correlación de hipótesis, en este escenario se utilizó el Rho de Spearman. Basándose en los resultados del p-valor de cada hipótesis propuesta por el investigador, se decidirá su aceptación (p-valor < de 0.05) o no de la misma.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Variable Percepción de la Garantía solidaria

4.1.1. *Dimensión Comprensión del concepto de garantía solidaria*

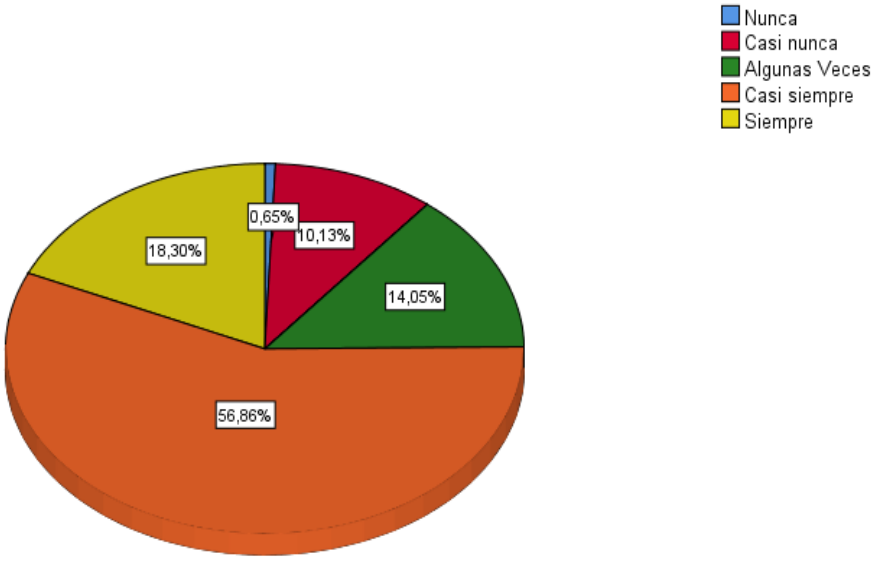
Tabla 4:

¿Conozco cómo funciona el sistema de garantía solidaria en mi grupo de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,7	,7	,7
	Casi nunca	31	10,1	10,1	10,8
	Algunas Veces	43	14,1	14,1	24,8
	Casi siempre	174	56,9	56,9	81,7
	Siempre	56	18,3	18,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 1:

¿Conozco cómo funciona el sistema de garantía solidaria en mi grupo de crédito?



Análisis: de la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 0.65 % nunca, 10.13 % casi nunca, 14.05 % algunas veces, 56.86 % casi siempre y 18.30 % siempre que conozco cómo funciona el sistema de garantía solidaria en mi grupo de crédito.

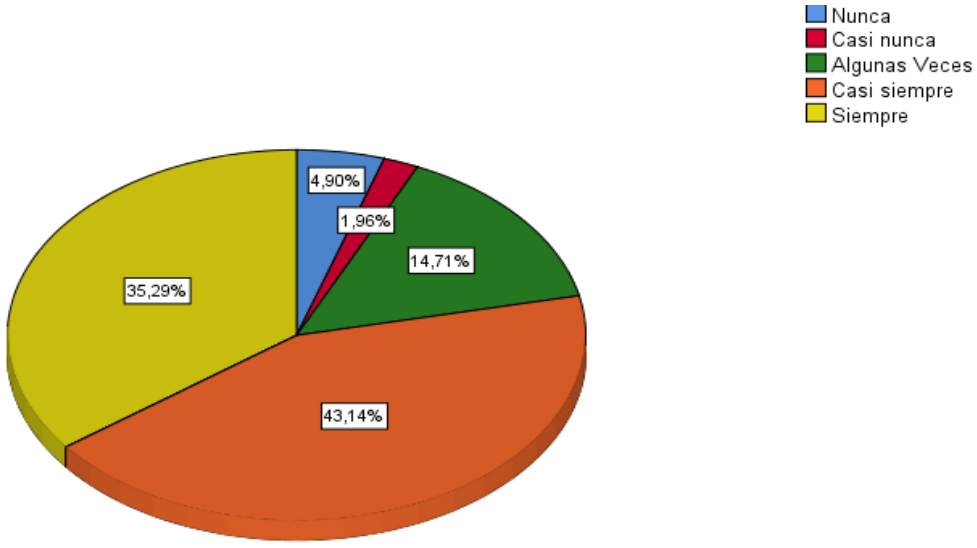
Tabla 5:

¿Tengo claro que todos los miembros del grupo comparten la responsabilidad del pago del crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	4,9	4,9	4,9
	Casi nunca	6	2,0	2,0	6,9
	Algunas Veces	45	14,7	14,7	21,6
	Casi siempre	132	43,1	43,1	64,7
	Siempre	108	35,3	35,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 2:

¿Tengo claro que todos los miembros del grupo comparten la responsabilidad del pago del crédito?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 4.90 % nunca, 1.96 % casi nunca, 14.71 % algunas veces, 43.14 % casi siempre y 35.29 % siempre que tengo claro que todos los miembros del grupo comparten la responsabilidad del pago del crédito.

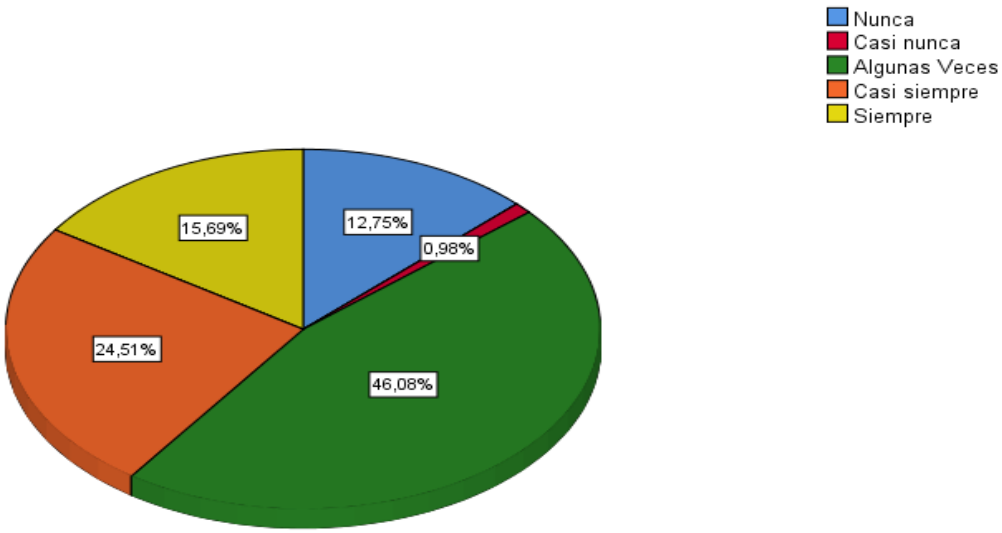
Tabla 6:

¿Entiendo la diferencia entre una garantía solidaria y una garantía individual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	3	1,0	1,0	13,7
	Algunas Veces	141	46,1	46,1	59,8
	Casi siempre	75	24,5	24,5	84,3
	Siempre	48	15,7	15,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 3:

¿Entiendo la diferencia entre una garantía solidaria y una garantía individual?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 12.75 % nunca, 0.98 % casi nunca, 46.08 % algunas veces, 24.51 % casi siempre y 15.69 % siempre que entiendo la diferencia entre una garantía solidaria y una garantía individual.

4.1.2. *Dimensión Confianza en el grupo o colectivo*

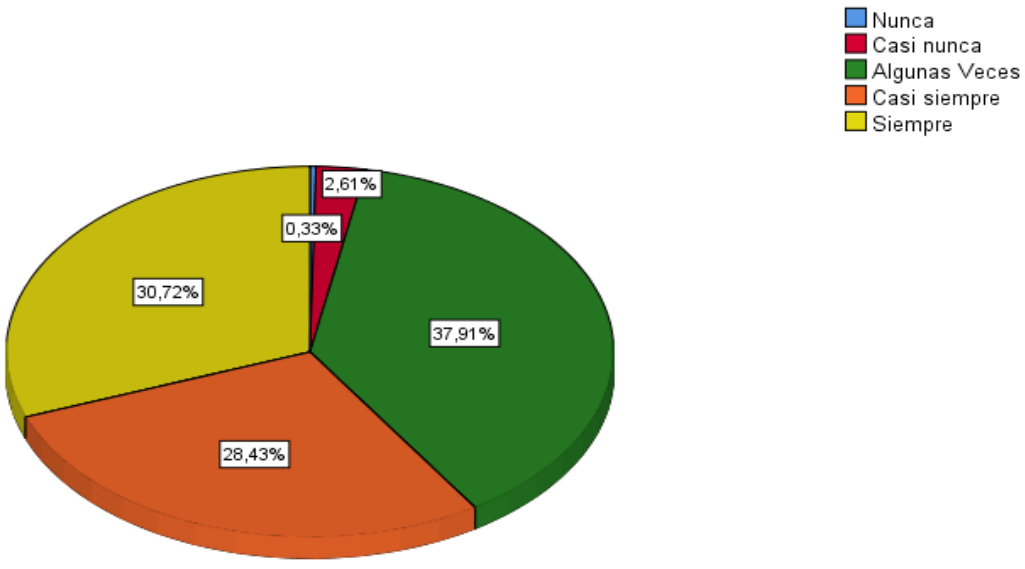
Tabla 7:

¿Confío en que los miembros de mi grupo cumplirán con sus obligaciones de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	Casi nunca	8	2,6	2,6	2,9
	Algunas Veces	116	37,9	37,9	40,8
	Casi siempre	87	28,4	28,4	69,3
	Siempre	94	30,7	30,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 4:

¿Confío en que los miembros de mi grupo cumplirán con sus obligaciones de pago?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 0.33 % nunca, 2.61 % casi nunca, 37.91 % algunas veces, 28.43 % casi siempre y 30.72 % siempre que confío en que los miembros de mi grupo cumplirán con sus obligaciones de pago.

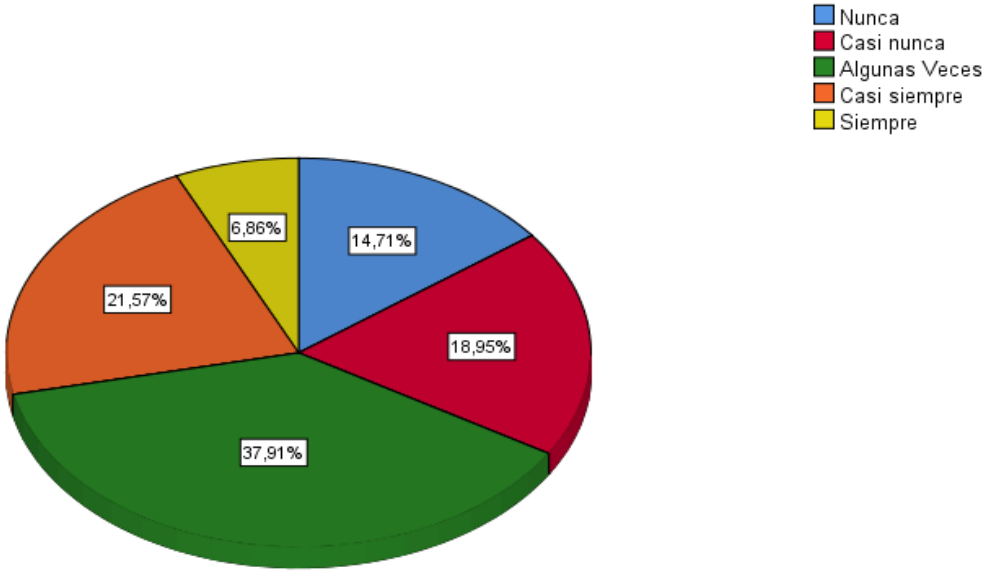
Tabla 8:

¿Percibo que los integrantes de mi grupo son honestos y responsables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	45	14,7	14,7	14,7
	Casi nunca	58	19,0	19,0	33,7
	Algunas Veces	116	37,9	37,9	71,6
	Casi siempre	66	21,6	21,6	93,1
	Siempre	21	6,9	6,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 5:

¿Percibo que los integrantes de mi grupo son honestos y responsables?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 14.71 % nunca, 18.95 % casi nunca, 37.91 % algunas veces, 21.57 % casi siempre y 6.86 % siempre que percibo que los integrantes de mi grupo son honestos y responsables.

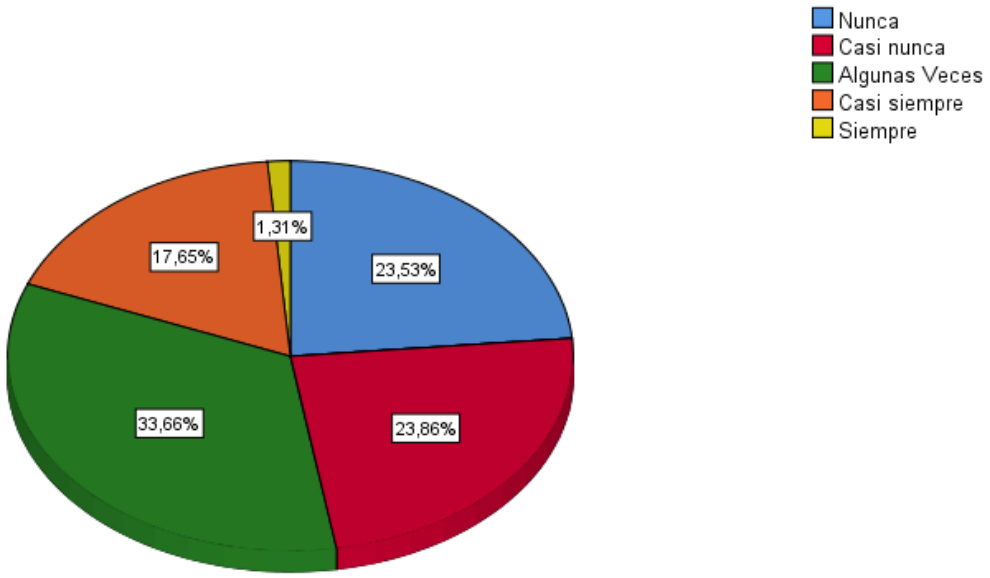
Tabla 9:

¿Me siento seguro de que, si alguien del grupo no puede pagar, los demás lo apoyarán solidariamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	72	23,5	23,5	23,5
	Casi nunca	73	23,9	23,9	47,4
	Algunas Veces	103	33,7	33,7	81,0
	Casi siempre	54	17,6	17,6	98,7
	Siempre	4	1,3	1,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 6:

¿Me siento seguro de que, si alguien del grupo no puede pagar, los demás lo apoyarán solidariamente?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 1.31 % nunca, 23.86 % casi nunca, 33.66 % algunas veces, 17.65 % casi siempre y 1.31 % siempre que me siento seguro de que, si alguien del grupo no puede pagar, los demás lo apoyarán solidariamente.

4.1.3. *Dimensión Percepción de riesgos o desventajas*

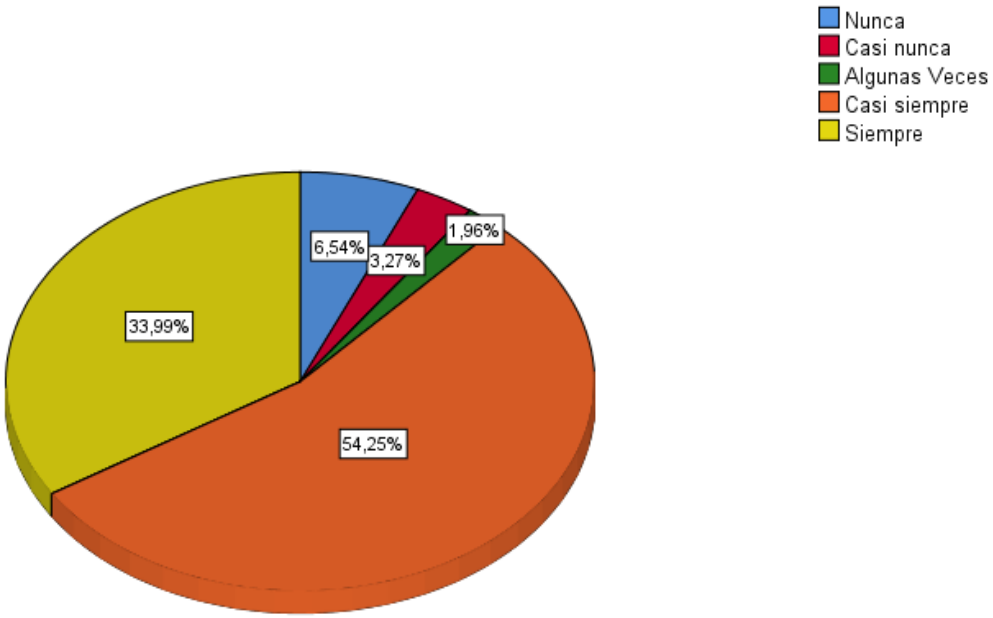
Tabla 10:

¿Me preocupa tener que asumir el pago de otros si no cumplen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	6,5	6,5	6,5
	Casi nunca	10	3,3	3,3	9,8
	Algunas Veces	6	2,0	2,0	11,8
	Casi siempre	166	54,2	54,2	66,0
	Siempre	104	34,0	34,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 7:

¿Me preocupa tener que asumir el pago de otros si no cumplen?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 6.54 % nunca, 3.27 % casi nunca, 1.96 % algunas veces, 54.25 % casi siempre y 33.99 % siempre que me preocupa tener que asumir el pago de otros si no cumplen.

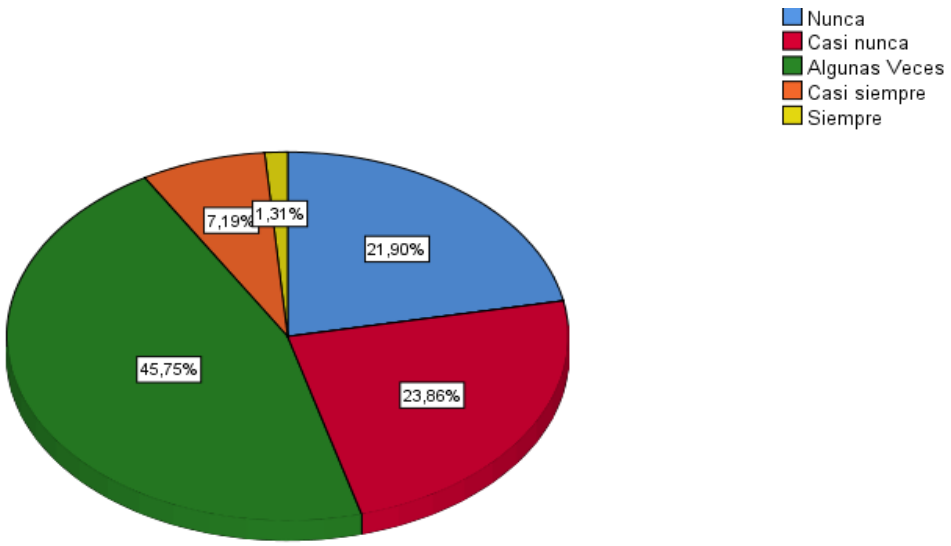
Tabla 11:

¿Considero injusto tener que pagar por el incumplimiento de otros miembros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	67	21,9	21,9	21,9
	Casi nunca	73	23,9	23,9	45,8
	Algunas Veces	140	45,8	45,8	91,5
	Casi siempre	22	7,2	7,2	98,7
	Siempre	4	1,3	1,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 8:

¿Considero injusto tener que pagar por el incumplimiento de otros miembros?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 21.90 % nunca, 23.86 % casi nunca, 45.75 % algunas veces, 7.19 % casi siempre y 1.31 % siempre considero injusto tener que pagar por el incumplimiento de otros miembros.

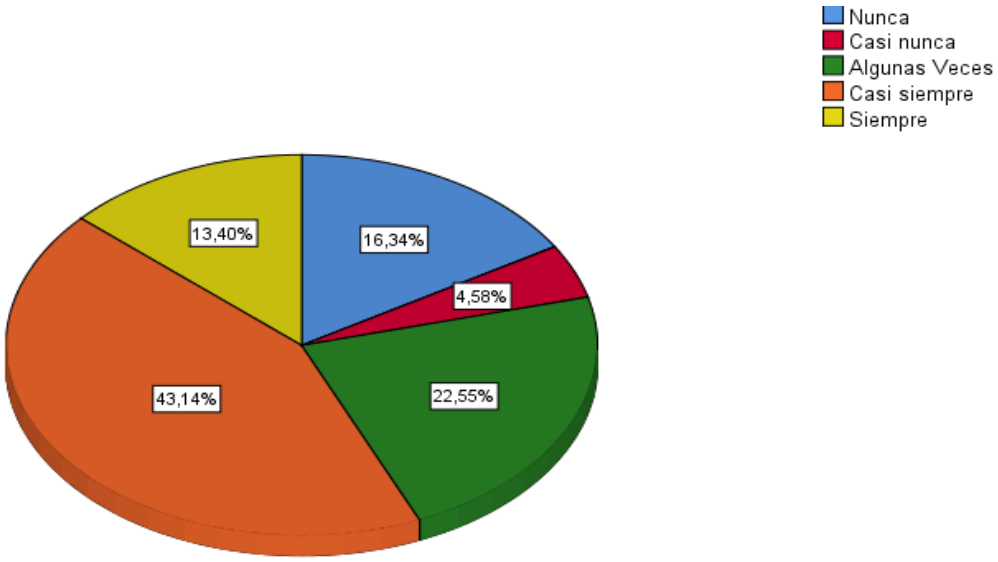
Tabla 12:

¿Creo que este sistema puede generar conflictos dentro del grupo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	50	16,3	16,3	16,3
	Casi nunca	14	4,6	4,6	20,9
	Algunas Veces	69	22,5	22,5	43,5
	Casi siempre	132	43,1	43,1	86,6
	Siempre	41	13,4	13,4	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 9:

¿Creo que este sistema puede generar conflictos dentro del grupo?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 16.34 % nunca, 4.58 % casi nunca, 22.55 % algunas veces, 43.14 % casi siempre y 13.40 % siempre creo que este sistema puede generar conflictos dentro del grupo.

4.1.4. *Dimensión Percepción de beneficios*

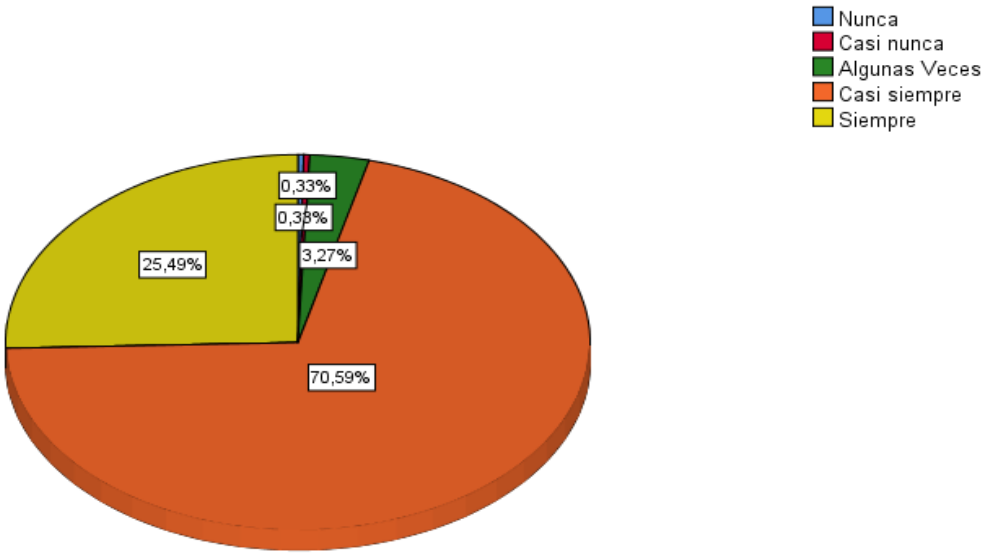
Tabla 13:

¿Creo que gracias a la garantía solidaria puedo acceder a créditos que de otra forma no obtendría?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	Casi nunca	1	,3	,3	,7
	Algunas Veces	10	3,3	3,3	3,9
	Casi siempre	216	70,6	70,6	74,5
	Siempre	78	25,5	25,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 10:

¿Creo que gracias a la garantía solidaria puedo acceder a créditos que de otra forma no obtendría?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 0.33 % nunca, 0.33 % casi nunca, 3.27 % algunas veces, 70.59 % casi siempre y 25.49 % siempre creo que gracias a la garantía solidaria puedo acceder a créditos que de otra forma no obtendría.

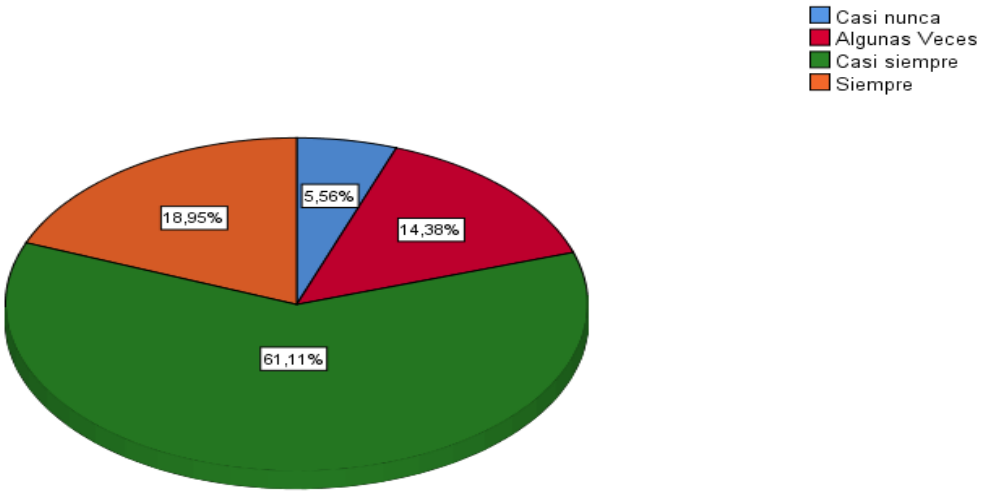
Tabla 14:

¿Pienso que el respaldo del grupo reduce el riesgo personal al momento de pedir un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	17	5,6	5,6	5,6
	Algunas Veces	44	14,4	14,4	19,9
	Casi siempre	187	61,1	61,1	81,0
	Siempre	58	19,0	19,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 11:

¿Pienso que el respaldo del grupo reduce el riesgo personal al momento de pedir un crédito?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 5.56 % casi nunca, 14.38 % algunas veces, 61.11 % casi siempre y 18.95 % siempre pienso que el respaldo del grupo reduce el riesgo personal al momento de pedir un crédito.

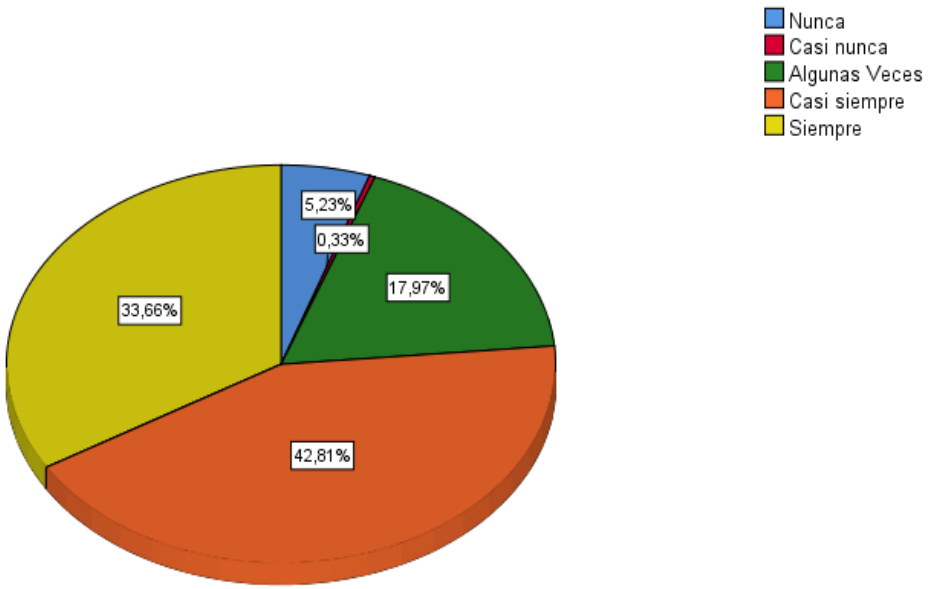
Tabla 15:

¿Valoro que este sistema fortalezca la unión y confianza entre los miembros del grupo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	5,2	5,2	5,2
	Casi nunca	1	,3	,3	5,6
	Algunas Veces	55	18,0	18,0	23,5
	Casi siempre	131	42,8	42,8	66,3
	Siempre	103	33,7	33,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 16:

¿Valoro que este sistema fortalezca la unión y confianza entre los miembros del grupo?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 5.23 % nunca, 0.33 % casi nunca, 17.97 % algunas veces, 42.81 % casi siempre y 33.66 % siempre valoro que este sistema fortalezca la unión y confianza entre los miembros del grupo.

4.2. Variable Morosidad

4.2.1. *Dimensión Comportamiento de pago*

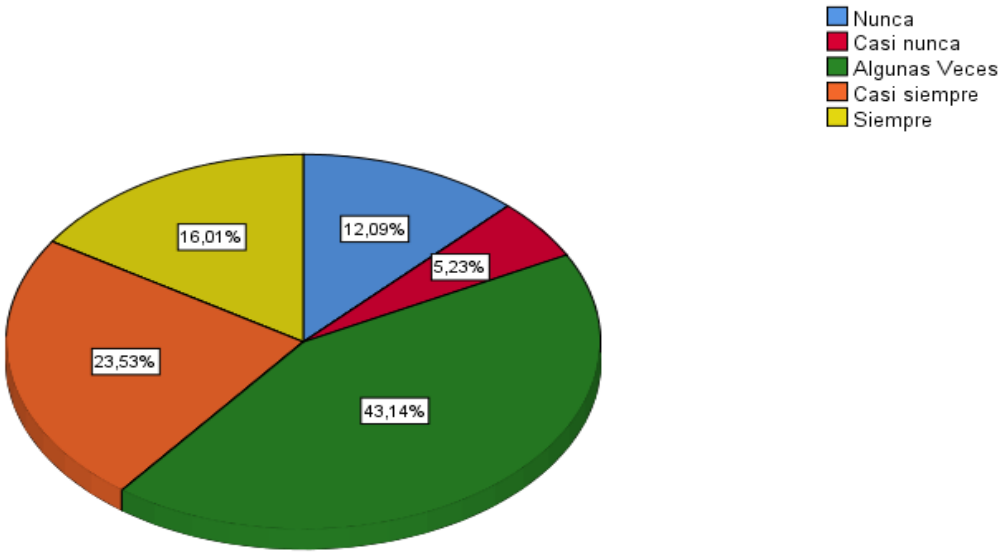
Tabla 16:

¿He cumplido puntualmente con mis pagos en créditos anteriores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	12,1	12,1	12,1
	Casi nunca	16	5,2	5,2	17,3
	Algunas Veces	132	43,1	43,1	60,5
	Casi siempre	72	23,5	23,5	84,0
	Siempre	49	16,0	16,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 13:

¿He cumplido puntualmente con mis pagos en créditos anteriores?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 12.09 % nunca, 5.23 % casi nunca, 43.14 % algunas veces, 23.53 % casi siempre y 16.01 % siempre he cumplido puntualmente con mis pagos en créditos anteriores.

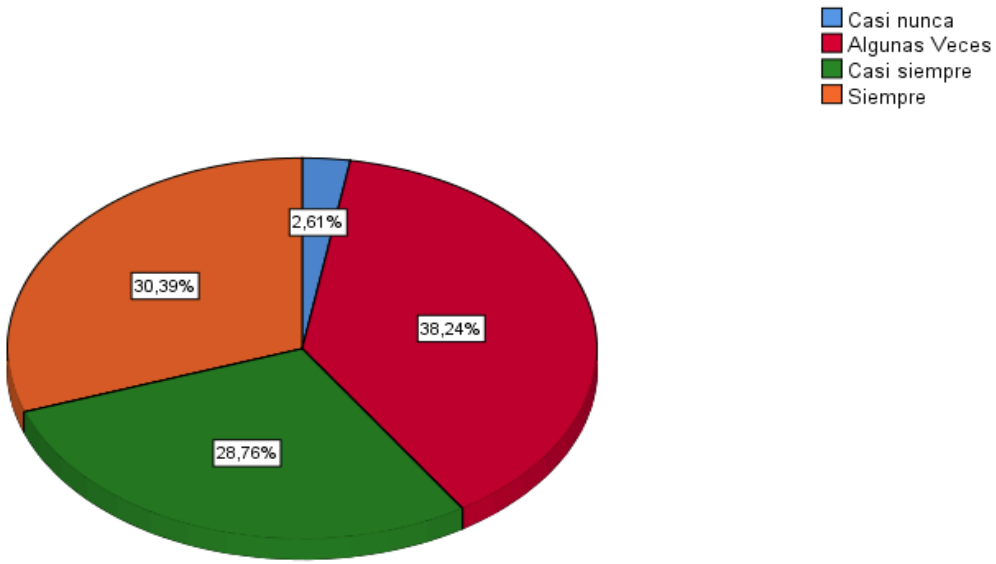
Tabla 17:

¿Actualmente me esfuerzo por pagar mis cuotas a tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	2,6	2,6	2,6
	Algunas Veces	117	38,2	38,2	40,8
	Casi siempre	88	28,8	28,8	69,6
	Siempre	93	30,4	30,4	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 14:

¿Actualmente me esfuerzo por pagar mis cuotas a tiempo?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo: 2.61 % casi nunca, 38.24 % algunas veces, 28.76 % casi siempre y 30.39 % siempre actualmente me esfuerzo por pagar mis cuotas a tiempo.

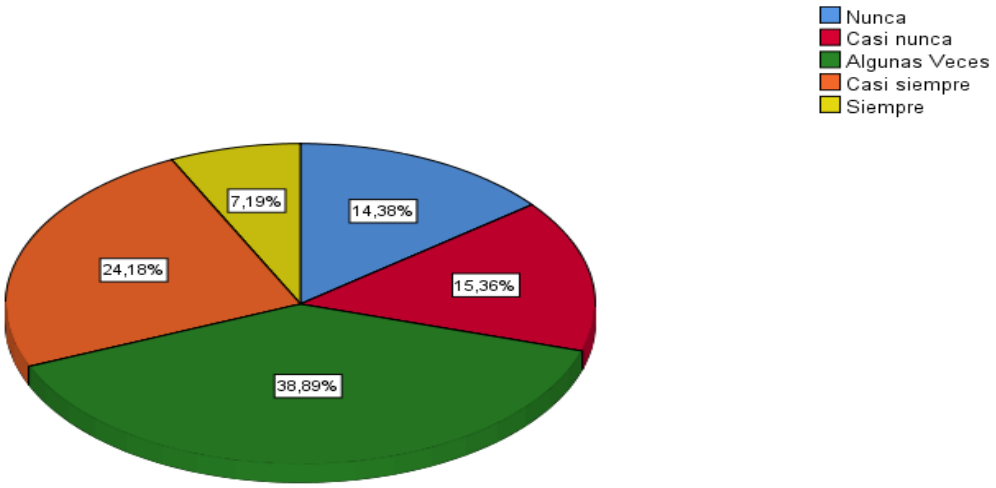
Tabla 18:

¿Cuándo me atraso, informo a la financiera o al grupo sobre mi situación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	14,4	14,4	14,4
	Casi nunca	47	15,4	15,4	29,7
	Algunas Veces	119	38,9	38,9	68,6
	Casi siempre	74	24,2	24,2	92,8
	Siempre	22	7,2	7,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 15:

¿Cuándo me atraso, informo a la financiera o al grupo sobre mi situación?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:14.38 % nunca, 15.36 % casi nunca, 38.89 % algunas veces, 24.18 % casi siempre y 7.19 % siempre cuándo me atraso, informo a la financiera o al grupo sobre mi situación.

4.2.2. *Dimensión Causas de la morosidad*

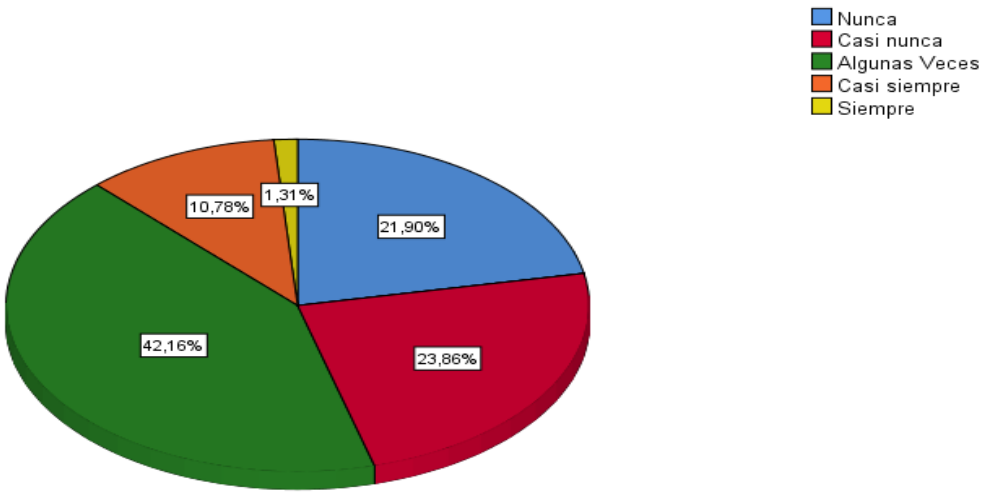
Tabla 19

¿Ha tenido atrasos en sus pagos producto de una baja en sus ingresos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	67	21,9	21,9	21,9
	Casi nunca	73	23,9	23,9	45,8
	Algunas Veces	129	42,2	42,2	87,9
	Casi siempre	33	10,8	10,8	98,7
	Siempre	4	1,3	1,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 16:

¿Ha tenido atrasos en sus pagos producto de una baja en sus ingresos?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:21.90 % nunca, 23.86 % casi nunca, 42.16 % algunas veces, 10.78 % casi siempre y 1.31 % siempre ha tenido atrasos en sus pagos producto de una baja en sus ingresos.

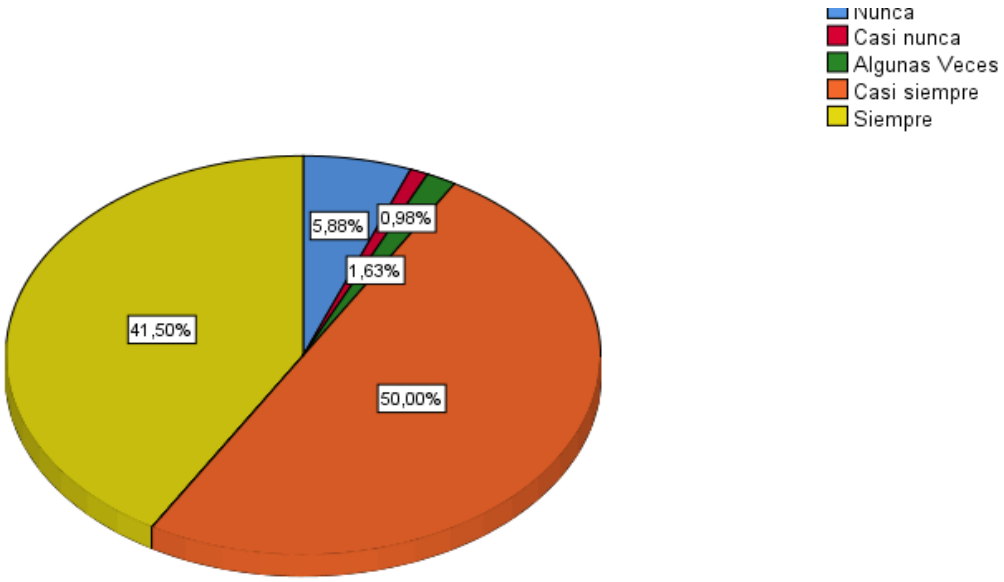
Tabla 20:

¿Cree usted que las enfermedades podrían ocasionarle atraso en sus pagos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	3	1,0	1,0	6,9
	Algunas Veces	5	1,6	1,6	8,5
	Casi siempre	153	50,0	50,0	58,5
	Siempre	127	41,5	41,5	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Tabla 17:

¿Cree usted que las enfermedades podrían ocasionarle atraso en sus pagos?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:5.88 % nunca, 0.96 % casi nunca, 1.63 % algunas veces, 50.00 % casi siempre y 41.50 % siempre cree usted que las enfermedades podrían ocasionarle atraso en sus pagos.

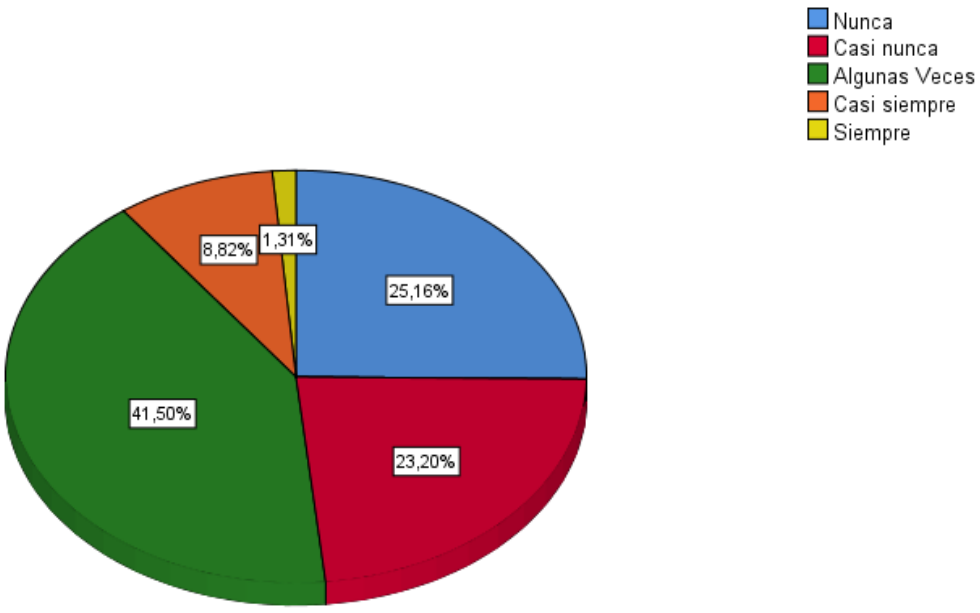
Tabla 21:

¿Considera que sobre endeudarse lo conduciría a la morosidad en sus créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	77	25,2	25,2	25,2
	Casi nunca	71	23,2	23,2	48,4
	Algunas Veces	127	41,5	41,5	89,9
	Casi siempre	27	8,8	8,8	98,7
	Siempre	4	1,3	1,3	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 18:

¿Considera que sobre endeudarse lo conduciría a la morosidad en sus créditos?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:25.16 % nunca, 23.20 % casi nunca, 41.50 % algunas veces, 8.82 % casi siempre y 1.31 % siempre considera que sobre endeudarse lo conduciría a la morosidad en sus créditos.

4.2.3. *Dimensión Impacto de la morosidad*

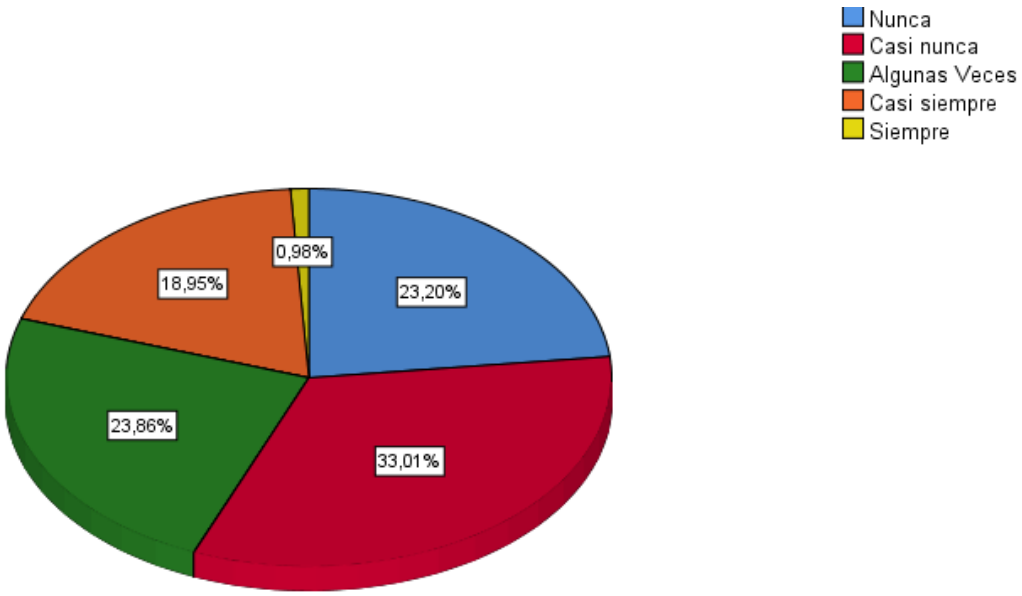
Tabla 22:

¿Por atrasos en mis pagos, he tenido problemas con la financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	71	23,2	23,2	23,2
	Casi nunca	101	33,0	33,0	56,2
	Algunas Veces	73	23,9	23,9	80,1
	Casi siempre	58	19,0	19,0	99,0
	Siempre	3	1,0	1,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 19:

¿Por atrasos en mis pagos, he tenido problemas con la financiera?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:23.20 % nunca, 33.01 % casi nunca, 23.96 % algunas veces, 18.95 % casi siempre y 0.98 % siempre por atrasos en mis pagos, he tenido problemas con la financiera**.**

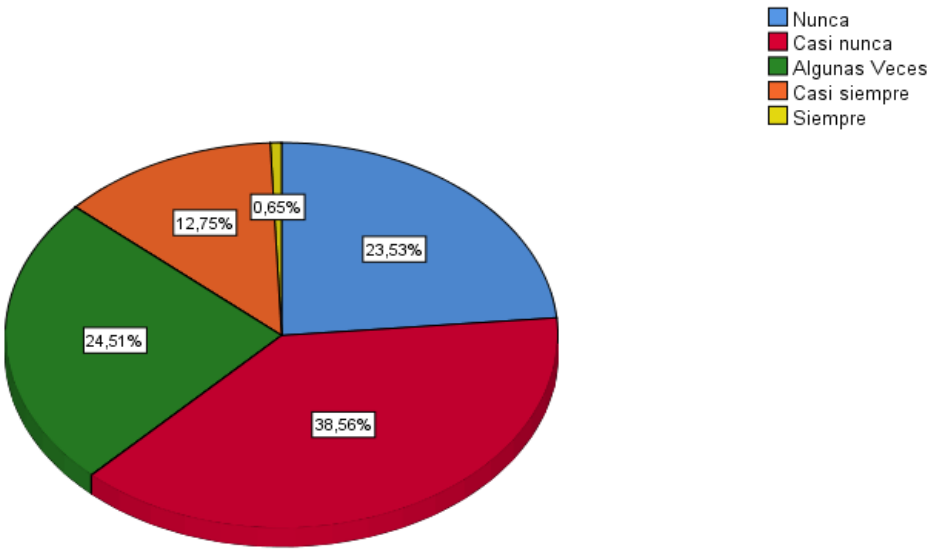
Tabla 23:

¿Debido a la morosidad, he tenido dificultades para acceder a nuevos créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	72	23,5	23,5	23,5
	Casi nunca	118	38,6	38,6	62,1
	Algunas Veces	75	24,5	24,5	86,6
	Casi siempre	39	12,7	12,7	99,3
	Siempre	2	,7	,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 20:

¿Debido a la morosidad, he tenido dificultades para acceder a nuevos créditos?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:23.53 % nunca, 38.56 % casi nunca, 24.51 % algunas veces, 12.75 % casi siempre y 0.65 % siempre debido a la morosidad, he tenido dificultades para acceder a nuevos créditos.

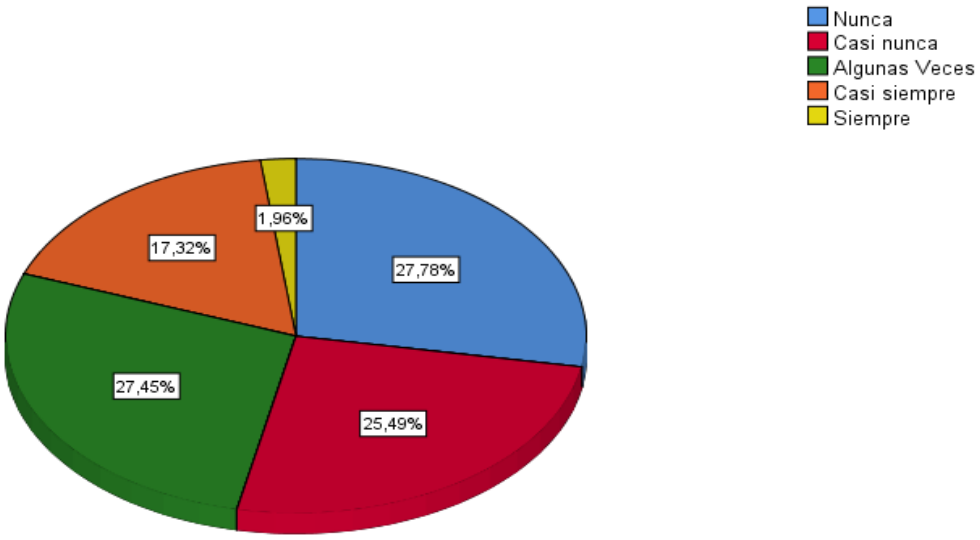
Tabla 24:

¿La morosidad ha afectado mi relación con miembros del grupo solidario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	85	27,8	27,8	27,8
	Casi nunca	78	25,5	25,5	53,3
	Algunas Veces	84	27,5	27,5	80,7
	Casi siempre	53	17,3	17,3	98,0
	Siempre	6	2,0	2,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 21:

¿La morosidad ha afectado mi relación con miembros del grupo solidario?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:27.78 % nunca, 25.49 % casi nunca, 27.45 % algunas veces, 17.32 % casi siempre y 1.96 % siempre la morosidad ha afectado mi relación con miembros del grupo solidario.

4.2.4. *Dimensión Actitud frente a la deuda*

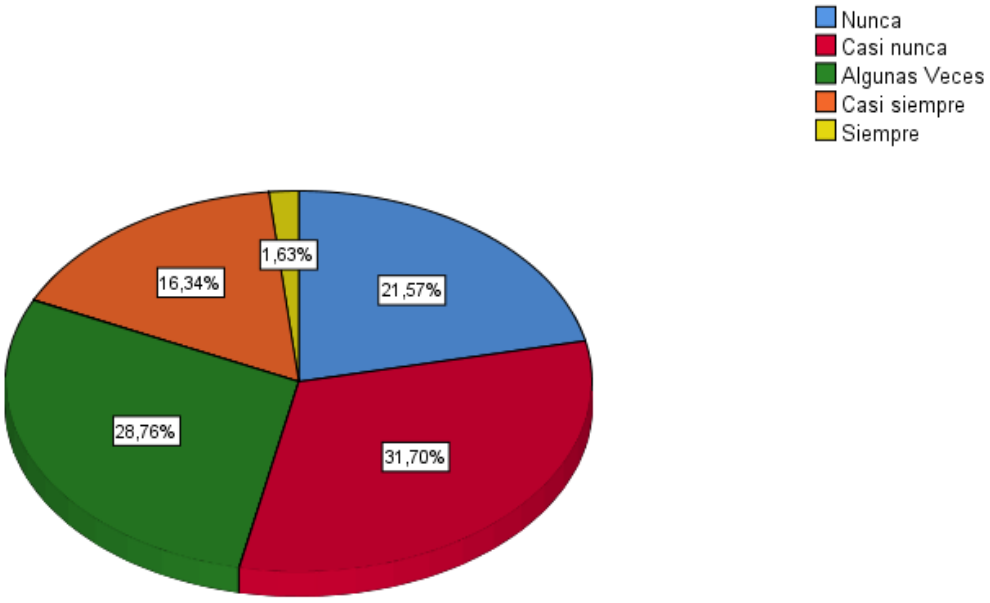
Tabla 25:

¿Estoy dispuesto(a) a renegociar o saldar mis deudas con la financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	66	21,6	21,6	21,6
	Casi nunca	97	31,7	31,7	53,3
	Algunas Veces	88	28,8	28,8	82,0
	Casi siempre	50	16,3	16,3	98,4
	Siempre	5	1,6	1,6	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 22:

¿Estoy dispuesto(a) a renegociar o saldar mis deudas con la financiera?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:21.57 % nunca, 31.70 % casi nunca, 28.76 % algunas veces, 16.34 % casi siempre y 1.63 % siempre estoy dispuesto(a) a renegociar o saldar mis deudas con la financiera.

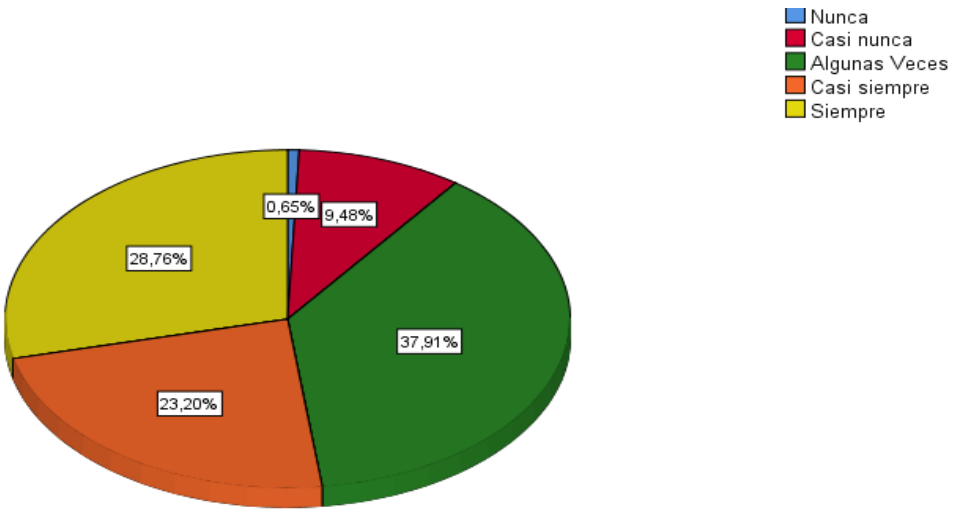
Tabla 26:

¿Considero que cumplir con mis compromisos financieros es muy importante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,7	,7	,7
	Casi nunca	29	9,5	9,5	10,1
	Algunas Veces	116	37,9	37,9	48,0
	Casi siempre	71	23,2	23,2	71,2
	Siempre	88	28,8	28,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 23:

¿Considero que cumplir con mis compromisos financieros es muy importante?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:0.65 % nunca, 9.48 % casi nunca, 37.91 % algunas veces, 23.20 % casi siempre y 28.76 % siempre considero que cumplir con mis compromisos financieros es muy importante.

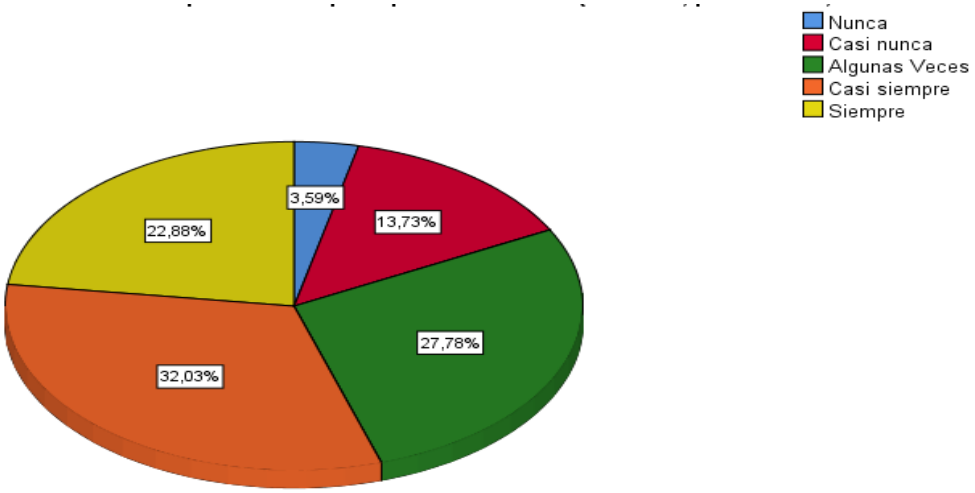
Tabla 27:

¿En caso de motosidad he tomado medidas personales para ponerme al día (ahorros, préstamos, refinanciamiento, etc.)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	42	13,7	13,7	17,3
	Algunas Veces	85	27,8	27,8	45,1
	Casi siempre	98	32,0	32,0	77,1
	Siempre	70	22,9	22,9	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

Figura 24:

¿En caso de morosidad he tomado medidas personales para ponerme al día (ahorros, préstamos, refinanciamiento, etc.)?



Análisis: De la muestra de 306 clientes de Financiera Confianza se obtuvo:3.59 % nunca, 13.73 % casi nunca, 27.78 % algunas veces, 32.03 % casi siempre y 22.88 % siempre en caso de morosidad he tomado medidas personales para ponerme al día (ahorros, préstamos, refinanciamiento, etc.).

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. *Hipótesis General*

Ho = No Existe relación significativa entre la percepción de la garantía solidaria con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.

H1 = Si Existe relación significativa entre la percepción de la garantía solidarias con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.

Tabla 28:

Correlación de la Percepción de la Garantía Solidaria y la morosidad

			Percepción de la Garantía Solidaria	Morosidad
Rho de Spearman	Percepción de la Garantía Solidaria	Coeficiente de correlación	1,000	,080
		Sig. (bilateral)	.	,162
		N	306	306
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,080	1,000
		Sig. (bilateral)	,162	.
		N	306	306

Como el p-valor (0.162) es mayor al umbral común de 0.05, la correlación no es estadísticamente significativa. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación. Valor: 0.080 (positivo, pero muy cercano a cero). Existe una correlación positiva muy débil entre la percepción de la garantía solidaria y la morosidad. En términos prácticos, esto significa que a medida que aumenta ligeramente la percepción positiva sobre la garantía solidaria, también tiende a aumentar ligeramente la morosidad, pero esta relación es muy débil.

4.3.2. *Hipótesis Especifica*

Hipótesis 1:

Ho = La Comprensión del concepto de garantía solidaria **No** se relacionan significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.

H1 = La Comprensión del concepto de garantía solidaria **Si** se relacionan significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2025.

Tabla 29:

Correlación de la compresión del concepto de Garantía solidaria y morosidad

			Comprensión del concepto de GS	Morosidad
Rho de Spearman	Comprensión del concepto de GS	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

Significancia estadística (p = 0.000), Este valor indica una correlación altamente significativa desde el punto de vista estadístico. Se acepta la hipótesis especifica de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Coeficiente de correlación de Spearman (ρ = 0.560), Se trata de una correlación positiva moderada a fuerte entre la comprensión del concepto de Garantía Solidaria y la morosidad. Esto sugiere que, en esta muestra, a mayor comprensión del concepto de garantía solidaria la morosidad tiende a variar de manera asociada en la misma dirección

Hipótesis 2:

Ho = La Confianza en el grupo o colectivo **No** se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024.

H1 = La Confianza en el grupo o colectivo **Si** se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024.

Tabla 30:

Correlación de la confianza en el grupo o colectivo y la morosidad

			Confianza en el grupo o colectivo	**Morosidad**
Rho de Spearman	Confianza en el grupo o colectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,283**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,283**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

Significancia estadística (p = 0.000) menor a 0.05, El p-valor indica que la correlación es estadísticamente significativa. Se acepta la hipótesis especifica y se rechaza la hipótesis nula. Coeficiente de correlación de Spearman (ρ = 0.283), Existe una correlación positiva débil a moderada entre la confianza en el grupo o colectivo y la morosidad. Este resultado podría interpretarse como una posible externalización de responsabilidad individual: si los miembros de un grupo confían mucho entre ellos, algunos podrían asumir que el grupo responderá por ellos en caso de incumplimiento, lo que puede relajar la disciplina de pago.

Hipótesis 3:

Ho = Percepción de riesgos o desventajas **No** se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024

H1 = Percepción de riesgos o desventajas **Si** se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024

Tabla 31:

Correlación de la percepción de riesgos o desventajas y la morosidad

			Percepción de riesgos o desventajas	**Morosidad**
Rho de Spearman	Percepción de riesgos o desventajas	Coeficiente de correlación	1,000	-,105
		Sig. (bilateral)	.	,068
		N	306	306
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,105	1,000
		Sig. (bilateral)	,068	.
		N	306	306

Significancia estadística (p = 0.068), El p-valor es mayor que 0.05, aunque ligeramente cercano al umbral. Esto indica que la correlación no es estadísticamente significativa. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis especifica de la investigación. Coeficiente de correlación de Spearman (ρ = -0.105), Existe una correlación negativa muy débil entre la percepción de riesgos o desventajas y la morosidad. Esto sugiere que, a mayor percepción de riesgos, ligeramente disminuye la morosidad, aunque la relación es muy leve. Los clientes que perciben mayores riesgos o desventajas no necesariamente presentan mayores o menores niveles de morosidad.

Hipótesis 4:

Ho = La percepción de los beneficios **No** se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024.

H1 = La percepción de los beneficios **Si** se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024.

Tabla 32:

Correlación de la percepción de los beneficios y la morosidad

			Percepción de beneficios	**Morosidad**
Rho de Spearman	Percepción de beneficios	Coeficiente de correlación	1,000	,103
		Sig. (bilateral)	.	,073
		N	306	306
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,103	1,000
		Sig. (bilateral)	,073	.
		N	306	306

El p-valor (0.073) es mayor que 0.05, lo que indica que la relación no es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 95%. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación. Coeficiente de correlación de Spearman (ρ = +0.103), Existe una correlación positiva muy débil entre la percepción de beneficios y la morosidad. Una posible interpretación: si los participantes perciben muchos beneficios en el sistema, podrían relajarse en sus compromisos de pago, pensando que las ventajas superan los riesgos inmediatos del incumplimiento.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

En el presente estudio, se examinó la relación entre la percepción de la garantía solidaria y la morosidad en préstamos grupales, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de 0.080 con un p-valor de 0.162. Este resultado indica una correlación positiva muy débil, y no estadísticamente significativa, ya que el p-valor es mayor al umbral convencional de 0.05. Por lo tanto, se procede a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de investigación, que presumía la existencia de una relación significativa entre ambas variables. En términos prácticos, aunque se observa una leve tendencia a que un aumento en la percepción positiva de la garantía solidaria se asocie con un ligero incremento en la morosidad, esta relación es tan débil que no permite concluir con confianza que exista una asociación real. La debilidad de esta correlación sugiere que la percepción de la garantía solidaria no está influyendo de forma significativa en el comportamiento de pago de los prestatarios. Estos hallazgos contrastan parcialmente con lo planteado por Dávila y Reátegui (2022), cuyo estudio, aunque también fue de enfoque descriptivo y correlacional con diseño no experimental, se centró en el impacto de la pandemia del coronavirus en los préstamos grupales de Compartamos Financiera en Pucallpa, utilizando una muestra de 406 registros de préstamos otorgados entre 2019 y 2021. En su investigación, se identificaron factores asociados al contexto pandémico que afectaron directamente los niveles de morosidad, mostrando que el entorno económico y social tenía un peso considerable. En cambio, los resultados del presente estudio indican que, fuera del contexto extraordinario de la pandemia, la percepción subjetiva sobre la garantía solidaria por sí sola no tiene un peso significativo sobre la morosidad. Esto puede deberse a que otros factores —como el nivel de ingresos, las condiciones económicas locales, la presión social del grupo, o el conocimiento financiero individual— tienen mayor influencia que la simple percepción sobre la figura de la garantía solidaria. Estos resultados se relacionan con lo señalado por Dávila y Reátegui (2022), quienes en su estudio sobre los efectos de la pandemia

del coronavirus en los préstamos grupales de Compartamos Financiera en Pucallpa, encontraron que la morosidad estuvo más influenciada por el contexto económico y social extraordinario que por factores estructurales del sistema crediticio como la percepción de la garantía solidaria. Ambos estudios coinciden en que la morosidad no puede explicarse únicamente a partir de elementos internos del modelo de crédito grupal, sino que se ve influida por factores contextuales y económicos más amplios. Asimismo, estos hallazgos también se relacionan indirectamente con lo expuesto por Cruzado y Tirado (2020), quienes abordaron el impacto del crédito grupal en la rentabilidad financiera de la Cooperativa Multicrédito de Cajamarca. En su estudio, se evidenció que el crédito grupal contribuyó positivamente al incremento de la rentabilidad sobre activos (ROA) y sobre el capital (ROE), validando su hipótesis. Si bien el enfoque de esta investigación fue financiero y no directamente sobre morosidad, es importante destacar que la rentabilidad obtenida no fue afectada negativamente por altos niveles de morosidad, lo que podría sugerir que, al igual que en el presente estudio, la garantía solidaria no generó mayores riesgos crediticios asociados a impagos en ese contexto.

El análisis de la correlación de Spearman entre la comprensión del concepto de garantía solidaria y la morosidad arrojó un coeficiente de $\rho = 0.560$ con un p-valor de 0.000, lo que indica una correlación positiva moderada a fuerte y estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica de la investigación, confirmando que existe una relación positiva real entre la comprensión del concepto y el nivel de morosidad en la muestra analizada. Este resultado es particularmente llamativo, ya que podría parecer contradictorio al sentido común: se esperaría que una mayor comprensión de la garantía solidaria condujera a un comportamiento más responsable frente al crédito. Sin embargo, lo que sugiere el hallazgo es que, a medida que los prestatarios entienden mejor el funcionamiento de la garantía solidaria, podrían sentirse más confiados para asumir riesgos, incluyendo el incumplimiento. Estos hallazgos se relacionan de manera interesante con lo señalado por Vargas (2019), quien analizó los efectos de los préstamos colectivos en el progreso socioeconómico de

mujeres del distrito de Jazán, concluyendo que dichos préstamos generaron efectos tanto beneficiosos como perjudiciales. Si bien observó un aumento significativo en el capital invertido, el número de iniciativas empresariales y mejoras en la calidad de vida, también reconoció como efecto negativo el endeudamiento no regulado que surgía en algunos casos, debido probablemente a un uso poco responsable del crédito. Ambos estudios coinciden en una visión compleja del crédito grupal: aunque tiene potencial para fomentar el desarrollo socioeconómico, también puede derivar en mayor exposición al incumplimiento, especialmente cuando los prestatarios comprenden bien el sistema, pero no internalizan adecuadamente la responsabilidad individual. Desde una perspectiva teórica, esto puede explicarse por la teoría del comportamiento económico racional, que sugiere que los individuos toman decisiones financieras evaluando costos y beneficios. En este caso, si el costo percibido de incumplir es bajo (porque otro miembro pagará), incluso una comprensión clara del sistema no garantiza un buen comportamiento crediticio.

Los resultados obtenidos evidencian una relación estadísticamente significativa entre la confianza en el grupo o colectivo y la morosidad, debido a que el nivel de significancia obtenido fue de $p = 0.000$, valor inferior al nivel de significancia establecido de $\alpha = 0.05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica, confirmándose la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de $\rho = 0.283$, lo que indica una correlación positiva débil. Esto significa que, a medida que se incrementa la confianza de los integrantes hacia el grupo o colectivo, también tiende a incrementarse la morosidad, aunque la intensidad de esta relación es relativamente baja. Estos resultados guardan relación parcial con lo señalado por Pratiwi y Yulita (2023), quienes analizaron la influencia de la cohesión social en el desempeño de grupos de responsabilidad conjunta de cooperativas de ahorro y crédito islámicas en Indonesia. Mediante un enfoque cuantitativo y el uso de PLS-SEM, los autores encontraron que los lazos sociales no ejercieron un impacto directo sobre el

comportamiento de riesgo moral que determinaba el desempeño de los grupos. Sin embargo, identificaron que los lazos sociales ejercían una fuerte influencia sobre los procesos de selección y supervisión entre pares. Asimismo, encontraron que las sanciones entre pares tenían un impacto positivo y significativo sobre el comportamiento de riesgo moral, debido a que los integrantes de los grupos estudiados no podían aplicar sanciones de manera suficientemente decisiva, situación que podía favorecer el aprovechamiento indebido y los incumplimientos estratégicos.

El análisis de correlación de Spearman entre la percepción de riesgos o desventajas y la morosidad arrojó un coeficiente de $\rho = -0.105$ con un p-valor de 0.068. Este resultado sugiere una correlación negativa muy débil, y aunque la dirección de la relación es coherente con lo esperado —a mayor percepción de riesgos, menor tendencia a la morosidad—, estadísticamente no es significativa, ya que el p-valor supera el umbral de 0.05. En términos estadísticos, esto implica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica de la investigación. Es decir, no se puede afirmar con confianza que existe una relación real entre la percepción de riesgos y la morosidad dentro de la población estudiada. A pesar de ello, el resultado se encuentra cerca del umbral de significancia, lo cual puede indicar una tendencia débil que podría ser explorada en estudios posteriores, posiblemente con muestras más grandes o metodologías mixtas. Este hallazgo puede contextualizarse con lo señalado por Haro y Hernández (2021), quienes en su estudio cualitativo observaron que los factores contextuales y sociales explican en mayor medida el comportamiento de los grupos de crédito. Su investigación, centrada en colectivos clasificados como cumplidos, regulares e incumplidos, reveló que los grupos con mayor cohesión social mostraban mejores niveles de cumplimiento, mientras que la desorganización, los retrasos en los encuentros y la debilidad en los lazos entre miembros eran factores comunes en los grupos con altos niveles de morosidad. En este sentido, el estudio de Haro y Hernández refuerza la idea de que la percepción individual sobre los riesgos del crédito puede tener una influencia limitada si no está acompañada por un contexto grupal que refuerce esa

preocupación con normas de cumplimiento y presión social positiva. Es decir, la percepción de riesgo no se traduce necesariamente en acción si el entorno colectivo no lo exige o lo tolera.

El análisis de correlación de Spearman entre la percepción de beneficios y la morosidad arrojó un coeficiente de ρ = +0.103 con un p-valor de 0.073. Si bien el coeficiente indica una relación positiva muy débil, el p-valor es mayor al umbral estándar de significancia (0.05), por lo tanto, se concluye que la relación no es estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica planteada en la investigación. Aunque la relación no es significativa desde el punto de vista estadístico, el valor cercano al umbral (0.073) sugiere una posible tendencia débil que podría merecer atención en futuras investigaciones. El hecho de que el coeficiente de correlación sea positivo —aunque muy bajo— indica que, en términos prácticos, a mayor percepción de beneficios del sistema de crédito grupal, podría haber una ligera tendencia a un aumento en la morosidad. Una posible interpretación de esta tendencia es que la percepción de beneficios puede inducir cierta complacencia entre los prestatarios, quienes podrían asumir que las ventajas del sistema (como el respaldo grupal, los accesos más fáciles al crédito o el acompañamiento institucional) superan los riesgos inmediatos del incumplimiento, relajando así su disciplina financiera. Esta interpretación encuentra resonancia en los hallazgos de Anshari y Dewi (2022), quienes, en su estudio con prestatarios en Indonesia, concluyeron que las percepciones sobre la garantía solidaria —incluyendo tanto sus beneficios como sus desventajas— influyen directamente en el comportamiento de los prestatarios. Identificaron que los deudores con experiencias adversas previas asociaban el modelo con riesgos de endeudamiento y conflictos internos, lo que llevaba a una menor disposición a cumplir o incluso a abandonar el sistema de microcréditos. Esto sugiere que una percepción desequilibrada —ya sea excesivamente positiva o negativa— puede generar comportamientos financieros contraproducentes. Por tanto, tanto en el presente estudio como en el de Anshari y Dewi,

se observa que la percepción subjetiva del sistema influye en la conducta de pago, aunque de manera no lineal ni directa. En el caso de una percepción excesivamente positiva, se puede perder el sentido de urgencia o responsabilidad individual, mientras que, en el caso contrario, una percepción negativa extrema podría llevar a la deserción del programa o a una morosidad anticipada por falta de compromiso con el grupo.

CONCLUSIONES

- No se encontró una relación estadísticamente significativa entre la percepción de la garantía solidaria y la morosidad (ρ = 0.080; p = 0.162). La correlación es positiva, pero muy débil, por lo tanto, no se puede afirmar que una mejor percepción sobre la garantía solidaria incremente o reduzca significativamente el nivel de morosidad.
- Se encontró una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la comprensión del concepto de garantía solidaria y la morosidad (ρ = 0.560; p = 0.000). Esto sugiere que, en esta muestra, a mayor comprensión del sistema, también tiende a aumentar la morosidad, posiblemente por un uso estratégico del conocimiento (riesgo moral).
- Se identificó una correlación positiva débil a moderada, estadísticamente significativa, entre la confianza en el grupo y la morosidad (ρ = 0.283; p = 0.000). Esto sugiere que una confianza excesiva puede llevar a una relajación de la responsabilidad individual, contribuyendo a un mayor incumplimiento.
- No se encontró una relación estadísticamente significativa entre la percepción de riesgos o desventajas del crédito grupal y la morosidad (ρ = -0.105; p = 0.068). Aunque la tendencia fue negativa (a mayor percepción de riesgos, menor morosidad), esta fue muy débil y no concluyente.
- No se halló una relación estadísticamente significativa entre la percepción de beneficios y la morosidad (ρ = 0.103; p = 0.073). La correlación fue positiva y muy débil, lo que sugiere que una percepción excesivamente optimista del sistema podría inducir cierta relajación frente al cumplimiento, aunque la evidencia no es concluyente.

SUGERENCIAS

- Las instituciones financieras deberían complementar la garantía solidaria con estrategias de educación financiera y mecanismos de seguimiento, ya que la percepción positiva por sí sola no garantiza un buen comportamiento crediticio.
- Se recomienda reforzar la educación financiera no solo para explicar el funcionamiento del crédito grupal, sino también para fortalecer la responsabilidad ética y las consecuencias reales del incumplimiento.
- Las entidades financieras deben fomentar una cultura de confianza equilibrada con la responsabilidad individual. También sería útil implementar mecanismos internos de control y reforzar las reglas del grupo.
- Si bien no se comprobó estadísticamente, se sugiere seguir fortaleciendo la percepción del riesgo en los procesos de inducción y evaluación crediticia, promoviendo así una actitud más cautelosa y responsable en los prestatarios.
- Se recomienda que las instituciones comuniquen los beneficios del crédito grupal de manera equilibrada, resaltando también las responsabilidades asociadas. Además, se deben implementar charlas periódicas de seguimiento con enfoque en la sostenibilidad del crédito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias. J. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. Primera edición. https://www.researchgate.net/publication/352157132

Arias, L., y Castaño, C. (2012). *Factores que inciden en el comportamiento de pago en las microfinanzas.* Revista Colombiana de Administración, 19(1), 85–100

Armendáriz, B., y Morduch, J. (2010). *The economics of microfinance* (2nd ed.). MIT Press.

Asociaciones org. (2015). *Fundación gestión y participación social.* http://www.asociaciones.org/formacion/item/168-que-es-actividad-economica

Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Reporte de estabilidad financiera.* https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/reporte-de-estabilidad-financiera/refnoviembre-2020.html

Banco de España. (2017). Avales y Garantías. [Archivo PDF]. https://clientebancario.bde.es/f/webcb/RCL/PodemosAyudarte/InformesActividad/Memoria2017avalesygarantiaspag162a165.pdf

Banco Mundial. (2020). *Informe sobre la estabilidad financiera global*. Washington, DC: Banco Mundial.

Caja Inca Sur (2023). Crédito grupal. https://www.cajaincasur.com.pe/credito-grupal/

Cámara de Fondos de Inversión. (2024). Garantía Solidaria. https://www.fondoscostarica.com/glossary/garantia-solidaria/

Campoverde, M. (2016). *Definición*. https://definicion.mx/trabajo/

Club de gestión de Riesgo de España. (2014). Riesgo de Crédito. https://www.clubgestionriesgos.org/secciones-informacion-riesgos/riesgo-de-credito/

Coello, J. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. Revista espacios. Vol. 40 (Nº 32) Recuperado de: https://www.revistaespacios.com/a19v40n32/a19v40n32p28.pdf, 28

Compartamos Banco. (21 de setiembre de 2023). *¿Qué ventajas y desventajas representa un crédito grupal?* https://www.compartamos.com.mx/compartamos/blog/emprendamos/ventajas-desventajas-credito-grupal

Conexión Esan (2017). *Las garantías en las deudas empresariales y su ejecución.* https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-garantias-en-las-deudas-empresariales-y-su-ejecucion

Conexión ESAN. (2019). *"Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos". Universidad ESAN.* Lima, Perú. URL: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/

Crecer IFD. (2023). Banca Comunal. https://www.crecerifd.bo/creditos/banca-comunal

Créditos Documentarios. (2024). *Garantía solidaria en los bancos: todo lo que debes saber.* https://creditos-documentarios.es/que-es-la-garantia-solidaria/

Cruzado, M. y Tirado, K. (2020*). "Evaluación del programa de crédito grupal y su incidencia en la rentabilidad de la empresa cooperativa de ahorro y crédito multicredito de la ciudad de Cajamarca periodo 2018".* [Tesis para optar título, Universidad Privada del Norte].

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24394/Cruzado%20Lozano%2C%20Magali%20Raquel%20-%20Tirado%20Briones%2C%20Kerly%20Jhuli.pdf?sequence=3&isAllowed=n

Dávila, J. y Reategui, D. (2022*). Incidencia de la pandemia del coronavirus (covid-19) en los créditos grupales de compartamos financiera en la ciudad de Pucallpa".* [Tesis para optar Titulo, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5534/B5_2022_UNU_ECONOMIA_T_2022_JAKELYN_DAVILA_DAMARIS_REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De Lucas, J. (1993). *El concepto de solidaridad*. 1ª ed. Ciudad de México, México: Editorial Fontamara.

El Comercio. (2020). *Una exploración filosófica al significado de la solidaridad.* https://elcomercio.pe/eldominical/filosofia/una-exploracion-filosofica-al-significado-de-la-solidaridad-noticia/?ref=ecr

Estrada, S., y Gutiérrez, A. (2017). *Proceso de Evaluación de Créditos y su Influencia en la Morosidad de los Clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la Ciudad de Cajamarca*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca]

Fornero (2012). *Cronología Ilustrada de las Finanzas*. Vol.2. Recuperado el 2017, 09, 03 en: http://www.academia.edu

García, J. y Galvis A. (2019). E*l concepto de solidaridad desde el pensamiento filosófico del derecho de Jesús González Amuchastegui*. file:///D:/Descarga/Dialnet-ElConceptoDeSolidaridadDesdeElPensamientoFilosofic-8074845%20(2).pdf

Golman, M., y Bekerman, M. (2018). *¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. Problemas del desarrollo,* 49 (145), 127-151. https://www.probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/62527/61774.

Gómez, L., Vargas, M., y Ruiz, J. (2019). Factores determinantes de la morosidad en instituciones microfinancieras. *Revista Latinoamericana de Economía y Finanzas*, 8(2), 45-67.

Gonzales, M. (2012). *Morosidad en las entidades financieras. España*: España

Gutiérrez, B. y Serrano, C. (2007). *Efficiency in microfinance institutions. Journal of the Operational Research Society,* 58(1), 104–119.

Haro, G. y Hernández, A. (2021). Cohesión social en créditos grupales: cumplidos, regulares e incumplidos. Universidad Autónoma de Puebla. Puebla, México. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-63572021000300001

Hernández, P. I. (2009). Impacto De Las Políticas Crediticias De La Banca En Los Ex Post. tribuna de economía.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill

Huamancayo, S.; Pineda, R. y Príncipe, D. (2019). Los créditos grupales palabra de mujer de la financiera confianza y el crecimiento económico de las emprendedoras del distrito de Huánuco periodo – 2018. [Tesis para obtener título, Universidad Nacional Hermilio Valdizan – Huánuco]. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4633/TCO01091H83.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huauya, I. y Hueda, N. (2022). *Relación de la banca comunal en el desarrollo empresarial de las mypes del Cono Sur de Lima Metropolitana, del periodo 2018 al 2022.* [Tesis para obtener título, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667542/Huauya_AI.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hueso González, Andrés y Cascant Sempere, Mª Josep. (2012). Metodología y técnicas cuantitativas de investigación. Universidad Politécnica de València. Editorial.

Jiménez, G., y Saurina, J. (2004). *Collateral, type of lender and relationship banking as determinants of credit risk. Journal of Banking & Finance,* 28(9), 2191–2212.

Jiménez, D. (2015). Satisfacción del cliente, percepciones, necesidades y expectativas. Pymes y Calidad 2.0, 117.

López, P y Fachelli, S. (2016). Estadística. Costa Rica. Edit. Universidad de Costa Rica.

Lozano, I. (2019). Créditos solidarios. Ventajas y desventajas. Perú. https://elanalista.com/microfinanzas/creditos-solidarios-ventajas-y-desventajas/

Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). *The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. Journal of Economic Literature,* 52(1), 5–44

Mekonnen, T., Bekele, M. y Dessalegn, M. (2020). *El papel de los préstamos grupales en la reducción de la morosidad crediticia: un caso de instituciones de microfinanzas en Etiopía.* Revista Africana de Estudios Económicos, 15 (1), 23–40. https://doi.org/10.1080/ajes.2020.34556

Miller, T. (2020). *Relación entre el nivel educativo y las habilidades para la toma de decisiones*. Journal of *Cognitive Development, 15* (4), 245–262. https://doi.org/10.1016/j.jcd.2020.05.014

Navajas, S., y Tejerina, L. (2006). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Datos y tendencias*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Ortega C. (2024). *Percepción del cliente: Qué es, importancia y factores que influyen.* https://www.questionpro.com/blog/es/percepcion-del-cliente/

Ostrom, E. (1990). *Governing the commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge University Press.

Parrales, J. (2012). *Contabilidad Puntual.* https://contapuntual.wordpress.com/2012/02/08/que-es-el-capital-de-trabajo/

Pratiwi A. and Yulita N. (2022) Analysis of Joint Liability Groups' Performance Using Social Cohesion Approach to Sharia Savings and Loans Cooperatives in Indonesia. DOI: 10.2991/978-2-38476-046-6_19

Pérez, H. (2015). *Las percepciones de la satisfacción del cliente en las entidades financieras: Evidencia de Puebla*, Revista Internacional de Administración y Finanzas, 29-38.

Piloso, R. y Zambrano, E. (2019). "Propuesta de una banca comunal para los comerciantes del mercado (José Mascote, sección cárnicos) parroquia Urdaneta, de la ciudad de Guayaquil". [Tesis para optar título, Universidad de Guayaquil]. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42657/1/TESIS-BANCA-COMUNAL-%20PILOSO%20-%20ZAMBRANO.pdf

Revista Proteja su Dinero. (2023). Microcréditos: el costo de contratarlos. México. https://revista.condusef.gob.mx/2014/06/microcreditos/

Rivera, M. (2016). *Definiciones ABC*. https://www.definicionabc.com/social/calidad-de-vida.php

Rocha, M. (2023). Políticas de crédito para reducir la morosidad en los créditos super mujer en Compartamos Financiera sede Chepén, 2021-2022. [Tesis de título, Universidad Nacional de Trujillo]. https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1b735489-fc01-4681-8c95-41b215ab9efb/content

Romero, J. X. (2018). Los factores financieros y sociodemográficos que influyen en el sobreendeudamiento de los hogares ecuatorianos para el año 2014. [tesis de maestría, Universidad de Cuenca] Cuenca, Ecuador. http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/29700 [Links]

SBS. (2014). *Reglamento de créditos grupales solidarios*. Lima, Perú.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022a). *Reporte de Inclusión Financiera*. Lima, Perú: SBS.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2022b). *Indicadores de morosidad en el sistema financiero peruano*. Lima, Perú: SBS.

Serés, F. E. (2014). *Morosidad: Gestión, Prevención*. Madrid: Hispajuris

UNESCO. (2019). Educación 2030*: Declaración de Incheon y Marco de Acción para la implementación del Objetivo de* Desarrollo Sostenible 4. https://unesdoc.unesco.org

Vargas, Y. (2019). Impactos de los créditos grupales otorgados por financiera confianza en el desarrollo socioeconómico de las mujeres en el distrito Jazán – 2016. [Tesis para optar título, Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza de Amazonas].

https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/3363/Yesenia%20Vargas%20Damacen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega, S., y Albornoz, C. (2015). *Morosidad y sostenibilidad en instituciones de microfinanzas.* Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico, 24(3), 39–52.

Velarde, C. y Velásquez, L. (2023). Microcréditos y autonomía económica de las mujeres en situación de pobreza: un análisis bibliométrico. Hermosillo, México. Región y sociedad. Vol. 35. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252023000100101

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA: Percepción de la garantía solidaria y su relación con la morosidad en los clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024

Problema General	Objetivo general	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo será la relación de la percepción de la garantía solidaria con la morosidad en clientes de Financiera Confianza, agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024?	Determinar la relación de la percepción de la garantía solidaria con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024.	Existe relación significativa entre la percepción de la garantía solidarias con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024.	**Variable 1:** Percepción de la garantía Solidaria	Comprensión del concepto de garantía solidaria Confianza en el grupo o colectivo	Conocimiento del funcionamiento de la garantía solidaria. Nivel de claridad sobre las responsabilidades compartidas en el grupo. Reconocimiento de diferencias entre garantía solidaria e individual. Confianza en el grupo o colectivo Percepción sobre la honestidad y responsabilidad del grupo. Seguridad de que, en caso de impago, el grupo actuará solidariamente. Miedo a ser perjudicado por el	**Tipo de investigación** Aplicada **Enfoque de la investigación** Cuantitativo **Nivel de la investigación** Descriptiva correlacional **Diseño de la investigación** No experimental **Técnica** Encuesta **Instrumento** Cuestionario

				Percepción de riesgos o desventajas Percepción de beneficios	incumplimiento de otros miembros. Percepción de injusticia en asumir responsabilidades ajenas. Creencia de que el sistema puede generar tensiones o rupturas internas Percepción de que la garantía solidaria facilita el acceso al crédito o recursos. Opinión sobre la reducción de riesgos individuales gracias al respaldo grupal. Valoración del fortalecimiento de vínculos sociales a través del sistema solidario.	**Población:** Clientes de crédito grupal de Financiera Confianza 1500 **Muestra**: 306 **Análisis Estadístico** SPSS V. 26
Problema Especifico ➢ ¿Cuál será la relación de la Comprensión del concepto de garantía con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024?	**Objetivo Especifico** ➢ Determinar la Comprensión del concepto de garantía solidaria con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de	**Hipótesis especifica** ➢ La Comprensión del concepto de garantía solidaria se relacionan significativamente con la morosidad en clientes de	**Variable 2:** Morosidad	Comportamiento de pago	Historial crediticio (cumplimiento o incumplimiento previo). Puntualidad en pagos anteriores o actuales. Regularidad en la comunicación con	

➢ ¿Como será la relación de la Confianza en el grupo o colectivo con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024? ➢ ¿De qué manera la Percepción de riesgos o desventajas se relaciona con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024? ➢ ¿Cuál será la relación La percepción de los beneficios con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024?	Callería, 2024. ➢ Evaluar Confianza en el grupo o colectivo con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024. ➢ Determinar la Percepción de riesgos o desventajas se relaciona con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024. ➢ Determinar La percepción de los beneficios con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024	Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024. ➢ La Confianza en el grupo o colectivo se relacionan significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024. ➢ La Percepción de riesgos o desventajas se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024. ➢ La percepción de los beneficios se relaciona significativamente con la morosidad en clientes de Financiera Confianza Agencia Pucallpa, distrito de Callería, 2024.		Causas de la morosidad Impacto de la morosidad Actitud frente a la deuda	la entidad ante atrasos. Pérdida de empleo o disminución de ingresos. Problemas de salud personales o familiares. Mala gestión del dinero o del negocio. Deterioro en la relación con la institución financiera. Afectación del acceso a futuros créditos. Problemas en relaciones interpersonales dentro del grupo solidario (si aplica) Disposición a renegociar o saldar la deuda. Percepción de la importancia del compromiso financiero.	

					Iniciativas propias para ponerse al día (ahorros, préstamos, refinanciamiento). .	

ANEXO 2: INSTRUMENTO

Cuestionario para medir la Percepción de la garantía solidaria

Estimado(a) encuestado (a) el presente cuestionario tiene por finalidad, recabar datos relevantes con respecto a la variable Percepción de la garantía solidaria

Este instrumento está elaborado con una escala de puntuación de Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Usted debe marcar una sola vez con una “X” en los casilleros según su criterio y la información que se obtenga será confidencial.

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

N.º	Preguntas	Escala				
	Dimensión: Comprensión del concepto de garantía solidaria	1	2	3	4	5
1	¿Conozco cómo funciona el sistema de garantía solidaria en mi grupo de crédito?					
2	¿Tengo claro que todos los miembros del grupo comparten la responsabilidad del pago del crédito?					
3	¿Entiendo la diferencia entre una garantía solidaria y una garantía individual?					
	Dimensión: Confianza en el grupo o colectivo					
4	¿Confío en que los miembros de mi grupo cumplirán con sus obligaciones de pago?					
5	¿Percibo que los integrantes de mi grupo son honestos y responsables?					
6	¿Me siento seguro de que, si alguien del grupo no puede pagar, los demás lo apoyarán solidariamente?					
	Dimensión: Percepción de riesgos o desventajas					
7	¿Me preocupa tener que asumir el pago de otros si no cumplen?					
8	¿Considero injusto tener que pagar por el incumplimiento de otros miembros?					
9	¿Creo que este sistema puede generar conflictos dentro del grupo?					
	Dimensión: Percepción de beneficios					

10	¿Creo que gracias a la garantía solidaria puedo acceder a créditos que de otra forma no obtendría?					
11	¿Pienso que el respaldo del grupo reduce el riesgo personal al momento de pedir un crédito?					
12	¿Valoro que este sistema fortalezca la unión y confianza entre los miembros del grupo?					

Cuestionario para medir la Morosidad

Estimado(a) encuestado (a) el presente cuestionario tiene por finalidad, recabar datos relevantes con respecto a la variable Morosidad

Este instrumento está elaborado con una escala de puntuación de Nunca (1), casi Nunca (2), Algunas veces (3), casi siempre (4) y Siempre (5). Usted debe marcar una sola vez con una "X" en los casilleros según su criterio y la información que se obtenga será confidencial.

1	**2**	**3**	**4**	**5**
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N.º	**Preguntas**	**Escala**				
	Dimensión: Comportamiento de pago	1	2	3	4	5
1	¿He cumplido puntualmente con mis pagos en créditos anteriores?					
2	¿Actualmente me esfuerzo por pagar mis cuotas a tiempo?					
3	¿Cuándo me atraso, informo a la financiera o al grupo sobre mi situación?					
	Dimensión: Causas de la morosidad					
4	¿Ha tenido atrasos en sus pagos producto de una baja en sus ingresos?					
5	¿Cree usted que las enfermedades podrían ocasionarle atraso en sus pagos?					
6	¿Considera que sobre endeudarse lo conduciría a la morosidad en sus créditos?					
	Dimensión: Impacto de la morosidad					

7	¿Por atrasos en mis pagos, he tenido problemas con la financiera?					
8	¿Debido a la morosidad, he tenido dificultades para acceder a nuevos créditos?					
9	¿La morosidad ha afectado mi relación con miembros del grupo solidario?					
	Dimensión: Actitud frente a la deuda					
10	¿Estoy dispuesto(a) a renegociar o saldar mis deudas con la financiera?					
11	¿Considero que cumplir con mis compromisos financieros es muy importante?					
12	¿En caso de morosidad he tomado medidas personales para ponerme al día (ahorros, préstamos, refinanciamiento, etc.)?					

Base de Datos

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	5	5	5	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	3	2	4	3	1	3	4	4	4
2	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2
4	4	4	2	2	1	1	5	1	1	4	4	4	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	2	2
5	5	5	5	5	1	1	5	1	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5
6	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	4
7	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
8	4	5	1	4	1	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	2	2	4	4
9	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	5
10	2	1	3	3	3	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3
11	4	3	4	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	5
12	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
13	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
14	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3
15	4	5	1	4	3	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
16	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
17	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	2
18	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
19	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3
20	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
21	4	5	1	4	3	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
22	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
23	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	3	1	4	2	2
24	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
25	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3
26	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
27	5	5	5	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5
28	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	4
29	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
30	4	5	1	4	2	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	2	2	4	4
31	5	5	3	5	3	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	5
32	2	1	3	3	1	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	4
33	3	3	3	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	4
34	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	3
35	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4
36	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2
37	4	5	1	4	3	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
38	2	1	3	3	3	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3
39	4	3	4	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	5
40	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
41	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
42	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3

43	4	5	1	4	3	1	4	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
44	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
45	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	2
46	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3
48	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	1
49	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
50	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
51	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3
52	4	5	1	4	3	1	4	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
53	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
54	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	2
55	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
56	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3
57	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	1
58	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
59	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3
60	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
61	4	5	5	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5
62	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	4
63	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
64	3	5	1	4	2	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	2	2	4	4
65	4	5	3	5	3	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	5
66	3	1	3	3	1	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	4
67	4	3	3	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	4
68	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	3
69	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4
70	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2
71	4	5	1	4	3	1	4	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	3
72	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
73	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	4
74	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
75	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4
76	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	2
77	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
78	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	5
79	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
80	4	5	5	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5
81	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	2
82	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
83	3	5	1	4	2	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	2	2	4	3
84	4	5	3	5	3	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	5
85	3	1	3	3	1	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	4
86	4	3	3	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	5
87	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	3
88	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3

89	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	1
90	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2
91	4	5	1	4	3	1	4	1	5	4	4	3	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	3
92	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	3
93	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	4
94	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
95	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4
96	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	2
97	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
98	3	4	3	3	3	1	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	5
99	3	4	4	5	2	4	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
100	4	5	5	5	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5
101	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	2
102	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
103	3	5	1	4	2	2	5	2	1	4	4	5	2	4	1	2	5	1	2	2	2	2	4	3
104	4	5	3	5	3	3	4	3	1	5	5	5	5	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	5
105	3	1	3	3	1	1	1	1	3	5	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	4
106	4	3	3	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	2	5	2	1	1	1	1	5	5
107	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	5	3
108	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2
109	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3
110	5	5	5	5	5	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	3	2	4	3	1	3	4	4	3
111	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
112	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	4
113	4	4	2	2	1	1	5	1	1	4	4	4	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	2	3
114	5	5	5	5	1	1	5	1	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5
115	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	5
116	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4
117	4	5	1	4	1	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	2	2	4	4
118	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	4
119	2	1	3	3	3	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1
120	4	3	4	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	1
121	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	4
122	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4
123	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	4
124	4	5	1	4	3	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	1	4
125	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
126	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	5	2
127	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5
128	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	2
129	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	4	5
130	4	5	1	4	3	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	2	4
131	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4
132	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	3	1	4	2	5
133	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1
134	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4

135	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	2	5
136	5	5	5	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5
137	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	3
138	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2
139	4	5	1	4	2	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	2	3	4	4
140	5	5	3	5	4	3	3	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
141	3	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
142	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3
143	4	5	1	4	3	1	4	1	5	3	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
144	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
145	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	2
146	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
147	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3
148	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	1	2	2	4	2	5	1
149	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	2	2	3	3	5	5
150	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3
151	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	3
152	4	5	1	4	3	1	4	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	3	4	4
153	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4
154	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	3
155	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2
156	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	2
157	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	2
158	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
159	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4
160	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	2
161	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	2	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
162	4	5	1	4	3	1	5	1	5	3	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
163	4	4	3	4	3	2	4	2	5	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
164	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	3	1	4	2	2
165	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
166	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3
167	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
168	4	5	5	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5
169	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	4
170	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
171	4	5	1	4	2	5	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	2	2	4	4
172	5	5	3	5	3	3	2	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	5
173	2	1	3	3	1	1	2	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	4
174	3	3	3	5	1	1	2	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	4
175	5	5	3	5	4	3	3	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	3
176	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4
177	4	4	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2
178	4	5	1	4	3	1	5	1	3	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
179	2	1	3	3	3	1	1	2	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3
180	4	3	4	5	1	1	2	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	5

181	5	5	3	5	4	2	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
182	2	5	5	5	5	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	3	2	4	3	1	3	4	4	4
183	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5
184	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2
185	4	4	2	2	1	1	5	1	1	4	4	4	2	2	1	1	5	1	3	1	2	1	2	2
186	5	5	5	5	1	1	5	1	3	5	5	5	5	5	1	1	3	1	1	1	1	1	5	5
187	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	1	3	3	3	3	4	4
188	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
189	4	5	1	4	1	2	5	2	3	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	2	2	4	4
190	5	5	3	5	4	3	3	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	5
191	2	1	3	3	3	3	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3
192	4	3	4	5	3	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	5
193	5	5	3	3	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
194	4	4	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
195	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3
196	3	5	1	4	3	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
197	4	3	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
198	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	2
199	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
200	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3
201	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
202	4	5	1	4	3	1	5	3	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
203	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
204	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	2	4	3	1	4	2	2
205	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
206	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3
207	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
208	5	5	5	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	3	1	5	1	1	1	1	1	5	5
209	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4
210	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
211	4	5	1	4	2	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	3	2	2	4	4
212	5	5	3	5	3	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	3
213	2	1	3	3	1	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	4
214	3	3	3	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	3	1	1	5	4
215	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	5	3
216	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4
217	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2
218	4	5	1	4	3	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	3	5	2	1	1	1	1	4	4
219	2	1	3	3	3	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3
220	4	3	4	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	3	1	5	2	1	1	1	1	5	5
221	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	3	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
222	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
223	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3
224	4	5	1	4	3	1	4	1	5	4	4	3	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
225	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
226	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	2

227	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
228	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3
229	4	4	4	5	2	3	4	3	3	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	1
230	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
231	3	4	4	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
232	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3
233	4	2	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
234	4	5	1	4	2	1	5	3	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
235	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
236	5	5	5	4	5	4	5	4	2	3	5	5	5	4	5	4	5	2	4	3	1	4	2	2
237	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
238	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3
239	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
240	5	5	5	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	2	3	1	5	1	1	1	1	1	5	5
241	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	1	2	3	3	3	4	4
242	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2
243	4	5	1	4	2	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	3	2	2	4	2
244	5	5	3	5	3	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	3	3	3	5	2
245	2	1	3	3	1	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	2	3	4
246	3	3	3	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	3	2	1	5	4
247	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3	2	2	3	5	3
248	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4
249	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2
250	4	5	1	4	3	1	5	1	2	4	4	5	1	4	3	3	5	2	1	1	1	1	4	4
251	2	1	3	3	3	1	1	2	3	5	2	1	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3
252	4	3	4	5	1	1	5	1	2	4	4	3	4	5	3	1	5	2	1	1	1	1	5	5
253	5	5	3	5	4	3	2	3	1	5	5	5	3	3	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
254	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
255	4	2	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3
256	4	5	1	2	3	1	4	1	5	4	4	3	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	4	4
257	4	4	3	2	3	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
258	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	2	2
259	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
260	4	2	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3
261	2	4	4	5	2	3	4	3	3	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	1
262	2	5	3	5	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
263	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
264	1	3	4	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	1
265	5	1	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	4
266	4	4	1	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4
267	4	4	3	1	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	4
268	4	5	1	4	1	1	5	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	1	1	4
269	4	4	3	4	3	1	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4
270	5	5	5	4	5	4	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	5	2
271	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5
272	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	1	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	2

273	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	1	5	2	3	4	3	2	2	4	2	4	5
274	4	5	1	4	3	1	5	1	5	4	4	5	1	4	1	1	5	2	1	1	1	1	2	4
275	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	2	4
276	5	5	1	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	3	1	4	2	5
277	4	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1
278	4	4	3	3	1	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4
279	4	4	4	5	2	3	1	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	2	5
280	5	5	5	5	1	1	5	1	2	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5
281	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	3
282	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	2
283	4	5	1	4	2	2	5	2	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	1	2	2	3	4	4
284	1	5	3	5	4	3	3	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3	5	5
285	5	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	2	5	5
286	4	5	5	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5	5
287	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	1	5	3	3	3	4	4
288	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3
289	3	5	1	4	2	2	5	5	1	4	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	2	2	4	4
290	4	5	3	5	3	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	5	3	3	3	5	5
291	3	5	3	3	1	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	4
292	4	3	3	5	1	1	5	1	5	4	4	3	4	5	1	1	5	2	1	1	1	5	5	4
293	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	4	3	4	1	3	2	5	3	5	3
294	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	5	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4
295	3	4	3	3	3	2	4	2	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2
296	4	5	1	4	3	1	4	1	5	4	4	5	1	4	3	1	5	2	1	1	1	5	4	3
297	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	5	4	4
298	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	2	4
299	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5
300	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4
301	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	5	5	2
302	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3
303	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	5
304	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	4	3	5	2	4	2	5	5
305	4	5	5	5	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5
306	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	1	3	3	3	3	4	2

ANEXO 3: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Figura 25:

Encuesta personalizada de la muestra en estudio



Figura 26:

Encuesta a integrante del grupo las Mujeres solidarias



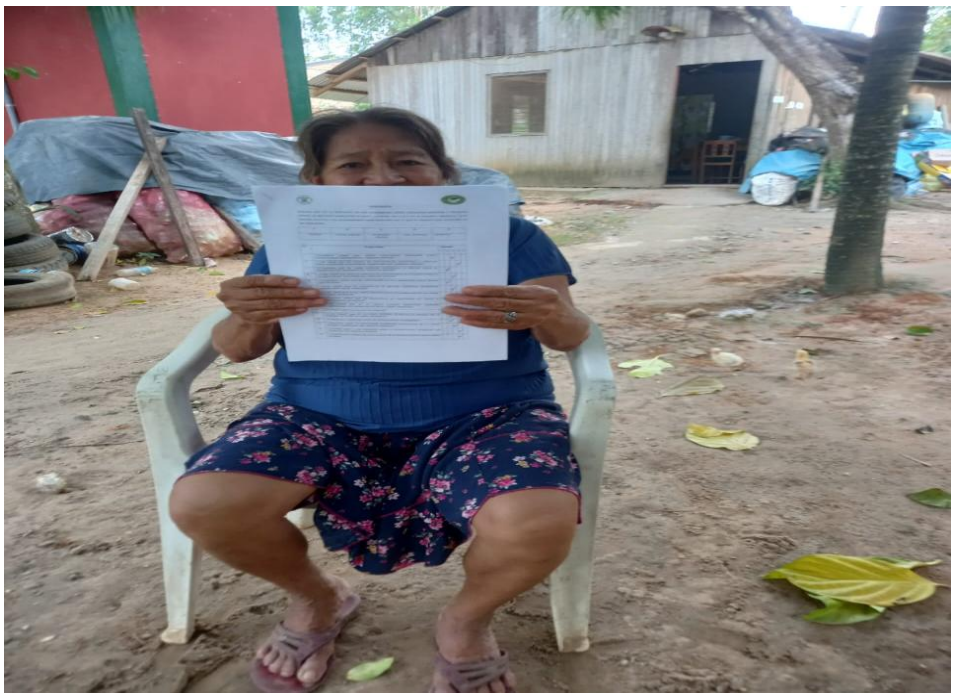
Figura 27:

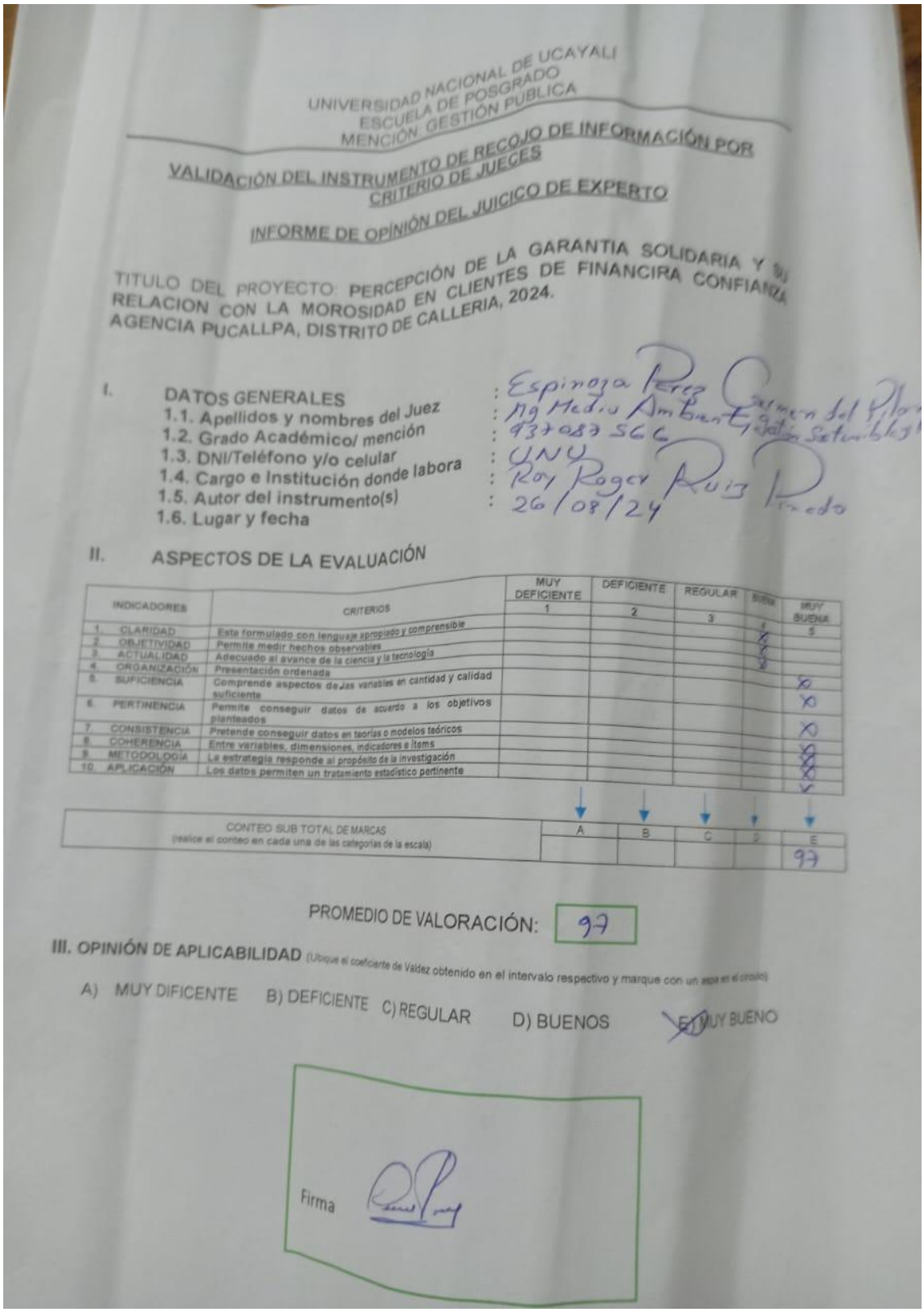
Encuesta a integrante del grupo Las poderosas



Figura 28:

Llenado de encuesta por cliente del Grupo Las solidarias





UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICICO DE EXPERTO

TITULO DEL PROYECTO: PERCEPCIÓN DE LA GARANTIA SOLIDARIA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN CLIENTES DE FINANCIRA CONFIANZA AGENCIA PUCALLPA, DISTRITO DE CALLERIA, 2024.

I. DATOS GENERALES
1.1. Apellidos y nombres del Juez : Espinoza Perez Carmen del Pilar
1.2. Grado Académico/ mención : Mg Medio Ambiente y Gestión Sostenible
1.3. DNI/Teléfono y/o celular : 93708756
1.4. Cargo e Institución donde labora : UNU
1.5. Autor del instrumento(s) : Roy Roger Ruiz Pinedo
1.6. Lugar y fecha : 26/08/24

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE 1	DEFICIENTE 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO SUB TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
						97

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de Validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el circulo)

A) MUY DIFICENTE B) DEFICIENTE C) REGULAR D) BUENOS E) MUY BUENO

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MENCIÓN: GESTIÓN PUBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICICO DE EXPERTO

TITULO DEL PROYECTO: **PERCEPCIÓN DE LA GARANTIA SOLIDARIA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN CLIENTES DE FINANCIRA CONFIANZA AGENCIA PUCALLPA, DISTRITO DE CALLERIA, 2024.**

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del Juez : Ruiz Vargas, Raquel Natalia
1.2. Grado Académico/ mención : Maestro
1.3. DNI/Teléfono y/o celular : 00107169 950052564
1.4. Cargo e Institución donde labora : Jefa Unidad Registro Central Rol Roger Ruiz Pinedo.
1.5. Autor del instrumento(s) :
1.6. Lugar y fecha : 27/08/2024.

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE 1	DEFICIENTE 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO SUB TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
				18	80

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de Validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el circulo)

A) MUY DIFICENTE B) DEFICIENTE C) REGULAR D) BUENOS E) MUY BUENO

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

INFORME DE OPÍNIÓN DEL JUICICO DE EXPERTO

TITULO DEL PROYECTO: **PERCEPCIÓN DE LA GARANTIA SOLIDARIA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN CLIENTE DE FINANCIRA CONFIANZA AGENCIA PUCALLPA, DISTRITO DE CALLERIA, 2024.**

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del Juez : Saavedra Rodriguez Alis
1.2. Grado Académico/ mención : Mg Medio Ambiente y Gestión Sostenible y RS
1.3. DNI/Teléfono y/o celular : 96151270
1.4. Cargo e Institución donde labora : Gerencia Forestal y Fauna Silvestre
1.5. Autor del instrumento(s) : Ray Rogger Ruiz Pinedo
1.6. Lugar y fecha : Pucallpa, 06 de Setiembre 2024

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO SUB TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
						98

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de Validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo)

A) MUY DIFICENTE B) DEFICIENTE C) REGULAR D) BUENOS E) MUY BUENO

Firma
Alis Saavedra Rodriguez