

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**TESIS**

Gestión de la cartera de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021

**Para Optar** : El Título Profesional de Contador Publico

**Autor(es)** : Bach. Lopez Huamani Misheel Wendy  
Bach. Porras Cortez Nathaly Moreyma

**Línea de Investigación institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y Culminación** : 22/07/2022  
: 21/07/2023

**Huancayo-Perú**  
**2022**

**Hoja de aprobación de jurados**

**TESIS**

Gestión de la cartera de crédito y morosidad en la Caja Municipal  
de Ahorro y Crédito Huancayo 2021

**PRESENTADA POR:**

Bach. Lopez Huamani Misheel Wendy

Bach. Porras Cortez Nathaly Moreyma

**PARA OPTAR EL TITULO DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

**PRESIDENTE** \_\_\_\_\_:

**PRIMER MIEMBRO** \_\_\_\_\_:

**SEGUNDO MIEMBRO** \_\_\_\_\_:

**TERCER MIEMBRO** \_\_\_\_\_:

Huancayo, .....de.....del 2022

**Asesor:**

**MTRO. VILA FLORES JAVIER**

**Dedicatoria:**

A nuestros padres, especialmente a nuestro asesor, quien con paciencia y esmero supo guiarnos en la realización de la presente investigación y poder lograr nuestro título profesional.

**Micheel & Nathaly**

**Agradecimiento:**

Especialmente a la Universidad que nos recibió para mejorar nuestros conocimientos en sus aulas, así como a sus profesores que son un ejemplo a seguir.

**Las autoras**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0144 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

### GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. LOPEZ HUAMANI MISHEEL WENDY**  
**BACH. PORRAS CORTEZ NATHALY MOREYMA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **MG. VILA FLORES JAVIER**

Fue analizado con fecha **15/03/2024**; con **82 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **30 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de Software de Prevención. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 15 de marzo de 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

Hoja de aprobación de jurados .....	ii
Falsa portada .....	iii
Asesor.....	iv
Dedicatoria: .....	v
Agradecimiento: .....	vi
Contenido .....	viii
Contenido de tablas .....	xi
Contenido de figuras .....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción .....	xv
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>16</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática. ....	16
1.2. Delimitación del problema.....	18
1.2.1. Delimitación Espacial .....	18
1.2.2. Delimitación Temporal .....	18
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática:.....	18
1.3. Formulación del Problema .....	18
1.3.1. Problema General.....	18
1.3.2. Problemas Específicos .....	18
1.4. Justificación.....	19
1.4.1 Justificación social.....	19
1.4.2 Justificación teoría.....	19

1.4.3 Justificación metodológica .....	19
1.5. Objetivos .....	20
1.5.1. Objetivo General .....	20
1.5.2. Objetivos Específicos.....	20
CAPITULO II .....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de estudio .....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales. ....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.2. Bases teóricas o científicas.....	24
2.2.1 Variable 1: Gestión de la cartera de crédito .....	24
2.2.2 Variable 2: Morosidad .....	27
2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones).....	28
CAPITULO III.....	30
HIPÓTESIS.....	30
3.1 Hipótesis general.....	30
3.2 Hipótesis específicas .....	30
3.3 Variables (definición conceptual y operacional).....	30
CAPITULO IV.....	33
METODOLOGÍA .....	33
4.1. Método de la Investigación. ....	33
4.1.1 Método universal .....	33
4.1.2 Método específico .....	33
4.2. Tipo de la Investigación. ....	33
4.3. Nivel de Investigación.....	33

4.4. Diseño de Investigación. ....	34
4.5. Población y muestra. ....	34
4.5.1. Población .....	34
4.5.2. Muestra .....	35
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. ....	37
4.6.1. Técnicas de recolección de datos. ....	37
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos. ....	37
4.6.3. Validez y confiabilidad.....	37
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	37
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	37
CAPITULO V .....	38
RESULTADOS.....	38
5.1 Descripción de resultados .....	38
5.1.2 Análisis de resultados .....	38
5.2 Contrastación de hipótesis.....	45
5.2.1 Hipótesis General .....	45
5.2.2 Hipótesis Específicas.....	46
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	49
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES .....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
Anexos .....	56
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	57
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables .....	58
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento .....	60

Anexo 4: Instrumento de Medición.....	63
Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento .....	65
Anexo 6: La data del procesamiento de datos.....	75
Anexo 7: Consentimiento informado .....	77
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento .....	78

**Contenido de tablas**

Tabla1 <i>Población</i> .....	35
Tabla2 <i>Muestra</i> .....	36
Tabla 3 <i>Variable gestión de la cartera de crédito</i> .....	38
Tabla 4 <i>Dimensión procesos administrativos</i> .....	39
Tabla 5 <i>Dimensión procedimientos de evaluación</i> .....	40
Tabla 6 <i>Dimensión cartera de préstamos</i> .....	41
Tabla 7 <i>Variable morosidad</i> .....	41
Tabla 8 <i>Dimensión cargas administrativas</i> .....	42
Tabla 9 <i>Dimensión cargas financieras</i> .....	43
Tabla 10 <i>Dimensión desbalance económico</i> .....	44
Tabla 11 <i>Escala de correlación</i> .....	45
Tabla 12 <i>Correlación entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad</i> .....	46
Tabla 13 <i>Correlación entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas</i> .....	46
Tabla 14 <i>Correlación entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras</i> .....	47
Tabla 15 <i>Correlación entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico</i> ..	48

**Contenido de figuras**

Figura 1 Variable gestión de la cartera de crédito.....	38
Figura 2 Dimensión procesos administrativos .....	39
Figura 3 Dimensión procedimientos de evaluación.....	40
Figura 4 Dimensión cartera de préstamos.....	41
Figura 5 Variable morosidad.....	42
Figura 6 Dimensión cargas administrativas .....	43
Figura 7 Dimensión cargas financieras .....	44
Figura 8 Dimensión desbalance económico.....	45

## Resumen

"Gestión de la cartera de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021" es un estudio. Mi objetivo general fue determinar cómo la gestión de la cartera de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021 se relaciona con la morosidad. En esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de nivel correlacional y un diseño no experimental. La población investigada consistió en 153 empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, mientras que la muestra no probabilística consistió en 47 empleados. Además, para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman, y el Alpha de Cronbach corroboró la validez de los instrumentos. Se determina que la gestión de la cartera de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021 tiene una relación indirecta con la morosidad. El estadístico Rho de Spearman muestra una valoración negativa significativamente negativa de -0,992, lo que indica que una mejor gestión de la cartera de crédito de la Caja Municipal reducirá la morosidad de los clientes.

Palabras clave: Manejo de la cartera de crédito y morosidad

### **Abstract**

"Management of the credit and delinquency portfolio in the Huancayo Municipal Savings and Credit Fund 2021" is a study. My general objective was to determine how the management of the credit portfolio of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021 is related to delinquency. In this research, a quantitative, applied type, correlational level approach and a non-experimental design were used. The investigated population consisted of 153 employees of the Huancayo Municipal Savings and Credit Fund, while the non-probabilistic sample consisted of 47 employees. In addition, Spearman's Rho statistic was used for the hypothesis test, and Cronbach's Alpha corroborated the validity of the instruments. It is determined that the management of the credit portfolio of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021 has an indirect relationship with delinquency. Spearman's Rho statistic shows a significantly negative assessment of -0.992, which indicates that better management of the Caja Municipal's credit portfolio will reduce customer delinquencies.

Keywords: Management of the credit portfolio and delinquency

## **Introducción**

El ámbito financiero ha experimentado un impacto significativo en la morosidad, ya que está relacionado con las deudas de los clientes con las entidades financieras. Estos efectos se reflejan en una disminución de los ingresos financieros y en la disminución de la liquidez. El objetivo de la investigación es determinar cómo la gestión de la cartera de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021 se relaciona con la morosidad. De esta manera, formulamos la siguiente teoría: En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021, existe una relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad. El método empleado el científico, de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental. La población de 153 trabajadores, la muestra no probabilística. Asimismo, el cuestionario contribuyo para el resultado de la investigación, es así que se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Dentro del capítulo I: Se muestra la realidad problemática de la investigación, consta de la delimitación, la justificación, el problema, objetivo generales y específicos. Asimismo, dentro del capítulo II: Marco teórico, se presenta los antecedentes tanto nacionales como internacionales, seguido de las bases teóricas y el marco conceptual. También, el capítulo III: que muestra la hipótesis general y específica y las variables de estudio. Seguidamente, el capítulo IV: Donde se señala la metodología que se emplea en la presente, y el capítulo V: Que concierne únicamente de los resultados que se obtienen de la aplicación del cuestionario.

**Las autoras**

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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

A nivel internacional, Jimbo et al., (2019) “en Cuenca refiere que, la colocación del crédito común va perdiendo eficiencia frente a la colocación de la línea de crédito, dado que a medida que incrementa mejora considerablemente su eficiencia”. Por otro lado, Vidal, (2017) en Chile manifestó que la morosidad sin duda afecta de manera significativa a la rentabilidad de los bancos, representando un riesgo para la organización y para la población en general. Asimismo, Medina, (2016) en Ecuador manifiesta que, las políticas de créditos son desarrolladas por las cooperativas pero que sin embargo estas son inadecuadas ya que generan un alto índice de morosidad generado por el incumplimiento de los clientes, también se requiere la capacitación de los asesores de créditos. Finalmente, Fajardo (2016) en el país de Colombia manifiesta que la inflación y la tasa de interés son significativas en predecir el comportamiento de la calidad de la cartera de consumo ya que el desempleo muestra un bajo poder explicativo.

A nivel nacional nuestro problema es abarcado por, Palomino y Pérez (2021) “refiere que en Banco Falabella de Lima, la gestión de la cartera de créditos de relaciona con la morosidad del banco Falabella”. Por otro lado, Villegas (2018) también en Chiclayo manifiesta que al morosidad implica el incumplimiento de los objetivos estratégicos por parte de la organización ya que la morosidad refleja un 80% que perjudica al rentabilidad de la misma. Finalmente Jaramillo y Trevejo (2017) en la ciudad de Lima se identificó que al tasa de desempleo influye en la morosidad de los clientes porque muchos tienen familias y si no hay economía no se puede avanzar.

El problema de la investigación es la morosidad esto en la Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo, ya que como ostenta Brachfield (2014), “al morosidad es aquella práctica en la que un deudo, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de aun

obligación”. Asimismo, la morosidad es un problema que se viene denotando desde hace años anteriores, el cual si no es resuelto a tiempo puede conducir al cierre de las organizaciones. Es así que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, no es ajena a dicho problema, esto debido a que no se conoce el historial de los clientes.

La causa principal que aqueja esta situación es debido a que no se tiene una adecuada gestión de la cartera de crédito, la cual tiene como finalidad, el logro de los objetivos tanto a largo y mediano plazo, y/o coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos, principalmente el de reducir el riesgo de crédito y con ello reducir la tasa de morosidad en las entidades. Por otro lado, la iliquidez y problemas financieros, así como los problemas culturales tanto a nivel intelectual como emocionales son otras de las causas que aqueja la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

Las consecuencias de la morosidad son conocidas empíricamente que determinan que las empresas recurren a financiamientos bancarios por la falta de liquidez, encareciendo sus costos, pierden competitividad en el mercado y reducen su rentabilidad, además de perder el valor de la marca.

El objetivo de la investigación es establecer la relación entre la gestión de cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en 2021. La gestión de cartera de crédito se refiere a cómo se administra y se controla el riesgo crediticio en la entidad financiera. Se busca evaluar la relación entre la gestión de cartera de crédito y la tasa de morosidad, con el fin de reducir el riesgo crediticio y disminuir la tasa de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. La investigación se enfoca en el desempeño de la cartera de crédito y en la evaluación de sus resultados para reducir el riesgo crediticio y mejorar la eficiencia en la gestión de cartera.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

La investigación se llevará a cabo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El periodo que comprende el desarrollo de la presente investigación abarca el año 2021.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática:**

#### **Gestión de la cartera de crédito**

Andrade (1996) nos dice que “La gestión de crédito es un grupo de reglas, técnicas y procesos operativos que se sostienen en la eficiencia y eficacia de la empresa con miras de conseguir sus metas proyectadas” (p.282).

#### **Morosidad**

Brachfield (2014) refiere que “Describe a la morosidad como infracción contractual que provoca pesadas cargas administrativas y financieras en las compañías en especial a las pymes” (p.10).

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?

2. ¿Qué relación existe entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?
3. ¿Qué relación existe entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1 Justificación social**

La investigación tendrá un impacto directo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, así como en todas las entidades que quieran implementarla, ya que les ayudará a evitar tener clientes morosos, lo que afecta negativamente la rentabilidad de la entidad y genera puestos de trabajo.

### **1.4.2 Justificación teoría**

Desde una perspectiva teórica, el trabajo que estamos realizando contribuiría a ampliar los conocimientos de la comunidad académica, especialmente en el campo de la contabilidad, en relación a las variables que estamos analizando. Nuestra investigación proporcionaría bases teóricas sólidas para la medición de las variables de estudio que estamos abordando. Esto significa que estaríamos aportando nuevos conocimientos y perspectivas a la comunidad académica, lo cual es importante para el avance y desarrollo de la disciplina contable. Al establecer bases teóricas sólidas, podemos mejorar la comprensión y medición de las variables que estamos investigando, lo que en última instancia puede tener aplicaciones prácticas y contribuir al desarrollo de mejores prácticas en el campo contable.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

La investigación es justificada metodológicamente porque será llevada a cabo utilizando el método científico como base para crear nuestros instrumentos de

investigación. Utilizaremos el software SPSS para verificar la confiabilidad del instrumento utilizando el Alpha de Cronbach.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Establecer la relación que existe entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.
2. Establecer la relación que existe entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.
3. Establecer la relación que existe entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de estudio

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales.

Kottaridis (2022) en la Universidad de Salle, (Tesis pregrado), presento la investigación titulada **“Análisis De Los Días De Mora Para La Cartera De Un Producto Financiero En Colombia, Una Aproximación A Partir De Las Series De Tiempo (2013 – 2018)”**. El objetivo: Determinar el análisis de mora de cada parte del producto financiero en Colombia. Para ello, se utilizó una técnica de aceleración dinámica. Se llega a la conclusión de que la prueba Dickey-Fuller se utilizó para estimar la raíz unitaria utilizando la metodología ARCH-GARCH. Esto demostró que no se rechaza la hipótesis nula, lo que indicaba la existencia de una raíz unitaria. Como resultado, se optó por transformar la serie en diferencias con logaritmos naturales para poder continuar con la estimación de las pruebas.

Jimbo et al. (2019) presentaron el artículo científico, en la Universidad Católica de Cuenca, la investigación titulada **“Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de dato”**. El objetivo de la investigación fue evaluar la eficiencia de la cartera de crédito de una cooperativa. Se descubrió que la colocación de líneas de crédito común es menos eficiente que la colocación de líneas de crédito, ya que la colocación de líneas de crédito mejora suficiencia a medida que aumenta.

Vidal (2017) en la Universidad Técnica Federico Santa María, de Chile (Tesis pregrado) presento la investigación titulada **“La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”**. El objetivo está representado por demostrar si la morosidad tiene un

impacto negativo en la rentabilidad de los bancos. Se llegó a la conclusión que la morosidad tiene un impacto muy significativo en la rentabilidad de la organización.

Medina (2016) en la Universidad Técnica de Ambato, de Ambato - Ecuador (Tesis pregrado), investigó la tesis titulada **“Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014”**. Como objetivo se encuentra la relación a la determinación sobre las políticas de créditos en Ambato. Por ello se empleó a 248 créditos de la organización. Se concluye que el alto índice de morosidad perjudica la rentabilidad de la financiera.

Fajardo (2016) en la Universidad Nacional de Colombia, (Tesis Posgrado), presentó la investigación titulada **“Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia”**. Tuvo como finalidad determinar el comportamiento de macroeconomía sobre la morosidad de la cartera de créditos, es así que se concluye que: es ineficiente el comportamiento del gerente frente a la morosidad.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Palomino y Pérez (2021), en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (Tesis pregrado), en su investigación **“Gestión De La Cartera De Créditos Y La Morosidad En El Banco Falabella - Agencia Cajamarca 2019”**. El objetivo de la investigación fue determinar cómo la gestión de la cartera de créditos del Banco Falabella se relaciona con la morosidad. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque descriptivo y llegó a la conclusión de que la gestión de la cartera .de créditos está relacionado con la morosidad del banco Falabella.

Castillo (2019) en la USSP, (Tesis de pregrado), en su tesis **“Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaen”**. Con un objetivo determinar los canales de pago y la implementación de medidas de seguimiento y control. La encuesta realizada a 19 encuestados la cual es altamente efectiva. Las medidas incluidas en el plan han ayudado a prevenir la morosidad y a controlarla de manera efectiva.

Villegas (2018) en la USS de Chiclayo (Tesis pregrado), en su tesis **“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en MIBANCO agencia Jaén matriz, 2017”**. Con el objetivo de determinar los gastos adicionales que afectan la rentabilidad de la empresa. Se encontró que el índice de morosidad tiene un impacto significativo en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa y que Mibanco tiene un índice moderado de morosidad. Se identificaron varios factores que afectan el logro de metas, incluyendo las moras de alto riesgo que requieren una inversión adicional en asesoría legal y otros gastos que afectan la rentabilidad de la empresa.

Jaramillo y Trevejo (2017) en la Universidad San Ignacio de Loyola, de Lima – Perú, (Tesis pregrado), en su tesis **“Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016”**. El objetivo general de la investigación fue: La investigación busca identificar los factores macroeconómicos que contribuyeron a la morosidad. Se encontró que la tasa de desempleo en Perú tiene una relación positiva con la tasa de morosidad del sistema bancario. La conclusión principal fue: Durante el periodo de análisis, se evidencio la finalidad de realizar o tener una estrategia.

Ramírez y Robles (2016), en la Universidad Privada Antenor Orrego, (Tesis pregrado), sustentaron la investigación titulada **“La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de**

**Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015”**. El estudio realizado analiza el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, específicamente en el período comprendido entre 2014 y 2015. Se utilizó un diseño de investigación no experimental con métodos de análisis, síntesis e inducción-deducción. Los datos se recopilaron a través de entrevistas y análisis de documentos. Los resultados revelaron que los indicadores de morosidad en los créditos MYPES han aumentado significativamente, lo que ha afectado negativamente la rentabilidad de la institución. Esto se ha reflejado en un aumento en las provisiones, refinanciamientos y castigos, lo que ha llevado a una disminución en la rentabilidad. En resumen, el aumento de la deuda ha tenido un impacto negativo en la rentabilidad de la Agencia Laredo durante los años 2014-2015.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1 Variable 1: Gestión de la cartera de crédito**

Andrade (1996), nos dice que

La gestión de crédito es un grupo de reglas, técnicas y procesos operativos que se sostienen en la eficiencia y eficacia de la empresa con miras de conseguir sus metas proyectadas. La gestión de créditos son procesos administrativos que conlleva hacer mejor los procedimientos en la evaluación, supervisión y los riesgos que enfrenta la cartera de los préstamos. (p.282)

Hilbck (2020) menciona que

La gestión del riesgo crediticio es fundamental para el retorno esperado de las colocaciones de la empresa y la creación de valor económico en las empresas. Si bien las bondades del crédito son múltiples, es impredecible considerar que solo una buena aplicación de este generará los tributos antes mencionados, caso contrario se convertirá en un multiplicador de pérdidas de valor para la empresa o

persona que lo recibió. Asimismo, la política de créditos aplicada y el proceso de admisión de riesgo son de vital importancia para la continuidad del negocio y para la salud financiera de toda la organización, por lo cual su correcta gestión es fundamental.

La correcta administración del crédito permite buscar el crecimiento y la optimización de la rentabilidad con un claro panorama del riesgo, de manera que pueda constituirse como una ventaja diferencial para las organizaciones. (p.2)

### **Objetivos:**

Hilbck (2020), refiere que los objetivos mencionados son:

- Identificación de los riesgos.
- Concepto de pérdida por fijación de precios.
- Importancia de la administración de riesgo de créditos.

### **Proceso de admisión y su automatización:**

#### **Diversidad del proceso de admisión**

Belaunde (2006) menciona que se tiene dos factores:

#### **Crédito comercial**

- Riesgo de la empresa (elementos cualitativos y cuantitativos, su comportamiento de pago).
- Mitigantes de riesgo.

#### **Créditos minoristas (hipotecarios, consumo, MES)**

- ✓ Riesgo del deudor (características personales, comportamiento de pago).
- ✓ Criterios específicos según el tipo de crédito.

### **Automatización:**

#### **Decisión de admisión:**

- Decisión experta.

- Herramientas de ayuda a la decisión.

**Combinación de variables:**

- Rating (crédito comercial)
- Scoring (Créditos minoristas)

**Objetivos:**

Belaunde (2006), el objetivo es:

- Hacer que las empresas adopten las mejoras prácticas en términos de administración del riesgo de los deudores minoristas, que incluyen medidas para evitar el sobreendeudamiento de estos.
- El enfoque es de supervisión preventiva: que esas prácticas se adopten antes de que el crecimiento acelerado de los créditos de consumo, combinado a una fase contractiva del ciclo, provoque un fuerte deterioro de la calidad de las carteras minoristas, como ha sucedido en el Perú en 1998 y en numerosos países emergentes y no emergentes.

**2.2.1.2 Dimensiones**

**D1: Procesos administrativos**

López (2019), nos dice que “El proceso administrativo es un conjunto de atapadas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible” (p.1).

**D2: Procedimientos de evaluación**

López (2019), nos dice que “En el caso de esa evaluación continua, serán la observación y seguimiento sistemático del alumno, es decir, se tomarán en consideración todas las producciones que desarrolle, tanto de carácter individual como grupal” (p.1)

**D3: Cartera de préstamos**

Sogorb (2019), refiere que “Es una cartera mixta en la que se tiene una posición en el activo de riesgo. Se denomina de préstamo porque su construcción implica prestar dinero (invertir) en el activo libre de riesgo” (p.1).

### **2.2.2 Variable 2: Morosidad**

Brachfield (2014) refiere que

Describe a la morosidad como infracción contractual que provoca pesadas cargas administrativas y financieras en las compañías en especial a las pymes que tienen que resistir periodos de largos retrasos como quebrantamiento estipulado ocasionando a sus activos un desbalance económico. (p.10)

Bobadilla (2019) refiere que

La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto, La morosidad ataca a las entidades financieras en el aspecto de solvencia y rentabilidad. (p.1)

Nicole (2022) refiere que

La morosidad bancaria es un indicador que mide la cantidad de préstamos que no han sido pagados por los clientes en el tiempo acordado. Existen diferentes formas de calcular la morosidad bancaria, siendo las tasas o ratios las más utilizadas. Entre las tasas más comunes se encuentran la tasa de morosidad de crédito, que mide la proporción de préstamos vencidos en relación al total de préstamos concedidos; la tasa de morosidad de balance, que mide la proporción de préstamos vencidos en relación al total de activos del banco; y la tasa de morosidad total, que mide la proporción de préstamos vencidos en relación al total de préstamos concedidos y al total de activos del banco.

### **2.2.2.1 Dimensiones**

#### **D1: Cargas administrativas**

Ministerio de Política Territorial (2018), menciona que “Es toda actividad de naturaleza administrativa que debe llevar a cabo una empresa o ciudadano para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa” (p.1).

#### **D2: Cargas financieras**

Coll (2019), nos dice que “La carga financiera es la suma de los distritos gastos financieros y la amortización del capital, referida a los préstamos formalizados y pendientes de reembolso” (p.1).

#### **D3: Desbalance económico**

Coll (2018), nos dice que “El desbalance económico es el escenario que se produce cuando una economía no muestra un equilibrio entre dos magnitudes que forman parte de su sistema económico. En otras palabras, cuando las variables no han alcanzado su punto de equilibrio” (p.1).

## **2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones)**

### **Gestión de la cartera de crédito**

Reglas, técnicas y procesos operativos.

### **Procesos administrativos**

El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control).

### **Procedimientos de evaluación**

En el caso de esa evaluación continua, serán la observación y seguimiento sistemático.

### **Cartera de préstamo**

Es una cartera mixta en la que se tiene una posición en el activo de riesgo.

**Morosidad**

Infracción contractual que provoca pesadas cargas administrativas y financieras.

**Cargas administrativas**

Es toda actividad de naturaleza administrativa que debe llevar a cabo una empresa o ciudadano.

**Cargas financieras**

Es la suma de los distintos gastos financieros y la amortización del capital.

**Desbalance económico**

Es el escenario que se produce cuando una economía no muestra un equilibrio entre dos magnitudes que forman parte de su sistema económico.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

1. Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.
2. Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.
3. Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

#### **3.3 Variables (definición conceptual y operacional)**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
<b>Variable 1: Gestión de la cartera de crédito</b>	Andrade (1996) nos dice que La gestión de crédito es un grupo de reglas, técnicas y procesos operativos que se sostienen en la eficiencia y eficacia de la empresa con miras de conseguir sus metas proyectadas. La gestión de créditos son procesos administrativos que conlleva hacer mejor los procedimientos en la evaluación, supervisión y los riesgos que enfrenta la cartera de los préstamos. (p.282).	Se ha creado un cuestionario utilizando la escala de Likert, que consta de 14 preguntas, con el objetivo de medir tres dimensiones específicas: procesos administrativos, procedimientos de evaluación y cartera de préstamos. La escala de Likert es un método de evaluación que permite medir la opinión o actitud de una persona ante un tema determinado, a través de una serie de afirmaciones a las que se les asigna un valor numérico que refleja el grado de acuerdo o desacuerdo del encuestado con cada afirmación. En este caso, se busca utilizar esta escala para evaluar la percepción de los encuestados sobre los procesos administrativos, procedimientos de evaluación y cartera de préstamos en cuestión.	<b>Procesos administrativos</b>	Conjunto de etapas	Ordinal
				Planificación	
				Control	
			<b>Procedimientos de evaluación</b>	Evaluación continua	
				Observación y seguimiento sistemático	
				Producciones de desarrollo	
			<b>Cartera de préstamos</b>	Cartera mixta	
				Activo de riesgo	
				Activo libre de riesgo	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición operacional	Indicador	Escala de Medición
<b>Variable 2: Morosidad</b>	Brachfield (2014) refiere que Describe a la morosidad como infracción contractual que provoca pesadas cargas administrativas y financieras en las compañías en especial a las pymes que tienen que resistir periodos de largos retrasos como quebrantamiento estipulado ocasionando a sus activos un desbalance económico. (p.10)	Se ha creado un cuestionario utilizando la escala de Likert, que consta de 14 preguntas, con el objetivo de medir tres dimensiones específicas: cargas administrativas, cargas financieras y desbalance económico. La escala de Likert es un método de evaluación que permite medir la opinión o actitud de una persona ante un tema determinado, a través de una serie de afirmaciones a las que se les asigna un valor numérico que refleja el grado de acuerdo o desacuerdo del encuestado con cada afirmación. En este caso, se busca utilizar esta escala para evaluar la percepción de los encuestados sobre las cargas administrativas, financieras y el desbalance económico en cuestión.	<b>Cargas administrativas</b>	Actividad de naturaleza administrativas	Ordinal
				Empresas o ciudadanos	
				Cumplimiento de obligaciones de la normativa	
			<b>Cargas financieras</b>	Suma de gastos financieros	
				Amortización de capital	
				Prestamos formalizados	
			<b>Desbalance económico</b>	Muestra de equilibrio	
				Sistema económico	
				Punto de equilibrio	

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de la Investigación.**

##### **4.1.1 Método universal**

Científico:

“Porque representa el camino a seguir para el logro de los objetivos plasmados”  
(Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018 p.23).

##### **4.1.2 Método específico**

###### **Inductivo y Deductivo**

Ya que representan la recolección de datos para solucionar el problema en mención.

#### **4.2. Tipo de la Investigación.**

Valderrama y Jaimes (2019), el tipo de investigación fue la aplicada debido a que “Se interesa en la aplicación de los conocimientos teóricos para solucionar problemas específicos de la vida cotidiana generando bienestar a la sociedad” (p.250).

#### **4.3. Nivel de Investigación.**

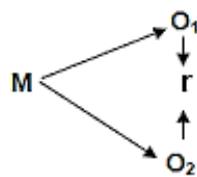
Valderrama y Jaimes (2019) refieren que

La investigación correlacional se preocupa en conocer mediante datos numéricos el nivel o grado de relación entre dos o más variables; además a través de esta, se puede explicar y predecir sobre el problema en estudio. Este estudio se fundamenta en hipótesis correlacionales; el orden de las variables no es importante, es decir ninguna variable antecede a la otra. (p.251)

#### 4.4. Diseño de Investigación.

El diseño general para Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) es el no experimental, ya que “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.174).

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

#### 4.5. Población y muestra.

##### 4.5.1. Población

La población para Carrasco (2016) “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236). La población estará conformada por los 153 trabajadores, como se muestra a continuación:

Tabla1  
*Población*

Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo		
Nº	Áreas	Nº de trabajadores
<b>Directorio 6 representantes</b>		<b>6</b>
1	Representantes de la Municipalidad Provincial de Huancayo	3
2	Representantes de la Cámara de Comercio Huancayo	1
3	Representantes del Arzobispado de Huancayo	1
4	Representantes de COFIDE	1
<b>Directorio</b>		<b>14</b>
5	Comité de auditoría	2
6	Comité de riesgos	3
7	Comité de riesgos del LAFT	3
8	Comité de gobierno corporativo responsabilidad social	3
9	Comité de remuneraciones gestión estratégica y capacitaciones	3
<b>Órgano de Control</b>		<b>4</b>
10	Órgano de control institucional	2
11	Unidad de auditoría interna	2
<b>Órgano de apoyo al directorio</b>		<b>8</b>
12	Unidad de cumplimiento	2
13	Unidad de cumplimiento normativo	2
14	Gerencia de riesgos	2
15	Comité de gestión de activos y pasivos	2
<b>Gerencia Mancomunada: 3 Gerencias</b>		<b>24</b>
<b>Gerencia de administración</b>		<b>24</b>
16	Departamento de gestión del talento humano	3
17	Departamento de logística	3
18	Departamento de planeamiento y estudios económicos	4
19	Departamento de asesoría legal	4
20	Departamento de presupuesto	4
21	Departamento de contabilidad	3
22	Departamento de seguridad física	3
<b>Gerencia de negocios</b>		<b>22</b>
23	Subgerencia de sistemas	2
24	Departamento de sistemas	3
25	Departamento de infraestructura tecnológica	2
26	Departamento de gestión y procesos	3
27	Departamento de operaciones	3
28	Departamento de finanzas	3

Nota: CAP CMAC-Huancayo

#### 4.5.2. Muestra

No probabilístico:

“Ni está representada en fórmulas para determinar la población, sino que es a criterio del investigador” (Hernández Sampieri y Mendoza Torres 2018 p.200), es así que la muestra se encontró representada por 47 trabajadores:

Tabla2  
Muestra

<b>Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo</b>		
<b>Nº</b>	<b>Áreas</b>	<b>Nº de trabajadores</b>
<b>Directorio 6 representantes</b>		<b>6</b>
1	Representantes de la Municipalidad Provincial de Huancayo	3
2	Representantes de la Cámara de Comercio Huancayo	1
3	Representantes del Arzobispado de Huancayo	1
4	Representantes de COFIDE	1
<b>Gerencia Mancomunada: 3 Gerencias</b>		
<b>Gerencia de administración</b>		<b>24</b>
16	Departamento de gestión del talento humano	3
17	Departamento de logística	3
18	Departamento de planeamiento y estudios económicos	4
19	Departamento de asesoría legal	4
20	Departamento de presupuesto	4
21	Departamento de contabilidad	3
22	Departamento de seguridad física	3
<b>Gerencia de operaciones y finanzas</b>		<b>17</b>
31	Departamento de inteligencia de negocio y analítica	2
32	Departamento de créditos no minoristas	3
33	Departamento de créditos minoristas empresarial	3
34	Departamento de créditos de consumo	3
35	Departamento de créditos hipotecarios	2
36	Departamento de contratos y recuperaciones	2
37	Departamento de tarjetas de crédito	2
<b>Total, de trabajadores</b>		<b>47</b>

Nota: CAP

Dentro de los criterios de inclusión están (directorio, gerencia mancomunada, gerencia de operaciones y finanzas), quienes fueron escogidos por tener conocimientos de nuestras variables de investigación.

Dentro de los criterios de exclusión están todos los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, quienes no aportaron a nuestra investigación.

## **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

Encuesta:

Carrasco (2016), refiere que “Técnica que representa la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas a sujetos que representan la investigación” (p. 314).

### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

Cuestionario:

Hernández Fernández y Baptista (2014) “Ya que explica el proceso de elaboración del instrumento para llevarlo a aplicar adecuadamente” (p. 196).

### **4.6.3. Validez y confiabilidad**

#### **4.6.3.1 Validez**

“La validez dentro de la investigación fue representada por la de pertenencia” (Valderrama & Jaimes, 2019 p.270).

#### **4.6.3.2 Confiabilidad**

(Valderrama & Jaimes, 2019) refieren que “Se utilizó los resultados que se empleó a los encuestados, para ello se empleó el estadístico Alfa de Cronbach” (p.265).

## **4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Mediante una estadística inferencial y descriptiva.

## **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Para el inicio de la investigación se revisó el reglamento de la universidad. Para la verificación de la originalidad de la investigación se adecuó al reglamento de ética.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

##### 5.1.2 Análisis de resultados

Tabla 3

*Variable gestión de la cartera de crédito*

	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Porcentaje	14,9	19,1	51,1	14,9
Frecuencia	7	9	24	7

Nota: IBM 25

De los 47 encuestados, el 51% manifestó que casi siempre se realizó una gestión de créditos lo que repercute en la organización.

Figura 1  
*Variable*

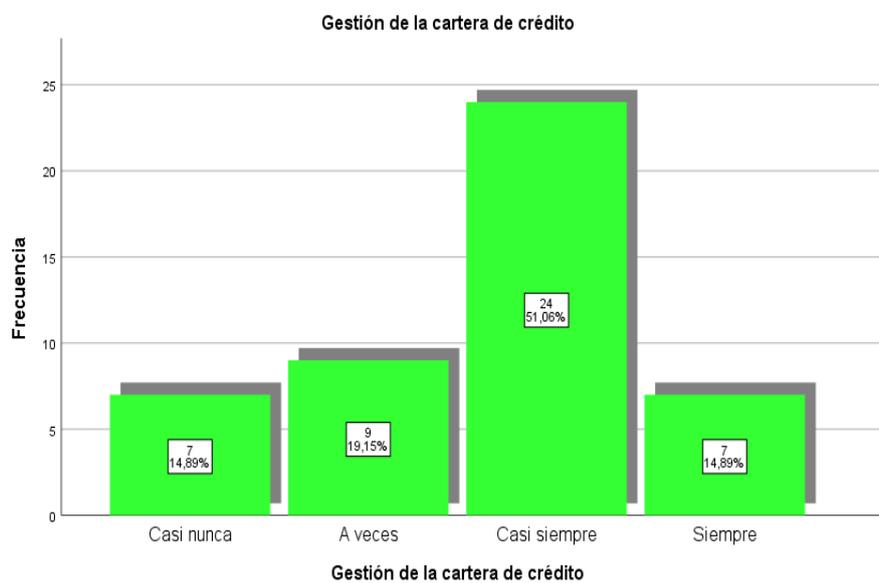


Tabla 4

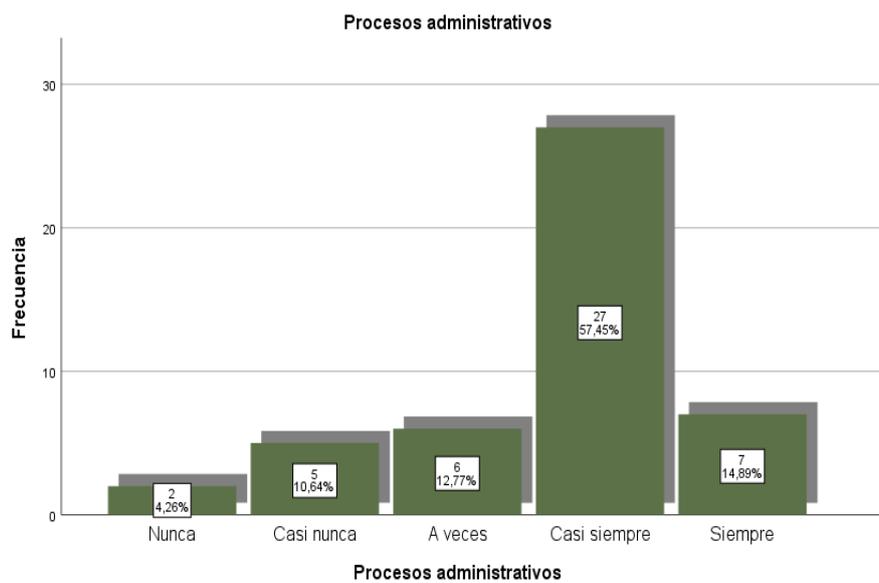
*Procesos administrativos*

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Porcentaje	4,3	10,6	12,8	57,4	14,9
Frecuencia	2	5	6	27	7

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Es así que el 57% representado por 27 encuestados manifestaron que casi siempre existió un proceso administrativo que fue favorable para la organización.

Figura 2

*Dimensión procesos administrativos*

Nota: IBM 25

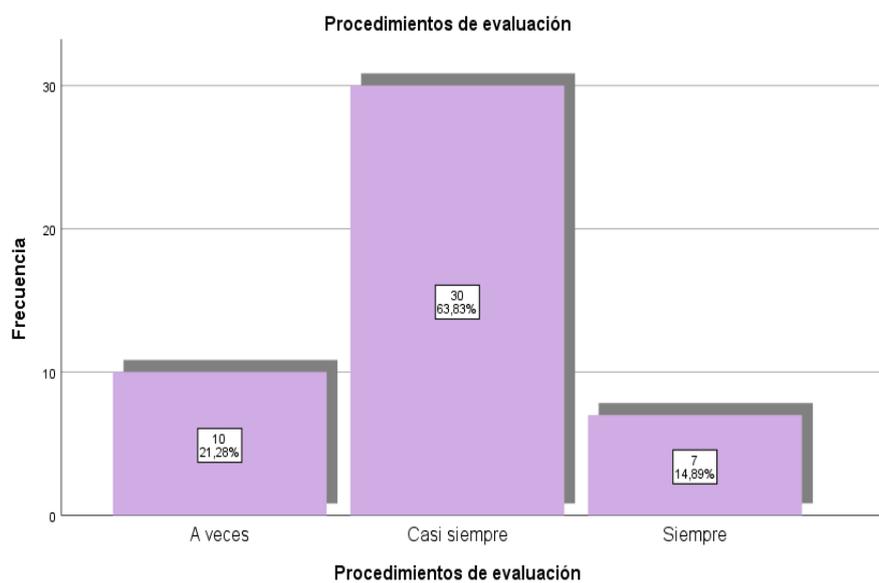
Tabla 5  
*Dimensión procedimientos de evaluación*

	A veces	Casi siempre	Siempre
Porcentaje	21,3	63,8	14,9
Frecuencia	10	30	7

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

De los 47 encuestados, el 63,8% (30), siendo la mayoría de los encuestados mencionaron que casi siempre se realizan procedimientos de evaluación dentro de la organización.

Figura 3  
*Procedimientos de evaluación*



Nota: SPSS 25

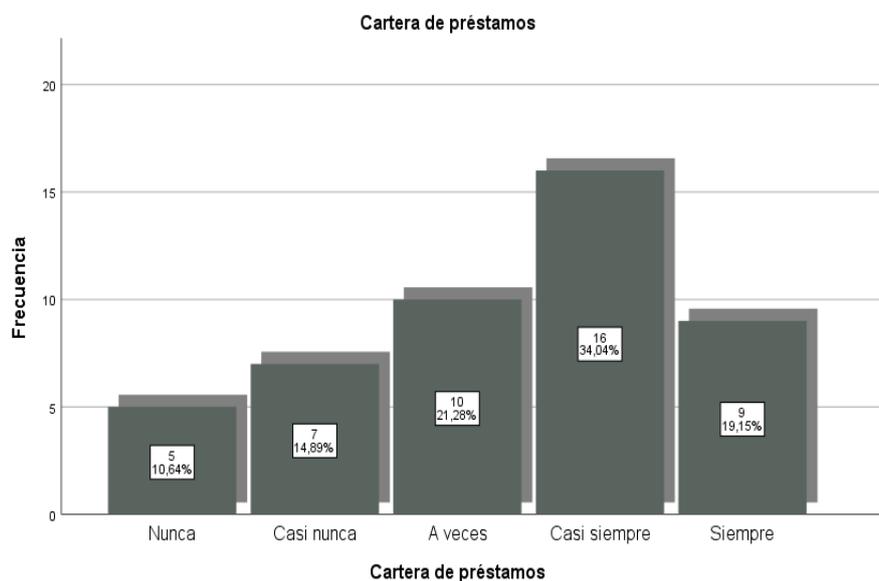
Tabla 6  
*Cartera de préstamos*

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Porcentaje	10,6	14,9	21,3	34,0	19,1
Frecuencia	5	7	10	16	9

Nota: IBM 25

De los encuestados el 34% que representa la mayoría manifestaron que casi siempre se evalúa la cartera de préstamos, dentro de la organización.

Figura 4  
*Dimensión cartera de préstamos*



Nota: IBM

Tabla 7  
*Variable morosidad*

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre
Porcentaje	17	44,7	27,7	10,6
Frecuencia	8	21	13	5

Nota: SPSS 25

De los 47 encuestados el 44,7% representado por 21 manifestaron que casi nunca se evalúan a los nuevos clientes por ello se desencadena la morosidad.

Figura 5  
Variable morosidad

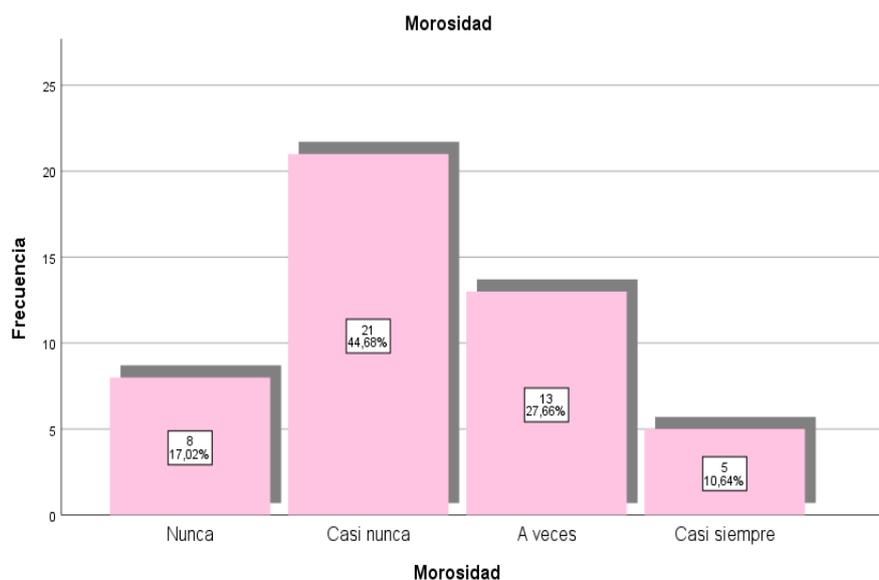


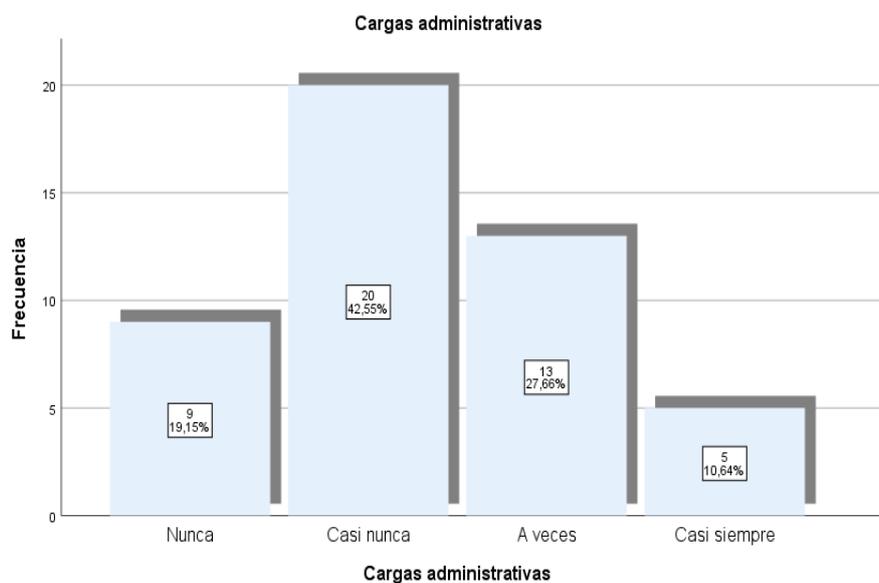
Tabla 8  
Dimensión cargas administrativas

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre
Porcentaje	19,1	42,6	27,7	10,6
Frecuencia	9	20	13	5

Nota: IBM 25

De los 47 encuestados, el 42,6% representado por 20 llegando a ser la mayoría manifestaron que casi nunca existe una comunicación entre los colaboradores, lo que puede conllevar al incumplimiento de metas y objetivos.

Figura 6  
*Dimensión cargas administrativas*



Nota: SPSS 25

Tabla 9  
*Dimensión cargas financieras*

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre
Porcentaje	17	34	34	14,9
Frecuencia	8	16	16	7

Nota: IBM 25

El 34% que representa la mayoría de los encuestados manifestó que a veces se daban las cargas financieras por parte de la organización.

Figura 7  
*Dimensión cargas financieras*

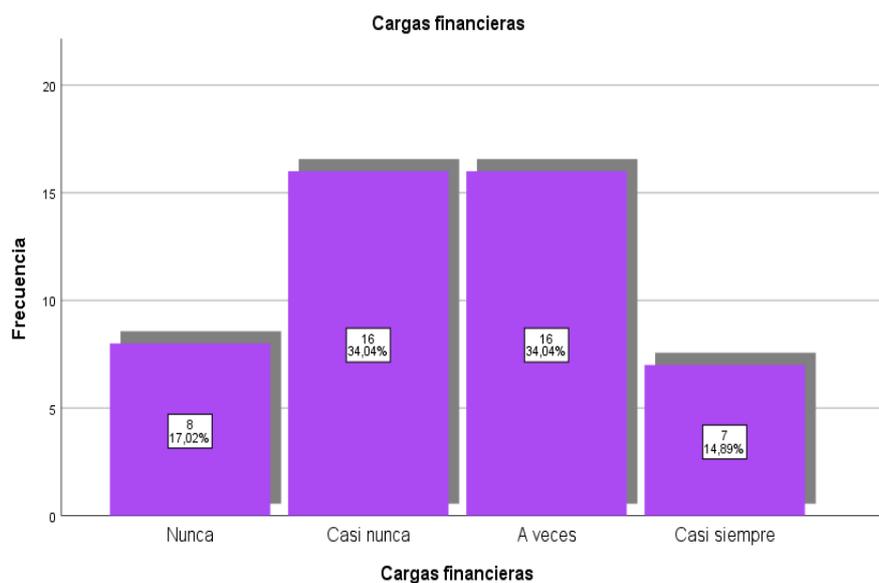


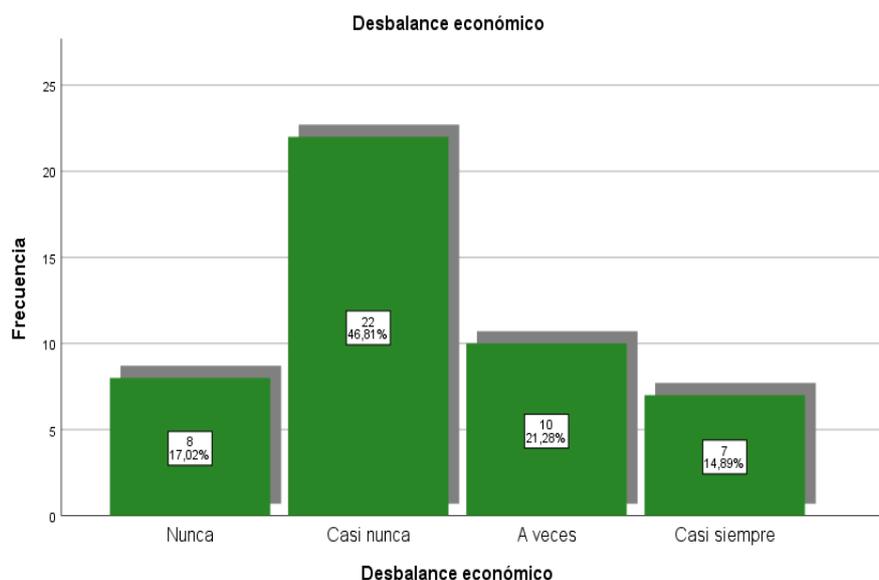
Tabla 10  
*Dimensión desbalance económico*

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre
Porcentaje	17	46,8	21,3	14,9
Frecuencia	8	22	10	7

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

De acuerdo a las 47 personas, el 46,8% (22), oscilaron que existiría un desbalance económico dentro de la organización.

Figura 8  
Dimensión desbalance económico



Nota: IBM 25

## 5.2 Contratación de hipótesis

Tabla 11  
Correlación

-1	Relación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Relación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Relación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Relación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Relación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Relación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Relación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Relación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Relación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Relación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Relación positiva muy alta
1	Relación positiva grande y perfecta

### 5.2.1 Hipótesis General

**HG (alterna):** “Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”.

**Ho (nula):** “No Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”.

5% nivel de significancia

Tabla 12

*Relación*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión de la cartera de crédito</b>	<b>Morosidad</b>
Correlación	1,000	-,992
Sig.		,000
N°	47	47

“Dado que el p valor = 0,000 < 0,05 rechazar hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Es decir: Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación negativa muy alta de -0,992, lo cual nos permite aseverar que, a mejor gestión de la cartera de crédito dentro de la Caja Municipal, menor será la morosidad por parte de los clientes de la misma”.

## 5.2.2 Hipótesis Específicas

### Hipótesis Especifica 1

**Hi:** “Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”.

**Ho:** “No Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”.

0.05 nivel de significancia

Tabla 13

*Correlación*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión de la cartera de crédito</b>	<b>Cargas administrativas</b>
CR	1,000	-,991
Sig.		,000
N°	47	47

“Dado que el p valor = 0,000 < 0,05 rechazar hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir: Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación negativa muy alta de -0,991, lo cual nos permite aseverar que, a mejor realización de la gestión de la cartera de créditos, las cargas administrativas con respecto al riesgo de morosidad sean menos”.

### **Hipótesis Especifica 2**

**Hi:** “Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”.

**Ho:** “No Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”.

5% significancia

Tabla 14  
*Relación*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión de la cartera de crédito</b>	<b>Cargas financieras</b>
CR	1,000	-,989
Sig.		,000
N°	47	47

“Dado que el p valor = 0,000 < 0,05 rechazar hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir: Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación negativa muy alta de -0,989, lo cual nos permite aseverar que, mayor gestión de la cartera de créditos, menores serán las cargas financieras dentro de la organización”.

### **Hipótesis Especifica 3**

**Hi:** “Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”.

**Ho:** “No Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”.

5% significancia

Tabla 15  
*Correlación*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión de la cartera de crédito</b>	<b>Morosidad</b>
CR	1,000	-,990
Sig.		,000
N°	47	47

“Dado que el p valor = 0,000 < 0,05 rechazar hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir: Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación negativa muy alta de -0,990, lo cual nos permite afirmar que, la adecuada realización de la gestión de la cartera de créditos, disminuirá el desbalance económico de la Caja Municipal”.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los resultados obtenidos según la encuesta, las cuales nos ayudaron a interpretar y a poder analizar la relación indirecta que existe entre nuestras variables, la cual podemos detallar a continuación:

“Se demostró que, existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación negativa muy alta de -0,992, lo cual nos permite aseverar que, a mejor gestión de la cartera de crédito dentro de la Caja Municipal, menor será la morosidad por parte de los clientes de la misma”. Este resultado tiene que ver con la de, Palomino y Pérez (2021) “Gestión De La Cartera De Créditos Y La Morosidad En El Banco Falabella - Agencia Cajamarca 2019”, “quienes concluyeron que, la gestión de la cartera de créditos de relaciona con la morosidad del banco Falabella”. Seguidamente, Jaramillo y Trevejo (2017) “Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016”, “concluyeron que, para el caso peruano, la tasa de desempleo se relaciona positivamente y su efecto es significativo en la tasa de morosidad del sistema bancario durante el periodo de análisis en todos los rezagos del modelo”.

“Por otro lado, con respecto a la variable gestión de la cartera de crédito se pudo evidenciar que, para los 47 trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, el 51,1% (24), siendo la mayoría de los encuestados manifestaron que casi siempre se realiza una gestión de créditos dentro de la organización, lo que perjudica la rentabilidad de la misma. Asimismo, para la segunda variable morosidad, se pudo demostrar que, de acuerdo a los 47 trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, el

44,7% (21), siendo la mayoría de los encuestados mencionaron que casi nunca se evalúan a los nuevos a clientes para otórgale préstamos, los cuales más adelante desencadenan en una morosidad de la misma”. Aquel comentario se relaciona con la de, Castillo (2019) “Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaen”. “Concluye, la gestión de la morosidad en la Caja Trujillo, Agencia Jaén tiene una valoración Muy Bueno (68%) y de Bueno 26%; eso significa que la cartera de crédito y cobranza está actuando de manera eficiente y controlando con solvencia la morosidad y el plan de gestión de morosidad incluye prevención a través del análisis de riesgo, capacitar personal y clientes la propuesta, ampliar sistema de información y optimizar el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación”. También, Villegas (2018) “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en MIBANCO agencia Jaén matriz, 2017”. “Concluye , que los índices de morosidad implican significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, según el análisis realizado Mibanco posee un índice de morosidad moderado que interviene directamente en el logro de sus objetivos estratégicos desde el punto de vista: económico y financiero, social o del cliente, interno y cultural, es decir estos objetivos estratégicos solo se cumplen en una escala de 80 al 89%, También se determinó algunos factores que influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos las moras de alto riesgo que son las programadas y judicializadas estos factores además de correr el riesgo de perder el capital demandan de una inversión en asesorías legales y otros”.

Es así que con nuestra investigación se pudo demostrar la importancia de la realización de una gestión de cartera de créditos, se podrá en gran cantidad reducir el riesgo de la morosidad dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

## CONCLUSIONES

1. Con la ayuda del estadístico Rho de Spearman se determinó la correlación entre las variables estudiadas mediante un resultado de -0,992.
2. Se determino la correlación entre la variable y la dimensión mediante el Rho de Spearman = -0,991.
3. Mediante el Rho de Spearman para la determinación de la correlación entre la variable y la dimensión con un resultado de -0,989.
4. Se determino que existe relación entre la variable en cuestión y la dimensión con un Rho de Spearman de -0,990.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente general aplicar una eficiente gestión de créditos para que exista una conveniente verificación de los préstamos, con la única finalidad de reducir la morosidad de los clientes.
2. Se recomienda al gerente general realizar capacitaciones a todos los colaboradores que se encuentran involucrados en los procedimientos de créditos, con la finalidad de que ellos realicen de manera objetiva la evaluación de los créditos y así poder reducir la morosidad dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.
3. Se recomienda al gerente general de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, aplicar nuevas políticas diseñadas a la evaluación y recuperación, para obtener una importante cartera de financiamiento sin implicaciones a riesgos de morosidad.
4. Se recomienda a la gerencia general, dar charlas informativas sobre créditos y cobranzas a fin de tener una cultura crediticia y evitar un desbalance económico que perjudicaría a toda la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. (1996). *Libro Diccionario de finanzas y economía y contabilidad Perú* (1°). Editorial y Librería Lucero Srltda.
- Belaunde, G. (2006). *GESTIÓN DE RIESGOS DE CRÉDITO*. SBS. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/REGUL\\_PROYIMP\\_BASIL\\_FUNSBS/Riesgos\\_de\\_Credito-GBelaunde.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/REGUL_PROYIMP_BASIL_FUNSBS/Riesgos_de_Credito-GBelaunde.pdf)
- Brachfield, P. (2014). *Informe sobre las causas principales por las que existen morosos*, EAE Business School. Barcelona, Credit & Risk Consultants.
- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigacion Cientifica* (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Castillo, G. Y. (2019). *GESTIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A. AGENCIA - JAEN* [Universidad Señor de Sipán]. <http://200.60.28.26/bitstream/handle/uss/5753/Castillo%20Guevara%2C%20Yaneth%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coll, M. F. (2018). Desbalance económico. *Económipedia*.
- Coll, M. F. (2019). Cargas financieras. *Economipedia*.
- Fajardo, A. (2016). *Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia*.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6°). MacGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL.
- Jaramillo, C. F., & Trevejo, C. A. (2017). “*Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005—2016*” [UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA].

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017\\_Jaramillo\\_Determinantes-de-la-morosidad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf)

Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *Digital Publisher*.

Kottaridis, F. E. (2022). *ANÁLISIS DE LOS DÍAS DE MORA PARA LA CARTERA DE UN PRODUCTO FINANCIERO EN COLOMBIA, UNA APROXIMACIÓN A PARTIR DE LAS SERIES DE TIEMPO (2013 – 2018)* [Universidad de Salle].  
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2725&context=economia>

López, J. F. (2019). Proceso administrativo. *Economipedia*.

Medina, S. R. (2016). *Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014* [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]. <https://docplayer.es/27800623-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-ingenieria-financiera.html>

Ministerio de Política Territorial. (2018). *Cargas administrativas*.

Palomino, C. J. L., & Pérez, G. S. O. (2021). *GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN EL BANCO FALABELLA - AGENCIA CAJAMARCA 2019*. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO.

Ramírez, V. C. L., & Robles, A. M. L. (2016). LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA AGENCIA LAREDO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO, DISTRITO DE LAREDO, AÑOS 2014-2015. *Universidad Privada Antenor Orrego*.

Sogorb, M. F. (2019). Cartera de préstamo. *Expansión.com*.

Valderrama, M. S. (2017). *Metodología del trabajo universitario (2º)*. Editorial San Marcos EIR.

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). *El desarrollo de la tesis (1º)*. San Marcos E.I.R.L.

Vidal, E. S. (2017). *LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS EN CHILE*

[Universidad Técnica Federico Santa María].

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf>

?sequence=1&isAllowed=y

Villegas, V. E. (2018). *LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS*

*OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN MIBANCO AGENCIA JAEN MATRIZ, 2017.*

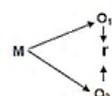
[Universidad Señor de Sipán].

[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5419/Villegas%20Vasquez%20Eme](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5419/Villegas%20Vasquez%20Emer.pdf)

[r.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5419/Villegas%20Vasquez%20Emer.pdf)

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	<b>Variable 1:</b> Gestión de la cartera de créditos <b>Dimensiones:</b> D1: Procesos administrativos D2: Procedimientos de evaluación D3: Cartera de préstamos  <b>Variable 2:</b> Morosidad <b>Dimensiones:</b> D1: Cargas administrativas D2: Cargas financieras D3: Desbalance económico	Mediante un enfoque cuantitativo. De método científico. Nivel correlacional. Diseño no experimental. Esquema:  Donde: M = Muestra O <sub>1</sub> = Observación de la V.1. O <sub>2</sub> = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.  Población: 153 Muestra: 47 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>		
¿Qué relación existe entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas administrativas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.		
¿Qué relación existe entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y las cargas financieras en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.		
¿Qué relación existe entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre la gestión de la cartera de crédito y el desbalance económico en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.		

**Anexo 2:** Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
<p><b>Variable 1: Gestión de la cartera de crédito</b></p>	<p>Andrade (1996) nos dice que Una gestión que está relacionado con el proceso administrativo, de evaluación y de préstamos (p.282).</p>	<p>Se ha creado un cuestionario utilizando la escala de Likert, que consta de 14 preguntas, con el objetivo de medir tres dimensiones específicas: procesos administrativos, procedimientos de evaluación y cartera de préstamos. La escala de Likert es un método de evaluación que permite medir la opinión o actitud de una persona ante un tema determinado, a través de una serie de afirmaciones a las que se les asigna un valor numérico que refleja el grado de acuerdo o desacuerdo del encuestado con cada afirmación. En este caso, se busca utilizar esta escala para evaluar la percepción de los encuestados sobre los procesos administrativos, procedimientos de evaluación y cartera de préstamos en cuestión.</p>	<p><b>Procesos administrativos</b></p>	<p>Conjunto de etapas</p>	<p>Ordinal</p>
				<p>Planificación</p>	
				<p>Control</p>	
			<p><b>Procedimientos de evaluación</b></p>	<p>Evaluación continua</p>	
				<p>Observación y seguimiento sistemático</p>	
				<p>Producciones de desarrollo</p>	
			<p><b>Cartera préstamos</b>      <b>de</b></p>	<p>Cartera mixta</p>	
				<p>Activo de riesgo</p>	
				<p>Activo libre de riesgo</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición operacional	Indicador	Escala de Medición
<b>Variable 2: Morosidad</b>	Brachfield (2014) refiere que Infracción contractual referente a las cargas administrativas, financiera y económicas (p.10).	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 14 ítems para medir las siguientes dimensiones: cargas administrativas, cargas financieras y desbalance económico.	<b>Cargas administrativas</b>	Actividad de naturaleza administrativas	Ordinal
				Empresas o ciudadanos	
				Cumplimiento de obligaciones de la normativa	
			<b>Cargas financieras</b>	Suma de gastos financieros	
				Amortización de capital	
				Prestamos formalizados	
			<b>Desbalance económico</b>	Muestra de equilibrio	
				Sistema económico	
				Punto de equilibrio	

**Anexo 3:** Matriz de Operacionalización del instrumento

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>N°</b>	<b>Escala de Likert</b>
<b>Variable 1: Gestión de la cartera de crédito</b>	<b>D1: Procesos administrativos</b>	Conjunto de etapas	¿Los directivos tienen conocimiento sobre la gestión de la cartera de crédito?	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			¿Sabe Ud., cuál es la política de crédito de la caja municipal?	2	
		Planificación	¿Para la adecuada gestión de la cartera de crédito se realizan planificaciones dentro de la caja municipal de ahorro y crédito?	3	
			¿La cartera de créditos es reportado por tipo y monto?	4	
		Control	¿Sabe Ud., cual es el tipo de crédito más solicitado?	5	
			¿Cree Ud., que una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias?	6	
	<b>D2: Procedimientos de evaluación</b>	Evaluación continua	¿La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas de crédito?	7	
			¿El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio?	8	
		Observación y seguimiento sistemático	¿Con que frecuencia se reportan la cartera de créditos?	9	
		Producciones de desarrollo	¿Qué tipo de garantías se solicitan para el otorgamiento de créditos?	10	

	<b>D3: Cartera de préstamos</b>	Cartera mixta	¿La cartera mixta es aquella que combina las clases de activos?	11	
			¿Realiza la evaluación de créditos por categorías de riesgos?	12	
		Activo de riesgo	¿En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de riesgo?	13	
		Activo libre de riesgo	¿Cree Ud., que la adecuada gestión de la cartera de créditos coadyuva a reducir la morosidad de los clientes?	14	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Nº	Escala de medición
<b>Variable 2: Morosidad</b>	<b>D1: Cargas administrativas</b>	Actividad de naturaleza administrativas	¿La morosidad tiene que ver con aquella práctica del cliente deudor?	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			¿Se cuenta con manual de riesgo de crédito?	2	
		Empresas o ciudadanos	¿La organización cuenta con personal de riesgo?	3	
			¿Las cargas administrativas refieren la actividad de la organización?	4	
		Cumplimiento de obligaciones de la normativa	¿Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la prestación de su reporte de ingresos y gastos?	5	
			¿Los clientes cumplen con sus obligaciones que está estipulado en la normativa?	6	
	<b>D2: Cargas financieras</b>	Suma de gastos financieros	¿El reglamento de créditos se encuentra actualizado con la nueva disposición emitido por la SBS?	7	
			¿La suma de gastos financieros se debe a la excesiva morosidad de la organización?	8	
		Amortización de capital	¿La amortización de capital es la devolución de una cantidad de dinero que se ha solicitado a modo de préstamos o crédito?	9	
		Prestamos formalizados	¿El personal de crédito es capacitado en temas relacionados a sus funciones que ejerce?	10	
	<b>D3: Desbalance económico</b>	Muestra de equilibrio	¿El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de créditos?	11	
			¿Existe un desbalance económico que perjudica a la organización?	12	
		Sistema económico	¿En el proceso de evaluación de créditos se utiliza un sistema informático?	13	
		Punto de equilibrio	¿Sabe Ud., cual es el punto de equilibrio frente a los riesgos de créditos?	14	

**Anexo 4: Instrumento de Medición****CUESTIONARIO**

En primer lugar, agradecer su participación para la investigación en mención, por ello le suplicamos que con sus respuestas esta contribuyendo a que nuestra investigación sea mas fidedigna por ende le solicitamos que responda con toda la sinceridad.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>						
<b>Procesos administrativos</b>						
<b>01</b>	¿Los directivos tienen conocimiento sobre la gestión de la cartera de crédito?					
<b>02</b>	¿Sabe Ud., cuál es la política de crédito de la caja municipal?					
<b>03</b>	¿Para la adecuada gestión de la cartera de crédito se realizan planificaciones dentro de la caja municipal de ahorro y crédito?					
<b>04</b>	¿La cartera de créditos es reportado por tipo y monto?					
<b>05</b>	¿Sabe Ud., cual es el tipo de crédito más solicitado?					
<b>06</b>	¿Cree Ud., que una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias?					
<b>Procedimientos de evaluación</b>						
<b>07</b>	¿La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas de crédito?					
<b>08</b>	¿El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio?					
<b>09</b>	¿Con que frecuencia se reportan la cartera de créditos?					
<b>10</b>	¿Qué tipo de garantías se solicitan para el otorgamiento de créditos?					
<b>Cartera de préstamos</b>						
<b>11</b>	¿La cartera mixta es aquella que combina las clases de activos?					

12	¿Realiza la evaluación de créditos por categorías de riesgos?					
13	¿En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de riesgos?					
14	¿Cree Ud., que la adecuada gestión de la cartera de créditos coadyuva a reducir la morosidad de los clientes?					
<b>MOROSIDAD</b>						
<b>Cargas administrativas</b>						
01	¿La morosidad tiene que ver con aquella práctica del cliente deudor?					
02	¿Se cuenta con manual de riesgo de crédito?					
03	¿La organización cuenta con personal de riesgo?					
04	¿Las cargas administrativas refieren la actividad de la organización?					
05	¿Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la prestación de su reporte de ingresos y gastos?					
06	¿Los clientes cumplen con sus obligaciones que está estipulado en la normativa?					
<b>Cargas financieras</b>						
07	¿El reglamento de créditos se encuentra actualizado con la nueva disposición emitido por la SBS?					
08	¿La suma de gastos financieros se debe a la excesiva morosidad de la organización?					
09	¿La amortización de capital es la devolución de una cantidad de dinero que se ha solicitado a modo de préstamos o crédito?					
10	¿El personal de crédito es capacitado en temas relacionados a sus funciones que ejerce?					
<b>Desbalance económico</b>						
11	¿El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de créditos?					
12	¿Existe un desbalance económico que perjudica a la organización?					
13	¿En el proceso de evaluación de créditos se utiliza un sistema informático?					
14	¿Sabe Ud., cual es el punto de equilibrio frente a los riesgos de créditos?					

**Anexo 5:** Confiabilidad valida del instrumento**Confiabilidad***Fiabilidad de la gestión de la cartera de crédito*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	14

*Fiabilidad de morosidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	14

**Validez**

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO DE TESIS:**

**“Gestión de la cartera de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”**

**INVESTIGADORES: LOPEZ HUAMANI MISHEEL WENDY  
PORRAS CORTEZ NATHALY MOREYMA**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los “Gestión de la cartera de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021” que le mostramos marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotado si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------	---------------	--------------------------

**VARIABLE (1): GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO**

N°	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Los directivos tienen conocimiento sobre la gestión de la cartera de crédito?				X	
2	¿Sabe Ud., cuál es la política de crédito de la caja municipal?				X	
3	¿Para la adecuada gestión de la cartera de crédito se realizan planificaciones dentro de la caja municipal de ahorro y crédito?				X	
4	¿La cartera de créditos es reportado por tipo y monto?					X
5	¿Sabe Ud., cual es el tipo de crédito más solicitado?				X	
6	¿Cree Ud., que una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias?				X	

N°	PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas de crédito?				X	
2	¿El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio?					X
3	¿Con que frecuencia se reportan la cartera de créditos?				X	

4	¿Qué tipo de garantías se solicitan para el otorgamiento de créditos?								X
---	---	--	--	--	--	--	--	--	---

N°	CARTERA DE PRÉSTAMOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La cartera mixta es aquella que combina las clases de activos?				X	
2	¿Realiza la evaluación de créditos por categorías de riesgos?				X	
3	¿En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de riesgo?					X
4	¿Cree Ud., que la adecuada gestión de la cartera de créditos coadyuva a reducir la morosidad de los clientes?					

VARIABLE (2): MOROSIDAD

N°	CARGAS ADMINISTRATIVAS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La morosidad tiene que ver con aquella práctica del cliente deudor?					X
2	¿Se cuenta con manual de riesgo de crédito?					X
3	¿La organización cuenta con personal de riesgo?				X	
4	¿Las cargas administrativas refieren la actividad de la organización?				X	
5	¿Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la prestación de su reporte de ingresos y gastos?					X
6	¿Los clientes cumplen con sus obligaciones que está estipulado en la normativa?				X	

N°	CARGAS FINANCIERAS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El reglamento de créditos se encuentra actualizado con la nueva disposición emitido por la SBS?				X	
2	¿La suma de gastos financieros se debe a la excesiva morosidad de la organización?				X	
3	¿La amortización de capital es la devolución de una cantidad de dinero que se ha solicitado a modo de préstamos o crédito?					X
4	¿El personal de crédito es capacitado en temas relacionados a sus funciones que ejerce?					X

⊕

N°	DESBALANCE ECONÓMICO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de créditos?				X	
2	¿Existe un desbalance económico que perjudica a la organización?				X	

3	¿En el proceso de evaluación de créditos se utiliza un sistema informático?					X
4	¿Sabe Ud., cual es el punto de equilibrio frente a los riesgos de créditos?				X	

Recomendaciones:

.....  
 .....  
 .....

4

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Castro Ortega Russ	DNI N°	45265579
Dirección domiciliaria	Huancayo	Teléfono/ Celular	964 880 050
Título profesional/ Especialidad	CPCC		
Grado Académico	Magister		
Mención	Auditoría integral		



Huancayo 11 de agosto del 2022

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO DE TESIS:**

“Gestión de la cartera de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”

**INVESTIGADORES: LOPEZ HUAMANI MISHEEL WENDY  
PORRAS CORTEZ NATHALY MOREYMA**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los “Gestión de la cartera de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021” que le mostramos marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotado si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------	---------------	--------------------------

**VARIABLE (1): GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO**

N°	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Los directivos tienen conocimiento sobre la gestión de la cartera de crédito?				X	
2	¿Sabe Ud., cuál es la política de crédito de la caja municipal?				X	
3	¿Para la adecuada gestión de la cartera de crédito se realizan planificaciones dentro de la caja municipal de ahorro y crédito?				X	
4	¿La cartera de créditos es reportado por tipo y monto?					X
5	¿Sabe Ud., cual es el tipo de crédito más solicitado?				X	
6	¿Cree Ud., que una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias?				X	

N°	PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas de crédito?				X	
2	¿El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio?					X
3	¿Con que frecuencia se reportan la cartera de créditos?				X	

4	¿Qué tipo de garantías se solicitan para el otorgamiento de créditos?								X
---	---	--	--	--	--	--	--	--	---

N°	CARTERA DE PRÉSTAMOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La cartera mixta es aquella que combina las clases de activos?				X	
2	¿Realiza la evaluación de créditos por categorías de riesgos?				X	
3	¿En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de riesgo?					X
4	¿Cree Ud., que la adecuada gestión de la cartera de créditos coadyuva a reducir la morosidad de los clientes?					

## VARIABLE (2): MOROSIDAD

N°	CARGAS ADMINISTRATIVAS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La morosidad tiene que ver con aquella práctica del cliente deudor?					X
2	¿Se cuenta con manual de riesgo de crédito?					X
3	¿La organización cuenta con personal de riesgo?				X	
4	¿Las cargas administrativas refieren la actividad de la organización?				X	
5	¿Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la prestación de su reporte de ingresos y gastos?					X
6	¿Los clientes cumplen con sus obligaciones que está estipulado en la normativa?				X	

N°	CARGAS FINANCIERAS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El reglamento de créditos se encuentra actualizado con la nueva disposición emitido por la SBS?				X	
2	¿La suma de gastos financieros se debe a la excesiva morosidad de la organización?				X	
3	¿La amortización de capital es la devolución de una cantidad de dinero que se ha solicitado a modo de préstamos o crédito?					X
4	¿El personal de crédito es capacitado en temas relacionados a sus funciones que ejerce?					X

N°	DESBALANCE ECONÓMICO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de créditos?				X	
2	¿Existe un desbalance económico que perjudica a la organización?					X

3	¿En el proceso de evaluación de créditos se utiliza un sistema informático?					X
4	¿Sabe Ud., cual es el punto de equilibrio frente a los riesgos de créditos?				X	

Recomendaciones:

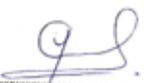
.....  
 .....  
 .....

4

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Cabezas Limaco Gladys Elba	DNI N°	19928586
Dirección domiciliaria	Huancayo	Teléfono/ Celular	964 522 569
Título profesional/ Especialidad	CPC		
Grado Académico	Magister		
Mención	Auditoria Gubernamental		

  
 Mg. CPC/Gladys Elba  
 Cabezas Limaco  
 MAT: 419  
 Huancayo 11 de agosto del 2022

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO DE TESIS:**

“Gestión de la cartera de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”

**INVESTIGADORES: LOPEZ HUAMANI MISHEEL WENDY  
PORRAS CORTEZ NATHALY MOREYMA**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los “Gestión de la cartera de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021” que le mostramos marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotado si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------	---------------	--------------------------

**VARIABLE (1): GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO**

N°	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Los directivos tienen conocimiento sobre la gestión de la cartera de crédito?				X	
2	¿Sabe Ud., cuál es la política de crédito de la caja municipal?				X	
3	¿Para la adecuada gestión de la cartera de crédito se realizan planificaciones dentro de la caja municipal de ahorro y crédito?					X
4	¿La cartera de créditos es reportado por tipo y monto?					X
5	¿Sabe Ud., cual es el tipo de crédito más solicitado?				X	
6	¿Cree Ud., que una etapa de la evaluación crediticia implica la realización de visitas domiciliarias?				X	

N°	PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La evaluación de créditos se hace de acuerdo con las políticas de crédito?				X	
2	¿El importe del préstamo a entregar se estima en base a la capacidad de pago del socio?					X
3	¿Con que frecuencia se reportan la cartera de créditos?				X	

4	¿Qué tipo de garantías se solicitan para el otorgamiento de créditos?								X
---	---	--	--	--	--	--	--	--	---

N°	CARTERA DE PRÉSTAMOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La cartera mixta es aquella que combina las clases de activos?					X
2	¿Realiza la evaluación de créditos por categorías de riesgos?					X
3	¿En la evaluación del crédito se toma en cuenta la calificación de la central de riesgo?					X
4	¿Cree Ud., que la adecuada gestión de la cartera de créditos coadyuva a reducir la morosidad de los clientes?					X

## VARIABLE (2): MOROSIDAD

N°	CARGAS ADMINISTRATIVAS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La morosidad tiene que ver con aquella práctica del cliente deudor?					X
2	¿Se cuenta con manual de riesgo de crédito?					X
3	¿La organización cuenta con personal de riesgo?					X
4	¿Las cargas administrativas refieren la actividad de la organización?					X
5	¿Para la evaluación de los créditos se solicitan a los socios la prestación de su reporte de ingresos y gastos?					X
6	¿Los clientes cumplen con sus obligaciones que está estipulado en la normativa?					X

N°	CARGAS FINANCIERAS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El reglamento de créditos se encuentra actualizado con la nueva disposición emitido por la SBS?				X	
2	¿La suma de gastos financieros se debe a la excesiva morosidad de la organización?				X	
3	¿La amortización de capital es la devolución de una cantidad de dinero que se ha solicitado a modo de préstamos o crédito?					X
4	¿El personal de crédito es capacitado en temas relacionados a sus funciones que ejerce?					X

N°	DESBALANCE ECONÓMICO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El otorgamiento de un crédito se realiza teniendo en cuenta con lo que establece el reglamento de créditos?					X
2	¿Existe un desbalance económico que perjudica a la organización?					X

3	¿En el proceso de evaluación de créditos se utiliza un sistema informático?						X
4	¿Sabe Ud., cual es el punto de equilibrio frente a los riesgos de créditos?						X

Recomendaciones:

.....  
 .....  
 .....

5

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Fernández Jaime Rafael Jesús	DNI N°	19943875
Dirección domiciliaria	Huancayo	Teléfono/ Celular	948480043
Título profesional/ Especialidad	CPCC		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Ciencias Contables Y Empresariales		

  
 Dr. Rafael J. Fernández Jesús  
 CPCC. Nº 09-1099-CCPJ  
 AUDITOR INDEPENDIENTE  
 REGISTRO Nº 18-0001-01

Huancayo 12 de agosto del 2022

## Anexo 6: La data del procesamiento de datos

Muestra	Gestión de la cartera de crédito														SUMA Total
	D1: Procesos administrativos						D2: Procedimientos de evaluación				D3: Cartera de préstamos				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	1	1	1	1	22
2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	1	1	1	1	22
3	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	24
4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	27
5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	28
6	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	2	30
7	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	33
8	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	35
9	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	38
10	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	39
11	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	41
12	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	42
13	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	44
14	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	46
15	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	46
16	4	4	2	5	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	48
17	4	4	2	5	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	49
18	4	4	2	5	4	3	5	4	3	4	4	2	3	3	50
19	4	4	2	5	4	3	5	4	3	4	4	2	3	3	50
20	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	2	3	3	51
21	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	4	2	3	3	52
22	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	4	2	3	3	52
23	4	5	3	5	5	3	5	4	3	4	5	3	3	3	55
24	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	3	4	3	57
25	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	3	4	3	57
26	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	3	4	3	57
27	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	3	58
28	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	59
29	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	59
30	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	59
31	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	59
32	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	59
33	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	59
34	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	59
35	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	59
36	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	60
37	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	60
38	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	60
39	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	61
40	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	61
41	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68
42	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68
43	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68
44	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68
45	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68
46	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68
47	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68

Muestra	Morosidad														SUMA Total
	D1: Cargas administrativas						D2: Cargas financieras				D3: Desbalance económico				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	59
2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	59
3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	59
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	59
5	3	5	4	3	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	54
6	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	48
7	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	48
8	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	2	3	3	46
9	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	2	3	3	46
10	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	45
11	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	45
12	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	45
13	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	40
14	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	38
15	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	36
16	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	36
17	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	36
18	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	35
19	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	32
20	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	32
21	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	32
22	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	32
23	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	32
24	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	29
25	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
26	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
27	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
28	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
29	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
30	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
31	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
32	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
33	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
34	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	27
35	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	25
36	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	23
37	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	22
38	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	22
39	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	21
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15

## Anexo 7: Consentimiento informado

Solicito: APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS  
DE INVESTIGACION

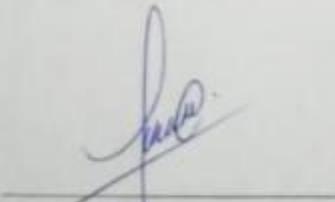
SEÑORES DE CMAC HUANCAYO S.A

S.D

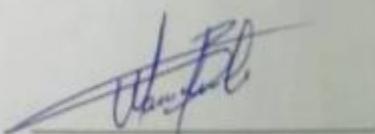
Yo, Misheel Wendy, Lopez Huamani con DNI N° 70344090 y Porras Cortez, Nathaly Moreyma con DNI N° 47365216, bachilleres de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes – UPLA, SOLICITAMOS a su digno despacho la APLICACIÓN DE NUESTROS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION QUE LLEVA POR TITULO "GESTION DE LA CARTERA DE CREDITO Y MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO 2021" y de esa manera optar el titulo de CONTADOR PUBLICO.

Sin otro particular me despido de usted y espero la  
atención de la solicitud.

Huancayo, 03 de agosto del 2022



Misheel Wendy, LOPEZ HUAMANI  
DNI N° 70344090



Nathaly Moreyma, PORRAS CORTEZ  
DNI N° 47365216



CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE HUANCAYO S.A.  
MESA DE PARTES  
**RECIBIDO**  
04 AGO 2022  
HORA: 12:24 FOLIOS: 01  
FIRMA: [Handwritten] EXP. 01763  
DOCS. ADJUNTOS: - - -  
La recepción de este documento no garantiza la confirmación o aceptación

**Anexo 8:** Fotos de la aplicación del instrumento