

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“FACTORES ASOCIADOS A LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MÉDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, AÑO 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

**AUTORES: DIANA KATHERIN, YAQUES VASQUEZ DE BENITO**  
**LUIS ALBERTO, YANCE PATRICIO**

Callao, 2021

PERÚ



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Avila Morales, Hernán	:	Presidente
Dr. Huarcaya Godoy, Madison	:	Secretario
Dra. Huamán Mejía, María Celina	:	Miembro
Dr. Nieves Barreto, Constantino Miguel	:	Miembro
Dr. Lovera Bernaola Denny Rolando	:	Asesor de tesis

N° de Libro : 001

N° de Folio : 52

N° de Acta : 007-2022-UPG-FCA-UNAC

Fecha de Aprobación de Tesis : 18 de febrero de 2022

RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DIRECTIVO N° 015-2022-CD-UPG-FCA-UNAC

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedicamos a DIOS, por ser nuestro guía inspirador y darnos la fuerza para continuar y concluir con nuestra tesis.

A nuestros padres, hermanos, esposo(a) e hijo(a), por su apoyo moral que nos brindaron en esta etapa para alcanzar uno de nuestros objetivos más anhelados.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestra gratitud a DIOS, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas de sabiduría.

A nuestros catedráticos, por sus valiosos conocimientos y apoyo constante.

A nuestro Asesor de tesis, principal colaborador, quien estuvo guiándonos académicamente con su experiencia y profesionalismo en la elaboración de esta investigación.

Al Dr. Juan Manuel Miyahira Arakaki, Director General de Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, por concedernos la autorización, brindarnos el asesoramiento y las facilidades para el desarrollo de la presente investigación

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b> .....	<b>1</b>
<b>TABLAS DE CONTENIDO</b> .....	<b>3</b>
<b>TABLA DE FIGURAS</b> .....	<b>5</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>7</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>12</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	21
1.3. Objetivos de la investigación.....	22
1.4. Limitantes de la investigación .....	23
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>24</b>
2.1. Antecedentes .....	24
2.2. Bases teóricas.....	34
2.3. Conceptual .....	49
2.4. Definición de términos básicos.....	56
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>59</b>
3.1. Hipótesis .....	59
3.1.1. Hipótesis general .....	59
3.1.2. Hipótesis específicas .....	59
3.2. Definición conceptual de variables .....	60
3.2.1. Operacionalización de las variables.....	62
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>63</b>
4.1. Tipo y diseño de investigación .....	63
4.2. Método de investigación .....	64
4.3. Población y muestra.....	64
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado .....	66

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....	67
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	73
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>75</b>
5.1. Resultados descriptivos .....	75
5.2. Resultados inferenciales .....	83
5.2.1. Contrastación de hipótesis general.....	84
5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas.....	86
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>93</b>
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados .....	93
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	95
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	97
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>98</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>101</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>103</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>108</b>

## TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1 .....	52
Tabla 2 .....	52
Tabla 3 .....	52
Tabla 4 .....	54
Tabla 5 .....	56
Tabla 6 .....	56
Tabla 7 .....	62
Tabla 8 .....	66
Tabla 9 .....	68
Tabla 10 .....	69
Tabla 11 .....	69
Tabla 12 .....	69
Tabla 13 .....	70
Tabla 14 .....	70
Tabla 15 .....	70
Tabla 16 .....	71
Tabla 17 .....	71
Tabla 18 .....	75
Tabla 19 .....	76
Tabla 20 .....	77
Tabla 21 .....	78
Tabla 22 .....	80
Tabla 23 .....	81
Tabla 24 .....	82
Tabla 25 .....	84
Tabla 26 .....	84
Tabla 27 .....	84
Tabla 28 .....	85
Tabla 29 .....	86
Tabla 30 .....	86
Tabla 31 .....	87
Tabla 32 .....	87

<b>Tabla 33</b> .....	88
<b>Tabla 34</b> .....	88
<b>Tabla 35</b> .....	89
<b>Tabla 36</b> .....	89
<b>Tabla 37</b> .....	90
<b>Tabla 38</b> .....	90
<b>Tabla 39</b> .....	91
<b>Tabla 40</b> .....	91

## TABLA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	<b>52</b>
<b>Figura 2</b> .....	<b>53</b>
<b>Figura 3</b> .....	<b>76</b>
<b>Figura 4</b> .....	<b>77</b>
<b>Figura 5</b> .....	<b>78</b>
<b>Figura 6</b> .....	<b>80</b>
<b>Figura 7</b> .....	<b>81</b>
<b>Figura 8</b> .....	<b>82</b>

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar la relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019. El tipo de investigación fue relacional, de nivel aplicativo, descriptivo, de corte transversal, y diseño no experimental. La población de estudio fue de 923 estudiantes y con una muestra representativa de 303 estudiantes. Para la recolección de datos se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios a través de una encuesta, estructurada por un total de 13 preguntas. La validación del instrumento se determinó a través de juicios de 5 expertos y la confiabilidad se determinó mediante el Alfa de Cronbach para cada instrumento. El estudio realizado empleó el estadístico Chi cuadrado, cuyo resultado de la contrastación de hipótesis general, demostró que la significancia bilateral es de 0,000 (menor de  $p = 0.05$ ), confirmando que sí existe relación entre los factores asociados a la morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

Los resultados obtenidos, comprueban la hipótesis general planteada.

Sin embargo, se observó que no existe relación entre el factor económico y la variable Rentabilidad.

*Palabras Claves:* Morosidad, rentabilidad, factores económicos, sociales y culturales.

## ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the relationship of the Factors Associated with Delinquency and Profitability of the Medical Residency Program of the Faculty of Medicine of the Universidad Peruana Cayetano Heredia, Year 2019.

The type of research was relational, descriptive level, cross-sectional, and non-experimental design. The study population was 923 students from the Medical Residence, with a representative sample of 303 students.

For data collection, two questionnaires were used as instruments through a survey, structured by a total of 13 questions. The validation of the instrument was determined through the judgments of 05 experts and reliability was determined using the Alfa de Cronbach for each instrument.

The study carried out used the Chi square statistic, whose results of the general hypothesis testing, showed that the bilateral significance was 0.000 (less than  $p=0.05$ ) which allows us to confirm that there is relationship between the factors associated with delinquency and profitability of the Medical Residency Program of the Faculty of Medicine of the Universidad Peruana Cayetano Heredia, Year 2019.

The results obtained do confirm the general hypothesis raised. However, it was observed that there is no relationship between the economical factor and the variable Profitability

Keywords: Default, profitability, economic, social and cultural factors.

## RESUMO

O objetivo da pesquisa foi analisar a relação dos Fatores Associados à Inadimplência e Rentabilidade do Programa de Residência Médica da Faculdade de Medicina da Universidad Peruana Cayetano Heredia, Ano 2019.

O tipo de pesquisa foi relacional, nível de aplicação, descritivo, transversal e desenho não experimental. A população do estudo foi de 923 alunos e com uma amostra representativa de 303 alunos.

Para a coleta de dados, utilizaram-se como instrumentos dois questionários por meio de uma pesquisa, estruturada por um total de 13 questões. A validação do instrumento foi determinada por meio do julgamento de 5 especialistas e a confiabilidade foi determinada por meio do Alfa de Cronbach para cada instrumento.

O estudo realizado utilizou a estatística Qui-quadrado, cujo resultado do teste de hipótese geral, mostrou que a significância bilateral é de 0,000 (menor que  $p = 0,05$ ), confirmando que existe relação entre os fatores associados à inadimplência e a Rentabilidade do Programa de Residência Médica da Faculdade de Medicina da Universidad Peruana Cayetano Heredia, Ano 2019.

Os resultados obtidos confirmam a hipótese geral levantada.

No entanto, observou-se que não há relação entre o fator econômico e a variável Rentabilidade.

Palavras-chave: Inadimplência, rentabilidade, fatores econômicos, sociais e culturais.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo analizar la relación entre los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médica de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH), Año 2019.

Las cuentas por cobrar del Programa de Segunda Especialización del Residentado Médico, representa el crédito que se otorga a los estudiantes, de esta forma nacen los derechos de cobro, sin embargo, se observó que dichos créditos otorgados en el año 2019 no se cancelaron en los plazos pactados, generando una morosidad. La Universidad al otorgar créditos educativos asume un riesgo en sus cuentas por cobrar a corto plazo, que puede afectar en el futuro su posicionamiento, competitividad y sostenibilidad en el mercado educativo superior.

En ese contexto, los resultados de la investigación demostraron la importancia de conocer la relación de los factores asociados a la morosidad en la rentabilidad con la finalidad de brindar soluciones a los problemas de morosidad, aplicando estrategias que mejoren la rentabilidad del Programa de Residencia Médica.

El aporte principal es para las organizaciones educativas, quienes deben permanentemente realizar evaluaciones de los pagos de los estudiantes teniendo en consideración factores económicos, sociales y culturales que permitan prevenir solventar sus costos y obtener la rentabilidad adecuada.

Otro aporte fue brindar recomendaciones a los Directivos de la Universidad para la eficiente gestión de la morosidad, contar con profesionales idóneos para la

debida diligencia de la cobranza, establecer un ámbito de confianza en los estudiantes que propicie una comunicación asertiva con sus coordinadores y personal administrativo, etc.

Esta investigación se divide en nueve secciones incluyendo la introducción, los que a continuación se detalla:

En el Capítulo I, del planteamiento del problema, se explica el problema, los objetivos generales y específicos, los alcances y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, del marco teórico, se expone los antecedentes, se aborda la información teórica relacionados que da soporte a la investigación, características y puntos convergentes, así como los resultados de las tesis anteriores, guía para la elaboración de nuestra investigación, el marco conceptual y definición de términos.

En el Capítulo III, se explica las hipótesis y se define conceptualmente las variables y su operacionalización, con la estructura de dimensiones, indicadores, índices método y técnica de estudio.

En el Capítulo IV, del diseño metodológico, se cita el tipo y diseño de la investigación, método, población y muestra, así como instrumentos empleados, de acuerdo a la naturaleza del problema que vamos a investigar, terminando con el análisis y procesamiento de datos.

En el Capítulo V, se presentan los resultados y la contrastación de las hipótesis.

En el Capítulo VI, se presenta la discusión de resultados.

En el Capítulo VII, se expone las conclusiones de la investigación.

En el Capítulo VIII, se presenta las recomendaciones

En el Capítulo IX, de las referencias bibliográficas, se presenta la relación de la bibliografía, revistas y direcciones electrónicas, según las Normas Internacionales APA.

En la sección de anexos, presentamos la matriz de consistencia e instrumentos de recolección de datos con dos cuestionarios, así como la Validación por Juicio de Expertos, estados financieros.

# **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Descripción de la realidad problemática**

El análisis sistemático de la bibliografía científica analizada sobre Factores asociados a la Morosidad y Rentabilidad en Universidades nos indicó que la información desarrollada sobre estas variables era insuficiente. Situación que motivo nuestro interés para el estudio del presente tema.

En el Decreto Supremo N° 007-2017-SA, Reglamento de la Ley N° 30453, Ley del Sistema Nacional de Residencia Médica (2016), artículo 2 se establece que:

El residentado médico es una modalidad en la formación de estudios de posgrado, a través del cual el interesado adquiere y desarrolla de forma progresiva competencias profesionales, es mediante esta que, el médico cirujano obtiene una especialización que lo conduce a la obtención de un Título de Segunda Especialidad Profesional, que puede ser registrado en el Colegio Médico del Perú. (p. 19)

El Residentado Médico de la UPCH, ofrece entrenamiento presencial e intensivo, con el objetivo de alcanzar una especialidad de alto nivel académico, con principios humanísticos, éticos y morales y competencias para ejercer con efectividad la especialidad en el país y en el extranjero.

La UPCH, es una institución académica con personería jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, autónoma en lo normativo, académico, administrativo, económico y de gobierno; fue creada por Decreto Supremo N° 18 y promulgada el 22 de Setiembre de 1961 por el Gobierno Peruano, de duración indefinida y con domicilio en la ciudad de Lima-Perú, conformada por docentes e investigadores, responsables de la formación de profesionales competitivos en las áreas de educación, salud, investigación, ciencia y tecnología, con responsabilidad social y el desarrollo sostenible del país. Dentro de este contexto, a partir del 17 de Julio de 2019, la Universidad Peruana Cayetano Heredia, se sujeta a la Resolución promulgada de Superintendencia N° 300-2014/SUNAT, a emitir boleta de venta electrónica como comprobante de pago de las pensiones canceladas por los estudiantes.

Desde 1962 la Facultad de Medicina de la UPCH asumió la formación del Residentado Médico como una modalidad de realizar la especialización en Medicina, a través de la Dirección de Posgrado y Especialización se crea, dirige, desarrolla y controla académica y administrativamente los diferentes programas de formación de especialistas; concordante con lo dispuesto en el Artículo 4.5 de la Ley Universitaria 30220 y la Ley del Sistema Nacional del Residentado Médico 30453.

El Residentado Médico de la UPCH ofrece campos clínicos para especialidades con una duración de 03 años y las subespecialidades con una duración de 02 años adicionales. Los requisitos de ingreso están acorde a las normas vigentes de la facultad, cumpliendo las disposiciones contenidas en la reglamenta-

ción del Comité Nacional del Residentado Médico CONAREME y del Sistema Nacional de Residentado Médico SINAREME, según el marco de las políticas nacionales de salud, fijadas por el Poder Ejecutivo y el Consejo Nacional de Salud.

En este caso, con la finalidad del logro de sus objetivos académicos la UPCH cuenta con sedes docentes, que brindan al médico residente un aprendizaje continuo en el campo clínico, denominada docencia en servicio, que contribuya a la solución de problemas de salud prevalentes en el país.

Al 2019, el Residentado Médico tuvo una población de 923 estudiantes matriculados, muchos de ellos no cancelaron sus obligaciones económicas pactadas en los plazos establecidos con la Institución, por los servicios recibidos de docencia en servicio. Es a través de la Plataforma del Sistema de Gestión de Administración SIGA, que se evidenció dicha morosidad.

Los Médicos Residentes para matricularse tienen que estar aptos académicamente y administrativamente, es decir no tener notas desaprobadas y no mantener deuda en sus pagos de pensiones y otros derechos de enseñanza, cumplidas estas condiciones tienen la cesión de créditos directos según situación, generando boletas de venta por derecho de enseñanza, que se encuentran en la actualidad en la clasificación de créditos vencidos, sin embargo, se siguen concediendo créditos, generando que los colaboradores del Área de Administración traten dichas situaciones de manera particular, según el caso del residente y sin que exista una norma que faculte al colaborador a otorgar estas facilidades.

Cabe indicar, que en un 80% de los ingresos que se recauda, dimanar de las pensiones estudiantiles, y la demora en el pago de acuerdo a lo pactado, pone en riesgo la estabilidad económica y bienestar de toda la organización. Por lo que la morosidad, motiva que la entidad utilice otras de fuentes de financiamiento para que pueda llevar a cabo su actividad a largo plazo, orientando a nuevos servicios académicos, de asesoría y otros servicios.

Por ende, la morosidad es un problema endémico que padecen muchas Universidades del Perú y del Mundo, por lo cual es necesario analizar los factores asociados a la morosidad y la rentabilidad, ya que muchos estudiantes del Residendo Médico de la UPCH están en la categoría de crédito de riesgo deudor dudoso, debido a que registran boletas de venta por derecho de enseñanza con demoras en el pago desde 121 hasta 365 días calendario, siendo ya difícil realizar la cobranza, debido a las necesidades del ritmo de trabajo, la falta de adiestramiento previo del personal y desconocimiento de los procedimientos, hacen que ésta cobranza no se realice de manera constante, utilizando sólo la discrecionalidad que conviene para la solución de la misma.

Esta morosidad viene afectando en los indicadores de desempeño de la eficacia y eficiencia de la administración financiera, ya que trae como consecuencia el desmedro en la gestión del manejo de efectivo, liquidez a corto plazo y a largo plazo la solvencia de la UPCH, así como el aplazamiento de los compromisos y el pago de los gastos operativos y administrativos.

Desde esta perspectiva, la morosidad no solo afecta a las instituciones de nuestro país, también es conocido por ejemplo que España es uno de los países con mayor morosidad en el Área Empresarial, con plazos de pagos que son de los mayores de toda Europa, donde los impagos de facturas al vencimiento son habituales donde un importante porcentaje de las cuentas por cobrar es declarado incobrable.

En ese sentido, se evidencia a través de la Plataforma del Sistema de Gestión Administración SIGA, el retraso en los pagos por concepto de pensiones académicas por parte de los estudiantes del Residencia Médico con la Institución por los servicios recibidos de docencia en servicio.

Al respecto Brachfield (2013), señala que, la morosidad entendida como el “deterioro de las prácticas de pago, no solo se debe a factores coyunturales, sino que también refleja una evolución estructural de las relaciones entre empresas” (p. 5). En este sentido se debe entender al fenómeno de la morosidad no solo como la evolución de los ciclos económicos, sino que también existen algunas causas que pueden estar favoreciendo para su desarrollo tales como reducción de los ciclos económicos, prolongar de manera deliberada los plazos de pago, entre otros.

Es así que en el Noveno Estudio sobre el riesgo de crédito y los plazos de pago en España (2017) realizado por Crédito y Caución e Iberinform, con el soporte académico del IE Business School, se publicó que el 74% de las empresas españolas padecen las consecuencias negativas de morosidad. Siendo uno de

los datos más importantes del estudio las consecuencias que se desprenden de la morosidad, la que afecta a la actividad empresarial de tres de cada cuatro empresas. Uno de sus efectos más graves enuncia que el 13% del tejido empresarial está en riesgo de cierre debido a los incumplimientos de pago (Brachfield, 2016). Brachfield además de ser el director de PMcM es el creador de la morosología, una nueva disciplina de las ciencias empresariales que estudia el fenómeno de la morosidad y busca fórmulas para combatirla.

Relacionado a este tema se sabe que en España existe la Plataforma Multisectorial contra la Morosidad (PMcM) un lobby empresarial que tiene como misión combatir la morosidad y reducir los plazos de pago, asegurando de esta manera la secuencia en la cadena de pagos y moratorias (Carrasco, 2017).

Si bien es cierto estos estudios se refieren a empresas que tienen fines de lucro, sin embargo, pueden afectar el normal desarrollo de las actividades académicas y de investigación en los niveles de Posgrado de las Universidades.

Cabe señalar que en los últimos años los efectos de la COVID-19 afectaron grandemente las economías de las naciones, las que tuvieron que priorizar aspectos importantes como el cuidado de la salud y la reactivación económica, convirtiéndose la educación en un factor que tuvo que adecuarse a una atención que se caracterizó por no ser presencial. Lo que origino el abandono de las aulas por parte de los estudiantes, entre ellos los universitarios quienes por la pérdida o ausencia de trabajo o por el deterioro de su salud tuvieron que priorizar algunas necesidades básicas sobre la continuidad de sus estudios universitarios.

En el año 2020 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Universia Banco Santander, desarrollaron el Diálogo Virtual con Rectores de Universidades Líderes de América Latina, con el fin de analizar los retos y desafíos que enfrentaron las universidades de la región latinoamericana ante el surgimiento del COVID-19. En dicho evento se concluyó que el riesgo de la sostenibilidad financiera universitaria se debió a la morosidad en el pago de la matrícula y el abandono de algunos estudiantes lo que puso en riesgo la salud financiera de las Universidades en general (Vicentini, 2020). Nuestro país no fue indiferente a esta constante mundial ya que en la actualidad existe un gran número de estudiantes que abandonaron sus estudios por diversos motivos, pero uno de ellos sino el más importante fue por el factor económico.

Añadido a esta reflexión debemos recordar que, en el Perú, el 28 de noviembre de 2012, se promulgo la Ley 29947 - Ley de Protección a la economía familiar respecto del pago de pensiones en institutos, escuelas superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados (2012), que en su página 1 señala lo siguiente:

“Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto garantizar la continuidad al derecho fundamental de acceso a una educación de calidad en los institutos, escuelas superiores, universidades y escuela de posgrado públicos y privados, por un ciclo lectivo.

## Artículo 2. Prohibición de condicionar

Los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de postgrado públicos y privados no pueden condicionar ni impedir la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos ni los reclamos formulados, al pago de las pensiones en el ciclo lectivo del curso (...)."

## Artículo 3. Prohibición de prácticas intimidatorias

Para el cobro de las pensiones, institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de postgrado públicos y privadas, están impedidos del uso de prácticas intimidatorias que afecten al derecho fundamental de protegido en el artículo 1 de la presente ley".

De acuerdo a lo considerado en la Ley 29947, ninguna institución educativa pública o privada puede interrumpir la prestación del servicio educativo por falta de pago ni utilizar prácticas intimidatorias con sus estudiantes por el pago de las pensiones que se encuentra en mora impidiendo el normal desarrollo educativo y generando situaciones con consecuencias negativas de tipo socioemocional.

Por otro lado, es preciso señalar que el Tribunal Constitucional del Perú, en Pleno Jurisdiccional mediante Expediente 0011-2013-PI/TC, del 27 de agosto de 2014, declaro INFUNDADA la demanda de inconstitucionalidad interpuesta contra el artículo 2 de la Ley 29947, de Protección a la Economía Familiar, protegiendo a los estudiantes de todos los niveles educativos del retiro de clases o la prohibición de rendir evaluaciones por no haber cumplido con el pago de pensiones respectivas.

De acuerdo a lo vertido en la citada norma, las instituciones educativas públicas o privadas prestadoras de este derecho-servicio deben priorizar el respeto del interés superior del estudiante y el acceso a la educación de calidad, dichos cobros de pagos de pensiones deben tener mecanismos eficientes para que el estudiante pueda pagar dentro de los plazos establecidos sin sentirse intimidado y no llegar a ser parte de una cartera morosa y así evitar truncar el proceso educativo.

De esta manera, el Plan Anual de Funcionamiento y Desarrollo 2019 de la Unidad de Gobierno y Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, tiene entre uno de sus objetivos estratégicos asegurar la autosostenibilidad económica de los programas académicos, para ello la rentabilidad que se obtenga será invertida en aumentar la producción científica en proyectos de investigación orientado a generar impacto social y la transferencia de tecnología.

Díaz (2012) define a la “Rentabilidad como la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más beneficios, mayor crecimiento” (p.19). Esto nos demuestra que, los resultados que se obtienen de un periodo determinado sirven para cuantificar las ganancias y así tomar decisiones futuras. La rentabilidad, en general, es la capacidad para producir beneficios considerando los recursos dedicados, de esta manera podríamos medir la eficiencia de las empresas. Además, nos indica que, se puede estudiar la rentabilidad de dos maneras, ya sea económica y financiera, las cuales

permitirán comprobar la capacidad económica y financiera que presenta una determinada empresa.

Sin embargo, pese a estas disposiciones, se ha omitido en tomar en cuenta una normatividad específica que permita reducir el incremento de la morosidad.

En el presente estudio se identificaron los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019, así como la relación entre ambas variables.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019?

2. ¿Cuál es la Relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019?

3. ¿Cuál es la relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

2. Determinar la relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

3. Determinar la relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

## **1.4. Limitantes de la investigación**

### **1.4.1. Limitantes teóricas**

Existieron algunas limitaciones en relación a la búsqueda de los antecedentes de investigación, inicialmente no se encontraron investigaciones de posgrado que consideren la relación entre variables motivo del presente estudio, por lo que se recurrió a fuentes más especializadas.

### **1.4.2. Limitantes de orden temporal**

Dado que la investigación cuenta con un proceso de recolección de datos del año 2019, se tuvo que actualizar la información obtenida, así también el trámite de obtención de la autorización llevó un tiempo considerable, debiéndose respetar los procedimientos administrativos estipulados por la Universidad Cayetano Heredia.

### **1.4.3. Limitantes de orden espacial**

Los limitantes de orden espacial nos llevaron a reconocer el área de estudio de la investigación y exponer claramente los límites con respecto al tema desarrollado. Para tal efecto, nuestra investigación se desarrolló en el área administrativa de la Dirección de Segunda Especialización de Posgrado del Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Cayetano Heredia, tomándose para el recojo de datos un aproximado de 06 meses.

Finalmente, el trámite se realizó conforme a la normatividad regulada por la UPG-FCA-UNAC.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Actualmente la información bibliográfica Nacional e Internacional consultada ha sido insuficiente, debido a que no existen muchas investigaciones sobre los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad en Universidades.

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Borja (2016). Tesis titulada “*Análisis del alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones de la unidad educativa Liceo Cristiano de Guayaquil*”. Ecuador”. La presente investigación tuvo un estudio de tipo básico, de diseño no experimental descriptivo, de enfoque cuantitativo y cualitativo. Su objetivo buscó analizar el alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones de la Unidad Educativa Liceo Cristiano de Guayaquil. El Universo estuvo conformado por 300 docentes, 1736 alumnos en del turno diurno y 2840 del turno nocturno. La técnica de investigación que se utilizó en el estudio fue descriptiva por que se analizaron los costos operacionales incluyendo los estados financieros de la Unidad Educativa Liceo Cristiano de Guayaquil.

En el estudio se observó que durante los años 2013 y 2014 la institución cerró sus balances en pérdida. Entre las conclusiones principales se considera que a partir del año 2013 se incrementó la cartera vencida por lo que fue indispensable hacer correcciones en los procedimientos, debiendo implementar un Plan de Autofinanciamiento que logró recuperar el déficit de la cartera debiendo

buscar recursos para llevar a cabo sus objetivos de crecimiento, así como otras fuentes de financiamiento a las que se pudo acceder.

Parrales (2013). Tesis titulada "*Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*". Entre los objetivos propuestos por los investigadores tenemos el Identificar las principales causas por lo que los beneficiarios de créditos educativos se retrasan en el pago del crédito y mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal. La investigación fue de tipo no experimental y descriptiva, con un diseño correlacional de análisis documental y de campo. Con una población que fue constituida por el total de beneficiarios de IECE-Guayaquil con 1, 2 o 3 cuotas vencidas, considerándose un muestreo probabilístico para obtener una muestra aleatoria simple, como instrumento de recolección de datos se realizó una entrevista dirigida a la jefa del departamento de cartera del IECE la que estuvo construida por 12 ítems no estructurados y 236 encuestas a los clientes con 1, 2 y 3 cuotas vencidas. Entre las principales conclusiones a las que arribaron tenemos que no contaron con el suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas, además de no haber sido capacitados en el tema notándose la existencia de una falta de actualización en los datos personales de los clientes.

Velasco (2017) en su tesis titulada "*Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016*". Cuyos objetivos plantearon

el análisis del impacto del índice de morosidad en la rentabilidad del sistema de Bancos privados grandes ubicados en la Provincia de Imbabura, así como el identificar el volumen de la cartera en riesgo vencida, a través del análisis de balances presentados por las instituciones financieras. Considerándose un método descriptivo de corte documental, histórico lógico en el que se identificaron etapas cronológicas que analizan el problema de investigación y su desenvolvimiento en el tiempo, considerándose una población de 5 instituciones financieras del Sistema de Bancos privados grandes y una muestra con un porcentaje de confianza al 100%. Se aplicaron instrumentos de análisis documental que permitieron el estudio de bancos privados y el impacto generado en la rentabilidad de las instituciones financieras en el índice de morosidad o de cartera vencida. Llegándose a la conclusión que el índice de morosidad dependía en gran medida del volumen de cartera en riesgo que generaba cada institución, es decir a mayor volumen de cartera en riesgo el índice es menor, asimismo se concluyó que la variación del índice de morosidad no implicaba que la variación en volumen de cartera vencida sea igual, incluso se observó que al disminuir el índice el volumen se incrementó.

Macías (2018). En su tesis titulada "*Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de fomento y su influencia en los niveles de Morosidad Institucional: caso específico sucursal del Cantón Pichincha. período 2012-2014*". Planteándose como objetivo el determinar la influencia de las metodologías de medición del riesgo crediticio en los niveles de morosidad en el Banco Nacional de Fomento, sucursal del cantón Pichincha, para hacer más eficientes las colocaciones productivas. La metodología empleada se fundamentó

en el método bibliográfico que permitió contar con teoría del riesgo crediticio, el método inductivo mediante la revisión del contenido teórico, el método descriptivo que pone énfasis en el planteamiento de la problemática y la investigación de campo y el método histórico que permitió el estudio de datos cuantitativos estadísticos. La población estuvo conformada por 2328 personas y una muestra de 330 clientes del Banco Nacional de Fomento en su sucursal de Pichincha, los datos se analizaron a través de una encuesta de 13 ítems dicotómicos y poliatómicos. Llegando a las siguientes conclusiones: Ha existido a nivel histórico, la creación de una mala imagen y credibilidad institucional, lo que aporta a que el riesgo moral crezca en quienes reciben financiamiento a través del Banco Nacional de Fomento, lo que incide en el crecimiento de la morosidad ,en referencia a los clientes, la crisis económica, así como las eventualidades presentadas por la naturaleza se presentan como grandes inconvenientes para el cumplimiento de los dividendos acordados por los créditos.

Rodrigues (2015). En su tesis titulada "*Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable*". Cuyo objetivo principal consideró el evaluar si los estados contables de las instituciones bancarias que actúan en los países del Mercosur producían información que posibilite a los usuarios conocer los factores que determinan la rentabilidad de estas instituciones, con una metodología que enfocó un diseño de la investigación descriptivo de tres estudios: primero, un estudio exploratorio-bibliográfico sobre los sistemas financieros de los países del Mercosur, un estudio descriptivo sobre los factores contables y operativos de la banca que determinan la rentabilidad bancaria y un modelo econométrico de indicadores contables y operativos

de la banca que determinen la rentabilidad bancaria en los países del Mercosur. La muestra está compuesta por 243 bancos de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, en el período que va del año 2000 al 2012, con datos trimestrales: lo que resulta en 12.636 observaciones. Los resultados indican que la rentabilidad de los bancos está determinada por factores internos, capaces de ser gestionados por la administración de la institución, y por factores externos, que afectan las instituciones de una forma general, una institución sola tiene poca o ninguna gestión. Un sistema financiero sólido, organizado y estructurado es fundamental para el desarrollo de la economía de un país, ya que el sistema financiero tiene la función de acomodar las inversiones, con la promoción de los agentes económicos que demandan recursos financieros con los que tienen superávit.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Vela (2014), en su tesis titulada “Factores socioeconómicos y su relación con el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de las universidades privadas César Vallejo y Alas Peruanas en la provincia de San Martín, año 2008-2009”. Cuyo objetivo se centra en la relación de los factores socioeconómicos y el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos, con el objeto de brindar las estrategias de funcionamiento de los sistemas de gestión que sirviesen para mejorar la dirección de cualquier tipo de organización, ya fuese industrial o de servicio. Se propone un estudio de tipo descriptivo correlacional, con un diseño transversal – correlacional que permite describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. La población estuvo conformada por todos los alumnos de ciclo regular del 1er al 10mo ciclo de las Universidades privadas Alas Peruanas y César Vallejo, con filiales en la provincia

de San Martín aplicándose un muestreo aleatorio estratificado. Las técnicas de procesamiento y análisis de datos aplicadas fueron: la Entrevista, la encuesta y el Análisis de documentos (libros, informes, separatas, páginas de Internet, etc.), llegándose a la conclusión que en ambas universidades existe permanentemente el índice de morosidad, sobre todo en las 2 últimas cuotas de pagos académicos del semestre, afirmándose entonces que los alumnos que deben una cuota, les es más fácil de pagar, porque no tienen mora dado que el ciclo todavía no concluye.

Acuña (2020) En su tesis titulada “*Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la institución educativa privada Algarrobos de Chiclayo 2019*”. Cuyo objetivo principal se centró en elaborar una estrategia de gestión en cobranza basada en la dinámica del proceso para la reducción de los índices de morosidad de los padres de familia del colegio Algarrobos de la Ciudad de Chiclayo-2019. Tesis de tipo Analítica – Descriptiva propositiva, de diseño no experimental, la población estuvo constituida por los padres de familia del colegio Algarrobos en total 446. Entre las técnicas e instrumentos de recolección de datos se emplearon las siguientes; la encuesta y su instrumento el cuestionario que busco obtener información sobre los motivos del atraso del pago del servicio educativo, así como el análisis y ficha documental que permitieron la recolección de los datos requeridos. Obteniéndose los siguientes resultados: El 69% de los padres de familia no tiene problemas en pagar puntualmente las pensiones de estudio, mientras que el 10% ha perdido su poder adquisitivo por diferentes situaciones ya sea por pérdida de trabajo o negocio, el

7% afirmó que el colegio no le recordó el pago de pensiones, el 6% porque acostumbra pagar a final de año, el 4% porque se olvidó o no le alcanza el tiempo, el 2% problemas de salud, 1% pocos accesos a lugares de pago y el 1% porque afirmó que las cuotas eran altas.

Castagnola (2020), En su tesis titulada "*Análisis del planeamiento financiero, rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo de una Universidad Privada del Perú-2019*". Cuyo objetivo de la investigación fue analizar la percepción de los directivos sobre la influencia del planeamiento financiero, la rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo en una Universidad privada del Perú en el año 2019. Desarrollando un enfoque de investigación cualitativo, tipo de estudio teoría fundamentada, diseño del estudio: estrategias analíticas y de interpretación basadas en la codificación como una técnica de conceptualización de datos. La población de estudio estuvo conformada por 5 directivos de la Universidad Privada de Lima (Comité Financiero) caracterizado por su alto desempeño profesional y experticia en la planificación financiera, rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo de una universidad privada, con edades entre los 45 a 65 años, entre varones y mujeres, con un muestreo por conveniencia. Como técnica se aplicó la observación que permitió registrar el comportamiento y las experiencias de los directivos. Concluyendo que el planeamiento financiero guarda relación directa con las actividades financieras de la universidad, sustentadas en la economía del mercado, concibiéndola como una empresa que genera utilidades económicas a partir de su cadena de producción, sin embargo no se observó en el estudio, que la universidad cuente con un análisis que genere un modelo o estrategia para mejorar la

rentabilidad futura ; por lo que, se debe revisar la importancia de contar con modelos o estrategias de corto y mediano plazo e indicadores financieros de medición.

Henriquez (2020). En su tesis titulada “*Propuesta de un Sistema de Evaluación de la Gestión Administrativa de una Institución Educativa sobre la base del enfoque COSO (2013)*”. Consideró como objetivo general el Identificar los factores que limitan el logro de las metas proyectadas que impiden alcanzar los objetivos planteados por los directivos de la institución, con una metodología que se centró en el desarrollo de un enfoque mixto, de alcance de estudio descriptivo, pues consideró a la entidad como objeto de estudio y de corte exploratorio porque no se han realizado investigaciones en esta institución, respondiendo a un diseño no experimental con un muestreo no probabilístico y por conveniencia, debido a que se tomó la encuesta al personal directivo, empleados administrativos y algunos docentes vinculados a la realización de los procesos administrativos, además se aplicaron entrevistas estructuradas, revisión documentaria y cuestionarios basados en los diecisiete principios del sistema de control interno basado en el enfoque COSO para identificar los procesos que afectan a la efectividad y/o eficiencia de la operación. Como conclusión principal consideró que los factores que impiden a la dirección de la I.E.P. Isaac Newton S.A.C. alcanzar los objetivos planeados se encuentran en las deficiencias de los procesos que ejecutan sin considerar los riesgos asociados a las actividades ni contar con controles eficientes que les brinde las seguridades en los procesos de la gestión educativa.

Curahua (2019). En su tesis titulada “*Micro líneas de crédito de capital de trabajo para incrementar la rentabilidad en las agencias de la zona centro de la ONG Crecer Mype Perú 2019*”, consideró como objetivo principal el explicar en qué medida las micro líneas de crédito de capital de trabajo incrementarían la rentabilidad en las agencias de la zona centro de la ONG Crecer MYPE Perú 2019, asimismo, desarrolló una metodología que consideró el método hipotético deductivo y analítico de análisis teórico, desarrollando la estrategia de estudio de caso y diseño pre experimental. El universo estuvo constituido por los clientes con créditos vigentes ubicados en las 15 agencias y 5 puntos de atención de la ONG Crecer MYPE Perú, con una población de clientes activos de 7 agencias de la zona centro que cumplían los requisitos de precalificación para obtener la micro línea de crédito. Las técnicas de recopilación de datos apropiadas para la investigación según el autor fueron la observación y la encuesta. La investigación logró explicar en qué medida las micro líneas de crédito de capital de trabajo denominado “Credilínea Capital” incrementarían la rentabilidad en las agencias de la zona centro de la ONG Crecer MYPE Perú 2019, encontrándose que los incrementarían de manera significativa. Así también logró determinar que las micro líneas de crédito de capital de trabajo incrementarían el rendimiento de cartera de agencias.

Tinoco (2018). En su tesis titulada “*Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017*”. Considero como objetivo general el determinar el nivel de educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017, la metodología empleada para llevar a cabo esta investigación presentó un enfoque

cuantitativo, de tipo básico y de corte transversal pretendiéndose conocer las características de la educación financiera en estudiantes de una Universidad del departamento de Junín, con un diseño de tipo no experimental, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba la variable de estudio. La población estuvo constituida por 349 estudiantes universitarios de 1er y 2do año de la facultad de ciencias administrativas, contables y económicas que representan a la totalidad, el tamaño de la muestra de la investigación fue de 180 personas y respondió a un muestreo probabilístico. Para la presente investigación la técnica de recolección utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario el mismo que comprendió de un total de 24 ítems. Las principales conclusiones a las que arribó el investigador indican que existe una preocupación y alerta por los bajos índices de información y conocimientos financieros en estudiantes universitarios de una universidad de Junín, así también se demuestra que los estudiantes universitarios buscan la independencia mediante la adquisición de las tarjetas de créditos, además de demostrar escasos conocimientos de riesgos y prevenciones de las entidades financieras demostrando características o inclinaciones a la morosidad de sus pagos.

Cossio (2018). En su tesis titulada "*Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana, 2015*". Cuyo objetivo fue determinar qué factores socioeconómicos y culturales influían en la morosidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la USP Filial Sullana, 2015, con una metodología que consideró un tipo de Investigación aplicada de diseño no experimental – Correlacional que buscó que sus resulta-

dos fueran aplicados para corregir los niveles de morosidad de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad San Pedro Filial Sullana, La población estuvo conformada por los estudiantes matriculados en el ciclo académico 2015 II de la Universidad San Pedro Filial Sullana, en un número de 2 141, la muestra fue no probabilística e intencional, se eligieron al azar 10 estudiantes de cada semestre académico desde el semestre I hasta el semestre X, o sea un total de 100 estudiantes. Como instrumentos usados para la obtención de la información de las variables independientes (Factores Socioeconómicos - Culturales), tenemos el cuestionario de preguntas cerradas, y de la variable dependiente (Índice de Morosidad por Semestre Académico), fue la información estadística contable de la Universidad llegándose a la conclusión que en el semestre académico del 2015 II, la morosidad fue muy baja, siendo los hombres más morosos, y las mujeres las menos morosas. También se observó que los estudiantes del I Ciclo tienen los más altos índices de morosidad y los estudiantes del V Ciclo los menos morosos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Morosidad**

Siendo la morosidad una de las variables de la investigación es necesario que esta sea definida desde su concepto más específico hasta la definición que sobre la misma determinan distintos autores, considerándose que a través de los años las personas han desarrollado una práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, incumple de alguna forma con el pago al vencimiento de una

obligación financiera o monetaria, adquiriendo así la condición de moroso incumpliendo con sus obligaciones al dejar de cancelar sus deudas dentro del rango de vencimiento.

Para Ormazabal (2010), una de las teorías en las que se fundamenta el concepto de Morosidad es la Teoría de la Equidad, la que se describe de acuerdo al enfoque psicológico como el fundamento en que las personas comparan sus esfuerzos y gratificaciones con las de sus semejantes, basando su hipótesis en que la motivación de las personas depende en gran medida de que sientan que son tratadas con equidad en la distribución de los recursos respecto de los demás. Así, cuando un individuo detecta un estado de inequidad tratará de hacer justicia y se sentirá satisfecho si nota que sus compañeros reciben los mismos recursos que él, de lo contrario sentirá una sensación de injusticia (pág. 21).

Para Andrés (2020):

La morosidad es una situación jurídica que nace cuando existe retraso en el cumplimiento de una obligación de dar o de hacer, vencida, líquida (en su caso) y exigible. En la medida en que dicho retraso sea imputable al deudor de la prestación y que el acreedor requiera el pago o cumplimiento de la obligación, nace en el deudor responsabilidad por razón de morosidad. (p.15)

Para Álvarez y Ruiz-Tagle (2016) en relación al estudio que realizan sobre la morosidad en América Latina sostienen que, “En el caso de Chile, existe una serie de interrogantes respecto al impacto que tiene el analfabetismo financiero sobre el acceso al crédito de las personas, el tipo de endeudamiento y si éste podría considerarse como excesivo” (p. 4). En otras palabras, el alfabetismo financiero podría motivar a que las decisiones e iniciativas que asuman los interesados no sean las mejores, dado que en la mayoría de los casos no se pueden determinar los factores exactos por los que una persona deja de cumplir con sus obligaciones de índole económico.

Mientras que Bobadilla (2019), sobre morosidad señala lo siguiente: La morosidad se da cuando una persona, empresa o corporación solicita una operación de crédito en una entidad financiera, el cliente se compromete a cumplir con una modalidad de pago y fecha, pero no cumple con el acuerdo previsto.

Es decir, la falta de pago en las fechas establecidas perjudica a las instituciones, no solo porque dejan de ser solventes, sino que su rentabilidad disminuye afectando directamente en sus resultados financieros, en estos casos el deudor pasa a calidad de cliente moroso lo que lo perjudica frente a la confiabilidad que debe demostrar con las entidades financieras.

Según lo mencionado por Toledo (2020) en la publicación Microfinanzas en el Perú: del Modelo Relacional al Modelo de Eficiencia; “la morosidad siempre ha sido un riesgo que cada institución enfrenta puesto que un incremento de

riesgo de crédito en la cartera de colocaciones produce insolvencia y descapitalización, como consecuencia del aumento de provisiones” (p.80). Entendiéndose que los indicadores de riesgo de crédito de una institución o empresa permiten conocer la posibilidad de pérdida ante el incumplimiento de pago del deudor estando expuesta incluso al cese definitivo del desembolso. El riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier institución financiera es su riesgo crediticio, mientras mayor sea su nivel de morosidad de su cartera de clientes mayor serán sus indicadores de riesgo ya que estos se ubican en calidad de incumplimiento.

Por otro lado, para López (2016) nos dice: “La morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica de un obligado que se encuentra en mora, siendo está, el retraso en el cumplimiento de una obligación” (p. 30). El autor define claramente que la persona que no cumple con una obligación contractual de pago es llamado moroso por retrasar o incumplir sus obligaciones, convirtiéndose en algunas ocasiones en obligaciones de tipo legal cuando se incumplen los contratos de deudas debiendo recurrir a instituciones que se encargan de realizar las cobranzas de deudas que se convierten coactivas cuando el interesado recibe documentos de cobranza, como órdenes de pago o resoluciones, y no ha cancelado su deuda dentro de los plazos previstos.

Así también el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (s.f.), define a la Mora como la “expresión que, en general, significa retraso en el cumplimiento de una obligación y Moroso a la persona que incurre en mora, no atendiendo al pago de la deuda a su vencimiento” (p.14). Entendiéndose por moroso a aquella

persona que ha incumplido los plazos de cancelación de sus obligaciones vencidas. Cabe mencionar que los efectos de la morosidad se regulan en el Código Civil, así como en el contrato que se firma al adquirir la obligación, pero al que muchas veces no se le brinda la debida importancia.

Según Brachfield (2013):

La morosidad es el deterioro de las prácticas de pago, no solo se debe a factores coyunturales, sino que también refleja una evolución estructural de las relaciones entre empresas. Por lo tanto, el fenómeno de la morosidad no se deberá imputar únicamente a la evolución de los ciclos económicos, sino que también existen causas estructurales que lo estaban fomentando. (p.5)

Según Díaz y Hernández (2018):

La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde un punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y facilita una comprensión contextual del proceso de morosidad, de sus protagonistas y de su contexto. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar los factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociólogos, psicológicos, financieros, legales y el comportamiento humano. (p. 8)

Por lo expuesto anteriormente, la morosología trata de entender la conducta del deudor y el porqué de su incumplimiento, permitiendo el conocimiento de la morosidad.

Respecto a la dimensión de los factores económicos, Denegri et al. (2017), refieren que en los últimos años se observó cambios en los valores de la población, ya sea por alcanzar una mejor calidad de vida flexibilizándose el concepto y actitud a asumir deudas, esto ha permitido un mayor desarrollo económico (mayor consumo), pero al mismo tiempo ha aumentado el riesgo de las operaciones financieras especialmente en las poblaciones más vulnerables como son los sectores de menores ingresos y también los jóvenes (p. 3). Ante este fenómeno se puede atribuir algunas causas que irían entre la falta de educación financiera que no fue atribuida en la etapa escolar o universitaria y la escasa o nula cultura de pago y cumplimiento de las obligaciones financieras que se apoyan en la jerarquización de sus necesidades que tiene cada individuo.

Por tanto, los factores económicos están relacionados con el comportamiento de la economía, el flujo de dinero para adquirir bienes y servicios tanto a nivel nacional o internacional, con la finalidad de satisfacer las necesidades del ser humano, se evalúan a través de los siguientes indicadores:

Indicador de la Percepción de ingresos y gastos del estudiante, se refiere a aquellos ingresos como remuneraciones, renta entre otros, que permitan que el estudiante obtenga el ahorro necesario para hacer frente a sus compromisos

económicos. Respecto a los gastos se requiere que el estudiante realice una planificación de acuerdo a las prioridades establecidas en su hogar, el incurrir en gastos innecesarios lleva a un riesgo de liquidez y consigo una morosidad en los compromisos adquiridos.

Indicador del Presupuesto mensualizado, consiste en elaborar de manera anticipada un cálculo real de los ingresos y gastos mensuales, con la finalidad de evitar pérdidas económicas.

Respecto a la dimensión de los factores sociales, Cossio (2018), expresan que están constituidos por las interacciones que se dan entre personas en las distintas áreas de manifestación de lo social, como son: las estructuras sociales, las instituciones sociales como la familia, la escuela, el Estado, la religión, la cultura”. Considerándose que estos elementos podrían relacionarse total o parcialmente con la falta de cumplimiento de los compromisos asumidos por las personas en un determinado contexto.

De lo expuesto anteriormente, los factores sociales se refieren a los hábitos, costumbres, tradiciones culturales, nivel educativo que varía de un grupo social a otro, siendo estas características elementales al momento de evaluar y brindar un crédito, se evalúan a través de los siguientes indicadores:

Indicador de la Comunicación asertiva, es un tipo de comunicación que permite expresar nuestras ideas con honestidad y respeto, con la finalidad de

mejorar nuestras relaciones sociales con nuestro entorno, es significativa ya que influye en la toma de decisiones al honrar el pago de un crédito recibido.

Indicador de la Relación y compromiso, dicha relación y compromiso con el programa de residentado médico está vinculada a la confianza percibida por los estudiantes respecto a los ambientes de aprendizaje, adaptación a la carga académica de la especialización y la satisfacción del Programa, además de ser un buen indicador del pago oportuno de un crédito otorgado.

Respecto a la dimensión de los factores culturales (Chura, 2020) señala que, “Es común pensar que los factores sociales son aspectos de transmisión educativa, por ende, la falta de educación podría ser un índice que aporte a la informalidad de las personas” (p. 5).

De lo expuesto anteriormente, para los factores culturales se deben tomar en consideración el desarrollo histórico del comportamiento de las dinámicas sociales de los diferentes grupos humanos, así como las barreras culturales, y aplicar estrategias adecuadas para poder atenderlos en forma exitosa. Asimismo, se evalúan a través de los siguientes indicadores:

Indicador del Cumplimiento de obligaciones con valores, un aspecto importante a considerar son los valores tales como la responsabilidad, la honestidad, la buena fe, atributos que permite gestionar con efectividad el cumplimiento de los compromisos adquiridos en los plazos estipulados con las organizaciones.

De acuerdo con lo anterior, es trascendente mencionar una adecuada costumbre en el pago de las deudas que se celebra con los acreedores de créditos.

Indicador del Conocimiento del uso de medios de pago, los agentes económicos utilizan como instrumentos del sistema financiero los medios de pago para proceder con la compra de bienes y servicios, tenemos desde pagos en efectivo, cheques, pagos a través de dispositivos móviles y en línea, tarjeta de crédito y débito, transferencia electrónica, por lo tanto, su aplicación permite asegurar la eficiencia y estabilidad del sistema financiero.

Indicador de Acceso a la tecnología, para el eficiente desarrollo de una población es importante el acceso de la tecnología, ya que gracias a su uso se puede acceder a los canales para realizar pagos o retiros de efectivo. Otro beneficio es la automatización de los procesos y recaudación de la cobranza, contribuyendo de esta manera a reducir la morosidad.

Una persona cuando alcanza un nivel superior de estudios puede desarrollar una mejor comprensión respecto a la educación financiera por lo que tendría mayores posibilidades de formalizarse económicamente mejorando sus capacidades profesionales, sus negocios o emprendimientos. El desarrollo de la sociedad es un referente de la cultura, y del comportamiento que adopta una sociedad en conjunto. Aunque en la revisión de la literatura podemos observar que no siempre el desarrollo educativo y la mejora de ingresos monetarios de las personas aseguran que estos cumplan con sus obligaciones económicas.

Para que las instituciones educativas públicas o privadas puedan cobrar dichos pagos de pensiones deben tener mecanismos eficientes para que el estudiante pueda pagar dentro de los plazos establecidos sin sentirse intimidado y no llegar a ser parte de una cartera morosa.

Las teorías mencionadas anteriormente nos permiten proponer el concepto siguiente: La morosidad para el presente estudio es asumida como la falta de cumplimiento del pago de una obligación financiera de parte del prestatario al acreedor, es denominada jurídicamente mora, la cual debe estar establecida en un contrato, un aspecto importante a considerar son los factores económicos, sociales y culturales.

### **2.2.2. Rentabilidad**

Para Izquierdo (2017) La Teoría de la Rentabilidad se sostiene en:

La importancia para la valoración que hace de las MYPE, una organización para conducir de forma apropiada una empresa en el cambiante mundo de los negocios, en el que, la información financiera oportuna y precisa sea imprescindible, precando de ser confiable y accesible para que le sirva a la administración y fortalezca su juicio o decisión a tomar.  
(p. 3)

Zugarramurdi (1998) define la palabra rentabilidad como:

Un término general que mide la ganancia que puede obtenerse en una situación particular. Es el denominador común de todas las actividades productivas". Se hace necesario introducir algunos parámetros a fin de

definir la rentabilidad. Por lo que, el total de las entradas de dinero por ventas y servicios menos los costos totales de inversión o producción sin depreciación dan como resultado el beneficio bruto de la empresa o entidad. (párr. 1)

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2010), define a la rentabilidad “como un indicador que es capaz de medir la utilidad obtenida en un año respecto a las ventas netas afectadas en un mismo periodo, a esto también se le conoce como margen de ventas o índice de productividad” (p.129). Es decir, se podría calcular la producción alcanzada por los trabajadores dividiéndolas entre las horas trabajadas. Los indicadores de rentabilidad nos permitirán conocer los ingresos operacionales y no operacionales de una entidad financiera, además de los impuestos que se constituyen como los tributos que las personas están obligadas a pagar a una entidad financiera o estatal.

El Banco Central de Reserva (s.f.) define a la rentabilidad (Profitability) como la “capacidad de un activo para generar utilidad” (párr. 43). Es decir, existe una relación entre el importe de una determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidas las comisiones e impuestos. La rentabilidad, a diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos. Reconocemos que una institución o empresa es rentable cuando genera suficientes utilidades, o sus ingresos son mayores que sus gastos.

Respecto a la dimensión Créditos, Ortiz (2018) sostiene que estos son determinadas por el comité ejecutivo, directorio o entidad financiera quienes definen la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito (p.36).

Pero las entidades o empresa no solamente se ocupan de los estándares de crédito, sino también pueden tomar decisiones para el otorgamiento de los créditos. Dentro de las políticas de crédito es necesaria una buena administración de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros, de lo contrario los resultados serían negativos.

Asimismo, se debe tener en cuenta los siguientes indicadores:

Indicador de Riesgo de Crédito, Vargas y Mostajo (2014) definen que:

La gestión moderna del riesgo de crédito establece como objetivo gestionar el riesgo de crédito para obtener una rentabilidad acorde con un nivel de pérdida esperada asumida, comprometiendo para ello una porción de su capital propio en cumplimiento de la normativa. (p. 5)

Es decir, cuando una operación crediticia presenta una mayor probabilidad de impago, no siempre debe percibirse como un negocio inadecuado ya que se podría obtener una mayor rentabilidad que compensaría el riesgo de crédito asumido, esto se generaría, si el cliente estuviera dispuesto a reprogramar el pago de una deuda lo que generaría un mayor índice de ingresos.

Indicador del Pago a Crédito, es una modalidad de financiamiento que tiene como finalidad fraccionar los pagos de un bien o servicio, con tasas de interés en un determinado periodo.

Indicador de Pago Intereses de Crédito, de acuerdo al valor del crédito y el periodo de financiación que se otorgue al estudiante, se aplica una tasa de interés mensual, siendo la UPCH una institución sin fines de lucro, se aplica la tasa de referencia del BCR.

Respecto a la dimensión Cobranza, para Carrillo y Romero (2019) “es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos” (p.17).

En este sentido el mismo autor menciona que la recuperación de créditos es un gran desafío para las organizaciones, pues al no existir una cultura crediticia hay mucha predisposición a la morosidad de los clientes, la organización o empresa debe implementar los procesos de gestión de cobranzas con herramientas actualizadas que aseguren que existe una comunicación fluida con los clientes, considerando los siguientes indicadores:

Indicador de la Cobranza Preventiva, consiste en el monitoreo de la deuda, para luego aplicar tácticas y acciones que evita que los clientes caigan en morosidad por los productos o servicios establecidos, asimismo permite generar hábitos de pago y así evitar poner en riesgo la operatividad de la empresa.

Los actos que conllevan la cobranza preventiva, se presentan en situaciones de demora en los pagos o depósitos, debiendo tomar acciones de forma prioritaria, ya que mientras más tiempo demuestre el retraso el deudor podría ser menor el porcentaje de recuperación del monto total, esto podría responder a situaciones como cambio de domicilio, compras de deudas o pérdida de bienes garantes.

Indicador de la Cobranza Administrativa, es una gestión de control, manejada desde el interior de la empresa, dicho proceso consiste desde la emisión de la boleta o factura, notificaciones y recordatorios de la deuda, seguimiento del monto recaudado producto de la cobranza.

La cobranza administrativa permite el control, seguimiento y cobro luego de la emisión de una factura, teniendo en cuenta la creación de un cronograma o fecha de pago luego de adquirido el bien o servicio. Hay que considerar una etapa preventiva, una etapa administrativa y una etapa judicial que se genera en caso de incumplimientos.

Indicador del Asesoramiento en el Sistema de Cobranza, consiste en que los gestores de cobranza conozcan a los clientes, los orienten en los procesos para la ejecución de su deuda y de las modalidades de pago.

Este indicador cumple una función importante dentro de la satisfacción del cliente, ya que debe considerar en todo momento la interacción con el cliente, así como tener una óptima herramienta de cobranzas de forma automatizada.

De las teorías citadas en los párrafos anteriores se puede definir el término rentabilidad como la capacidad que se tiene y que permite la generación de una ganancia o utilidad a partir de un monto o cantidad invertida y que es capaz de generar mayores ingresos que gastos.

## **2.3. Conceptual**

### **2.3.1. Residentado médico**

Según la Organización Panamericana de la Salud (2011):

Se entiende como residencias médicas al sistema educativo que tiene por objeto completar la formación de los médicos en alguna especialización reconocida por su país de origen, mediante el ejercicio de actos profesionales de complejidad y responsabilidad progresivas, llevados adelante bajo supervisión de tutores en instituciones de servicios de salud y con un programa educativo aprobado para tales fines. (p. 7)

Entre los de países de América Latina que existe el programa de residentado medico tenemos a Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Honduras, México, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay”.

Desde esta perspectiva las Facultades de Medicina de las Universidades Públicas y Privadas del Perú, son quienes extienden estudios de Segunda Especialidad bajo la modalidad de Residentado Médico, en coordinación con las instituciones de servicios de salud. Es el Sistema Nacional de Residentado Médico (SINAREME), el responsable de la coordinación del proceso de formación de especialistas en las diferentes especialidades de Medicina Humana.

### **2.3.2. Modalidades de postulación al Residentado Médico en el Perú**

Según la Ley 30453 (2016) publicada en el Diario El Peruano, en su artículo de 17 señala las siguientes modalidades de postulación al residentado:

#### a) Vacante libre:

Es aquella vacante financiada por una entidad prestadora de servicios de salud pública o privada. En el caso de la entidad privada financiará remuneraciones y todos los beneficios legales que correspondan según la ley. En el caso de vacantes con financiamiento público, el ingresante no debe tener vínculo con el Estado a excepción de la docencia en servicio.

#### b) Vacante por destaque:

Es aquella vacante a la que postula un médico con vínculo laboral público quien debe cumplir con los requisitos exigidos por su respectiva institución. Esta modalidad es financiada durante todo el período de formación por la institución de procedencia, excepto en lo correspondiente a las guardias y otros beneficios legales que le sean aplicables, que serán de responsabilidad de la institución prestadora de destino.

#### c) Vacante cautiva:

Es aquella vacante destinada exclusivamente a médicos que pertenecen a la misma institución o entidad que ofrece la vacante; con excepción de los médicos de los gobiernos regionales, quienes podrán acceder a una vacante cautiva del Ministerio de Salud y sus organismos públicos. El médico para su postulación debe cumplir con los requisitos exigidos por su respectiva institución o entidad.

### **2.3.3. Residentado médico en la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH)**

El Residentado Médico de la Universidad Peruana Cayetano Heredia es una modalidad de formación de posgrado, a través de un programa regular o un programa de adquisición y evaluación progresiva de competencias, por la cual el médico cirujano accede a su formación especializada que conduce a la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, que es inscrito en el Colegio Médico del Perú. La Facultad de Medicina Alberto Hurtado ofrece 60 programas de Residentado Médico: 41 Especialidades y 19 Subespecialidades, en 29 sedes docentes.

### **2.3.4. Característica del estudiante del Residentado Médico de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH)**

Considerando que el Residentado Médico es un sistema por el cuál un médico perfecciona sus competencias en el desarrollo de especialidades y sub especialidades que le permitirán capacitarse en las diferentes ramas de su profesión.

Según la información extraída de la base de datos, el mayor porcentaje fluctúa entre los 30 a 35 años de edad, predominando los médicos residentes del sexo femenino. (Véase tabla N° 01 y tabla N° 02)

**Tabla 1***Estudiantes del Residentado Médico por edad*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 30	79	26.10%
30-35	156	51.50%
36-40	32	10.60%
41-45	26	8.60%
46-50	6	2.00%
50 a más	4	1.30%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>100.00%</b>

**Tabla 2***Estudiantes del Residentado Médico por sexo*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	150	49.50%
Femenino	153	50.50%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>100.00%</b>

Del mismo modo, apreciamos que el mayor porcentaje de estudiantes del Residentado Médico se encuentran cursando el 2do año. (Véase tabla N° 03)

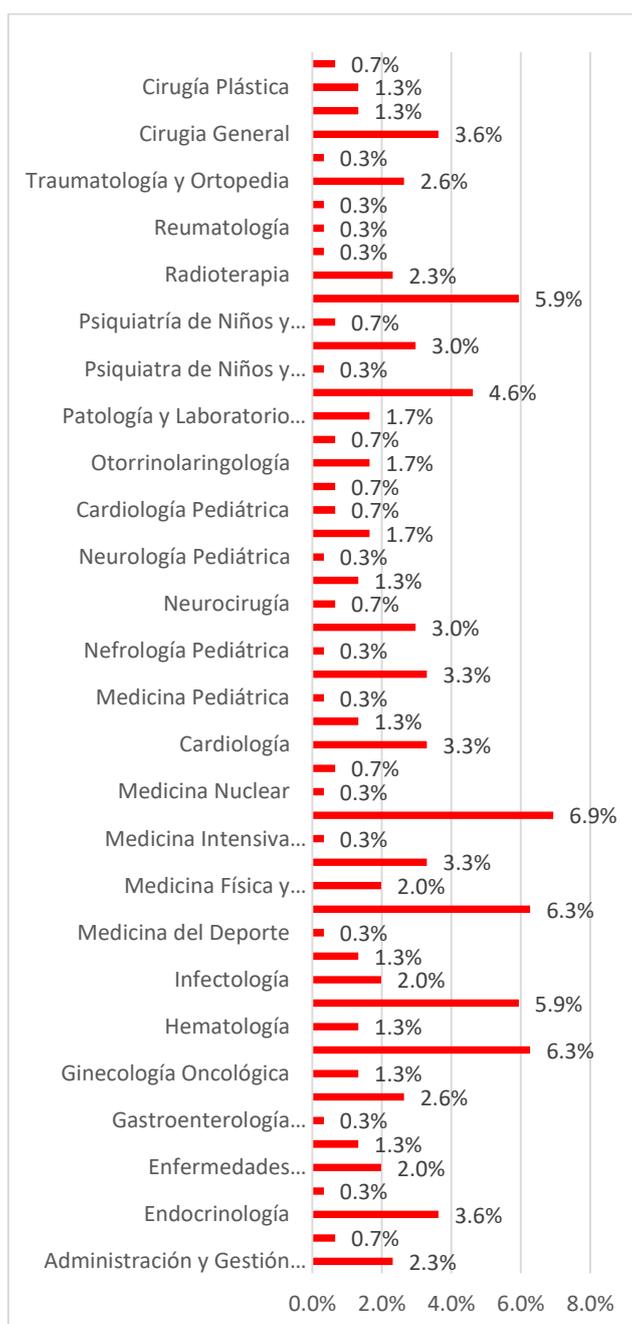
**Tabla 3***Estudiantes del Residentado Médico por año de estudio*

<b>Estudiantes por Año de Estudios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primer año	17	5.60%
Segundo año	122	40.30%
Tercer año	112	37.00%
Cuarto año	52	17.20%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>100.00%</b>

La especialidad de Medicina Interna es la que presenta mayor aceptación entre los médicos del Residentado Médico de la Universidad Cayetano Heredia (Véase figura N° 01)

**Figura 1**

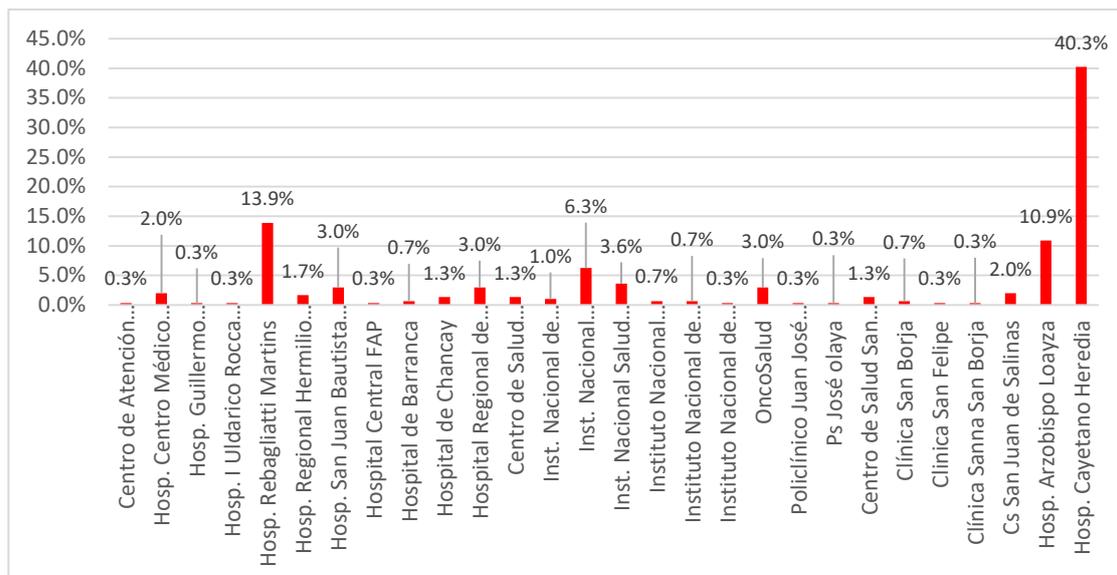
## Estudiantes del Residentado Médico por especialidad



Mientras que el Hospital Nacional Cayetano Heredia, es la sede hospitalaria en la que se encuentran matriculados en mayor proporción los médicos residentes. (Véase figura N° 02)

**Figura 2**

*Estudiantes del Residentado Médico por sede hospitalaria*



### 2.3.5. Pensiones por cobrar del Residentado Médico de la Universidad Peruana Cayetano Heredia del 2016 al 2019

De los datos extraídos del Sistema de Gestión Financiera (SIGA) del Portal Institucional de la UPCH, observamos una demora mayor a 191 días en el pago de las pensiones, que representa las deudas por cobrar en soles.

**Tabla 4**

*Pensiones por Cobrar del Residentado Médico (2016-2019)*

<b>Año</b>	<b>Deuda por Cobrar (Soles)</b>	<b>Días Vencidos</b>
2016	S/ 1 897,890.00	> a 191 días
2017	S/ 1 320,250.00	> a 191 días
2018	S/ 844, 840.00	> a 191 días
2019	S/ 1 195,009.00	> a 191 días
	<b>S/ 5 257,989.00</b>	

Nota: Información extraída del Sistema de Gestión Financiera (SIGA UPCH)

### **2.3.6. Evolución del tarifario del Residentado Médico aprobado por Consejo Universitario de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH), correspondientes a los años 2016, 2017, 2018 y 2019**

Apreciamos la evolución del tarifario del Residentado Médico aprobado por Consejo Universitario de la UPCH, correspondientes a los años 2016, 2017, 2018 y 2019.

Se muestra que en los años 2016 y 2017 el cobro por concepto de matrícula por estudiante se mantuvo en S/ 500.00 soles, para los años 2018 y 2019 presentó un incremento a S/ 515.00 soles, se concluye que el incremento por concepto de matrícula en los 4 años ascendió a S/ 15.00 soles.

Respecto al cobro por concepto de pensiones académicas por estudiante en los años 2016 y 2017 se mantuvo en S/ 850.00 soles, para el año 2018 presentó un incremento de S/ 880.00 soles y el 2019 presentó otro incremento de S/ 920.00 soles, se concluye que el incremento por concepto de pensión en los 4 años ascendió a S/ 70.00 soles. (Véase tabla N° 05 y tabla N° 06).

**Tabla 5**

*Tarifario de Matricula por Año del Residentado Médico de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (2016-2019)*

<b>Año</b>	<b>Monto (Soles)</b>	<b># Pagos</b>	<b>Total (Anual)</b>
2016	S/ 500.00	2	S/ 1,000.00
2017	S/ 500.00	2	S/ 1,000.00
2018	S/ 515.00	2	S/ 1,030.00
2019	S/ 515.00	2	S/ 1,030.00
			<b>S/ 4,060.00</b>

Nota: Información extraída del Sistema de Gestión Financiera (SIGA UPCH)

**Tabla 6**

*Tarifario de Pensiones Académicas por Año del Residentado Médico de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (2016-2019)*

<b>Año</b>	<b>Monto (Soles)</b>	<b># Pagos</b>	<b>Total (Anual)</b>
2016	S/ 850.00	12	S/ 10,200.00
2017	S/ 850.00	12	S/ 10,200.00
2018	S/ 880.00	12	S/ 10,560.00
2019	S/ 920.00	12	S/ 11,040.00
			<b>S/ 42,000.00</b>

Nota: Información extraída del Sistema de Gestión Financiera (SIGA UPCH)

#### **2.4. Definición de términos básicos**

- Crédito: Para Santiago et al. (2020):

El crédito tiene diferentes acepciones; una de ellas se refiere a la operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de un sujeto o empresa disponible contra una promesa de pago. Conceder un crédito significa, bien adelantar fondos, o bien otorgar un plazo para un pago exigible. (párr. 23)

Por ello desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos. La palabra crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, que significa tener confianza; sin embargo, no existe una sola definición por lo cual podemos generalizar y definirlo como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”; donde se puede apreciar que cuando se otorga un crédito, existe confianza de quien lo otorga respecto al que lo recibe.

- Créditos en Categoría Dudoso: Son los créditos de aquellos deudores que no logran cubrir el pago del capital e intereses, registrando atrasos entre 121 y 365 días calendario, lo que implica un alto nivel de endeudamiento.
- Vencimiento: Es el cumplimiento de la fecha de pago límite, en el que una de las partes debe abonar un determinado monto de dinero conforme a las condiciones contractuales pactadas.
- Cobranzas: el proceso de la cobranza inicia después de que se ha otorgado el crédito y el cliente debe pagarlo; entonces, puede ocurrir lo siguiente:

El acreditado comienza a pagar en tiempo y forma, el acreditado incumple.

- Estudiante: Es aquella persona que voluntariamente se matricula para acceder a estudios que le brinden nuevos conocimientos.
- Matricula “Es un acto libre, voluntario y de responsabilidad del estudiante, que acredita su condición de estudiante e implica el compromiso

de cumplir la Ley Universitaria, el Estatuto y los reglamentos de la Universidad. Se reconocen los siguientes tipos: Matrícula ordinaria: Es aquella que ocurre en las fechas establecidas por el Consejo Universitario, Matrícula extemporánea: Es aquella que se realiza hasta una semana después de finalizada la matrícula ordinaria; tiene los mismos requisitos que ésta, además de la penalidad correspondiente.

- Pensiones: En su artículo 5 del Título II del Reglamento de Pensiones, Becas y Crédito Educativo de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (2017), define “la pensión de enseñanza como el monto semestral que los alumnos abonan por los estudios regulares” (p. 3).

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

H1: Existe relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

H0: No existe relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

H0: No existe relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

H2: Existe relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

H0: No existe relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

H3: Existe relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

H0: No existe relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

### **3.2. Definición conceptual de variables**

#### **Variable 1: Factores Asociados a la Morosidad**

Unos de los principales factores de la morosidad visto desde el punto económico son los bajos ingresos en los negocios, la mala administración de los negocios y los negocios no rentables.

Para López (2016) “la morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica que un obligado se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación” (p. 20). El autor define claramente que la persona que no cumple con una obligación contractual de pago es llamado moroso por retrasar o incumplir sus obligaciones, convirtiéndose en algunas ocasiones en obligaciones de tipo legal cuando se incumplen los contratos de deudas debiendo recurrir a instituciones que se encargan de realizar las cobranzas de deudas que se convierten coactivas cuando el interesado recibe documentos de cobranza, como órdenes de pago o resoluciones, y no ha cancelado su deuda dentro de los plazos previstos.

## **Variable 2: Rentabilidad**

Para Daza (2016) refiere que La rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por tanto, se puede afirmar que la rentabilidad es una concreción del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación, de producción, y/o de intercambio. El excedente aparece en la fase o etapa final del intercambio. Es por ello que la medición del resultado adquiere una significación concreta en tanto se compara con los factores implicados para su obtención: los recursos económicos y los recursos financieros. (p. 10)

### 3.2.1. Operacionalización de las variables

**Tabla 7**

*Matriz de Operacionalización de Variables*

<b>Varia- bles</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e Instru- mentos</b>
Variable Independiente (X)	X1: Económico	Percepción de ingresos y gastos. Presupuesto mensual	1, 2	Técnica: Encuesta
	X2: Social	Comunicación asertiva Relación y compromiso	3, 4	Instru- mento: Cuestio- nario
	X3: Cultural	Cumplimiento de obligaciones con valores Conocimiento del uso de los medios de pago Acceso a la tecnología	5, 7	Niveles: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siem- pre (4) Siempre (5)
Factores asocia- dos a la morosi- dad (7 ítems)	Y1: Créditos	Riesgo de crédito El pago al crédito Pago de intereses al crédito.	8, 10	Técnica: Encuesta Instru- mento: Cuestio- nario
	Y2: Cobranzas	Cobranza preventiva Cobranza administrativa Asesoramiento en el sistema de cobranza	11, 13	Niveles: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siem- pre (4) Siempre (5)
Variable Depen- diente (Y):  Rentabili- dad (6 ítems)				

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio corresponde a un tipo de investigación *aplicada*, de nivel relacional y diseño descriptivo, es aplicada porque de acuerdo con Pimienta y De la Orden (2017) tiene por objetivo la resolución de un determinado problema o planteamiento específico (pp. 88-89).

Para García (2016) se considera de nivel *relacional* porque según el tipo de estudio se busca entender la relación o asociación entre dos variables, sin establecer algún tipo de causalidad entre ella. Aporta indicios sobre las posibles causas del fenómeno, son estudios de asociación sin dependencia entre variables (p. 135).

Según Pimienta y De la Orden (2017) es descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, mientras que los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación (pp. 88-89).

Pimienta y De la Orden (2017) refiere que el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, donde las variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, y los autores de la investigación recopilaron datos en un momento determinado; y los procesaron estadísticamente (pp. 88-89).

## 4.2. Método de investigación

De acuerdo con Pimienta y De la Orden (2017) el método empleado en este estudio fue hipotético deductivo. El método hipotético deductivo parte de una hipótesis plausible como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales (pp. 88-89).

Es decir, determinar mediante el planteamiento de la hipótesis general y específicas si existen influencia de los factores económicos, sociales y culturales de la morosidad sobre la rentabilidad.

El enfoque para este estudio fue cuantitativo, ya que las dimensiones para ambas variables se midieron numéricamente, se registraron los datos obtenidos en un archivo Excel para finalmente ser procesados estadísticamente.

## 4.3. Población y muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula aplicada por García (2016), poblaciones finitas, es decir cuando se conoce su tamaño (p. 146):

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{z^2pq}}$$

La población del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano fue de 923 estudiantes en el Año 2019.

Reemplazando se ha obtenido una muestra de:

$$n = \frac{923}{1 + \frac{0.0462^2(923-1)}{(1.96^2)(0.5)(0.5)}}$$
$$n = 303$$

Dónde:

$n$  = tamaño de la muestra que deseamos conocer

$N$  = tamaño conocido de la población = 923

$z$  = Valor de  $z$  correspondiente al nivel de confianza del 95% = 1.96

$p$  = proporción de respuestas en una categoría = 0.5

$q$  = proporción de repuestas en la categoría opuesta = 0.5

$e$  = error muestra = 4.62% = 0.0462

Se aplicó el muestreo aleatorio simple a la población de 923 estudiantes, de donde se obtuvo una muestra representativa de 303 estudiantes del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Para García (2016) una muestra es un subgrupo, cuya función es representar significativamente a la población (p. 152).

**Tabla 8***Muestra de estudio de la cantidad de estudiantes por sede hospitalaria*

<b>Estudiantes por Sede Hospitalaria</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Centro de Atención Primaria San Isidro Es-Salud	1	0.30%
Hosp. Centro Médico Naval	6	2.00%
Hosp. Guillermo Almenara Yrigoyen	1	0.30%
Hosp. I Uldarico Rocca Fernández (EsSalud)	1	0.30%
Hosp. Rebagliati Martins	42	13.90%
Hosp. Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco	5	1.70%
Hosp. San Juan Bautista de Huaral	9	3.00%
Hospital Central FAP	1	0.30%
Hospital de Barranca	2	0.70%
Hospital de Chancay	4	1.30%
Hospital Regional de Huacho	9	3.00%
Centro de Salud Condevilla	4	1.30%
Inst. Nacional de Oftalmología	3	1.00%
Inst. Nacional Enfermedades Neoplásicas	19	6.30%
Inst. Nacional Salud Mental Hideyo Noguchi	11	3.60%
Instituto Nacional Cardiovascular	2	0.70%
Instituto Nacional de Rehabilitación	2	0.70%
Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja	1	0.30%
OncoSalud	9	3.00%
Policlínico Juan José Rodríguez Lazo	1	0.30%
Ps. José Olaya	1	0.30%
Centro de Salud San Fernando	4	1.30%
Clínica San Borja	2	0.70%
Clínica San Felipe	1	0.30%
Clínica Sanna San Borja	1	0.30%
Cs San Juan de Salinas	6	2.00%
Hosp. Arzobispo Loayza	33	10.90%
Hosp. Cayetano Heredia	122	40.30%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>100.00%</b>

**4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

El estudio se realizó a través de una encuesta en línea aplicada a los estudiantes del Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, el periodo comprendido fue de julio a diciembre del año 2019.

## **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

### **4.5.1. Técnicas**

La técnica que se utilizó como fuente primaria fue la encuesta y como fuente secundaria fueron la consulta de libros, documentos de investigación publicados en portales institucionales vinculados al tema de investigación.

Nuestra principal fuente de recolección de datos fue la encuesta, se realizó por vía virtual, es decir en línea y se alojó en la Red Interna de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Los estudiantes fueron notificados a su correo institucional para el desarrollo de las preguntas contenidas en la encuesta.

Para García (2016) “La encuesta es un método de investigación científica que persigue el objetivo de obtener respuestas a un conjunto de preguntas. Las preguntas se organizan de acuerdo con determinados requisitos en un cuestionario” (p. 95).

### **4.5.2. Instrumentos**

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario. La escala del instrumento es ordinal tipo Likert, distribuido en 13 preguntas; las siete (07) primeras evaluaron la variable X1: Morosidad; y las seis (06) preguntas restantes midieron la variable Y1: Rentabilidad.

### **4.5.3. Validez de los instrumentos**

Con respecto a la validación de los instrumentos aplicados, se utilizó el Criterio de Juicio de Expertos.

**Tabla 9***Validación de Expertos*

<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Instrumento 1 Morosidad</b>	<b>Instrumento 2 Rentabilidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Mg. Huamán Gutiérrez, José Manuel	Aplicable	Aplicable	100%
Mg. Rengifo Rengifo, Lewis	Aplicable	Aplicable	100%
Mg. Lovera Bernaola, Lourdes	Aplicable	Aplicable	100%
Dr. Romero Echevarría Luis	Aplicable	Aplicable	100%
Mg. Boulangger Mi- randa Carlos	Aplicable	Aplicable	100%
		Promedio	100%

La validación de juicio de expertos fue de 100%, por lo tanto, el cuestionario obtuvo validez del contenido. (Véase Anexo 2)

Según García (2016) el método de validez de expertos, consiste en la revisión detallada de los ítems de los instrumentos por medio de especialistas, los cuales expresan su corrección o aplicación del mismo (p. 20).

#### **4.5.4. Confiabilidad de los instrumentos**

Para conocer si los instrumentos fueron confiables, aplicamos una prueba piloto a 12 estudiantes, para probar el cuestionario y verificar la consistencia interna.

Según el autor García (2016) “la confiabilidad de un instrumento de medición produce resultados consistentes y coherentes” (p. 20).

En lo que respecta a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, con la siguiente fórmula estadística:

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$K$  = El número de ítems

$S_i^2$  = Sumatoria de Varianzas de los ítems

$S_T^2$  = Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  = Coeficiente de Alfa de Cronbach

## Validación del Instrumento del Muestreo Piloto

**Tabla 10**

*Tabla del Procesamiento de casos de la variable Morosidad*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>100,0</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 11**

*Tabla Estadística de fiabilidad de la variable Morosidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
,797	,802	7

**Tabla 12**

*Tabla Estadística del total del elemento de la variable Morosidad*

	Media de escala si el elemento se ha supri- mido	Varianza de escala si el elemento se ha supri- mido	Correlación total de ele- mentos co- rregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el ele- mento se ha supri- mido
Pregunta 1	19,58	22,811	,495	,859	,779
Pregunta 2	19,25	23,841	,632	,833	,757
Pregunta 3	19,92	24,811	,496	,484	,778
Pregunta 4	19,17	23,242	,527	,750	,771
Pregunta 5	19,33	25,515	,333	,779	,805
Pregunta 6	19,83	18,152	,744	,771	,723
Pregunta 7	20,92	24,992	,547	,816	,772

**Tabla 13**

*Tabla del Procesamiento de casos de la variable Rentabilidad*

	N	%
Casos Válido	12	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 14**

*Tabla Estadística de fiabilidad de la variable Rentabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach ba- sada en elemen- tos estandariza- dos	N de ele- mentos
,722	,723	6

**Tabla 15**

*Tabla Estadística del total del elemento de la variable Rentabilidad*

	Media de escala si el ele- mento se ha supri- mido	Varianza de escala si el elemento se ha supri- mido	Correlación total de ele- mentos co- rregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el ele- mento se ha supri- mido
Pregunta 8	12,17	17,970	,340	,593	,716
Pregunta 9	12,67	18,788	,204	,470	,757
Pregunta 10	11,58	14,083	,597	,538	,635
Pregunta 11	13,58	14,811	,605	,923	,634
Pregunta 12	13,50	16,273	,559	,878	,655
Pregunta 13	14,00	17,636	,476	,679	,682

**Tabla 16**

*Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Independiente "X": Factores Asociados a la Morosidad	,797	7
Dependiente "Y": Rentabilidad	,722	6

**Tabla 17**

*Interpretación del coeficiente alfa*

Coeficiente alfa	Escala
Es excelente	>.9
Bueno	>.8
Aceptable	>.7
Cuestionable	>.6
Pobre	>.5
Inaceptable	<.5

De las tablas precedentes, se demostró que el alfa de cronbach de ambas variables son superiores a 0,72, por lo tanto, se concluye que los instrumentos aplicados tienen una consistencia interna aceptable para el desarrollo del trabajo de campo, según el criterio de interpretación (García, 2016, p. 113).

#### **Ficha técnica del instrumento: Factores Asociados a la Morosidad**

Autores:	Diana Katherin Yaques Vasquez de Benito Luis Alberto Yance Patricio
Año:	2020
Tipo:	Encuesta
Objetivo:	Recolección de datos sobre los Factores Asociados a la Morosidad
Dimensiones:	Económico (Ítems 1 y 2) Social (Ítems 3 y 4) Cultural (Ítems 5, 6 y 7)
Numero ítems:	7 (agrupados)
Aplicación	Directa
Tiempo de duración:	De 1 a 8 minutos
Norma de aplicación:	Estudiantes del Residencia Médico de la Facultad de Medicina de la UPCH
Validez:	Alfa de Cronbach = ,797
Escala:	Ordinal de tipo Likert

#### **Ficha técnica del instrumento: Rentabilidad**

Autores:	Diana Katherin Yaques Vasquez de Benito Luis Alberto Yance Patricio
Año:	2020
Tipo:	Encuesta
Objetivo:	Recolección de datos sobre Rentabilidad
Dimensiones:	Créditos (Ítems 8, 9 y 10) Cobranzas (Ítems 11,12 y 13)
Numero ítems:	6 (agrupados)
Aplicación	Directa
Tiempo de duración:	De 1 a 8 minutos
Norma de aplicación:	Estudiantes del Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia
Validez:	Alfa de Cronbach = ,722
Escala:	Ordinal de tipo Likert

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

Los datos recolectados de la encuesta en línea, fueron exportados a un archivo de hoja de cálculo de Excel, donde se procedió a compilar las respuestas, se procedió a sacar el promedio por cada dimensión y por cada variable, luego los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS V.25. Para el análisis de los datos estadísticos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. En el análisis descriptivo se obtuvieron tablas y gráficos de frecuencias absolutas y porcentuales.

Para efectuar las contrastaciones de hipótesis y ver los resultados de relación de ambas variables y la relación de las dimensiones de la variable morosidad con la variable rentabilidad, se aplicó el estadístico de la prueba de Chi Cuadrado.

Coeficiente Gamma se calcula bajo la fórmula:

$$Gamma = \frac{P - Q}{P + Q}$$

Donde  $P$  es el producto de las parejas concordantes y  $Q$  el de las discordantes. El coeficiente Gamma varía entre -1.0 y +1.0 y se puede interpretar como la reducción proporcional del error cometido al predecir el ordenamiento de los casos de una variable el conocimiento de la ordenación.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

**Tabla 18**

*Muestra de la Media y moda de las Variable y dimensiones*

		<b>MEDIA</b>	<b>MODA</b>
<b>VARIABLES</b>			
Morosidad		4	4
<b>DIMENSIONES</b>			
	Factor Económico	4	4
	Factor Social	4	5
	Factor Cultural	4	4
Rentabilidad		3	3
<b>DIMENSIONES</b>			
	Crédito	4	4
	Cobranza	2	1

En la tabla 18, de los puntajes de las respuestas dadas por los alumnos, podemos observar que la media y la moda obtenidos a partir de la variable morosidad son altos con un valor de 4, en comparación con la media y la moda de la variable rentabilidad que tiene un valor intermedio de 3, también podemos conocer que los valores más bajos de media y la moda se tiene en la dimensión cobranzas de la variable rentabilidad que es de 2 y 1 respectivamente.

### 5.1.1. Resultados descriptivos de la muestra por niveles

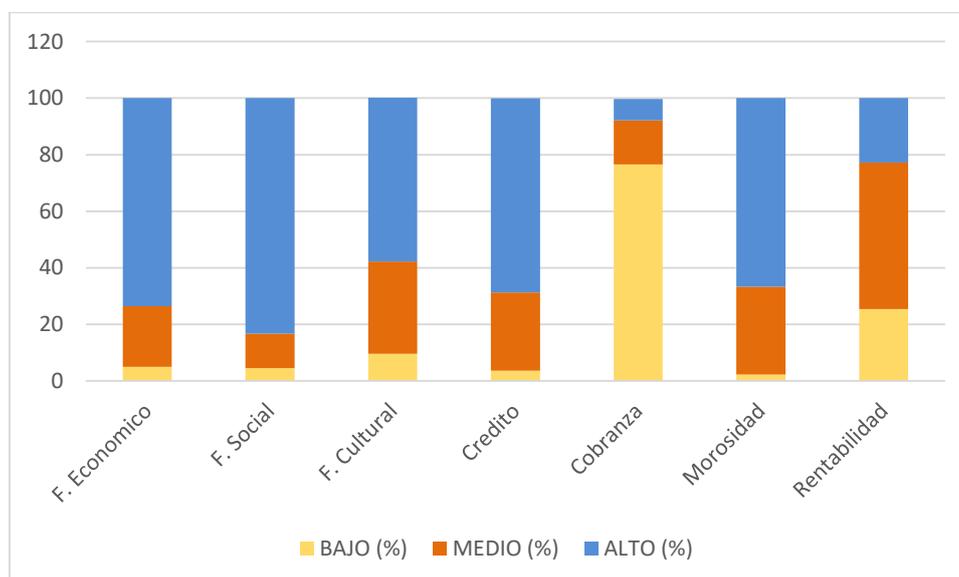
**Tabla 19**

*Muestra por niveles de las variable y dimensiones*

		<b>BAJO (%)</b>	<b>MEDIO (%)</b>	<b>ALTO (%)</b>
<b>VARIABLES</b>				
Morosidad		2.3	31	66.7
DIMENSIONES				
	Factor Económico	5	21.4	73.6
	Factor Social	4.6	12.2	83.2
	Factor Cultural	9.6	32.7	57.8
Rentabilidad		25.4	51.8	22.8
DIMENSIONES				
	Crédito	3.6	27.7	68.6
	Cobranza	76.6	15.5	7.6

**Figura 3**

*Muestras por niveles de las variable y dimensiones*



Como podemos observar en la figura 3, todas las dimensiones de la variable morosidad tienen mayor porcentaje de respuestas por parte de los alumnos en el nivel de puntaje alto; la dimensión cobranza de la variable rentabilidad tiene el

76.6 % de sus valores en el nivel bajo, mientras que la variable rentabilidad tiene un 51.8% de sus valores en un nivel medio.

### 5.1.2. Resultados descriptivos de la muestra e interpretación de tablas sobre las variables

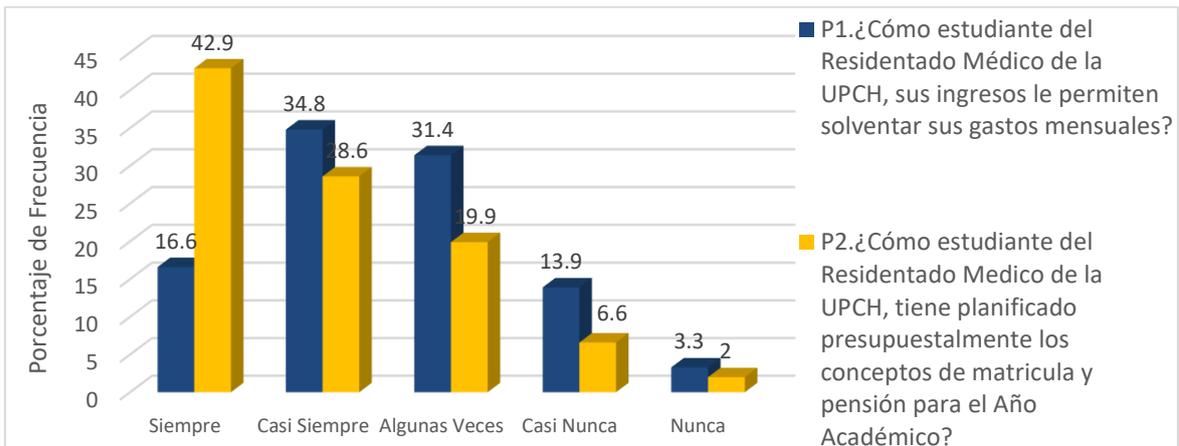
**Tabla 20**

*Variable morosidad en su dimensión factores económicos*

	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, sus ingresos le permiten solventar sus gastos mensuales?	50	16.6	105	34.8	95	31.4	42	13.9	10	3.3
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, tiene planificado presupuestalmente los conceptos de matrícula y pensiones para el Año Académico?	129	42.9	86	28.6	60	19.9	20	6.6	6	2
		<b>19.8</b>		<b>21.1</b>		<b>17.1</b>		<b>6.8</b>		<b>1.8</b>

**Figura 4**

*Variable morosidad en su dimensión factores económicos*



*Nota. La figura muestra la Variable morosidad en su dimensión factores económicos*

En la figura 4, podemos observar que un 34.8% de los estudiantes encuestados afirman que casi siempre sus ingresos les permiten solventar sus gastos mensuales y un 42.9% que siempre tienen planificados los conceptos de matrícula y pensión del año académico.

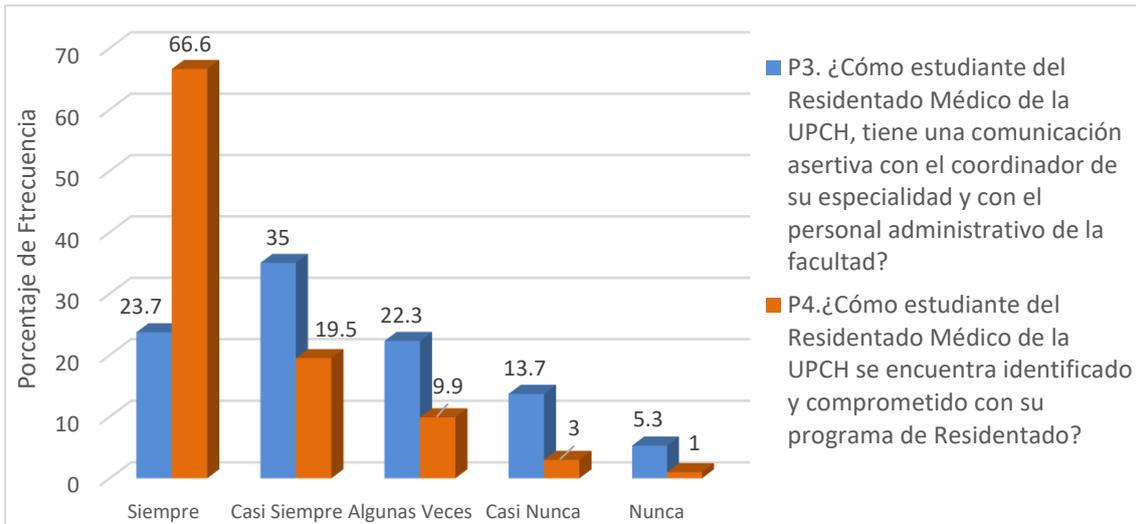
**Tabla 21**

*Variable morosidad en su dimensión factores sociales*

ITEM	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, tiene una comunicación asertiva con el coordinador de su especialidad y con el personal administrativo de la facultad?	71	23.7	105	35	67	22.3	41	13.7	16	5.3
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, se encuentra identificado y comprometido con su Programa de Residentado?	201	66.6	59	19.5	30	9.9	9	3	3	1
		<b>45.2</b>		<b>27.3</b>		<b>36.1</b>		<b>8.4</b>		<b>3.2</b>

**Figura 5**

*Variable morosidad en su dimensión factores sociales*



*Nota. La figura muestra la Variable morosidad en su dimensión factores sociales*

En la figura 5, podemos observar que un 35% de los estudiantes encuestados afirman que casi siempre tuvieron una comunicación asertiva con el coordinador de su especialidad y personal administrativo de su facultad, mientras que un 66.6% afirma que siempre se siente identificado y comprometido con el programa de Residentado.

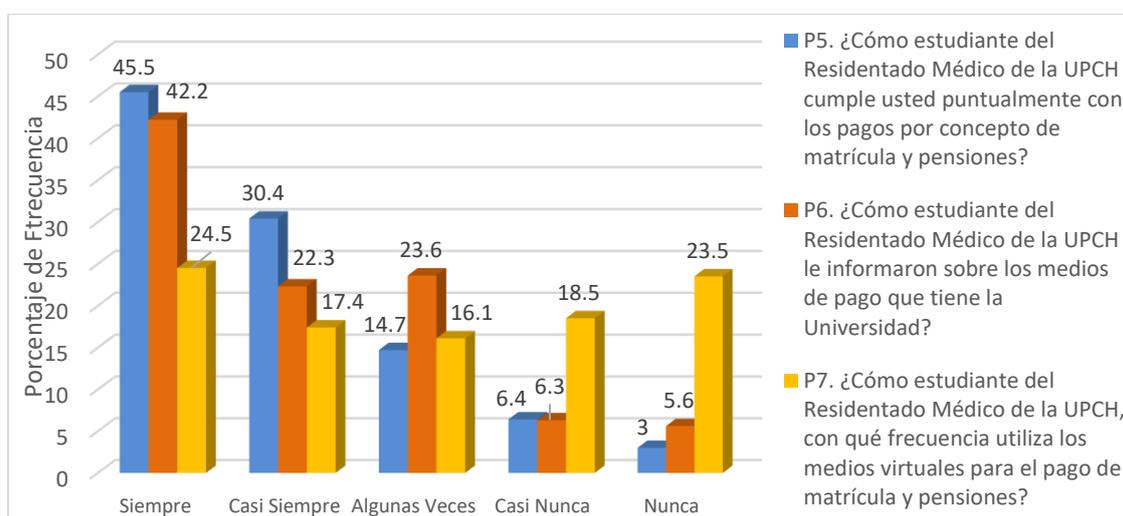
**Tabla 22**

*Variable morosidad en su dimensión factores culturales*

ITEM	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH cumple usted puntualmente con los pagos por concepto de matrícula y pensiones?	136	45.5	91	30.4	44	14.7	19	6.4	9	3
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, le informaron sobre los medios de pago que tiene la universidad?	127	42.2	67	22.3	71	23.6	19	6.3	17	5.6
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, con qué frecuencia utiliza los medios virtuales para el pago de matrícula y pensiones?	73	24.5	52	17.4	48	16.1	55	18.5	70	23.5
		<b>37.4</b>		<b>23.4</b>		<b>18.1</b>		<b>10.4</b>		<b>10.7</b>

**Figura 6**

*Variable morosidad en su dimensión factores culturales*



*Nota. La figura muestra la Variable morosidad en su dimensión factores culturales*

En la figura 6, podemos observar que un 45.5% de los estudiantes encuestados afirman que siempre pagan puntualmente sus pagos, mientras que un 42.2%

afirma que siempre fue informado sobre los medios de pago de la Universidad y un 24.5% indica que siempre utiliza los medios virtuales para el pago de matrícula y pensiones.

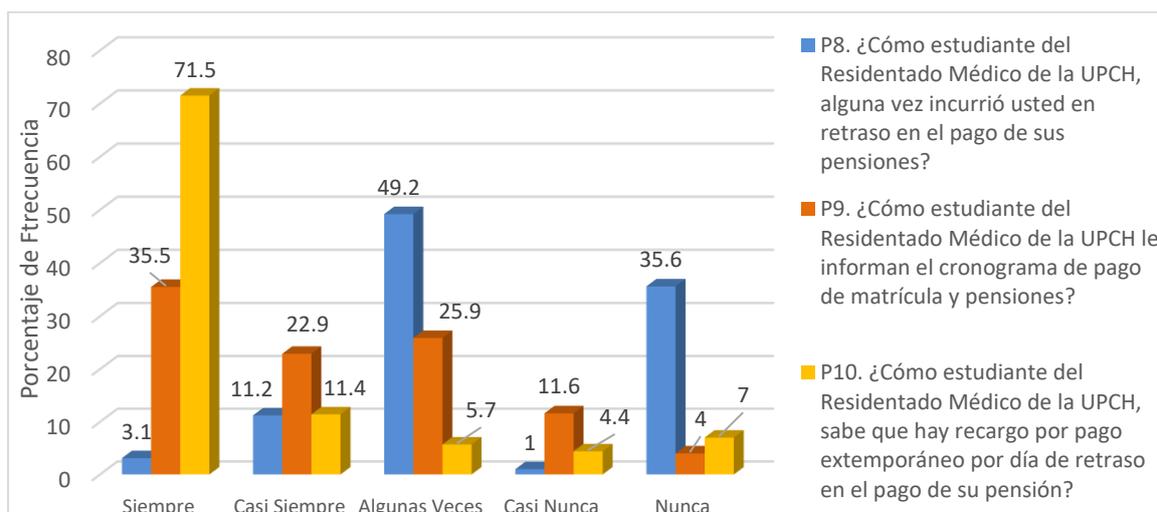
**Tabla 23**

*Variable rentabilidad en su dimensión créditos*

ITEM	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, alguna vez incurrió usted en retraso en el pago de sus pensiones?	9	3.1	33	11.2	145	49.2	3	1	105	35.6
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH le informan el cronograma de pago de matrícula y pensiones?	107	35.5	69	22.9	78	25.9	35	11.6	12	4
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, sabe que hay recargo por pago extemporáneo por día de retraso en el pago de su pensión?	213	71.5	34	11.4	17	5.7	13	4.4	21	7
		<b>36.7</b>		<b>15.3</b>		<b>26.9</b>		<b>5.7</b>		<b>15.4</b>

**Figura 7**

*Variable rentabilidad en su dimensión créditos*



*Nota. La figura muestra la Variable rentabilidad en su dimensión créditos*

En la figura 7, podemos observar que un 49.2% de los estudiantes encuestados afirman que algunas veces incurren en el retraso de sus pagos, mientras que un 35.5% afirma que siempre fue informado sobre el cronograma de pago de matrícula y pensiones y un 71.5% indica que siempre reconoce que existe un recargo por pago extemporáneo.

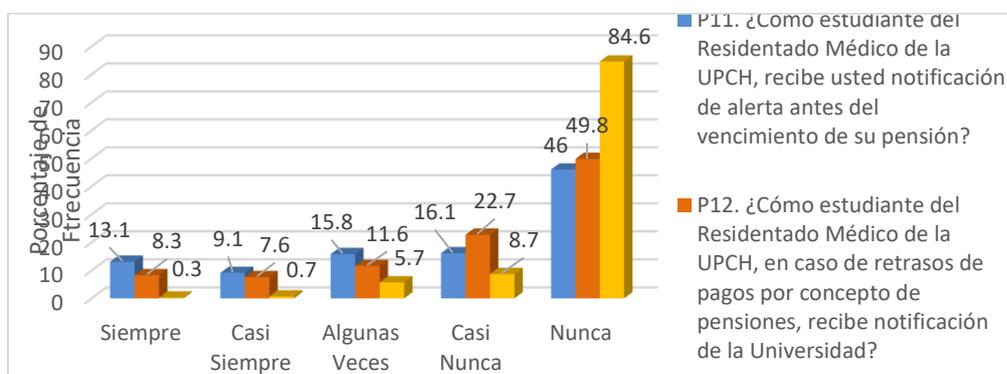
**Tabla 24**

*Variable rentabilidad en su dimensión cobranza*

ITEM	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, recibe usted notificación de alerta antes del vencimiento de su pensión?	39	13.1	27	9.1	47	15.8	48	16.1	137	46
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, en caso de retrasos de pagos por concepto de pensiones, recibe notificación de la Universidad?	23	8.3	21	7.6	32	11.6	63	22.7	138	49.8
¿Cómo estudiante del Residentado Médico de la UPCH, alguna vez ha sido contactado con el personal del área de control y seguimiento de cobranzas o por personal de la Facultad?	1	0.3	2	0.7	17	5.7	26	8.7	252	84.6
		<b>7.2</b>		<b>5.8</b>		<b>11</b>		<b>15.8</b>		<b>60.1</b>

**Figura 8**

*Variable rentabilidad en su dimensión cobranza*



*Nota. La figura muestra la Variable rentabilidad en su dimensión cobranza*

En la figura 08, podemos observar que un 46% de los estudiantes encuestados afirman que nunca recibieron una alerta antes del vencimiento de la pensión, mientras que un 49.8% afirma que nunca recibió notificaciones por concepto de pensiones y un 84.6% indica que nunca fue contactado por el personal del área de control y seguimiento de cobranzas de la facultad

## 5.2. Resultados inferenciales

García (2016) refiere que para tomar una decisión adecuada usamos una de las pruebas no paramétricas más conocidas, que es la prueba de Chi cuadrado (p. 150).

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

En donde:

$\sum$  = Sumatoria

fo = frecuencia obtenida

fe = frecuencia esperada

López-Roldán y Fachelli (2015) refieren que al conocer la existencia de relación con el chi cuadrado, podemos probar mediante las medidas de asociación global, que son índices numéricos que resume la fuerza o intensidad, si esta relación es fuerte o débil, es decir, cuan intensa es su relación, además nos puede mostrar la dirección de la asociación.

Para nuestro estudio utilizamos el Coeficiente Gamma de Goodman-Kruskal, que es una medida de asociación simétrica para dos variables o dimensiones ordinales y que no depende del tamaño de la tabla de contingencia.

### 5.2.1. Contrastación de hipótesis general

H1: Existe relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

Ho: No existe relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

**Tabla 25**

*Procesamiento de la Hipótesis General: Morosidad y Rentabilidad*

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Morosidad * Rentabilidad	303	100,0%	0	0,0%	303	100,0%

**Tabla 26**

*Contingencia de la Hipótesis General: Morosidad y Rentabilidad*

		Rentabilidad				Total	
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre		
Morosidad	Casi nunca	3	3	0	1	0	7
	Algunas veces	1	25	53	15	0	94
	Casi siempre	0	40	76	35	1	152
	Siempre	0	5	28	16	1	50
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>73</b>	<b>157</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>303</b>

**Tabla 27**

*Prueba de Chi-Cuadrado de la Hipótesis General: Morosidad y Rentabilidad*

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	110,270 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	41,214	12	,000
Asociación lineal por lineal	17,520	1	,000
<b>N de casos válidos</b>	<b>303</b>		

a. 11 casillas (55.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

**Tabla 28**

*Estadístico gamma variable morosidad y rentabilidad*

<b>Medidas simétricas</b>				
	<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico<sup>a</sup></b>	<b>T aproximada<sup>b</sup></b>	<b>Significación aproximada</b>
Ordinal por ordinal	Gamma ,292	,077	3,606	,000
<b>N de casos válidos</b>	<b>303</b>			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### **Inferencia Estadística**

La significancia bilateral es 0,000, o sea es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite afirmar que:

Sí existe relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

Por consiguiente, al tener un coeficiente de Gamma de 0.292, podemos decir que el grado de asociación es débil y positiva al estar cercano al 0. Se

considera 0 cuando hay relación nula y  $\pm 1$  cuando hay relación perfecta positiva o negativa.

## 5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1: Factor Económico y Rentabilidad

H1: Existe relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

Ho: No existe relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

**Tabla 29**

*Procesamiento de la Hipótesis específica 1: Factor Económico y Rentabilidad*

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
F. Económico * Rentabilidad	303	100,0%	0	0.00%	303	100,0%

**Tabla 30**

*Contingencia de la Hipótesis específica 1: Factor Económico y Rentabilidad*

	Rentabilidad	Total

		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
F. Económico	Nunca	0	1	0	0	0	1
	Casi nunca	1	5	4	4	0	14
	Algunas veces	2	15	34	14	0	65
	Casi siempre	1	36	72	24	1	134
	Siempre	0	16	47	25	1	89
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>73</b>	<b>157</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>303</b>	

**Tabla 31**

*Prueba de Chi-Cuadrado de la Hipótesis específica 1: Factor Económico y Rentabilidad*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,580 <sup>a</sup>	16	,349
Razón de verosimilitud	16,955	16	,388
Asociación lineal por lineal	5,173	1	,023
<b>N de casos válidos</b>	<b>303</b>		

a. 15 casillas (60.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

**Tabla 32**

*Estadístico gamma dimensión factor económico y rentabilidad*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,158	,080	1,960	,050
<b>N de casos válidos</b>		<b>303</b>			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

**Inferencia Estadística:**

La significancia bilateral es 0,349, o sea es mayor de  $p = 0.05$  lo que nos permite afirmar que:

No existe relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

Al analizar por el coeficiente de Gamma podemos encontrar una significancia igual a 0.05 por lo que al no ser menor a 0.05 se refuerza lo evaluado con la prueba de chi cuadrado y se toma la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 2: Factor Social y Rentabilidad

H1: Existe relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

Ho: No existe relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

**Tabla 33**

*Procesamiento de la Hipótesis específica 2: Factor social y Rentabilidad*

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
F. Social * Rentabilidad	303	100,0%	0	0,0%	303	100,0%

**Tabla 34**

*Contingencia de la Hipótesis específica 2: Factor social y Rentabilidad*

	Rentabilidad				Total
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	
				Siempre	

	Nunca	0	0	0	1	0	1
	Casi nunca	2	6	3	2	0	13
F. Social	Algunas veces	1	5	23	8	0	37
	Casi siempre	1	34	56	13	0	104
	Siempre	0	28	75	43	2	148
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>73</b>	<b>157</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>303</b>

**Tabla 35**

*Prueba de Chi-Cuadrado de la Hipótesis específica 2: Factor social y Rentabilidad*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,660 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	37,077	16	,002
Asociación lineal por lineal	9,367	1	,002
<b>N de casos válidos</b>	<b>303</b>		

a. 15 casillas (60.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

**Tabla 36**

*Estadístico gamma dimensión factor social y rentabilidad*

Medidas simétricas					
		Error estándar		T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
	Valor	asintótico <sup>a</sup>			
Ordinal por ordinal	Gamma	,243	,081	2,950	,003
<b>N de casos válidos</b>		<b>303</b>			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### Inferencia Estadística:

La significancia bilateral es 0,000, o sea es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite afirmar que:

Sí existe relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

Al tener un coeficiente de Gamma de 0.243 podemos decir que el grado de asociación es débil y positiva al estar cercano al 0.

### Hipótesis específica 3: Factor Cultural y Rentabilidad

H1: Existe relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

Ho: No existe relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

**Tabla 37**

*Procesamiento de la Hipótesis específica 3: Factor cultural y Rentabilidad*

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
F. Cultural * Rentabilidad	303	100,0%	0	0,0%	303	100,0%

**Tabla 38**

*Contingencia de la Hipótesis específica 3: Factor cultural y Rentabilidad*

		Rentabilidad				Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	
F. Cultural	Nunca	3	1	2	0	6
	Casi nunca	1	9	8	5	23
	Algunas veces	0	30	56	13	99

Casi siempre	0	26	57	24	2	109
Siempre	0	7	34	25	0	66
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>73</b>	<b>157</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>303</b>

**Tabla 39**

*Prueba de Chi-Cuadrado de la Hipótesis específica 3: Factor cultural y Rentabilidad*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	139,824 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	53,353	16	,000
Asociación lineal por lineal	27,675	1	,000
<b>N de casos válidos</b>	<b>303</b>		

a. 13 casillas (52.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

**Tabla 40**

*Estadístico gamma dimensión factor cultural y rentabilidad*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,366	,069	5,007	,000
<b>N de casos válidos</b>		<b>303</b>			

- 
- a. No se presupone la hipótesis nula.
  - b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### **Inferencia Estadística:**

La significancia bilateral es 0,000, o sea es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite afirmar que:

Sí existe relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médica de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.

Al tener un coeficiente de Gamma de 0.366 podemos decir que el grado de asociación es débil y positiva al estar cercano al 0.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

El análisis de la hipótesis general demostró que sí existe relación entre los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019, es decir que, si existe relación débil, positiva y significativa entre las variables morosidad y la rentabilidad del Programa; podemos decir que la relación es positiva, porque varían directamente proporcional entre ellas. Esto se debió al diseño de nuestras preguntas, en donde se encontró que las respuestas que señalaban los alumnos, había una mayor tendencia a la morosidad cuando el puntaje era menor y en las respuestas de la variable rentabilidad sucedía que el puntaje era menor cuando es menor la rentabilidad, por lo tanto, indica que hay una relación inversa entre la variable morosidad y rentabilidad. Por esta razón el signo del estadístico gamma es positivo, aunque la relación entre las variables es inversa.

Según análisis de la hipótesis específica 1 se demostró que no existe relación entre el factor económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019, es decir no se encontró una relación entre la percepción de ingresos y gastos, el presupuesto mensual de los estudiantes del residentado médico con la rentabilidad del Programa. Este resultado se confirma también por el resultado del estadístico gamma, el cual no obtuvo una significancia menor que 0.05. Por

lo tanto, no se pudo rechazar la hipótesis nula, lo cual significa que no hay asociación entre el factor económico y la rentabilidad.

Según análisis de la hipótesis específica 2 se demostró que sí existió relación entre el factor social y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médica de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019, es decir si se encontró una relación débil y directa entre la comunicación asertiva, relación y compromiso de los estudiantes del residente médico y la rentabilidad del Programa. En esta hipótesis específica se observó que el estadístico gamma indicaba una relación débil, positiva y significativa.

Según análisis de la hipótesis específica 3 se demostró que sí existió relación entre el factor cultural y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médica de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019, es decir si se encontró una relación débil y directa entre el cumplimiento de obligaciones con valores, el conocimiento de uso de los medios de pago y acceso a la tecnología de los estudiantes del residente médico y la rentabilidad del Programa. En esta hipótesis específica, el estadístico gamma fue el más alto de las tres dimensiones, pero aún muestra una relación baja. Ya que según el estadístico gamma la relación es débil, se puede afirmar que hay otras variables relacionadas con la rentabilidad que no han sido consideradas en esta investigación y que pueden explicar mejor la variable rentabilidad.

En esta investigación solo se determinó la asociación entre las variables, respecto al grado y dirección de esta, no se alcanza afirmar una relación causa-efecto entre las variables y dimensiones que se evaluaron.

## **6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

Según los resultados de nuestra investigación se ha determinado que si existe relación de los factores asociados a la morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019, según la contrastación de la hipótesis general con un nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, este mismo resultado coincide con el estudio realizado por Velasco (2017) cuando concluye que el análisis del impacto de la morosidad en la rentabilidad de los Bancos Privados grandes ubicados en la Provincia de Imbabura, se refleja en el préstamo de dinero que con la finalidad de obtener mayores utilidades (realizan los bancos), pero que se ve mermada por la morosidad en los pagos de los clientes que se han visto afectados por cualquiera de los factores descritos (p.75).

Según los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 1: Factor Económico y Rentabilidad se ha determinado que no existe relación entre el Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019, de acuerdo a la contrastación de la hipótesis general con un nivel de significancia bilateral de 0.349 mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, este mismo resultado no coincide con Castagnola (2020), al describir la

percepción de las autoridades de la universidad donde se desarrolló el estudio, respecto a los factores económicos, ya que, contrariamente a relacionarse con la baja rentabilidad generan producción de utilidades, solvencia, productividad y financiamiento así como el normal desarrollo del sistema financiero con el que cuenta la empresa articulándose con su rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo (p.31).

Según los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 2: Factor Social y Rentabilidad se ha determinado que sí existe relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019, de acuerdo a la contrastación de la hipótesis específica con un nivel de significancia bilateral 0,000 menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, este mismo resultado coincide con el estudio realizado por Cossio (2018) quienes consideran que los factores sociales vinculados con realidades concretas se relacionan con las diferentes acciones que la sociedad experimenta entre las que podemos mencionar: actividades socioeconómicas, políticas, culturales etc. sin las cuales no se podría explicar el carácter social de estas y su aporte a la rentabilidad del país (p. 4).

Según los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 3: Factor Cultural y Rentabilidad se ha determinado que, sí existe relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019, según la contrastación de la hipótesis general con un nivel de significancia bilateral 0,000 menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, este mismo resultado coincide con el estudio realizado por Cossio (2018), quien considera

que los niveles de morosidad alcanzados por los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la USP – Filial Sullana, fue bajo, esto gracias a que existieron buenos indicadores socioeconómicos – culturales de los estudiantes y de sus padres, sin embargo, no es posible eliminar los índices de morosidad, puesto que, se observa la existencia de un pago aplazado lo que indica la probabilidad de un acto económico que a la larga es impago afectando directamente la rentabilidad de la Universidad (p. 52).

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

Para realizar el trabajo de investigación fue necesario recurrir a distintas fuentes de información, como libros, revistas, artículos, noticias y diversas fuentes bibliográficas. Además, es conveniente precisar que se aplicaron los siguientes principios éticos de la investigación: Beneficencia, visto que el investigador ha buscado brindar medidas de solución frente a la problemática expuesta por medio del planteamiento de recomendaciones. No maleficencia, pues se evitó causar daños o perjuicios a las personas que participaron con la realización del estudio. Autonomía, porque en todo momento el investigador buscó proteger a los sujetos involucrados en la investigación, respetando su autonomía y consentimiento informado a través de la explicación del propósito del trabajo de investigación. Justicia, por cuanto los riesgos y beneficios que implican la realización del estudio fueron asumidos de forma responsable por los investigadores.

## CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general: “Determinar la relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019”. Se demostró que la significancia bilateral del Chi cuadrado es 0,000 menor de  $p = 0.05$ , y mediante el estadístico gamma se demuestra que ambas variables tienen una relación débil y significativa.

De acuerdo al objetivo específico 1: “Determinar la relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019”. Se demostró que la significancia bilateral del Chi cuadrado es 0,349 mayor de  $p = 0.05$ , considerándose que el factor económico no está asociado a la Rentabilidad.

De acuerdo al objetivo específico 2: “Determinar la relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residencia Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019”. Se demostró que la significancia bilateral del Chi cuadrado es 0,000 menor de  $p = 0.05$ , considerándose que el factor social está asociado a la Rentabilidad, la relación entre

esta dimensión y la rentabilidad es débil y positivo según lo observado con el estadístico gamma.

De acuerdo al objetivo específico 3: “Determinar la relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019”. Se demostró que la significancia bilateral del Chi cuadrado es 0,000 menor de  $p = 0.05$ , por ende, lo cual indica que el factor cultural de la morosidad está asociado de manera significativa a la rentabilidad, el estadístico gamma indica que la relación entre estas dos variables es débil y significativa.

Por lo observado mediante el estadístico gamma, se puede inferir que hay otros factores que se relacionan en mayor medida con la rentabilidad, pero que no han sido considerados en esta investigación. Debemos indicar que, aunque haya asociación significativa entre las variables y factores evaluados, esto no indica una relación causa-efecto; por lo tanto, no se puede afirmar que, para obtener mayor rentabilidad, se debe disminuir la morosidad, así como mejorar los factores sociales y culturales. Para afirmarlo, sería necesario otras investigaciones.

Otra conclusión que se puede extraer de nuestra investigación y de los valores del estadístico gamma observados es que, de los tres factores evaluados, el factor cultural, es el de mayor valor predictivo para la rentabilidad, seguido por el factor social. Por valor predictivo nos referimos a que, si se observa puntajes elevados en un factor o variables, hay alta probabilidad de observar elevados puntajes en el factor o variable con el que tiene asociación; en las situaciones

donde se repliquen las condiciones de la investigación. Sin embargo, debido a que el grado de asociación es débil no se pueden considerar al factor social y cultural como buenos predictores de la Rentabilidad. Respecto al factor económico no se considera un predictor de rentabilidad ya que la asociación de esta dimensión con la variable rentabilidad no es significativa.

## RECOMENDACIONES

Contar con un equipo de profesionales especializados en la gestión del crédito en el área comercial y financiera, que sean responsable de remitir a los estudiantes de manera eficaz comunicaciones institucionales virtuales, escritas sobre los calendarios de pago y su vencimiento, así como realizar llamadas telefónicas comunicándoles sobre la importancia de los pagos oportunos de sus pensiones, favoreciendo así con el logro de los objetivos institucionales como reinvertir en infraestructura, tecnología e investigación, contribuyendo al desarrollo sostenible del país. Asimismo, capacitar a los colaboradores de la Dirección de Finanzas en la gestión del crédito comercial, tiene que ser un objetivo de inversión y no un coste, ya que permite saber con anticipación a quien vender y no generar incumplimiento de pagos por la venta del servicio, que ha futuro se reflejaría en la pérdida del coste total del mismo y el lucro cesante del beneficio esperado.

Emplear los factores culturales de la variable morosidad, para poder pronosticar la variable rentabilidad en instituciones que repliquen las condiciones en que se llevó a cabo en esta investigación.

Realizar investigaciones posteriores para determinar la relación causa-efecto entre las variables, donde también se incluyan otros factores que contribuyan más a la rentabilidad.

Contar con un Psicólogo Organizacional, que evalúe el aspecto social y cultural de los estudiantes con la finalidad de mejorar la comunicación asertiva de los estudiantes con el Coordinador de la Especialidad y con el Personal Administrativo, así como promover una buena relación y compromiso de los estudiantes con su Programa de Residencia Médica y luego medir el efecto de las mejoras realizadas en la rentabilidad del programa de residencia.

Implementar un programa de educación financiera, que permita a los estudiantes adherirse a la planeación financiera con la finalidad de reservar dinero destinado al cumplimiento de sus obligaciones académicas con la Universidad, así como socializar mediante instructivos en la web de las nuevas modalidades de pago acorde a la tecnología vigente como pago por internet, mediante tarjetas u otros medios digitales.

Crear como medida preventiva financiera una App como medio de telecomunicación digital del Programa de Residencia Médica, así como mensaje de texto al celular del estudiante, ambos canales informándoles sobre el vencimiento de su próxima pensión y enlazando a las plataformas para que procedan a la ejecución de lo adeudado, con la confirmación a su cuenta de correo institucional del proceso culminado del pago efectuado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, V. (2020). *Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la institución educativa privada algarrobos de Chiclayo 2019*. Universidad Señor de Sipan, Maestría en Tributación Nacional e Internacional. Repositorio Institucional USS. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acu%c3%b1a%20Vallejos%20Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, R., & Ruiz-Tagle, J. (2016). Alfabetismo Financiero, Endeudamiento y Morosidad de los Hogares en Chile. *Serie de documentos de trabajo*(424), 1-40. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140521/Alfabetismo-Financiero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrés, M. (2020). *La morosidad de la administración: obligaciones y contratos públicos*. Universidad de Salamanca, Departamento de Derecho Administrativo, Financiero y Procesal. Repositorio documental GREDOS. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/145321/Andres%20Llamas%2C%20Miguel%20Angel%20%28v.r.%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BCRP. (s.f.). *Glosario de términos económicos*. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/r.html>
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Borja, A. (2016). *Análisis del alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones de la unidad educativa liceo cristiano de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Maestría en Tributación y Finanzas. Repositorio Institucional Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13457/1/BORJA%20%20NOVIEMBRE%202016%20corregido.pdf>
- Brachfield, P. (2013). *Gestión del crédito y cobro. Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Profit Editorial.
- Brachfield, P. (2016). *El IVA en facturas impagadas*. La Ley. Obtenido de [http://www.accid.org/documents/Informe\\_EAE\\_Recuperacion\\_IVA\\_Facturas\\_Impagadas\\_noviembre\\_2016.pdf](http://www.accid.org/documents/Informe_EAE_Recuperacion_IVA_Facturas_Impagadas_noviembre_2016.pdf)
- Carrasco, M. (2017). *La morosidad en España: el sistema FACe como herramienta de gestión empresarial*. Tesis de grado, Universidad de Sevilla, Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones. Obtenido de [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/64751/La%20morosidad%20en%20Espa%F1a\\_%20el%20sistema%20FACe\\_Pilar%20Carrasco%20Conesa.pdf;jsessionid=8F72AB6F8BB41F819F00E0F217C56CC8?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/64751/La%20morosidad%20en%20Espa%F1a_%20el%20sistema%20FACe_Pilar%20Carrasco%20Conesa.pdf;jsessionid=8F72AB6F8BB41F819F00E0F217C56CC8?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrillo, M., & Romero, A. (2019). *Modelo de gestión de cobranzas para optimizar la rentabilidad de Ormegasa s.a*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas. Repositorio Universidad de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42311/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%2093N%20LISTO.pdf>

- Castagnola, J. (2020). *Análisis del planeamiento financiero, rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo de una universidad privada del Perú-2019*. Universidad César Vallejo, Programa Académico de Doctorado en Administración. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48553/Castagnola\\_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48553/Castagnola_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chura, R. (2020). *Factores Determinantes de la Informalidad en los Comerciantes*. Universidad Peruana Unión, Escuela Profesional de Administración. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3701/Rosa\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3701/Rosa_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cossio, R. (2018). *Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana, 2015*. Universidad San Pedro, Facultad de Educación y Humanidades. Repositorio Institucional USP. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6745/Tesis\\_59212.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6745/Tesis_59212.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Curahua, S. (2019). *Micro líneas de crédito de capital de trabajo para incrementar la rentabilidad en las agencias de la zona centro de la ONG Crecer Mype Perú 2019*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Administración. Repositorio Institucional Digital UNCP. Obtenido de [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6302/T010\\_40428470\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6302/T010_40428470_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración*, 61(2), 265-282. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>
- Denegri, M., Caro, C., Cerda, M., Eschmann, K., Martínez, N., & Sepúlveda, J. (2017). Relación entre actitudes hacia el endeudamiento y discrepancia del yo en estudiantes de pedagogía chilenos. *Actualidades Investigativas en Educación*, 17(3), 1-28. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/29248/29199>
- Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. EUMED. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/1229.zip>
- Díaz, Y., & Hernández, H. (2018). *La Morosidad y el crecimiento empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Tumi provincia de San Martín en el año 2015*. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Escuela Profesional de Contabilidad. Repositorio Institucional Digital. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3124/CONTABILIDAD%20-%20Yandi%20D%20c3%adaz%20Mondrag%20b3n%20%26%20Herly%20Hern%20a1ndez%20Estela%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact>

=8&ved=2ahUKEwiXwe3CxZv3AhXsGLkGHeilCgQQFnoECAUQAQ&url=https%3A%2F%2Fcorladancash.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F01%2FMetodologia-de-la-inv-para-adm-Joaquin-Garcia-DIhigo.pdf&

Henriquez, K. (2020). *Propuesta de un sistema de evaluación de la gestión administrativa de una institución educativa sobre la base del enfoque COSO (2013)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Maestría en Contabilidad. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18489/HENRIQUEZ\\_BRAVO\\_KEMERLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18489/HENRIQUEZ_BRAVO_KEMERLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2010). *Perú: Indicadores Económicos - Financieros Empresariales*. INEI. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0932/index.htm](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0932/index.htm)

Izquierdo, J. (2017). Estrategias de inversión y financiamiento para las micro y pequeña empresa (MYPE) en Chiclayo - Lambayeque, Peru. *Revista Científica EPISTEMIA*, 1(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.26495/re.v1i1.577>

Ley de Protección a la economía familiar respecto del pago de pensiones en institutos, escuelas superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados. (7 de Noviembre de 2012). Artículo 1, 2 y 3. *Ley 29947*. Diario Oficial El Peruano.

Ley del Sistema Nacional de Residentado Médico. (20 de Mayo de 2016). Artículo 17. *Ley N° 30453*. Diario Oficial El Peruano.

Ley del Sistema Nacional de Residentado Médico. (20 de Mayo de 2016). Artículo 2. *Ley N° 30453*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30453.pdf>

López, R. (2016). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora - Piura, Año 2016*. Universidad César Vallejo, Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12310/lopez\\_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12310/lopez_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. UAB. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccaa\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccaa_cap2-4a2017.pdf)

Macías, F. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional : caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012 - 2014*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Maestría en Finanzas y Economía Empresarial. Repositorio Digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9993/1/T-UCSG-POS-MFEE-112.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Glosario de Términos Financieros*. MEF. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro\\_pub/gestion\\_act\\_pas/Glosario\\_Terminos\\_Financieros\\_E\\_O.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Glosario_Terminos_Financieros_E_O.pdf)

- Organización Panamericana de la Salud. (2011). *Residencias médicas en América Latina*. OPS. Obtenido de [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28587/9789275316337\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28587/9789275316337_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ormazabal, K. (2010). *Adam Smith on Capital and Income*. Universidad del País Vasco, Econometría y estadística. EPV. Obtenido de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/5727/2003.01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortiz, H. (2018). *Análisis financiero aplicado, bajo NIIF*. Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://libreriasiglo.com/docs/hojear/UEX10847.pdf>
- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Universidad Politécnica Salesiana, Maestría en Administración de Empresas. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson. doi:<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1268/1/Pimienta-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed.pdf>
- Rodrigues, U. (2015). *Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable*. Universidad Nacional de Córdoba, Doctorado en Ciencias Económicas. Repositorio Digital UNC. Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2240/Rodrigues%20Primo%2c%20Uverlan.Factores%20determinantes%20de%20la%20rentabilidad%20de%20los%20bancos%20en%20los%20pa%C3%ADses%20del%20Mercosur.%20Un%20enfoque%20contable.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santiago, V., Alcaraz, M., Córdoba, A., & Frisby, A. (2020). Viabilidad para la conformación de empresas financieras en la Sierra De Sonora. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 46, 462-473. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/141/14163631008/html/>
- Tinoco, W. (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín - 2017*. Universidad César Vallejo, Maestría en Finanzas. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16117/Tinoco\\_HWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16117/Tinoco_HWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toledo, E. (2020). Microfinanzas en el Perú: del modelo relacional al modelo de eficiencia. *Apuntes Contables*(27), 75-93. doi:<https://doi.org/10.18601/16577175.n27.05>
- Universidad Peruana Cayetano Heredia. (2017). *Reglamento de pensiones, becas y crédito educativo para los alumnos de pregrado*. UPCH. Obtenido de [https://dga.cayetano.edu.pe/images/pdf/Reglamento\\_de\\_pensiones\\_becas\\_y\\_credito\\_educativo\\_pregrado\\_ok.pdf](https://dga.cayetano.edu.pe/images/pdf/Reglamento_de_pensiones_becas_y_credito_educativo_pregrado_ok.pdf)
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Investigación & Desarrollo*, 2(15), 5-25. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v2n14/v2n14\\_a02.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v2n14/v2n14_a02.pdf)

- Vela, T. (2014). *Factores socioeconómicos y su relación con el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de las universidades privadas César Vallejo y Alas Peruanas en la provincia de San Martín, año 2008-2009*. Universidad Nacional de San Martín, Doctorado en Gestión Empresarial. Repositorio Institucional Digital Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://xdoc.mx/preview/esta-obra-esta-bajo-una-licencia-creative-commons-atribucion-5c5c90bfb4ea4>
- Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016*. Universidad Internacional SEK Ecuador, Maestría en Administración de Empresas. Repositorio de la Universidad Internacional SEK Ecuador. Obtenido de <https://1library.co/document/zgg5pxnz-analisis-indice-morosidad-rentabilidad-privados-ubicados-provincia-imbabura.html>
- Vicentini, I. (2020). *La educación superior en tiempos de COVID-19: Aportes de la Segunda Reunión del Diálogo Virtual con Rectores de Universidades Líderes de América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0002481>
- Zugarramurdi, A. (1998). *Ingeniería Económica Aplicada a la Industria Pesquera*. FAO. Obtenido de <https://www.fao.org/3/v8490s/v8490s09.htm#7.%20rentabilidad>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**FACTORES ASOCIADOS A LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MÉDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, AÑO 2019.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	
<p>¿Cuál es la relación de los Factores Asociados a la morosidad y la Rentabilidad del programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año - 2019?</p>	<p>Determinar la relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año – 2019.</p>	<p>Existe relación de los Factores Asociados a la Morosidad y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019</p>	<p><b>Variable X</b></p> <p>Morosidad</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Económico Social Cultural</p> <p><b>Variable Y</b></p> <p>Rentabilidad</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Créditos Cobranzas</p> <p><b>Metodología</b></p> <p>Hipotético Deductivo, relacional, cuantitativo</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>No experimental, transversal, descriptiva, aplicada</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población es de 923 estudiantes. La muestra es aleatoria simple, se trabajó con 303 estudiantes Residentes de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año - 2019?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año - 2019.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>Existe relación del Factor Económico y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año 2019.</p>	
<p>¿Cuál es la relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año - 2019?</p>	<p>Determinar la relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año - 2019.</p>	<p>Existe relación del Factor Social y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año - 2019.</p>	
<p>¿Cuál es la relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año - 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año - 2019.</p>	<p>Existe relación del Factor Cultural y la Rentabilidad del Programa de Residentado Médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Año - 2019.</p>	

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS VALIDADOS



ESCUELA DE POSGRADO

#### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: RENATA RENATA LEWIS  
 1.2 Grado académico: MAESTRIA EN ADMINISTRACION  
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE ANTONIA  
 1.4 Título de la Investigación: FACTORES ASOCIADOS A LA FORTALEZADA DE LA RENTABILIDAD DEL SUBSECTOR DE RESIDENTADO MEDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUVIANA CAYSTANO HEREDIA  
 1.5 Autor del instrumento: RACH/ADRIANA X YANES VAQUEZ DE BENITO/RACH/LUIS YANCETARIO  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA  
 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					✓
SUB TOTAL						100%
TOTAL						100%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: Lima, 15 Set. 2020.

.....  
 Firma y Posfirma del experto  
 DNI: 43302563



ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: LOPERA BERROCAL LUCAS Y
- 1.2 Grado académico: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD A LOS HERMANOS
- 1.4 Título de la Investigación: FACTORES ASOCIADOS A LA MORBIDAD Y LA REINTEGRACIÓN DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MEDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO URSI DE
- 1.5 Autor del instrumento: BARBARA K. YAGNES VASQUEZ DE BENTON / BOCA LUIS YANCE PATRICIO
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA
- 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100%
TOTAL						100%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 2.0

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: LIMA, 27, SET. 2020

Firma y Posfirma del experto  
DNI: 03644448



ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Romero Sotomayor Luis
- 1.2 Grado académico: Ph.D.
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional de Piura (Director)
- 1.4 Título de la Investigación: Eficiencia Asociada a la Morbilidad y la Mortalidad del Programa de Residencia Médica de la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia
- 1.5 Autor del instrumento: BASH, DIANA K. VÁSQUEZ VÁSQUEZ DE BENTO / BASH, LUIS YANCÉ PATRICIO
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA
- 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100%
TOTAL						100%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 20

VALORACION CUALITATIVA : EXCELENTE

OPINION DE APLICABILIDAD : APLICABLE

Lugar y fecha: Lima, 27 Set. 2020

Firma y Posfirma del experto  
DNI: 08633338



ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: BONLANGGER MIRANDA CARLOS
- 1.2 Grado académico: MAESTER EN ADMINISTRACION
- 1.3 Cargo e institución donde labora: PROFESOR AJUSTE UNITELS
- 1.4 Título de la investigación: FACTORES ASOCIADOS A LA HERENCIA Y REALIDAD DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MEDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR PRIVADA HEREDIA
- 1.5 Autor del instrumento: BACH. DIANA X. YANES VASQUEZ DE BENTIO BACH. LUIS YONCE PATRICIO
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA
- 1.7 Nombre del instrumento: ENSEÑANZAS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100%
TOTAL						100%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 20

VALORACION CUALITATIVA : EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: LIMA, 10 de Julio de 2020

Firma y Posfirma del experto  
DNI: 25820846



ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: HUMANO GUTIERREZ JOSE MANUEL
- 1.2 Grado académico: MAESTER
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS
- 1.4 Título de la Investigación: FACTORES ASOCIADOS A LA MORBIDIDAD Y LA REMEDIACION DEL PROCESO DE RESIDENTIA MEDICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA
- 1.5 Autor del instrumento: YASHI ARIANA B. VAQUER VAQUER DE BENTO / RAH. LUIS YANCE P
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA
- 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100%
TOTAL						100%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: LIMA 07 SET 2020

Firma y Posfirma del experto  
DNI: 09905356

**ANEXO 3**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 UNIDAD DE POSGRADO  
**VINCULAMIENTO INSTITUCIONAL**

**CARTA AVAL**

Yo, ENRIQUE CASTAÑEDA SALDAÑA  
 Identificado con DNI No. 09891633

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCION	Teléfono fijo:	Teléfono celular:
FACULTAD DE MEDICINA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	3190009	998377081

Ofrezco mi apoyo en condición de:

Apoyo General <input checked="" type="checkbox"/>	Benefactor material <input type="checkbox"/>	Benefactor inmaterial <input type="checkbox"/>
---	--	--

Al desarrollo de la Investigación Titulada:

FACTORES ASOCIADOS A LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MÉDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, AÑO 2019

Que tiene como responsable al

Investigador: DIANA KATHERIN YODUES VÁSQUEZ DE BENITO  
LUIS ALBERTO YANCE PATRICIO

Por lo que consta el día: 20, del mes de FEBRERO, año 2020

Firma y sello del Aval

Enrique Castañeda Saldaña  
 Dr. Enrique Castañeda Saldaña  
 Jefe, Unidad Administrativa  
 Facultades de Medicina  
 de Estomatología y de Enfermería





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 UNIDAD DE POSGRADO  
**VINCULAMIENTO INSTITUCIONAL**

**CARTA AVAL**

Yo, JUAN MANUEL MIYAHIRA ARAKAKI  
 Identificado con DNI No. 08069048

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCION	Teléfono fijo:	Teléfono celular:
UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	3190000 ANEXO: 201401	

Ofrezco mi apoyo en condición de:

Apoyo General (✓)
  Benefactor material ( )
  Benefactor inmaterial ( )

Al desarrollo de la Investigación Titulada:

FACTORES ASOCIADOS A LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MEDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, AÑO 2019

Que tiene como responsable al Investigador: DIANA KATHERIN YAQUES VASQUEZ DE BENITE  
LUIS ALBERTO YANCE PATRICIO

Por lo que consta el día 20, del mes de Febrero, año 2020

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

Juan Miyahira Arakaki  
 DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION  
 Firma y sello del Aval



**ANEXO 4**  
**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**CUESTIONARIO INSTITUCIONAL SOBRE FACTORES ASOCIADOS A LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MÉDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, AÑO 2019**

Este cuestionario está dirigido a conocer las percepciones de los estudiantes, en relación a factores de morosidad y rentabilidad del Programa de Residentado Médico, sus sugerencias serán analizadas y consideradas en el plan de mejora institucional. Desde ya nos comprometemos a publicar los resultados en forma oportuna:

**Sexo**

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Femenino
- b. Masculino

**¿Cuántos años tiene usted?**

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Menos de 30
- b. 30-35
- c. 36-40
- d. 41-45
- e. 46-50
- f. 50 a mas

**¿Qué año de estudio se encuentra cursando actualmente?**

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Primer año
- b. Segundo año
- c. Tercer año
- d. Cuarto año

**¿Qué especialidad o sub especialidad estudia en el Residentado Médico?**

( para completar)

**¿En qué sede hospitalaria se encuentra como Residente?**

( para completar)

### Información sobre las variables de investigación

Buscamos conocer que factores influyen en la morosidad del Programa de Residencia Médico.

1. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, sus ingresos le permiten solventar sus gastos mensuales?

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

2. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, tiene planificado presupuestalmente los conceptos de matrícula y pensiones para el Año Académico?

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

3. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, tiene una comunicación asertiva con el coordinador de su especialidad y con el personal administrativo de la facultad?

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

4. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, se encuentra identificado y comprometido con su Programa de Residencia?

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. Algunas veces

d. Casi siempre

e. Siempre

5. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH cumple usted puntualmente con los pagos por concepto de matrícula y pensiones?

Seleccione una de las siguientes opciones

a. Nunca

b. Casi nunca

c. Algunas veces

d. Casi siempre

e. Siempre

6. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, le informaron sobre los medios de pago que tiene la universidad?

Seleccione una de las siguientes opciones

a. Nunca

b. Casi nunca

c. Algunas veces

d. Casi siempre

e. Siempre

7. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, con qué frecuencia utiliza los medios virtuales para el pago de matrícula y pensiones?

Seleccione una de las siguientes opciones

a. Nunca

b. Casi nunca

c. Algunas veces

d. Casi siempre

e. Siempre

8. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, alguna vez incurrió usted en retraso en el pago de sus pensiones?

Seleccione una de las siguientes opciones

a. Nunca

b. Casi nunca

c. Algunas veces

d. Casi siempre

e. Siempre

9. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH le informan el cronograma de pago de matrícula y pensiones?

Seleccione una de las siguientes opciones

a. Nunca

- b. Casi nunca
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

10. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, sabe que hay recargo por pago extemporáneo por día de retraso en el pago de su pensión?

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

11. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, recibe usted notificación de alerta antes del vencimiento de su pensión?

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

12. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, en caso de retrasos de pagos por concepto de pensiones, recibe notificación de la Universidad?

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

13. ¿Cómo estudiante del Residencia Médico de la UPCH, alguna vez ha sido contactado con el personal del área de control y seguimiento de cobranzas o por personal de la Facultad?

Seleccione una de las siguientes opciones

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

**ANEXO 5**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD  
PERUANA CAYETANO HEREDIA (SIGA UPCH)**

# SISTEMA DE GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN (SIGA)

Se verifica el estado de cuenta de los estudiantes

www.upch.edu.pe/dga/DGASIG/admin/pensiones/contenido\_sig.asp - Google Chrome  
No seguro | upch.edu.pe/dga/DGASIG/admin/pensiones/contenido\_sig.asp

 UNIVERSIDAD PRIVATA  
CAYETANO HEREDIA

**SISTEMA DE CONSULTA DE PENSIONES UPCH** 

**BUSQUEDA POR CÓDIGO ( Por favor, ingrese el código de alumno a consultar )**

Codigo:  [  Conceptos agrupados ]

**BUSQUEDA POR APELLIDOS Ó NOMBRE(s) ( Por favor, ingrese el apellido o nombre(s) de alumno a consultar )**

Comienzo de los Apellidos y Nombres  
 Cualquier parte de los Apellidos y Nombres

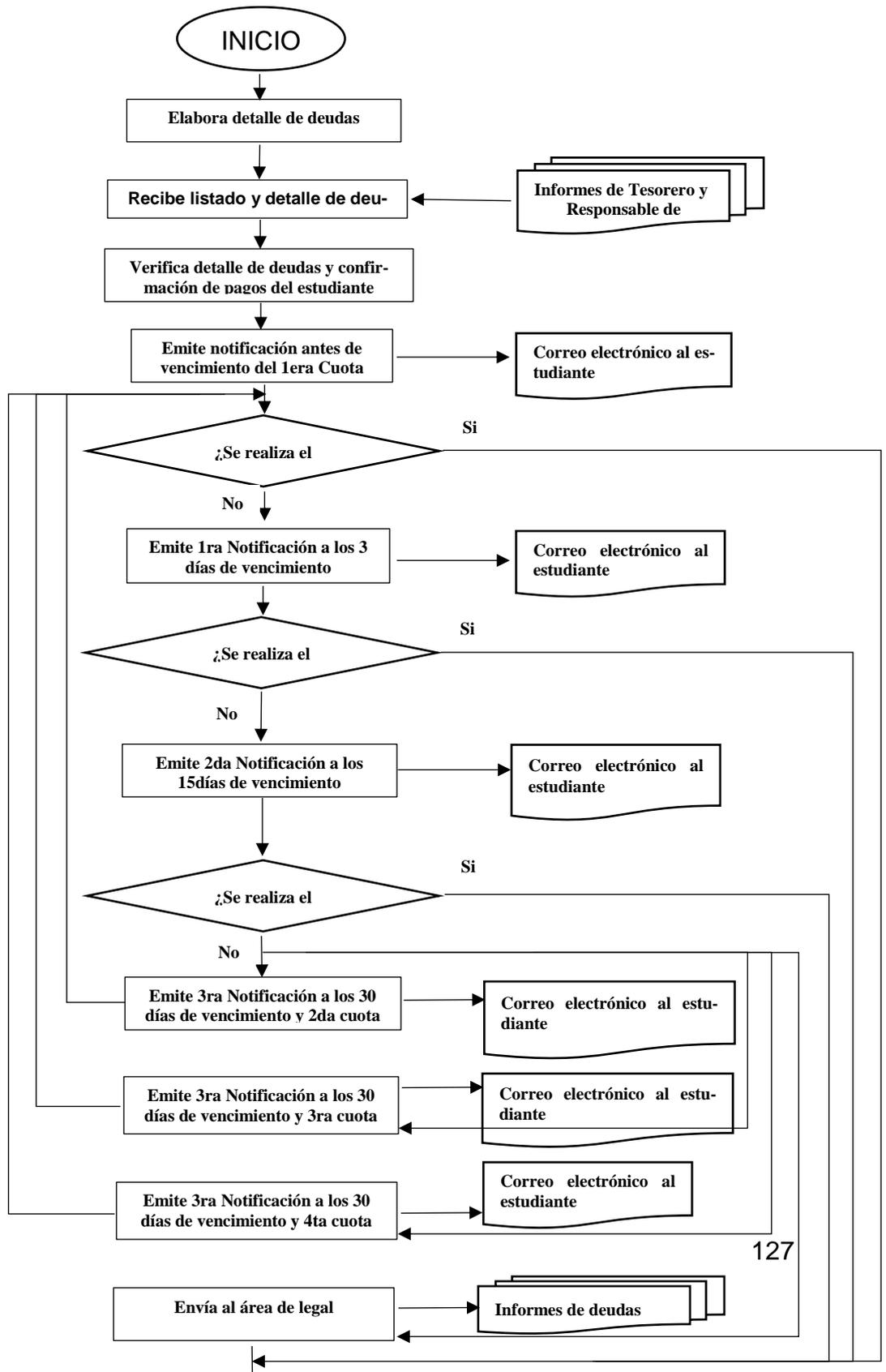
Apellidos y/o Nombres:

**ANEXO 6**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN FLUJOGRAMA DE**

**COBRO DE PENSIONES**

## IMPLEMENTACIÓN DE UN FLUJOGRAMA DE COBRO DE PENSIONES



## ANEXO 7

### PLAN ANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y DESARROLLO 2019

#### UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	PL-104-UPCH
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.02.00 / 28.01.2019
	PLAN ANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y DESARROLLO 2019 DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
	PLAN OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO DE OPERACIÓN	Página 15 de 88

Eje	Objetivos Estratégicos	Objetivos Operativo	Indicadores	Unidad	Frecuencia	Metas 2019						Área Operativa	Iniciativa Estratégica	
						Basal	Cuatrim 1	1er Semestre	Cuatrim 2	Cuatrim 3	2do Semestre			Annual
SOCIEDAD PERUANA Y GLOBAL	O-3 Incrementar la sostenibilidad económico-financiera de la institución	O.Op3.1 Generar superavit en los estados financieros	Ind-PEI-3.1.1	ROA	%	Anual	4					5.2	5.2	DGA-DAEF Programa orientado al crecimiento sostenido y diversificación de ingresos
			Ind-PEI-3.1.2	Porcentaje de incremento anual de ingresos operacionales	%	Anual	5					6	6	
			Ind-PEI-3.1.3	Rentabilidad de los ingresos	%	Anual	5					7	7	
			Ind-PEI-3.1.4	Inversión y reinversión sobre ingresos	%	Anual	E/C					10	10	

**ANEXO 8**  
**BASE DE DATOS**

ITEM	V1							V2					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8i	P9	P10	P11	P12	P13
1	3	4	4	5	5	3	1	5	4	5	4	1	1
2	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	1	1	1
3	4	5	3	4	4	1	1	3	3	5	1	1	1
4	3	5	2	1	3	3	1	2	1	5	1	1	3
5	4	4	5	5		5			5	5	5	5	1
6	3	5	4	5	4	3	1	5	4	1	1	1	1
7	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5		1
8	5	4	4	5	4	3	2		3	2	5	5	
9	3	3	3	4	2	4		2	4	5	2	2	3
10	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	3	4	1
11	3	3	5	5	5	5	2	5	5	2	4		2
12	2	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1
13	4	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1
14	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	1	1	1
15	3	3	1	5	5	3	3	3	4	3	1	1	1
16	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	2	2	1
17	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	2	1
18	4	4	4	5	4	5	1	3	5	5	1	1	1
19	4	5	2	3	5	5	5	3	5	4	3	2	2
20	2	2	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	1
21	4	4	3	3	4	4	1	3	5	4	1	1	1
22	5	1	2	4	1	5	2	1	5	5	1	4	1
23	4	4	3	4	4	3	1	3	2	4	1	1	1
24	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	1
25	2	3	1	2	2	5	5	2	4	5	1	3	3
26	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3
27	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1
28	3	4	1	3	5	4	4	5	3	5	1	1	1
29	5	1	1	3	4	5	1	5	5	5	3	3	1

30	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1
31	4	4	3	4	4	4	1	3	2	5	1	1	1
32	1	3		4	3	3	2	3	5	5	4	3	1
33	3	5	3	5	5	2	1	3	3	4	2	1	1
34	5	4	4	5	4	3	5	3	3	5	3	2	1
35	4	4	4	2	5	4	5	5	4	5	1		1
36	3	4	4	5	2	1	1	2	5	2	3	2	1
37	2	3	2	3	4	4	2	2	3	5	5	5	
38	3	5	5	5	4	5	2	3	4	5	3	2	1
39	4	3	5	5	1				3	3	2	2	1
40	4	5	5	5	5	5	1		5	4	1	1	1
41	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	2	4	1
42	4	3	3	5	4	2	3	3	5	5	3	4	1
43	3	4	5	5	5	5	2	5	4	5	2	1	1
44	2	4	1	3	4	3	4	3	2	3	3	1	1
45	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	1
46	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3		1
47	2	2	4	4	5	1	3	5	3	5	1		1
48	4	3	4	5	4	3	2	2	3	5	1	1	1
49	3	5	2	4	3	5	4	3	3	3	3	2	1
50	4		5	5	2	2	2	2	3	1	1	1	1
51	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	4	2	1
52	4	3	2	5	3	3	1	3	4	5	1	1	1
53	4	5	3	5	5	5	2	3	3	5	2	2	1
54	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1
55	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	1
56	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	5	5	4	3	3	3	3	1	2	1	1
59	4	5	3	4	4	5	3	3	5	5	1	1	1
60	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3
61	4	3	3	5	4	2	4	3	2	5	1	1	1
62	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5			1
63	3	5	2	5	4	3	2	3	3	5	2	2	1
64	4	4	2	5	3	3	2	2	2	5	3	4	3
65	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5			1
66	3	3	4	5	5	4	4	5	4	2	1	1	1
67	4	4	4	4	4	4	1	3	4	5	2	3	1
68	4	4	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	1
69	4	4	4	5	5	3	2	5	2	5	2	2	1
70	2	2	4	5	5	4	4	3	4	3	1	1	1
71	3	2	3	4	5	4	5	2	5	5	2	2	1
72	3	5	4	5	4	3	1	3	3	4	2	2	1

73	1	5	4	5	5	5	5	3	5	5	1	1	1
74	5	4	5	4	5	4	5		2	4	1	1	1
75	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	1	1	1
76	1	1	3	2	1	4	4	1	5	5	1	1	1
77	4	4	2	3	5	4	4	5	4	5	4	3	1
78	4	5	3	5	4	5	1	2	3	5	1	1	1
79	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	2	1
80	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		1
81	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	1	1	2
82	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
83	4	3	2	5	2	2	1	2	4	5	2	5	2
84	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	2	1
85	4	4	2	4	4	3	4	3	1	2	1	1	1
86	2	5	1	5	1	5	5	2	5	5	1	5	1
87	3	5	5	5	5	5	5	5		5	1	1	1
88	3	5	1	4	4	3	1	3	5	4	2	1	1
89	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	1
90	4	5	5	5	5	5	1	5	4	5	1		1
91	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	1	1	1
92	4	4	3	3	4	2	2	3	2	5	2	2	2
93	3	4	3	5	4	3	5	3	5	2	1	1	1
94	4	4	1	2	5	1	4	3	3	5	1	1	1
95	3	5	4	5	5	3	3	5	1	5	1	1	1
96	2	5	4	5	5	5	2	5	2	5	1	1	1
97	4	5	4	4	4	2	5	3	3	1	1	1	1
98	3	4	4	4	5	3	4	5	3	5	1	1	1
99	2	2	4	5	3	4	1	2	4	5	5	4	2
100	3	5	2	5	3	3	4	2	3	5	2	2	2
101	3	4	4	5	3	4	2	3	5	5	3	3	1
102	1	3	2	5	3	5	5	2	4	3	4	3	1
103	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
104	3	2	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	3
105	3	2	4	4	5	4	1	5	4	1	4	2	1
106	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	3	2	1
107	5		5	5	4	5	1	3	5	5	1	1	1
108	4	3	4	3	5	5	3	5	3	1	3	1	1
109	4	5	4	5	5	3	2	5	4	5	5	1	1
110	3	3	2	2	5	4	3	2	4	5	2	1	1
111	2	5	5	5	1	2	1	1	5	5	4	3	1
112	3	3	3	5	4	4	1	3	5	4	1	1	1
113	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1
114	3	5	3	4	5	3	1	5	3	4	1	1	1
115	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	1	5	1

116	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	1	1	1
117	4	4	2	5	4	3	3	3	2	5	1	1	1
118	2	4	2	5	5	1	4	3	3	5	1	1	1
119	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	1	1
120	3	4	4	5	3	2	1	3	2	5	5	5	1
121	4	5	4	5		5	3	5	5	5	4		1
122	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	2	2	1
123	4	4	4	4	4	4	1	3	3	5	1	1	1
124	3	5	2	3	5	2	4	5	3	5	2	1	3
125	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5			1
126	2	4	5	4	2	3	2	2	2	5	2	4	2
127	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	1	1
128	4	4	3	4		3	2	3	2	4	2	2	2
129	2	5	4	5	5	5	3	5	5				
130	4	5	4	4	5	5	2	5	5	5	1	1	1
131	3	3	4	5	4	5	2	3	5	5	3	2	1
132	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	1	1	1
133	4	2	1	5	4	3	5	3	5	5	1	1	1
134	3	4	2	5	4	3	1	3	4	1	1	2	2
135	2	3	2	5	4	3	2	3	5	5	5	5	1
136	5	5	4		4	5	5	3	2	5	1	2	1
137	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	2	1
138	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		1
139	4	2	3	4	2	3	2	2	2	4	3	4	1
140	4	1	4	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1
141	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	2	2
142	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	1
143	2	4	3	5			5	3	3	5	1	1	1
144	3	1	3	5	5	4	5	5	1	2	1	1	1
145	4	1	5	5	4	5	1		3	5	1	1	1
146	2	3	2	3	3	4	1	3	4	4	2	2	1
147	3	2	3	5	4	3	3	3	3	4	3	1	1
148	3	5		5	4	1	5	5	3	1	1	1	1
149	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1		1
150	3	5	5	5	4	4	3	5	3	5	1	1	1
151	5	5	3	2	5	5	5	3	5	5	3	3	1
152	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	3	1
153	1	4	3	5	4	5	5	3	3	5	1	2	2
154	4	3	3	3	4	3	1	3	4	5	1	1	1
155	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	1	1	1
156	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	1	1	1
157	3	4	3	4	3	5	1	2	1	5	1	3	1
158	2	5	4	5	5	1	5	3	4	5	1	1	1

159	3	4	4	5	3	5	2	3	4	4	2	2	1
160	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1
161	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	1
162	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5		1
163	4	5	3	5	5	4	3	5	2		2	2	2
164	3	5	4	4	3	5	3	3	3	5	1	1	1
165	5	5	4	5	3	2	1	1	3	5	5	1	1
166	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	3	1
167	4	5	5	5	3	3	2	3	3	5	1	2	3
168	3	4	2	3	5	4	3	3	3	5	2	2	1
169	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	1
170	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	1	1	1
171	4	3	1	5	4	1	4	5	4	5	1	1	1
172	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	1	2	1
173	3	4	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3	1
174	2	3	4	5	4	1	2	3	4	5	1	1	1
175	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5		1
176	2	4	3	5	5	5	2	5	4	5	4		1
177	5	3	5	4	3	4	1	3	1	5	1	1	1
178	5	5	4	5	5	5	4		5	5	4	4	1
179	1	3	3	5	5	4	5	5	3	1	4	1	1
180	4	5	3	5	4	1	1	3	4	4	3	3	1
181	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4		1
182	3	3	4	5	3	4	2	3	2	3	1	2	2
183	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1
184	3	3	2	5	2	4	2	2	4	5	3	3	1
185	3	5	4	5	3	4	4	2	4	5	4	4	2
186	3	5	4	5	5	5	5	5	3	1	1	1	1
187	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	1	1	1
188	2	3	4	3	3	2	4	3	2	5	2	2	1
189	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	4	
190	3	3	3	3	4	3	2	3	3	5	3	3	2
191	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	1	3	3
192	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	1
193	3	4	4	5	4	3	5		5	5	1	1	1
194	4	5	5	5	2	5	4	2	5	5	5	5	1
195	5	5	5	5	4	5	1	3	5	5	1	1	1
196	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	4	4	1
197	4	3	4	5	1	4	1	1	5	5	5	5	4
198	2	5	3	5	5	5	2	5	4	4	1	1	1
199	3	4	3	5	4	3	3	3	3	5	1	1	1
200	2	2	4	5	5	3	3	5	5	5	5		1
201	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1		1

202	3	5	5	5	5	5	2	3	4	5	1	2	1
203	4	4	1	4	4	3	1	3	3	2	3		2
204	2	5	5	5	5	2	5	3	2	5	1	1	1
205	5	5	5	5	4	4	2	3	1	4	1	1	1
206	3	4	5	5	5	5	1	5	5	5	3	3	1
207	4	2	3	5	5	4	3	5	2	1	1	1	1
208	4	5	4	5	3	4	1	3	3	5	1	1	1
209	5	5	2	5	4	3	1	2	2	5	2	2	1
210	4	3	4	5	4	4	2	3	3	4	3	1	1
211	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2
212	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	2	2	1
213	3	5	2	4	5	5	3	3	5	5	4	4	1
214	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1
215	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	1	1	1
216	3	4	4	5	3	2	5	3	3	5	1	1	1
217	3	5	4	5	5	5	1	3	4	5	4	4	1
218	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	2	2	1
219	3	5	3	5	4	5	5	3	5	2	3	3	2
220	3	4	5	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1
221	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	1	2	1
222	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1		1
223	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
224	4	4	4	5	5	5		5	3	4	1	2	2
225	3	3	1	1	3	3	3	3	3	5	4	3	3
226	5	5	3	4	5	2	5	5	4	5	1	1	2
227	3	5	4	5	5	5	3	5	3	5	1	1	1
228	4	5	2	5	2	3	5	3	3	5	1	2	5
229	3	3	2	5	4	3	4	3	2	4	1	1	1
230	4	5	4	5	4	5	2	3	3	5	1	1	1
231	2	3	2	4	4	5	1	3	5	5	1	1	1
232	3	5	5	5	5	3	3	5	3	4	1	1	1
233	3	5	4	5	5	3	3	5	3	5	2	2	1
234	4	5	4	5	4	5	4	3	1	5	2	2	1
235	2	4	4	4	4	3	2	5	3	5	1	1	3
236	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3
237	5	5	5	5	5	5		5	5				1
238	5	5	4	5	5	4	3	3	4	2	2	1	1
239	3	4	4	4	4	3	1	3	4	5	1	1	1
240	4	4	4	5	4	3	2	3	5	5	2	2	1
241	4	4	5	5	4	5	1	3	4	5	1	1	1
242	2	4	4	5	5	5	3	5	2	5	3	1	1
243	2	5	4	5	5	4	4	5	3	1	3	1	1
244	5	4	3	4	5	5	1	5	5	5	1	1	1

245	3	3	3	5	5	5	4	5	2	5	2	1	1
246	2	5	1	3	5	3	4	3	3	5	1	1	1
247	3	3	2	5	2	5	3	3	3	3	3	3	1
248	5	5	4	5	4	5	4	3	4	1	1	3	1
249	1	3	5	5	3	5	1	3	5	5	1	1	2
250	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	1	1
251	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1
252	5	5	5	4	3	4	2	3	3	4	3	3	1
253	4	4	3	5	4	5	1	3	5	5	5	4	1
254	2	4	4	5	2	5	5	2	4	2	1	1	1
255	3	3	2	5	3	2	4	3	3	3	3		
256	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	2	1
257	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	1
258	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1
259	4	5	5	5	4	4	1	3	3	4	2	2	1
260	3	3		4	1	5	1	1			1		1
261	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1
262	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1
263	3	3	4	5	3	5	1	3	5	5	2	1	1
264	5	5	5	5	3	5	2	3	2	4	2	1	1
265	3	5	5	5	2	3	1	2	5	5	1	2	1
266	3	3	2	5	3	3	2	3	4	5	2	3	3
267	3	4	4	4	5	3	3	3	4	1	3	3	1
268	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	1	1	1
269	5	5	3	5	5	5	1	5	4	5	1	1	1
270	3	2	3	4	3	5	2	3	4	5	2	2	2
271	2	3	5	5	2	4	2	2	3	5	1	1	1
272	5	5	5	5	4	5	1	3	5	5	1	1	1
273	3	4	5	5	4	5	4	3	2	5	3	2	1
274	2	5	2	5	5	3	5	5	3	1	1	1	1
275		5	4	5	5	4	5	5	3	5	2		1
276	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	1	1	1
277	3	2	3	5	4	4	3	3	5	5	1	1	1
278	1	2	3	5	3	4	5	3	2	5	1	1	1
279	5	4	4	5	3	4	1	2	4		5	4	3
280	3	3	4	3	3	3	2	2	3	5	2	2	2
281	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	1
282	3	5	3	5	5	5	1	3	3	5	1	1	1
283	3	5	3	4	4	1	1	5	1	1	1	1	1
284	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	1	1
285	3	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	1
286	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2
287	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	1

288	2	3	2	5	4	3	5	3	2	5	1	1	1
289	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1
290	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	1	1	1
291	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1
292	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1
293	3	3	4	5	2	5	1	3	3	5	4	3	3
294	4	4	3	5	4	3	2	4	2	2	1	2	1
295	5	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	1
296	3	2	2	2	5	1	1	2	2	4	1	1	1
297	4	4	3	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2
298	4	4	2	2	3	2	2	3	3	4	1	2	1
299	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1
300	3	4	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1
301	1	2	4	3	4	1	3	4	1	5	1	1	1
302	4	4	2	4	4	4	2	4	2	5	4	4	4
303	1	4	2	5	2	3	2	3	4	5	4	4	1

## **ANEXO 9**



### Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	TESIS FINAL YAQUES-YANCE (ACTUALIZADO 13 SET.2021).docx (D116099686
<b>Submitted</b>	2021-10-22 21:37:00
<b>Submitted by</b>	posgrado fca
<b>Submitter email</b>	posgrado.fca@unac.pe
<b>Similarity</b>	4%
<b>Analysis address</b>	posgrado.fca.unac@analysis.orkund.com



**Universidad Nacional de Callao**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Unidad de Posgrado**



**ACTA N°007-2022-UPG-FCA-UNAC**

**SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

Siendo las 10:30 horas del día viernes 18 de febrero del dos mil veintidós, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, se reunió el Jurado Examinador designado con Resolución del Comité Directivo N°015-2022-CD-UPG-FCA-UNAC de fecha 10 de febrero del 2022, como sigue:

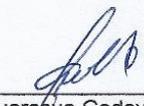
- |   |            |
|---|------------|
| • Dr. Ávila Morales Hernan              | Presidente |
| • Dr. Huarcaya Godoy Madison            | Secretario |
| • Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel | Miembro    |
| • Dra. Huamán Mejía María Celina        | Miembro    |
- Dr. Lovera Bernaola Denny Rolando Asesor de tesis

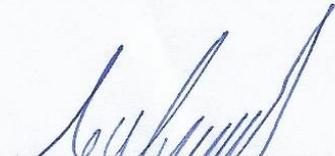
Con el fin de evaluar la sustentación de Tesis de los Bach. **YANCE PATRICIO LUIS ALBERTO y YAQUES VÁSQUEZ DE BENITO DIANA KATHERIN**, titulada: **FACTORES ASOCIADOS A LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MÉDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, AÑO 2019**, estando con el quórum establecido según el correspondiente Reglamento de Estudios de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°319-2017-CU de fecha 21 noviembre 2017 y Resolución de Consejo Universitario N°099-2021-CU- CALLAO de fecha 30 de junio de 2021 "Actualización del Reglamento de Grados y Títulos", luego de la exposición de los sustentantes, los Miembros del Jurado hicieron las respectivas preguntas; las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, este Jurado acordó APROBAR con la escala de calificación cualitativa de MUY BUENA y calificación cuantitativa de 17 la tesis, para optar el **GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**, conforme al artículo (72°) y artículo (119) respectivamente de los Reglamentos mencionados, con lo que se dio por terminado el Acto; siendo las 11:50 am del mismo día.

Bellavista, 18 de febrero de 2022.

  
Dr. Ávila Morales Hernan  
Presidente

  
Dr. Huarcaya Godoy Madison  
Secretario

  
Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel  
Miembro

  
Dra. Huamán Mejía María Celina  
Miembro



**Universidad Nacional de Callao  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Unidad de Posgrado**



**INFORME N°007-2022-UPG-FCA-UNAC**

**OBSERVACIONES DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

**Día** : Viernes, 18 de febrero de 2022.

**SUSTENTANTES** : BACH. YANCE PATRICIO LUIS ALBERTO y BACH. YAQUES VÁSQUEZ DE BENITO DIANA KATHERIN

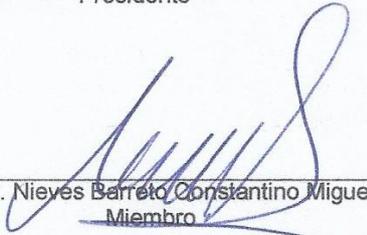
**TESIS** : FACTORES ASOCIADOS A LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MÉDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, AÑO 2019.

**OBSERVACIONES**

1. EN LA DESCRIPCIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DEBEA CONSIDERAR LAS VARIABLES Y DIMENSIONES CON LA TÉCNICA DEL CASO.
2. LA INVESTIGACIÓN DEBE AJUSTARSE AL ESTILO APA, EN RELACIÓN AUTORES, CITAS ENTRE OTROS.
3. PRECISA CONCEPTUALMENTE CADA UNA DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES EN CONCORDANCIA A LAS TEORÍAS QUE SE RESALDAN.
4. AJUSTAR LOS OBJETIVOS CON LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.
5. ....

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Ávila Morales Herman  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Huarcaya Godoy Madison  
Secretario

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Nieves Barrero Constantino Miguel  
Miembro

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Huamán Mejía María Celina  
Miembro



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
UNIDAD DE POSGRADO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**INFORME FINAL**

**PARA** : Dr. Madison Huarcaya Godoy  
Director de la Unidad de Posgrado-FCA

**DEL** : Dr. Hernán Avila Morales  
Presidente del Jurado Examinador

**ASUNTO** : Informe favorable del Presidente del Jurado Examinador

**FECHA** : Bellavista, 29 de abril de 2022.

1. Vista el Acta de Sustentación N.º 007-2022-UPG-FCA-UNAC de Tesis Titulada: "FACTORES ASOCIADOS A LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DEL PROGRAMA DE RESIDENTADO MÉDICO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, AÑO 2019" de los Tesistas Bachilleres Yaques Vasquez de Benito, Diana Katherin y Yance Patricio, Luis Alberto del programa de Maestría en Administración Estratégica de Empresas.

2. En tal sentido se informa que, habiéndose levantado las observaciones realizadas en dicha tesis, **se da conformidad** para su trámite correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente;

DR. Hernán Avila Morales  
PRESIDENTE DEL JURADO  
EXAMINADOR