

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



**Factores que impactan en la morosidad en préstamos de Reactiva  
Perú en la ciudad de Juliaca, 2025**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

**Autor:**

Homar Delvis Chura Quispe  
Sergio Retamoso Tuni  
Julissa Rusbeth Mamani Romero

**Asesor:**

Mtra. Orfa Lizet Quispe Figueroa

**Juliaca, febrero de 2026**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtra. Orfa Lizet Quispe Figueroa, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“FACTORES QUE IMPACTAN EN LA MOROSIDAD EN PRÉSTAMOS DE REACTIVA PERÚ EN LA CIUDAD DE JULIACA, 2025”** de los autores **Homar Delvis Chura Quispe, Sergio Retamoso Tuni y Julissa Rusbeth Mamani Romero**, tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 12 días del mes de febrero del año 2026.



---

Mtra. Orfa Lizet Quispe Figueroa  
Asesor



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 12 día(s) del mes de Febrero del año 2026 siendo las 11:00 am horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Mtra. Judith Hilda Sumari Suwasaca el (la) secretario(a): Mg. Rulli William Incaluque Sortija y los demás miembros: Mtro. Edison Jonathan Chambi Sarmiento, el (la) asesor(a) Mtra. Orpa Lizet Quispe Figueroa con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Factores que impactan en la morosidad en prestamos de Reactiva Perú en la ciudad de Juliaca, 2025. del(los) bachiller(es):

- a) Sergio Retamoso Tuni
- b) Homar Delvis Chura Quispe
- c) Julissa Rusbeth Mamani Romero

conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Sergio Retamoso Tuni

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

Bachiller (b): Homar Delvis Chura Quispe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

Bachiller (c): Julissa Rusbeth Mamani Romero

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

 _____ President/a	 _____ Secretario/a	
 _____ Asesor/a	 _____ Miembro	 _____ Miembro
 _____ Bachiller (a) <u>Sergio</u>	 _____ Bachiller (b)	 _____ Bachiller (c)

## ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>iv</b>
<b>Factores que impactan en la morosidad en préstamos de Reactiva Perú en la ciudad de Juliaca, 2025</b> .....	<b>5</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	<b>11</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>15</b>
<b>DISCUSIÓN:</b> .....	<b>30</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>32</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>33</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>34</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>36</b>

# **Factores que impactan en la morosidad en préstamos de Reactiva Perú en la ciudad de Juliaca, 2025**

## **Factors Influencing Loan Delinquency in Reactiva Perú Loans in the City of Juliaca, 2025**

Chura Quispe Homar Delvis<sup>1</sup>, Retamoso Tuni Sergio<sup>2</sup>, Mamani Romero Julissa Rusbeth<sup>3</sup>  
*Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú<sup>1,2,3</sup>*

### **RESUMEN**

El presente estudio busca analizar los factores que impactan en la morosidad que permitan comprender a los beneficiarios del programa Reactiva Perú, implementado durante la emergencia sanitaria por COVID-19 para sostener la liquidez de las micro y pequeñas empresas. Se empleó un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico, mediante entrevistas semiestructuradas aplicadas a 17 participantes (12 prestatarios del programa y 5 funcionarios de una entidad financiera). El análisis de contenido se realizó mediante codificación abierta y selectiva lo que permitió identificar patrones y significados emergentes en los testimonios como; factores económicos como la variabilidad de ingresos, falta de liquidez, pérdida de ventas y costos operativos altos; factores sociales como la presión familiar, la falta de redes de apoyo y el aislamiento; factores culturales como la desconfianza en las instituciones financieras, poca cultura crediticia y percepciones negativas sobre el endeudamiento; y factores organizacionales como la falta de flexibilidad en los pagos, problemas en la evaluación crediticia y limitada comunicación institucional. Asimismo, se identificaron consecuencias de la morosidad como la presión económica, el deterioro del historial crediticio, la estigmatización y la exclusión financiera. Los beneficiarios proponen reprogramaciones, congelamiento de intereses, asesoría financiera personalizada y una mayor empatía institucional. Se concluye que la morosidad responde a una interacción compleja de factores estructurales, contextuales y personales. Se recomienda rediseñar los programas de apoyo con base en criterios de equidad, flexibilidad y acompañamiento continuo.

***Palabras clave:** morosidad, Reactiva Perú, factores económicos, factores sociales, factores culturales, flexibilidad institucional, cultura financiera.*