

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



TESIS

**Reprogramación financiera y morosidad en la Caja
Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Josue Jacob Lopez Salcedo
Bach. Marilyn Rosario Espejo Pacheco

Asesor : MG. Javier Vila Flores

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 30.03.2022 al 29.03.2023

Huancayo-Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**REPROGRAMACIÓN FINANCIERA Y MOROSIDAD EN LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO 2021**

PRESENTADA POR:

Bach. Josue Jacob Lopez Salcedo
Bach. Marilyn Rosario Espejo Pacheco

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MG. ASTETE MONTALVO MILAGROS AMPARO

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. PARIONA AMAYA DIANA

TERCER MIEMBRO : _____
MG. CALLUPE MARCELO DAVID

Huancayo, de del 2022

**REPROGRAMACIÓN FINANCIERA Y MOROSIDAD EN LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO
2021**

ASESOR

MG. VILA FLORES JAVIER

Dedicatoria

De forma muy especial a nuestros padres quienes nos han apoyado de forma incondicional durante toda nuestra educación y por quienes hoy perseguimos el sueño profesional.

Josué y Marilyn

AGRADECIMIENTO

De forma muy especial a la Universidad Peruana los Andes, a la facultad de CC.AA.CC y a la escuela profesional de contabilidad y finanzas asimismo a la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, por permitirnos realizar nuestra investigación.

Los investigadores

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

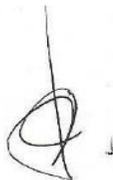
**CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD
(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)**

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, EL bachiller: **LOPEZ SALCEDO JOSUE JACOB Y ESPEJO PACHECO MARILYN ROSARIO**; de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: **“REPROGRAMACIÓN FINANCIERA Y MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO 2021”** originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** Obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **26%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido. Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 25 de octubre del 2022



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada	vii
Asesor	viii
Contenido	xi
Contenido de tablas.....	vii
Contenido de figuras	xii
Resumen.....	xiii
Abstrac	xiv
Introducción	xv
CAPITULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2 Delimitación de la investigación.....	19
1.2.1 Delimitación espacial	19
1.2.2 Delimitación temporal	19
1.2.3 Delimitación conceptual o temática	19
1.3 Formulación del problema	20
1.3.1 Problema general	20
1.3.2 Problemas específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Justificación social.....	20

1.4.2 Justificación teórica	21
1.4.3 Justificación metodológica	21
1.5 Objetivos de la investigación	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
CAPITULO II	23
MARCO TEORICO.....	23
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	23
2.1.1 A nivel internacional	23
2.1.2. A nivel local y nacional	25
2.2 Bases teóricas	28
2.2.1 Variable 1: Reprogramación financiera.....	28
2.2.2 Variable 2: Morosidad	31
2.3 Marco conceptual.....	33
CAPITULO III.....	35
HIPOTESIS.....	35
3.1 Hipótesis general.....	35
3.2 Hipótesis específicas	35
3.3 Variables (definición conceptual y operacional)	35
CAPÍTULO IV	38
METODOLOGIA.....	38
4.1 Método de investigación	38

4.2 Tipo de investigación	38
4.3 Nivel de investigación.....	38
4.4 Diseño de investigación	38
4.5 Población y muestra	39
4.5.1 Población	39
4.5.2 Muestra.....	40
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.6.1 Técnicas de recolección de datos	41
4.6.2 Instrumentos de recolección de datos.....	41
4.6.3 Validación y confiabilidad.....	41
4.7 Técnicas y procesamiento de análisis de datos	43
4.8 Aspectos éticos de la investigación.....	43
CAPITULO V	44
RESULTADOS.....	44
5.1 Descripción de resultados	44
5.2 Análisis de resultados	45
5.3 Contrastación de hipótesis.....	53
5.2.1 Hipótesis general	53
5.2.2 Hipótesis específicas	54
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS.....	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES.....	63

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
Anexos	68
Anexo 1: Matriz de Consistencia	69
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	71
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	73
Anexo 4: Instrumento de investigación	75
Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento	77
Anexo 6: La data del procesamiento de datos	84
Anexo 7: Consentimiento informado	86
Anexo 8: Fotos de la aplicación el instrumento	87

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Rato de Mora en agencia Open</i>	18
Tabla 2 <i>Asesores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo</i>	39
Tabla 3 <i>Muestra encuestada</i>	40
Tabla 4 <i>Estadísticos de fiabilidad en reprogramación financiera</i>	42
Tabla 5 <i>Estadísticos de fiabilidad en morosidad</i>	42
Tabla 6 <i>Escala de vellis</i>	42
Tabla 7 <i>Prueba de normalidad</i>	44
Tabla 8 <i>Resultado de la encuesta sobre la variable reprogramación financiera</i>	45
Tabla 9 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión ampliación de plazo</i>	46
Tabla 10 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión cronograma de pago</i>	47
Tabla 11 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión capacidad de pago</i>	48
Tabla 12 <i>Resultado de la encuesta sobre la variable morosidad</i>	49
Tabla 13 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión riesgo de credito</i>	50
Tabla 14 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión solvencia financiera</i>	51
Tabla 15 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión rentabilidad</i>	52
Tabla 16 <i>Escala de correlación</i>	53
Tabla 17 <i>Nivel de correlación entre la reprogramación financiera y la morosidad</i>	53
Tabla 18 <i>Nivel de correlación entre la ampliación de plazo y la morosidad</i>	55
Tabla 19 <i>Nivel de correlación entre el cronograma de pago y la morosidad</i>	56
Tabla 20 <i>Nivel de correlación entre la capacidad de pago y morosidad</i>	57

Contenido de figuras

Figura 1 <i>Resultado de la encuesta sobre la variable reprogramación financiera</i>	45
Figura 2 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión ampliación de plazo</i>	46
Figura 3 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión cronograma de pago</i>	47
Figura 4 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión capacidad de pago</i>	48
Figura 5 <i>Resultado de la encuesta sobre la variable morosidad</i>	49
Figura 6 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión riesgo de crédito</i>	50
Figura 7 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión solvencia financiera</i>	51
Figura 8 <i>Resultado de la encuesta sobre la dimensión rentabilidad</i>	52
Figura 9 <i>Diagrama de dispersión entre la reprogramación financiera y la morosidad</i>	54
Figura 10 <i>Diagrama de dispersión entre la ampliación de plazo y morosidad</i>	55
Figura 11 <i>Diagrama de dispersión entre el cronograma de pago y morosidad</i>	57
Figura 12 <i>Diagrama de dispersión entre capacidad de pago y morosidad</i>	58

Resumen

La investigación titulada “Reprogramación financiera y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021”, presento como problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?, por lo cual se planteó el objetivo de establecer la relación que existe entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Asimismo, se empleó la metodología científica cuyo enfoque fue el cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, y diseño no experimental, por consiguiente se obtuvo el resultado de una correlación indirecta alta de $-0,960$, entre la reprogramación financiera y la morosidad, es así que se llegó a la conclusión que mientras exista una adecuada reprogramación financiera dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, entonces el índice de morosidad por parte de los clientes va a disminuir, es por ello que se recomienda a la gerencia y a los asesores de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, realizar un adecuado refinanciamiento en los plazos de pago de los clientes, para que así ellos puedan pagar sus deudas atrasadas y con bajos intereses.

Palabras clave: Reprogramación financiera y morosidad

Abstrac

The research entitled "Financial reprogramming and delinquency in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021", "presents as a general problem, what is the relationship between financial reprogramming and delinquency in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021? , depending on the problem, we set ourselves the following general study objective: Establish the relationship that exists between financial reprogramming and delinquency in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. In this way we propose the following hypothesis: There is an indirect relationship between financial reprogramming and delinquency in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. To achieve the stated objectives, we used the scientific methodology whose approach was quantitative, applied type, correlational level, and non-experimental design, likewise, the population consisted of 153 workers from the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. In this way, the questionnaire was the instrument that contributed to the achievement of our objectives, which were subjected to expert judgment and Cronbach's Alpha statistic. and in this way we obtained parametric and non-parametric tests"

Keywords: Financial rescheduling and delinquency

Introducción

Se presenta la tesis titulada: “**Reprogramación financiera y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021**”. Presenta como problema que la morosidad viene afectando a las cajas municipales, financieras y bancos, en este caso a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, principalmente en la zona I, donde se observa que los clientes están atrasados con sus pagos y en muchas ocasiones no pagan, los préstamos que han obtenido, por lo que esto afecta gravemente a la rentabilidad de la misma, ya que no realizan una reprogramación adecuada a aquellos clientes morosos, es por ello que nace la necesidad de realizar una investigación con respecto al problema presentado, por consiguiente se persigue el objetivo de determinar la relación que existe entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo 2021, en la cual se empleó la metodología científica cuyo enfoque fue el cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, y diseño no experimental, para el logro del objetivo de la presente investigación, asimismo, nuestra investigación esta representada en cinco capítulos detallados a continuación:

Capítulo I: Se presenta la problemática de la investigación, la justificación, los objetivos y la delimitación, donde se detalla el lugar y periodo en el cual se llevó a cabo la investigación.

Capítulo II: Se presentan los antecedentes de estudio las cuales son investigaciones de otros tesis que tienen referencia con nuestras variables de estudio, asimismo se presentan las bases teóricas de manera científica tanto de las variables como de las dimensiones de la investigación.

Capítulo III: Aquí se plantea la hipótesis de investigación, en respuesta a los problemas planteados, y se muestra la operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Se presenta la metodología empleada en la presente investigación, las técnicas que fueron empleados para la recolección de la información, se detalla la población de donde se extrajo la muestra y se presentan los aspectos éticos de la investigación de acuerdo a las normas de ética de la Universidad peruana los Andes.

Capítulo V: Se presentan los resultados de la investigación en tablas y gráficos con la ayuda de un software estadístico, asimismo también se presenta el nivel de relación que existe entre variables y dimensiones, las conclusiones, recomendaciones y finalmente se adjuntan todos los anexos que fueron empleados en el desarrollo de la presente investigación.

Los autores

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el mundo, es relevante destacar el crecimiento económico del sistema social, una forma de poder destacar y analizar el riesgo que existe frente a la insolvencia e inestabilidad, es estudiando a los mercados financieros pues se interrelacionan con la economía del país. Es así que las cajas municipales de Ahorro y Crédito son entidades financieras que apoyan para el desarrollo económico de la población, que esta administrado bajo ciertos principios, que tiene como finalidad otorgar créditos accesibles para la población, mayormente al sector informal urbano.

Con el pasar de los años las cajas municipales han desarrollado un constante crecimiento. El crecimiento de este sistema se debe a que en su mayoría las cajas municipales brindan financiamiento sin mayores requisitos a diferencia de los bancos, quienes solo trabajan con el sector formal y por ende solicitan fuentes de ingresos debidamente formales, que en su gran mayoría la población no cuenta con dichos requisitos. Esto convirtiéndose en una estrategia rentable para varias instituciones, por consecuencia generando una mayor obtención de clientes.

Los problemas se evidencian cuando la evaluación al cliente no es el adecuado, ya que la colocación de créditos al ser una de sus actividades más importantes, conforman la mayor parte del activo en la caja municipal, y habría preocupación si los créditos no se recuperan en los plazos requeridos, generando consecuencias negativas, como son el incremento de las moras, los gastos que se provisionan y la disminución del capital.

La morosidad en el sistema financiero se ha incrementado y afectado principalmente a las microfinancieras. De acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), en las cajas rurales, la morosidad se elevó de 8.76% a 12.5%, respecto al año anterior; mientras que las EDPYMES, este indicador aumento de 4.76% a 5.64%. todo esto debido al porcentaje de interés elevado que otorgan, sin embargo, las cajas municipales de Ahorro y crédito principalmente la caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo cuenta con una ratio de mora de tal y como se detalla a continuación:

Tabla 1
Rato de Mora en agencia Open

AÑO	OPEN
2017	2.25%
2017	4.28%
2019	3.11%
2020	2.25%
2021	2.60%
2022-01	4.26%
2022-02	3.70%
2022-03	4.10%

Fuente: AG. OPEN – SAN CARLOS

Dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo se evidencio el mismo problema sobre la morosidad de los clientes, quienes no pagan sus cuotas a tiempo debido a diferentes problemas que están atravesando a causa de la Pandemia, trayendo como consecuencias el aumento del nivel de riesgos y por ende un crecimiento en las provisiones solicitadas por el regulador, así como la disminución en la capacidad de financiamiento de las mismas dado el nivel de patrimonio comprometido, entre otros que perjudica de manera directa a la caja municipal.

Sin duda la morosidad es un problema que se origina en todas las entidades financieras y más en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, es por ello que es de vital importancia evaluar los procesos al momento de otorgar créditos para determinar su efecto en el nivel de morosidad de los clientes. Es por ello que mediante la investigación se propone una refinanciación financiera que contrarreste futuros riesgos frente a la morosidad de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Huancayo.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

El estudio se realizó en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo, en la zona I.

1.2.2 Delimitación temporal

El periodo que comprendió el desarrollo de la presente investigación abarcó el año 2021.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

Reprogramación financiera

“La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación crediticia, lo cual genera carteras vencidas, carteras atrasadas y carteras de alto riesgo” (Pedrosa, 2019).

Se entiende por reprogramación como refinanciamiento.

“El refinanciamiento es una reprogramación que la entidad financiera puede aceptar otorgar al cliente para liberar a los deudores de ciertas condiciones por un lapso determinado” (Delgado, 2019)

Morosidad

(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.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación social

El principal beneficiario del presente trabajo de investigación será la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la Zona I, asimismo los trabajadores, debido que con la investigación se logrará disminuir el índice de morosidad, gestionando adecuadamente la reprogramación financiera lo cual beneficiara en gran manera a la caja municipal, así como también a los clientes ya que la Caja Municipal logrará plantear montos menores al alcance y

disponibilidad de sus clientes, y consecuentemente los clientes, no se verán afectados por lo que podrán seguir solicitando préstamos, con montos accesibles de pago y la población tendrá más confianza en poder solicitar un préstamo cuando lo necesite.

1.4.2 Justificación teórica

Teóricamente la investigación pretende generalizar los resultados obtenidos, demostrando la importancia de la reprogramación financiera y la morosidad, las cuales están sentadas con bases teóricas científicas que son aplicadas a las ciencias contables, demostrando así que la importancia que tiene la reprogramación financiera sobre la morosidad.

1.4.3 Justificación metodológica

Para el logro de los objetivos de estudio, se elaboraron dos instrumentos de medición, una para cada variable, los cuales antes de ser aplicados fueron puestos a consideración del juicio de tres expertos profesionales contables, y a la prueba de confiabilidad.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la reprogramación financiera 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 ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.
2. Establecer la relación que existe entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

3. Establecer la relación que existe entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1 A nivel internacional.

Vidal (2017) en su tesis *“La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”*, (Tesis pregrado). Universidad Técnica Federico Santa María, de Chile. Tuvo como objetivo general demostrar de manera empírica si la morosidad de los clientes de los bancos de Chile afectan de manera negativa en la rentabilidad de los bancos, la información fue obtenida de la base de datos disponibles de la SBIF, banco central y otras instituciones, de los resultados que obtuvo llegó a concluir que la morosidad afecta en la rentabilidad de los bancos de manera significativa, ello debido a que la cartera de riesgos va en aumento, al igual que la reestructuración de créditos se da de manera continua, asimismo concluye que el incremento de riesgos se debe a que los bancos cada vez más dan mayor acceso a aquellas personas que representan riesgos, así como también un inadecuado manejo de estos riesgos por parte de la misma entidad, ya sea por falta de capacidades, representando a su vez un riesgo para la obtención de rentabilidad.

Medina (2016) en su tesis *“Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014”*, (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato, de Ambato - Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la incidencia de las políticas de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa Financredi de la ciudad de Ambato para la recuperación de cartera, la muestra que considero fue de 284 créditos otorgados por la cooperativa, la investigación fue de enfoque descriptivo, con una investigación

documental, el instrumento utilizado para la recaudación de información fue la ficha de observación, los resultados le permitieron concluir que las políticas de crédito desarrollada por la cooperativa de ahorro y crédito Financredi son inadecuadas, puesto que generan altos índices de morosidad, generado por incumplimiento de los clientes, siendo el índice para el año 2014 y 2015 de 26%, de esta manera también se genera un incremento en el riesgo, asimismo se requiere una adecuada capacitación del personal para el logro de mejores evaluaciones antes de autorizar el crédito, todas estas necesidades por parte de la cooperativa ha generado que exista una menor inversión en el otorgamiento de créditos, representando una disminución en su rentabilidad.

Ramírez & Robles (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”*. La presente investigación tiene por objetivo demostrar en qué medida la morosidad de la cartera de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015. Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transaccional – descriptivo utilizando los métodos de análisis, síntesis e inducción- deducción. El proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, análisis documentario. Entre los principales resultados se obtuvo que los indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito (Mypes), se han visto sustancialmente incrementados afectando la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, lo cual se reflejó en sus indicadores financieros, ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad. Por ende, el incremento de la morosidad

incidió de forma negativa en la rentabilidad, para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Laredo, distrito de Laredo, años 2014 -2015.

Fajardo (2016) *“Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia”*. La siguiente investigación es explicativa, por lo que señala la relación causal, para una muestra de micro datos obtenidos del buró de crédito CIFIN1. Se tiene como conclusión. En el caso de Colombia, se encuentra que esta cartera ha mostrado un comportamiento procíclico para el periodo 2002-2015, aunque esta relación ha disminuido en los últimos cuatro años. Asimismo, en el modelo macro, la calidad de la cartera muestra una relación indirecta con variables macroeconómicas (DTF, inflación y PIB), mostrando deterioros durante la fase recesiva y mejoras durante los periodos de auge, lo cual es soportado ampliamente en la literatura (Jakubík, 2007; Marcucci & Quagliariello, 2009; Quevedo & Díaz, 2014). Los resultados sugieren que la inflación y la tasa de interés son significativas en predecir el comportamiento de la calidad de la cartera de consumo, mientras que el desempleo muestra un bajo poder explicativo.

2.1.2. A nivel local y nacional

Castillo (2019) En su tesis *“Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaen”*, (Tesis de pregrado), Universidad Señor de Sipán, en el distrito de Pimentel de la provincia de Chiclayo. La siguiente investigación tuvo como objetivo: realizar un Plan de Gestión de la Morosidad para la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018, la investigación fue de tipo Descriptiva; se ejecutó una encuesta a 19 personas. 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.

Villegas (2018) En su tesis ***“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en MIBANCO agencia Jaén matriz, 2017”***, (Tesis pregrado), “Universidad Señor de Sipán, en el distrito de Pimentel de la provincia de Chiclayo. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: diagnosticar la morosidad actual, diagnosticar el estado actual sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos, se concluye , que los índices de morosidad implican significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, según el análisis realizado Mi banco 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.

Jaramillo & Trevejo (2017) En su tesis ***“Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016”***, (Tesis pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, de Lima – Perú. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: La investigación propone identificar los

determinantes macroeconómicos de la morosidad en el sistema bancario peruano, durante el periodo enero 2005 – octubre 2016. Tuvo como conclusión principal: Al respecto, se identificó 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.

Odar (2021) en su tesis titulada *“Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de mi Banco Agencia Olmos – 2020”* (tesis de pregrado) para optar el título profesional de Contador público en la Universidad Señor de Sipán, tuvo como objetivo Proponer estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mi banco, Agencia Olmos – 2020, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y propositiva, con un diseño no experimental y de corte transversal, la población se encontró representada por los asesores de crédito y clientes morosos; se realizó encuestas y análisis documental para recolectar información, asimismo concluyo que los asesores de negocio desconocen en el Manual de Políticas y procedimientos en temas de evaluación crediticia; los Asesores de Negocio realizan una evaluación previa de los ingresos y el restante no realiza una evaluación adecuada; afectando la fecha de pago de los clientes, el cual perjudica al Banco.

Gonzales (2021) en su tesis titulada *“Morosidad y utilidad contable en la agencia Huancayo de una cooperativa de ahorro y crédito periodo 2019”* tesis de pre grado, para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la morosidad y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019,

asimismo la metodología empleada fue la de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, asimismo concluyo que se determina una correlación negativa muy baja de -0,077 entre el nivel de morosidad indirecta con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019. Por lo cual nos permite comprobar que a mayor morosidad menor será la utilidad contable.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Reprogramación financiera

2.2.2.1. Definición

“La reprogramación financiera es una operación a la que recurre un cliente cuando tiene una calificación normal en la central de riesgo y su crédito se encuentra vigente, pero está presentando problemas para pagar su cuota del mes” (Juanast, 2020).

Se entiende por reprogramación como refinanciamiento

“La refinanciación y reprogramación de deuda son dos opciones que permiten, en todos los casos, ampliar el plazo para el pago de las obligaciones y que el nuevo cronograma se adecúe a una capacidad de pago real” (Delgado, 2019).

Forma de función del refinanciamiento

Crédito Maestro (2021) refiere que

Las entidades prestadoras de créditos, ofrecen distintas formas de refinanciar un crédito, todo depende de cuál es el que mejor se adapta a las necesidades del cliente. Una de las principales opciones que se puede encontrar es que, al momento de refinanciar la deuda, se paga el crédito anterior y la diferencia se entrega en efectivo.

El monto puede variar dependiendo de la antigüedad que tenga el crédito y cuanto le falte por cubrir, pero no es una buena forma de obtener liquidez de forma rápida, ya que todo el procedimiento tarda alrededor de 24 horas.

Otra alternativa es unificar varios créditos en uno solo, de esta manera el estado de cuenta será mucho más sencillo de leer y se puede tener mucha más claridad de cuanto se paga.

Tipos de reprogramación

Existen dos tipos de reprogramaciones, unilaterales y reprogramaciones a solicitud del cliente.

Reprogramación unilateral

Financiera (2020) refiere que

Se realiza de manera masiva y automática, las reprogramaciones unilaterales se realizan sin comunicación previa al cliente, pero si con comunicación posterior. Es importante indicar que la SBS faculta a las empresas del sistema financiero a realizar este tipo de operaciones.

En caso de que el cliente no este conforme con la reprogramación unilateral realizada, puede solicitar el extorno de esta, en el plazo de 30 días calendarios después de recibida la comunicación.

Reprogramación a solicitud del cliente

Financiera (2020) refiere que

Se realizan cuando el cliente las solicite, frente a dificultades temporales que pudieran afrontar para el pago de sus créditos, la entidad tiene la responsabilidad de responder la aceptación o no de la operación solicitada en un plazo máximo de 7 días calendarios, así como de la entrega del cronograma modificado en caso se haya aceptado la operación.

En caso el cliente desee presentar una solicitud de reprogramación puede realizarlo mediante un asesor asignado.

Gracias a la reprogramación financiera existe una negociación entre el deudor y el banco para aumentar el plazo de pago de la cuota mensual, con el fin de que el deudor no adquiera una calificación negativa por no pagar a tiempo. En este caso las condiciones de pago del contrato inicial suelen mantenerse.

2.2.2.2 Dimensiones

D1: Ampliación de plazo

“La ampliación del plazo tiene como fin que los beneficiarios puedan contar con un mayor tiempo para presentar sus solicitudes, considerando el contexto económico sobre los créditos de consumo, personales, hipotecarios para vivienda, vehiculares y mypes” (Cámara de Comercio de Lima, 2021).

D2: Cronograma de pagos

“Significa determinar el interés a pagar, el monto de seguro de desgravamen, el monto de capital a amortizar y el saldo capital correspondiente a cada una de las cuotas que tiene que pagar el cliente” (Caja Sipán S.A., 2021).

D3: Capacidad de pago

“La capacidad de pago mide hasta cuanto se puede endeudar una persona o una empresa, se calcula restando los gastos totales de los ingresos habituales y lo que sobre es la capacidad de pago mes a mes” (SALUD FINANCIERA, 2021).

2.2.2 Variable 2: Morosidad

2.2.1.1. Definición

(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 poniendo en riesgo los créditos, el aspecto de solvencia y la rentabilidad.

Medición de la morosidad

Nicole (2022) refiere que

La morosidad bancaria puede calcularse de diversas formas, generalmente se estiman tasas o ratios, entre las más utilizadas tenemos: la tasa de morosidad de crédito, la tasa de morosidad de balance y la tasa de morosidad total.

Tasa de morosidad de los créditos: Se mide como el cociente entre los créditos morosos y el total de los créditos concedidos.

Tasa de morosidad de balance: Es el cociente entre los morosos de créditos a los clientes, en total de todas las operaciones.

Tasa de morosidad total: Es cuando se agrega a la morosidad de balance los riesgos y compromisos de todas las operaciones.

Efectos de morosidad

Nicole (2022) refiere que

Los efectos de la morosidad son perjudiciales para los resultados, en este caso de las cajas municipales de ahorro y crédito, así como la economía en su conjunto. Debido que la morosidad disminuye sus ingresos por devengo de intereses, además deben contar con una mayor cantidad de recursos con el fin de mantener provisiones en caso de incumplimiento. Cabe destacar que acá aparece el concepto de ratio de cobertura que es el nivel de provisiones que tiene la entidad sobre el total de créditos morosos, a mayor morosidad, mayor debe ser la ratio de cobertura.

En lo que se refiere a los efectos sobre la economía, una mayor morosidad se relaciona con un mayor desempleo y una caída de la actividad económica y del consumo, la confianza en el sistema de la caja municipal cae y el costo de los créditos tiende a aumentar.

Consecuencias de ser un cliente moroso

Coll (2022) refiere que

Si un cliente es moroso debe tener mucho ojo, porque lo mejor es que pague sus deudas, pero si no puede hacerlo debe tratar de refinanciar o alcanzar un acuerdo con su entidad bancaria, debido que muchos de ellos están dispuestos aceptar una refinanciación y ofrecer posibilidades de pago.

De no pagar ni alcanzar un acuerdo, las entidades bancarias podrían incluirle en un listado de morosos. Estos listados son compartidos por las empresas, pudiendo provocar que te nieguen el crédito, afectando incluso otros aspectos de su vida, además salir de esos ficheros es muy complicado y requiere de gran esfuerzo.

2.2.1.2. Dimensiones

D1: Riesgo de crédito

“Se produce cuando una de las partes de un contrato financiero no asume sus obligaciones de pago, la cual va unido a la posibilidad de que se produzca un impacto de la deuda” (BBVA, 2022)

D2: Solvencia financiera

“Es la capacidad que tiene la entidad para cumplir con sus obligaciones de pago, sin importar cuando tenga que asumir ese pago” (Cámara de comercio, 2021).

D3: Rentabilidad

“La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión, en concreto se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida, normalmente se expresa en porcentaje” (ANDBANK, 2022)

2.3 Marco conceptual

Reprogramación financiera: Es la refinanciación de deuda cuya opción permite ampliar el plazo para el pago de las obligaciones, realizando un nuevo cronograma de acuerdo a la capacidad actual.

Ampliación de plazo: Es para que los clientes puedan contar con mayor tiempo para presentar sus solicitudes considerando el contexto económico sobre los créditos.

Cronograma de pago: El nuevo cronograma de pago donde se ve reflejado los últimos de días de pago que tienen los clientes.

Capacidad de pago: Es el que mide hasta cuanto se puede endeudar el cliente.

Morosidad: Es cuando el cliente solicita un crédito y luego no cuenta con la capacidad de poder pagarlo por lo que se convierte en moroso.

Riesgo crediticio: Se produce cuando no se asume las obligaciones de pago.

Solvencia financiera: Es la capacidad que tiene una entidad para cumplir con sus obligaciones.

Rentabilidad: Es el beneficio obtenido de una inversión

CAPITULO III

HIPOTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación indirecta entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación indirecta entre la ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.
2. Existe relación indirecta entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.
3. Existe relación indirecta entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

3.3 Variables (definición conceptual y operacional)

Variables	Definición de Conceptos	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Reprogramación financiera	Según (Delgado, 2019) “La refinanciación y reprogramación de deuda son dos opciones que permiten, en todos los casos, ampliar el plazo para el pago de las obligaciones y que el nuevo cronograma se adecúe a una capacidad de pago real”	Se elaboró un cuestionario de 13 ítems escalamiento tipo Likert para medir las dimensiones ampliación de plazo, cronograma de pago y capacidad de pago.	D1: Ampliación de plazo (Cámara de Comercio de Lima, 2021) refiere que “La ampliación del plazo tiene como fin que los beneficiarios puedan contar con un mayor tiempo para presentar sus solicitudes, considerando el contexto económico sobre los créditos de consumo, personales, hipotecarios para vivienda, vehiculares y mypes”	Créditos mypes	Ordinal
			Créditos de consumo		
			Créditos personales		
			D2: Cronograma de pago (Caja Sipán S.A., 2021) refiere que “Significa determinar el interés a pagar, el monto de seguro de desgravamen, el monto de capital a amortizar y el saldo capital correspondiente a cada una de las cuotas que tiene que pagar el cliente”	Interés	
			Amortización		
			Cuotas		
			D3: Capacidad de pago (SALUD FINANCIERA, 2021). Refiere que “La capacidad de pago mide hasta cuanto se puede endeudar una persona o una empresa, se calcula restando los gastos totales de los ingresos habituales y lo que sobre es la capacidad de pago mes a mes”	Endeudamiento	
			Ingresos habituales		
			Gastos totales		

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala De Medición
V2: Morosidad	(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 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”	Se elaboro un cuestionario de 13 ítems escalamiento tipo Likert para medir las dimensiones riesgo de crédito, solvencia financiera y rentabilidad.	D1: Riesgo de crédito “Se produce cuando una de las partes de un contrato financiero no asume sus obligaciones de pago, la cual va unido a la posibilidad de que se produzca un impacto de la deuda” (BBVA, 2022)	Contrato financiero	Ordinal
			Obligaciones de pago		
			Impacto de deuda		
			D2: Solvencia financiera “Es la capacidad que tiene la entidad para cumplir con sus obligaciones de pago, sin importar cuando tenga que asumir ese pago” (Cámara de comercio, 2021).	Cumplimiento de obligaciones	
			Obligaciones de pago		
			D3: Rentabilidad “La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión, en concreto se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida, normalmente se expresa en porcentaje” (ANDBANK, 2022)	Beneficio obtenido	
			Ratio de ganancia		
			Ratio de perdida		

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA

4.1 Método de investigación

Sánchez & Reyes (2009), refiere que

“El método general de la investigación fue el método científico que, es el camino que seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo. En otras palabras, es el camino para llegar a un a fin o una meta” (p.23).

Es un método y por tanto, como tal, una forma de realizar una actividad; el camino o proceso que la actividad en cuestión ha de seguir para alcanzar su objetivo. (p. 29).

4.2 Tipo de investigación

“El tipo de la investigación fue la aplicada, llamada también constructivista o utilitaria, la cual se interesa por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella deriven” (Sánchez & Reyes, 2009,p.37).

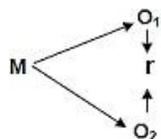
4.3 Nivel de investigación

“El nivel de la investigación fue correlacional, porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández et al., 2014, p.93).

4.4 Diseño de investigación

“El diseño general fue el no experimental 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” (Hernández et al., 2014, p.152).



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

ESQUEMA

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

“La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2016, p.236).

La población estuvo conformada por las 10 agencias de Caja Huancayo ubicados en diferentes lugares de la Provincia de Huancayo, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2

Asesores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo

Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo		
Nº	Agencias	Nº de Asesores
1	Agencia Huancas	14
2	Agencia Chilca	18
3	Agencia Open - San Carlos	12
4	Agencia mercado	18
5	Agencia parque los Héroes	12
6	Agencia real - Cajamarca	17
7	Agencia 13 de noviembre	17
8	Agencia real - Huancayo	17
9	Agencia Real	32
10	Agencia Ocopilla	14

Total, de Asesores 171

Nota: CAP de la CMACH

4.5.2 Muestra

El tipo de muestreo es el no probabilístico, ya que según Carrasco (2019), el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo (p. 89).

Por ello la muestra estuvo conformada por 50 asesores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

Tabla 3
Muestra encuestada

Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo		
N°	Agencias	N° de Asesores
1	Agencia Huancas	05
2	Agencia Chilca	05
3	Agencia Open - San Carlos	05
4	Agencia mercado	05
5	Agencia parque los Héroes	05
6	Agencia real - Cajamarca	05
7	Agencia 13 de noviembre	05
8	Agencia real - Huancayo	05
9	Agencia Real	05
10	Agencia Ocopilla	05
Total, de Asesores		50

Nota: Elaboración propia

Dentro de los criterios de inclusión se encuentran los asesores que son los que tienen conocimientos acerca de la reprogramación financiera y la morosidad que tienen los clientes asimismo se encuentran aquellos trabajadores que accedieron a la encuesta para nuestra investigación

En los criterios de exclusión se encuentran aquellas áreas que no tienen relación con nuestras variables de estudio y también aquellas personas que no quisieron ser encuestadas.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

Sánchez & Reyes, (2009) refiere que

Las técnicas de recolección de datos son los medios por las cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio. Las técnicas varían y se seleccionan considerando el método de investigación que se emplee. (p.252)

En la presente investigación se utilizará la Encuesta,

“La encuesta es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (Carrasco, 2016, p.316).

4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Hernández et al., (2014b) refiere que

El proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos: Cuestionarios (Se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus preguntas pueden ser auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet) y escala de actitudes (Escalamiento tipo Likert, diferencial semántico, escalo grama de Guttman). (p. 196)

4.6.3 Validación y confiabilidad

4.6.3.1 Validez

Fue realizada por el juicio de tres expertos que son profesionales contables

4.6.3.1 Confiabilidad

Se realizó a través del estadístico Alfa de Combrach

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad en reprogramación financiera

CONFIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	13

Nota: Elaboración propia SPSS25

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad en morosidad

CONFIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	13

Nota: Elaboración propia SPSS25

Tabla 6

Escala de vellis

Por debajo de .60	Es inaceptable
De .60 a .65	Es indeseable
Entre .65 y .70	Es mínimamente aceptable
De .70 a .80	Es respetable
De .80 a .90	Es muy buena

“Tomando en uso el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro Primer instrumento reprogramación financiera, compuesto por 13 preguntas cuyo *Alfa de Cronbach* de 0.919 y de acuerdo a la escala de Vellis; asimismo para el segundo instrumento

morosidad se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,912 de los 13 elementos, el cual según la escala de Vellis, es muy buena”.

4.7 Técnicas y procesamiento de análisis de datos

En la estadística descriptiva se empleó las tablas y figuras en la estadística inferencial se elaboró con el estadístico Rho spearman.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La investigación fue desarrollada teniendo en cuenta el código de ética de la Universidad peruana los Andes, de acuerdo a los artículos 27 y 28, donde detallan las obligaciones y responsabilidades que tiene el investigador.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro-Wilk

H_0 : La distribución es normal

H_1 : La distribución no es normal

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Reprogramación financiera	,136	50	,022	,925	50	,004
Morosidad	,256	50	,000	,814	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración según SPSS

Interpretación: “Con 50 encuestados en la relación de las dos variables, acorde con la Prueba de Kolmogorov - Smirnov, nos muestra un nivel de significancia menor a 0.05, Sig E 0,004 < 0.05 Sig T, es decir, las distribuciones de los datos de la muestra no son normales, y emplearemos la prueba de hipótesis el estadístico Rho de Spearman”

5.2 Análisis de resultados

Tabla 8

Resultado de la encuesta sobre la variable reprogramación financiera

Reprogramación financiera					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	20,0	20,0	20,0
	Acceptable	40	80,0	80,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS versión 25

Figura 1

Resultado de la encuesta sobre la variable reprogramación financiera



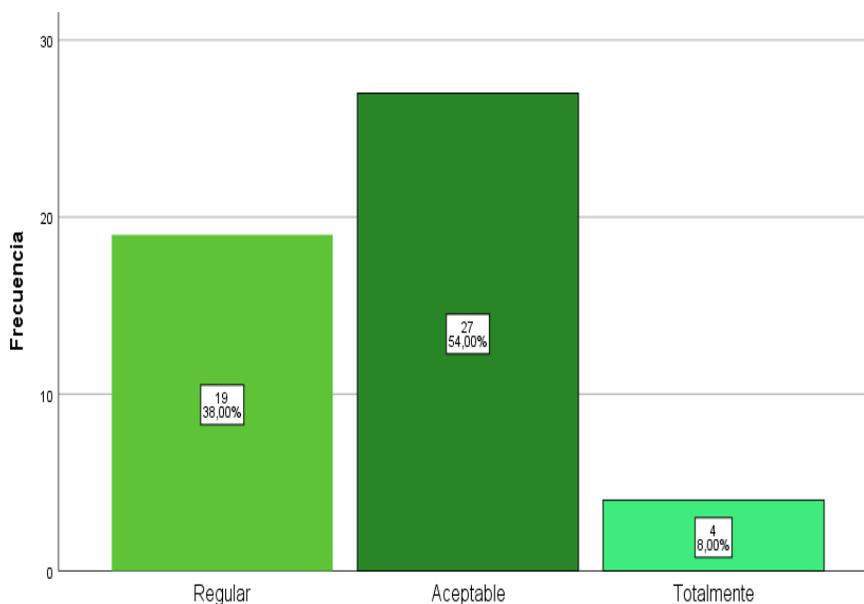
Interpretación: “De acuerdo a los 50 encuestados, el 80% (40) en el cual son la mayoría, respondieron que sería muy aceptable la reprogramación financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Tabla 9
Resultado de la encuesta sobre la dimensión ampliación de plazo

Ampliación de plazo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	19	38,0	38,0	38,0
	Aceptable	27	54,0	54,0	92,0
	Totalmente	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS versión 25

Figura 2
Resultado de la encuesta sobre la dimensión ampliación de plazo



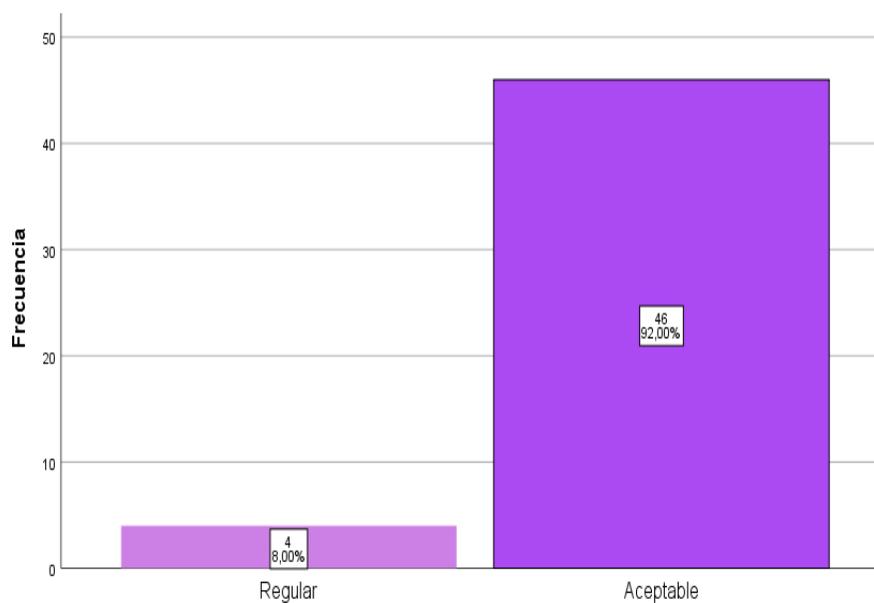
Interpretación: “De acuerdo a los 50 encuestados, el 54% (27) en el cual son la mayoría, respondieron que sería muy aceptable la ampliación de los plazos para los pagos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Tabla 10
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión cronograma de pago

Cronograma de pago					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	8,0	8,0	8,0
	Aceptable	46	92,0	92,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS versión 25

Figura 3
 Resultado de la encuesta sobre la dimensión cronograma de pago



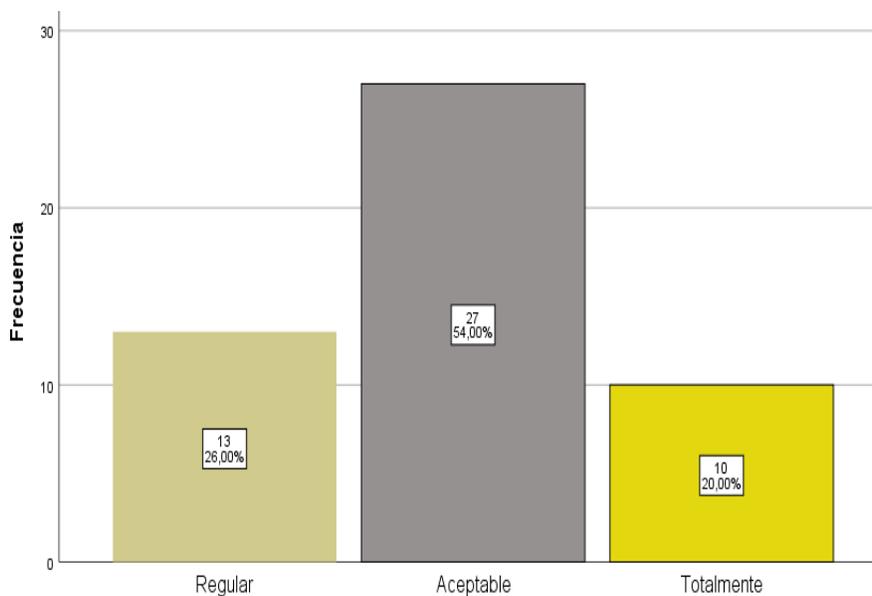
Interpretación: “De acuerdo a los 50 encuestados, el 92% (46) en el cual son la mayoría, respondieron que sería muy aceptable la modificación de los cronogramas de pago de los clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Tabla 11
Resultado de la encuesta sobre la dimensión capacidad de pago

Capacidad de pago					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	26,0	26,0	26,0
	Aceptable	27	54,0	54,0	80,0
	Totalmente	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS versión 25

Figura 4
Resultado de la encuesta sobre la dimensión capacidad de pago



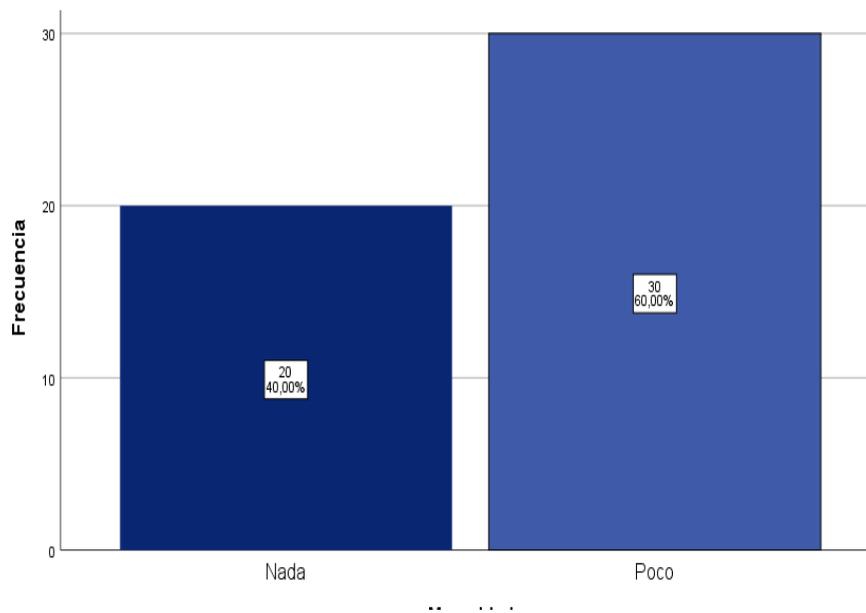
Interpretación: “De acuerdo a los 50 encuestados, el 54% (27) en el cual son la mayoría, respondieron que sería muy aceptable evaluar la capacidad de pago de los clientes antes de realizar los préstamos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Tabla 12
Resultado de la encuesta sobre la variable morosidad

Morosidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	20	40,0	40,0	40,0
	Poco	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS versión 25

Figura 5
Resultado de la encuesta sobre la variable morosidad



Interpretación: “De acuerdo a los 50 encuestados, el 60% (30) en el cual son la mayoría, respondieron que es muy poco eficiente la manera como manejan la morosidad de los clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Tabla 13

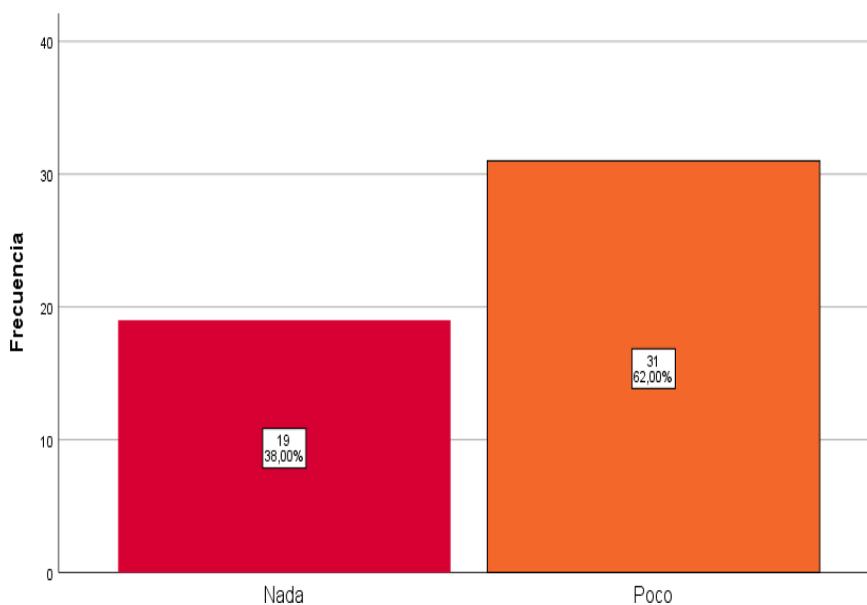
Resultado de la encuesta sobre la dimensión riesgo de credito

Riesgo de credito					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	19	38,0	38,0	38,0
	Poco	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS versión 25

Figura 6

Resultado de la encuesta sobre la dimensión riesgo de crédito



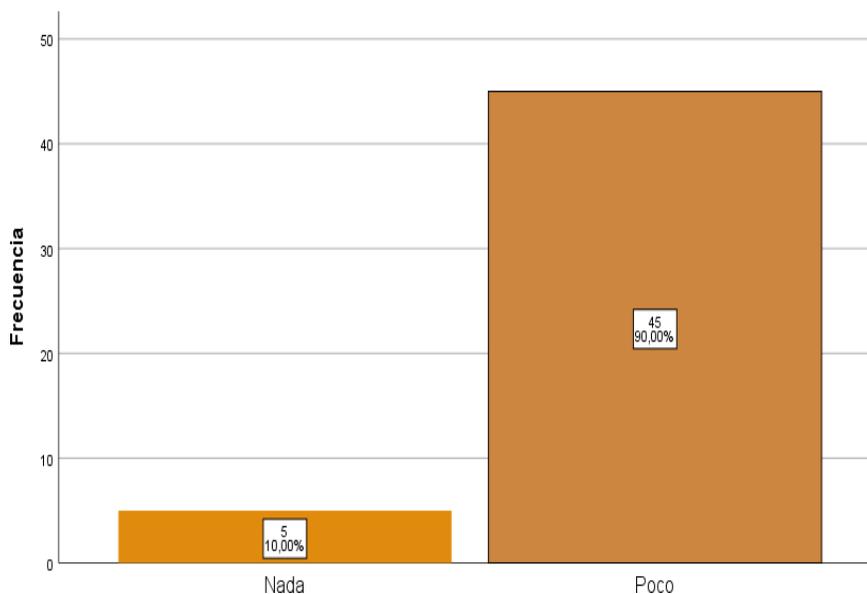
Interpretación: “De acuerdo a los 50 encuestados, el 80% (40) en el cual son la mayoría, respondieron que no tienen conocimiento adecuado sobre el riesgo de crédito que corren con respecto a la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Tabla 14
Resultado de la encuesta sobre la dimensión solvencia financiera

Solvencia financiera					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	5	10,0	10,0	10,0
	Poco	45	90,0	90,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS versión 25

Figura 7
Resultado de la encuesta sobre la dimensión solvencia financiera



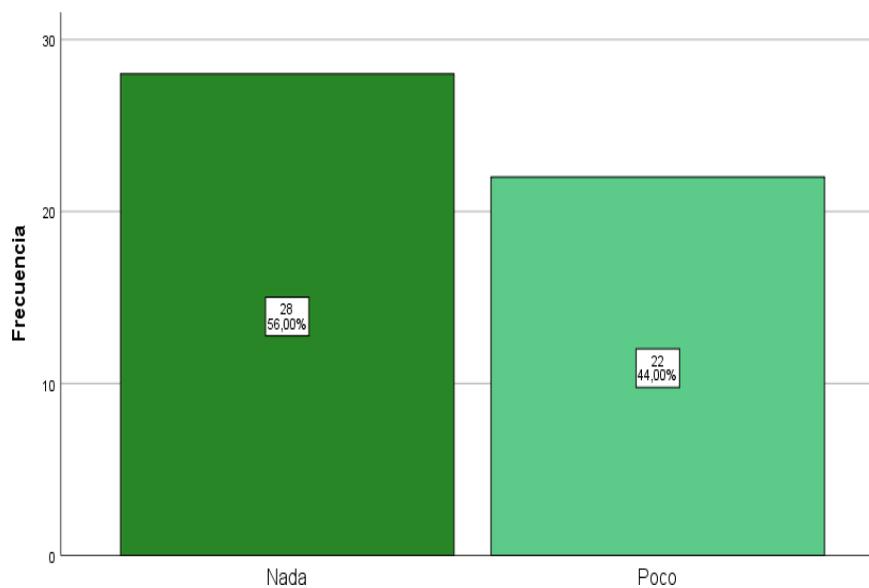
Interpretación: “De acuerdo a los 50 encuestados, el 80% (40) en el cual son la mayoría, respondieron que no tienen conocimiento adecuado sobre cómo se ve afectada la solvencia financiera a causa de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Tabla 15
Resultado de la encuesta sobre la dimensión rentabilidad

Rentabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	28	56,0	56,0	56,0
	Poco	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración según SPSS versión 25

Figura 8
Resultado de la encuesta sobre la dimensión rentabilidad



Interpretación: “De acuerdo a los 50 encuestados, el 80% (40) en el cual son la mayoría, respondieron que no tienen conocimiento adecuado sobre cómo afecta a la rentabilidad la morosidad de los clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

5.3 Contrastación de hipótesis

Tabla 16

Escala de 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 (Hipótesis alterna): Existe relación indirecta entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

Ho (Hipótesis nula): No Existe relación indirecta entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 17

Nivel de correlación entre la reprogramación financiera y la morosidad

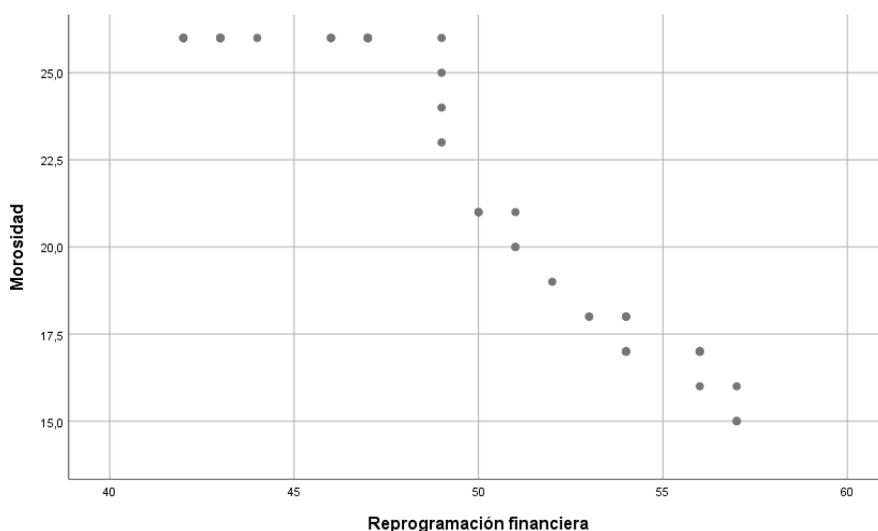
		Correlaciones	
		Reprogramación financiera	Morosidad
Rho de Spearman	Reprogramación financier	1,000	-,960**
			,000
		50	50
	Morosidad	-,960**	1,000
		,000	.
		50	50

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación indirecta entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa alta con un $r = -0,960$, lo cual nos afirma que, a mejor reprogramación financiera disminuirá la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Figura 9

Diagrama de dispersión entre la reprogramación financiera y la morosidad



5.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

HG (Hipótesis alterna): Existe relación indirecta entre la ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

Ho (Hipótesis nula): No Existe relación indirecta entre la ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021

Nivel de significación 0.05

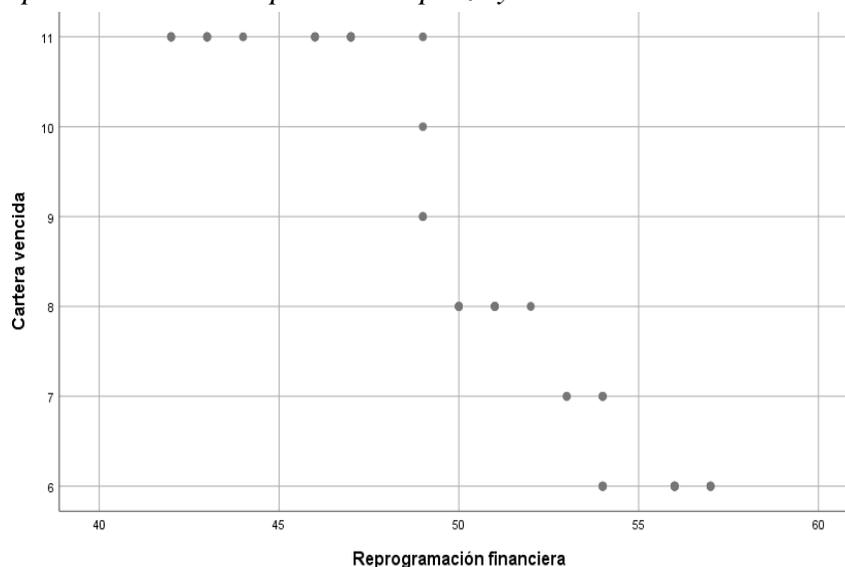
Tabla 18
Nivel de correlación entre la ampliación de plazo y la morosidad

Correlaciones			Ampliación de plazo	Morosidad
Rho de Spearman	Ampliación de plazo	Coefficiente de correlación	1,000	-,950**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,950**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación indirecta entre la ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa alta con un $r = -0,950$, lo cual nos afirma que, al mejorar la ampliación de plazo de las deudas de los clientes disminuirá la morosidad de los mismo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Figura 10
Diagrama de dispersión entre la ampliación de plazo y morosidad



Nota: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis específica 2

HG (Hipótesis alterna): Existe relación indirecta entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

Ho (Hipótesis nula): No Existe relación indirecta entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 19

Nivel de correlación entre el cronograma de pago y la morosidad

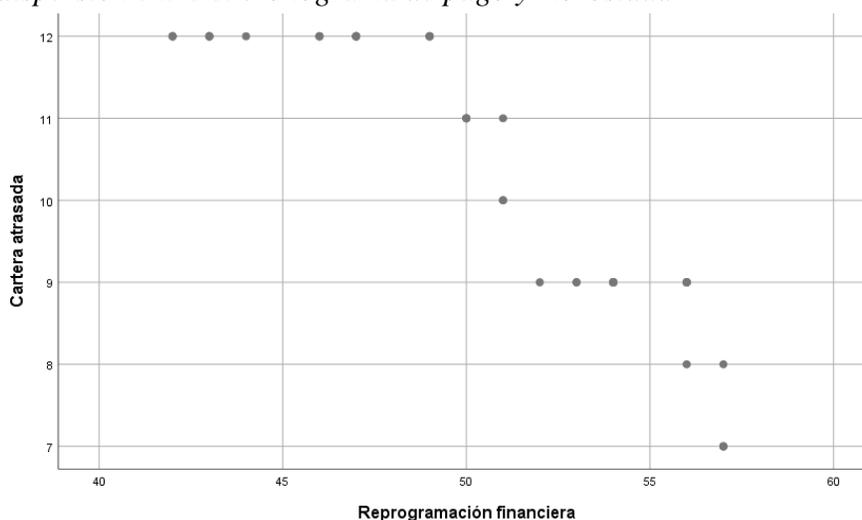
Correlaciones			Cronograma de pago	Moprosidad
Rho de Spearman	Cronograma de pago	Coeficiente de correlación	1,000	-,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación indirecta entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa alta con un $r = -0,937$, lo cual nos afirma que, al reprogramar mejor el cronograma de pago, entonces se va a disminuir la morosidad de los clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Figura 11

Diagrama de dispersión entre el cronograma de pago y morosidad



Nota: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis específica 3

HG (Hipótesis alterna): Existe relación indirecta entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.

Ho (Hipótesis nula): No Existe relación indirecta entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021

Nivel de significación 0.05

Tabla 20

Nivel de correlación entre la capacidad de pago y morosidad

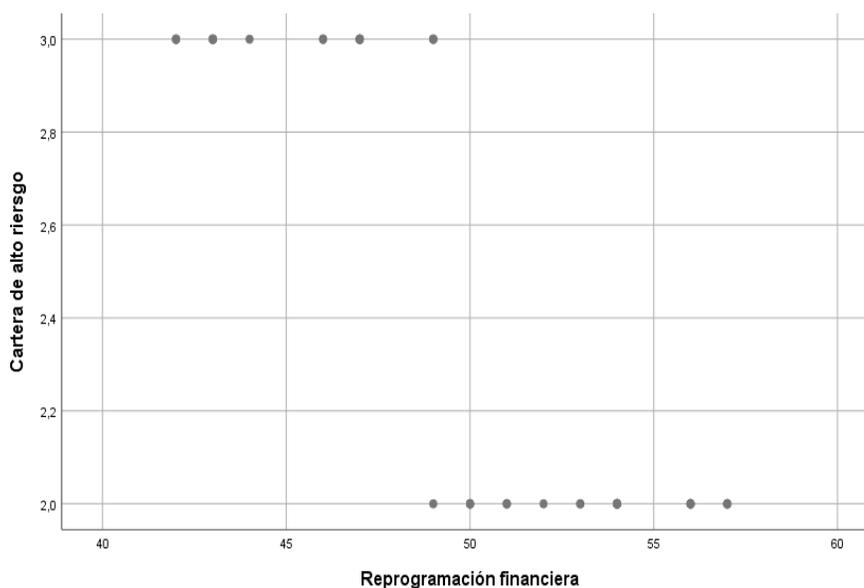
		Correlaciones	
		Capacidad de pago	Morosidad
Rho de Spearman	Capacidad de pago	1,000	-,860**
	Morosidad	-,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación indirecta entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa alta con un $r = -0,860$, lo cual nos afirma que, al determinar mejor la capacidad de pago de los clientes, entonces se va a poder evitar la morosidad de los mismos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”

Figura 12

Diagrama de dispersión entre capacidad de pago y morosidad



Nota: Elaboración propia SPSS25

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

A quedado demostrado con el trabajo de investigación que, al realizar una adecuada reprogramación financiera, es decir refinanciar a los clientes, entonces se va a poder disminuir la morosidad de los mismos en la en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

Luego de haber llevado a cabo el trabajo de campo en la realidad problemática se ha comprobado y evidenciado que los encuestados, no tienen un conocimiento adecuado sobre como disminuir la morosidad. De acuerdo a estos planteamientos se ha formulado el problema

¿Cuál es la relación que existe entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?

Los antecedentes encontrados están en relación con el objetivo de estudio, en el cual tenemos a: (Vidal, 2017) en su tesis *“La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”*, concluye que el incremento de riesgos se debe a que los bancos cada vez más dan mayor acceso a aquellas personas que representan riesgos, así como también un inadecuado manejo de estos riesgos por parte de la misma entidad, ya sea por falta de capacidades, representando a su vez un riesgo para la obtención de rentabilidad. Quedando en evidencia que la morosidad siempre va a perjudicar a las cajas de ahorro y crédito, así como a los bancos, también tenemos a otorgamiento de créditos, representando una disminución en su rentabilidad. Por otro lado, tenemos a (Ramírez & Robles, 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*. Concluyendo que el incremento de la morosidad incidió de forma negativa en la rentabilidad, para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Laredo, distrito de Laredo, años 2014-2015.

Asimismo tenemos a: (Fajardo, 2016) *Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia*. Concluyendo que: los resultados sugieren que la inflación y la tasa de interés son significativas en predecir el comportamiento de la calidad de la cartera de consumo, mientras que el desempleo muestra un bajo poder explicativo, por lo que a nivel internacional queda demostrado que la morosidad es un grave problema que afecta a las entidades financieras, de esta manera nuestra investigación queda corroborada en un ámbito internacional.

De igual manera a nivel nacional tenemos a (Castillo, 2019) En su tesis *“Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaen”*, quien concluye 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. Demostrando que la morosidad si se puede controlar de la manera adecuada, también en la investigación de: (Villegas, 2018) En su tesis *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en MIBANCO agencia Jaén matriz, 2017*, quien concluye, que los índices de morosidad implican significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, según el análisis realizado en Mi banco 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, por lo que se evidencia que si la morosidad no es corregida a tiempo esto afectara a la rentabilidad de las entidades financieras, asimismo mencionamos a: (Jaramillo & Trevejo, 2017) En su tesis *Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una*

Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016, quienes concluyeron que al respecto, se identificó 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.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación negativa muy alta de 0,960 entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021, diferenciándose de esta manera con los resultados de otras investigaciones.

En concordancia a la variable reprogramación financiera, los resultados según la tabla 6 y figura 1 se observa que de acuerdo a los 50 encuestados, el 80% (40) en el cual son la mayoría, respondieron que sería muy aceptable la reprogramación financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Dicho enfoque parte de un paradigma positivista, cuyo principal objetivo es el explicar y describir, así como generalizar el fenómeno estudiado.

En relación a la variable morosidad los resultados según la tabla 10 y figura 5, se observa que de acuerdo a los 50 encuestados, el 60% (30) en el cual son la mayoría, respondieron que es muy poco eficiente la manera como manejan la morosidad de los clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. De lo hallado, podemos referir que los encuestados no cuentan con conocimiento adecuado para disminuir la morosidad.

Cabe señalar que los resultados obtenidos contribuyen de manera directa al área de préstamos, principalmente a las finanzas. Finalmente se considera que el presente trabajo contribuirá las futuras investigaciones que persigan la misma línea de estudio.

CONCLUSIONES

1. Existe relación indirecta entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa alta con un $r = -0,960$, lo cual nos afirma que, a mejor reprogramación financiera disminuirá la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.
2. Existe relación indirecta entre la ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa alta con un $r = -0,950$, lo cual nos afirma que, al mejorar la ampliación de plazo de las deudas de los clientes disminuirá la morosidad de los mismo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.
3. Existe relación indirecta entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa alta con un $r = -0,937$, lo cual nos afirma que, al reprogramar mejor el cronograma de pago, entonces se va a disminuir la morosidad de los clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.
4. Existe relación indirecta entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa alta con un $r = -0,860$, lo cual nos afirma que, al determinar mejor la capacidad de pago de los clientes, entonces se va a poder evitar la morosidad de los mismos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia y a los asesores de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, realizar un adecuado refinanciamiento en los plazos de pago de los clientes, para que así ellos puedan pagar sus deudas atrasadas y con bajos intereses.
2. Se recomienda a la gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, tener en cuenta el riesgo de crédito que corren si los clientes no pagan a tiempo sus deudas.
3. Se recomienda a la gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, realizar los préstamos con intereses bajos y al alcance el bolsillo del cliente para que así no se vea afectado la solvencia de la caja municipal, cuando los clientes se atrasen en sus pagos.
4. Se recomienda a la gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, no otorgar préstamos a personas que no puedan pagar sus cuotas o a aquellos que no tengan antecedentes de deudores, para que así la rentabilidad de la caja municipal no se vea afectado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDBANK. (2022). *LA RENTABILIDAD*.

<https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/que-es-la-rentabilidad/>

BBVA. (2022). *¿Quee es el riesgo financiero? Cinco consejos para poder evitarlo*.

<https://www.bbva.com/es/pe/salud-financiera/los-fondos-mutuos-seran-la-opcion-de-inversion-mas-rentable-este-ano/>

Bobadilla, E. (2019). *GESTION: EN EL 2018 AUMENTO LA MOROSIDAD CREDITICIA EN EL PERÚ*. <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>

Caja Sipan S.A. (2021). *Cronograma de pagos*.

Camara de comercio. (2021). *SOLVENCIA FINANCIERA*. <https://www.mba-asturias.com/economia/que-es-solvencia-finanzas/>

Camara de Comercio de Lima. (2021). *Gobierno amplia plazo para acogerse a programa de reprogramacion de deudas*. <https://lacamara.pe/gobierno-amplia-plazo-para-acogerse-a-programa-de-reprogramacion-de-deudas/#:~:text=La%20ampliaci%C3%B3n%20del%20plazo%20tiene,de%20implementaci%C3%B3n%20de%20la%20norma.>

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., Francisco. (2022). *INDICE DE MOROSIDAD*.

<https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html#:~:text=El%20%C3%ADndice%20o%20ratio%20de,cr%C3%A9ditos%20concedidos%20por%20dicha%20entidad.>

Credito Maestro. (2021). *Refinanciamiento y cuando se debe hacer*.

Delgado, G. (2019). REPROGRAMACIÓN FINANCIERA. *Diario Gestión*.

Fajardo, A. (2016). *Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia*.

Financiera, C. (2020). *Reprogramacion de creditos*.

https://www.compartamos.com.pe/wcm/connect/12bfd62e-fe22-4239-8843-81ac926b624b/Preguntas+frecuentes+reprogramacio%CC%81n+de+cre%CC%81ditos+y+CTS.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-12bfd62e-fe22-4239-8843-81ac926b624b-nExl9y0

Gonzales, G., Norah L. (2021). *Morosidad y utilidad contable en la agencia Huancayo de una cooperativa de ahorro y crédito periodo 2019*.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8769/4/IV_FCE_310_TI_Gonzalez_Guere_2021.pdf

Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014a). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014b). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.

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
- Juanast. (2020). Reprogramación financiera. *Rankia*.
- 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>
- Nicole, R. P. (2022). *MOROSIDAD BANCARIA*.
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Odar, C., Rafael E. (2021). *ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE MI BANCO AGENCIA OLMOS – 2020* [Universidad Señor de Sipan].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8513/Odar%20Cornejo%20Rafael%20Eduardo.pdf?sequence=1>
- Pedrosa, S. J. (2019). Morosidad. *Economipedia*.
- SALUD FINANCIERA. (2021). *Diferencia entre capacidad de pago y capacidad de endeudamiento*. [https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/diferencia-entre-capacidad-de-pago-y-capacidad-de-endeudamiento/#:~:text=La%20capacidad%20de%20pago%20mide,\(CP\)%20mes%20a%20mes.](https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/diferencia-entre-capacidad-de-pago-y-capacidad-de-endeudamiento/#:~:text=La%20capacidad%20de%20pago%20mide,(CP)%20mes%20a%20mes.)
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009a). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009b). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009c). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

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.*

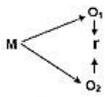
[Universidad Señor de Sipán].

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5419/Villegas%20Vasquez%20Emer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

- Anexo N° 01: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables
- Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento
- Anexo N° 04: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación
- Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento
- Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos
- Anexo N° 07: Consentimiento informado
- Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	variables	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?	Establecer la relación que existe entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre la reprogramación financiera y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	<p>Variable 1: Reprogramación financiera</p> <p>Dimensiones D1: Ampliación de plazo D2: Cronograma de pago D3: Capacidad de pago</p> <p>Variable 2: Morosidad</p> <p>Dimensiones D1: Riesgo de crédito D2: Solvencia financiera D3: Rentabilidad</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Método de Investigación: Científico. Tipo de investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Correlacional Diseño de Investigación General: no experimental Específico: correlacional esquema:</p>  <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p> <p>Población: La población se da en base a los 171 asesores de las diferentes agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Muestra: Tipo no probabilístico, o a criterio del investigador. Por lo tanto, nuestra muestra estará conformada por 50 asesores. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos: Estadística descriptiva: Distribución de frecuencias en tablas y gráficos. Estadística inferencial: El estadístico Rho de Spearman</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
¿Cuál es la relación que existe entre la ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?	Establecer la relación que existe entre la ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre la ampliación de plazo y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.		
¿Cuál es la relación que existe entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?	Establecer la relación que existe entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre el cronograma de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.		
¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021?	Establecer la relación que existe entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición de Conceptos	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Reprogramación financiera	Según (Delgado, 2019) “La refinanciación y reprogramación de deuda son dos opciones que permiten, en todos los casos, ampliar el plazo para el pago de las obligaciones y que el nuevo cronograma se adecúe a una capacidad de pago real”	Se elaboro un cuestionario de 13 ítems escalamiento tipo Likert para medir las dimensiones ampliación de plazo, cronograma de pago y capacidad de pago.	D1: Ampliación de plazo (Cámara de Comercio de Lima, 2021) refiere que “La ampliación del plazo tiene como fin que los beneficiarios puedan contar con un mayor tiempo para presentar sus solicitudes, considerando el contexto económico sobre los créditos de consumo, personales, hipotecarios para vivienda, vehiculares y mypes”	Créditos mypes	Ordinal
			Créditos de consumo		
			Créditos personales		
			D2: Cronograma de pago (Caja Sipán S.A., 2021) refiere que “Significa determinar el interés a pagar, el monto de seguro de desgravamen, el monto de capital a amortizar y el saldo capital correspondiente a cada una de las cuotas que tiene que pagar el cliente”	Interés	
			Amortizamiento		
			Cuotas		
			D3: Capacidad de pago (SALUD FINANCIERA, 2021). Refiere que La capacidad de pago mide hasta cuanto se puede endeudar una persona o una empresa, se calcula restando los gastos totales de los ingresos habituales y lo que sobre es la capacidad de pago mes a mes.	Endeudamiento	
			Ingresos habituales		
			Gastos totales		

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala De Medición
V2: Morosidad	(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.	Se elaboró un cuestionario de 13 ítems escalamiento tipo Likert para medir las dimensiones riesgo de crédito, solvencia financiera y rentabilidad.	D1: Riesgo de crédito “Se produce cuando una de las partes de un contrato financiero no asume sus obligaciones de pago, la cual va unido a la posibilidad de que se produzca un impacto de la deuda” (BBVA, 2022)	Contrato financiero	Ordinal
			Obligaciones de pago		
			Impacto de deuda		
			D2: Solvencia financiera “Es la capacidad que tiene la entidad para cumplir con sus obligaciones de pago, sin importar cuando tenga que asumir ese pago” (Cámara de comercio, 2021).	Cumplimiento de obligaciones	
			Obligaciones de pago		
			D3: Rentabilidad “La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión, en concreto se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida, normalmente se expresa en porcentaje” (ANDBANK, 2022)	Beneficio obtenido	
			Ratio de ganancia		
			Ratio de pérdida		

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	N
V1: Reprogramación financiera	Ampliación de plazo	Créditos mypes	¿Sabe Ud., cual es la finalidad de la reprogramación financiera?	1
			¿Qué tan bueno considera usted que es otorgar los créditos mypes?	2
		Créditos de consumo	¿Considera usted que es beneficioso otorgar los créditos de consumo?	3
			¿Sabe Ud., si los clientes cumplen con pagar sus deudas sin retrasos?	4
		Créditos personales	¿En su opinión, considera que es beneficio otorgar los créditos personales?	5
			¿Qué opinión tiene con respecto a la reprogramación financiera?	6
	Cronograma de pago	Interés	¿Se les informa a todos los clientes acerca del interés que van a pagar por sus créditos?	7
		Amortiza miento	¿Existe algún cliente que haya amortizado su deuda?	8
		Cuotas	¿Cree Ud., que la reprogramación financiera obedece a un cobro razonable y en cuotas pequeñas?	9
			¿Sabe Ud., si el capital de la caja municipal es afectado a falta de una reprogramación de los pagos de sus clientes?	10
	Capacidad de pago	Endeudamiento	¿Sabe Ud., cual es el papel del prestamista?	11
		Ingresos habituales	¿Se evalúa adecuadamente los ingresos de los clientes antes de otorgarles un credito?	12
		Gastos totales	¿Sabe Ud., si la caja municipal participo de una demanda judicial con un cliente moroso?	13

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	N ^o
V2: Morosidad	Riesgo de crédito	Contrato financiero	¿El cliente lee detenidamente su contrato financiero?	1
			¿Considera usted que al cliente se le explique de manera detalla en que consiste su contrato antes de firmarlo?	2
		Obligaciones de pago	¿Considera usted que los clientes cumplen con sus obligaciones de pago de manera oportuna?	3
		Impacto de deuda	¿Considera usted que se puede generar un impacto de deuda a causa de la morosidad de los clientes?	4
			¿Conoce usted como surge el impacto de la deuda de los clientes?	5
	Solvencia financiera	Cumplimiento de obligaciones	¿Los clientes cumplen sus obligaciones de pago en los plazos establecidos?	6
			¿Considera usted que se debe ampliar el plazo de los pagos de ellos clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones de pago?	7
		Obligaciones de pago	¿Los clientes conocen los intereses que se les incrementara si no pagan en las fechas establecidas?	8
			¿Considera usted que la solvencia de la caja municipal se ve afectado por el incumplimiento de pago de los clientes?	9
			¿Se establece alguna forma de exigir el pago de sus cuotas a los clientes?	10
			¿Sabe usted si dentro de este periodo ha sido afectado la solvencia de la caja municipal?	11
	Rentabilidad	Ratio de ganancia	¿Conoce usted que es un ratio de ganancia dentro de la caja municipal?	12
		Ratio de perdida	¿Conoce usted que es un ratio de perdida dentro de la caja municipal?	13

Anexo 4: Instrumento de investigación

I. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema.

CUESTIONARIO SOBRE LA REPROGRAMACION FINANCIERA

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptable	Regular	Poco	Nada
01	¿Sabe Ud., cual es la finalidad de la reprogramación financiera?					
02	¿Qué tan bueno considera usted que es otorgar los créditos mypes?					
03	¿Considera usted que es beneficioso otorgar los créditos de consumo?					
04	¿Sabe Ud., si los clientes cumplen con pagar sus deudas sin retrasos?					
05	¿En su opinión, considera que es beneficio otorgar los créditos personales?					
06	¿Qué opinión tiene con respecto a la reprogramación financiera?					
07	¿Se les informa a todos los clientes acerca del interés que van a pagar por sus créditos?					
08	¿Existe algún cliente que haya amortizado su deuda?					
09	¿Cree Ud., que la reprogramación financiera obedece a un cobro razonable y en cuotas pequeñas?					
10	¿Sabe Ud., si el capital de la caja municipal es afectado a falta de una reprogramación de los pagos de sus clientes?					

11	¿Sabe Ud., cual es el papel del prestamista?					
12	¿Se evalúa adecuadamente los ingresos de los clientes antes de otorgarles un credito?					
13	¿Sabe Ud., si la caja municipal participo de una demanda judicial con un cliente moroso?					

CUESTIONARIO SOBRE LA MOROSIDAD

N°	preguntas	Totalmente	Aceptable	Regular	Poco	Nada
01	¿El cliente lee detenidamente su contrato financiero?					
02	¿Considera usted que al cliente se le explique de manera detalla en que consiste su contrato antes de firmarlo?					
03	¿Considera usted que los clientes cumplen con sus obligaciones de pago de manera oportuna?					
04	¿Considera usted que se puede generar un impacto de deuda a causa de la morosidad de los clientes?					
05	¿Conoce usted como surge el impacto de la deuda de los clientes?					
06	¿Los clientes cumplen sus obligaciones de pago en los plazos establecidos?					
07	¿Considera usted que se debe ampliar el plazo de los pagos d ellos clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones de pago?					
08	¿Los clientes conocen los interese que se les incrementara si no pagan en las fechas establecidas?					
09	¿Considera usted que la solvencia de la caja municipal se ve afectado por el incumplimiento de pago de los clientes?					
10	¿Se establece alguna forma de exigir el pago de sus cuotas a los clientes?					
11	¿Sabe usted si dentro de este periodo ha sido afectado la solvencia de la caja municipal?					
12	¿Conoce usted que es un ratio de ganancia dentro de la caja municipal?					
13	¿Conoce usted que es un ratio de perdida dentro de la caja municipal?					

Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad: Se corrobora mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicado nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

Estadísticas de fiabilidad Reprogramación financiera

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	13

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de fiabilidad morosidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	13

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Validez: La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo N° 5 de la presente.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
REPROGRAMACION FINANCIERA**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
AMPLIACION DE PLAZO								
01	¿Sabe Ud., cual es la finalidad de la reprogramación financiera?	X		X		X		
02	¿Qué tan bueno considera usted que es otorgar los créditos mypes?	X		X		X		
03	¿Considera usted que es beneficioso otorgar los créditos de consumo?	X		X		X		
04	¿Sabe Ud., si los clientes cumplen con pagar sus deudas sin retrasos?	X		X		X		
05	¿En su opinión, considera que es beneficio otorgar los créditos personales?	X		X		X		
06	¿Qué opinión tiene con respecto a la reprogramación financiera?	X		X		X		
CRONOGRAMA DE PAGO								
07	¿Se les informa a todos los clientes acerca del interés que van a pagar por sus créditos?	X		X		X		
08	¿Existe algún cliente que haya amortizado su deuda?	X		X		X		
09	¿Cree Ud., que la reprogramación financiera obedece a un cobro razonable y en cuotas pequeñas?	X		X		X		
10	¿Sabe Ud., si el capital de la caja municipal es afectado a falta de una reprogramación de los pagos de sus clientes?		X	X		X		
CAPACIDAD DE PAGO								
11	¿Sabe Ud., cual es el papel del prestamista?	X		X		X		
12	¿Se evalúa adecuadamente los ingresos de los clientes antes de otorgarles un crédito?		X	X		X		
13	¿Sabe Ud., si la caja municipal participo de una demanda judicial con un cliente moroso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... Castro Ortega Russ Fidel DNI. 45265579

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se eniende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo 22 de enero del 2022



Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MOROSIDAD

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RIESGO DE CREDITO								
01	¿El cliente lee detenidamente su contrato financiero?	X		X		X		
02	¿Considera usted que al cliente se le explique de manera detalla en que consiste su contrato antes de firmarlo?	X		X		X		
03	¿Considera usted que los clientes cumplen con sus obligaciones de pago de manera oportuna?	X		X		X		
04	¿Considera usted que se puede generar un impacto de deuda a causa de la morosidad de los clientes?	X		X		X		
05	¿Conoce usted como surge el impacto de la deuda de los clientes?	X		X		X		
SOLVENCIA FINANCIERA								
06	¿Los clientes cumplen sus obligaciones de pago en los plazos establecidos?	X		X		X		
07	¿Considera usted que se debe ampliar el plazo de los pagos de ellos clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones de pago?		X	X		X		
08	¿Los clientes conocen los intereses que se les incrementara si no pagan en las fechas establecidas?		X	X		X		
09	¿Considera usted que la solvencia de la caja municipal se ve afectado por el incumplimiento de pago de los clientes?	X		X		X		
10	¿Se establece alguna forma de exigir el pago de sus cuotas a los clientes?	X		X		X		
11	¿Sabe usted si dentro de este periodo ha sido afectado la solvencia de la caja municipal?	X		X		X		
RENTABILIDAD								
12	¿Conoce usted que es un ratio de ganancia dentro de la caja municipal?	X		X		X		
13	¿Conoce usted que es un ratio de perdida dentro de la caja municipal?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... Castro Ortega Russ Fidel DNI 45265579

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo 22 de enero de 2022

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
REPROGRAMACION FINANCIERA**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
AMPLIACION DE PLAZO								
01	¿Sabe Ud., cual es la finalidad de la reprogramación financiera?	X		X		X		
02	¿Qué tan bueno considera usted que es otorgar los créditos mypes?	X		X		X		
03	¿Considera usted que es beneficioso otorgar los créditos de consumo?	X		X		X		
04	¿Sabe Ud., si los clientes cumplen con pagar sus deudas sin retrasos?	X		X		X		
05	¿En su opinión, considera que es beneficio otorgar los créditos personales?	X		X		X		
06	¿Qué opinión tiene con respecto a la reprogramación financiera?	X		X		X		
CRONOGRAMA DE PAGO								
07	¿Se les informa a todos los clientes acerca del interés que van a pagar por sus créditos?	X		X		X		
08	¿Existe algún cliente que haya amortizado su deuda?	X		X		X		
09	¿Cree Ud., que la reprogramación financiera obedece a un cobro razonable y en cuotas pequeñas?	X		X		X		
10	¿Sabe Ud., si el capital de la caja municipal es afectado a falta de una reprogramación de los pagos de sus clientes?		X	X		X		
CAPACIDAD DE PAGO								
11	¿Sabe Ud., cual es el papel del prestamista?	X		X		X		
12	¿Se evalúa adecuadamente los ingresos de los clientes antes de otorgarles un crédito?		X	X		X		
13	¿Sabe Ud., si la caja municipal participo de una demanda judicial con un cliente moroso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... Fernández Jaime Rafael Jesús DNI. 19943875

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo 23 de enero de 2022

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
MOROSIDAD**

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RIESGO DE CREDITO								
01	¿El cliente lee detenidamente su contrato financiero?	X		X		X		
02	¿Considera usted que al cliente se le explique de manera detalla en que consiste su contrato antes de firmarlo?	X		X		X		
03	¿Considera usted que los clientes cumplen con sus obligaciones de pago de manera oportuna?	X		X		X		
04	¿Considera usted que se puede generar un impacto de deuda a causa de la morosidad de los clientes?	X		X		X		
05	¿Conoce usted como surge el impacto de la deuda de los clientes?	X		X		X		
SOLVENCIA FINANCIERA								
06	¿Los clientes cumplen sus obligaciones de pago en los plazos establecidos?	X		X		X		
07	¿Considera usted que se debe ampliar el plazo de los pagos d ellos clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones de pago?		X	X		X		
08	¿Los clientes conocen los interese que se les incrementara si no pagan en las fechas establecidas?		X	X		X		
09	¿Considera usted que la solvencia de la caja municipal se ve afectado por el incumplimiento de pago de los clientes?	X		X		X		
10	¿Se establece alguna forma de exigir el pago de sus cuotas a los clientes?	X		X		X		
11	¿Sabe usted si dentro de este periodo ha sido afectado la solvencia de la caja municipal?	X		X		X		
RENTABILIDAD								
12	¿Conoce usted que es un ratio de ganancia dentro de la caja municipal?	X		X		X		
13	¿Conoce usted que es un ratio de perdida dentro de la caja municipal?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Fernández Jaime Rafael Jesús

DNI 19943875

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo 23 de enero de 2022



Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
REPROGRAMACION FINANCIERA**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
AMPLIACION DE PLAZO								
01	¿Sabe Ud., cual es la finalidad de la reprogramación financiera?	X		X		X		
02	¿Qué tan bueno considera usted que es otorgar los créditos mypes?	X		X		X		
03	¿Considera usted que es beneficioso otorgar los créditos de consumo?	X		X		X		
04	¿Sabe Ud., si los clientes cumplen con pagar sus deudas sin retrasos?	X		X		X		
05	¿En su opinión, considera que es beneficio otorgar los créditos personales?	X		X		X		
06	¿Qué opinión tiene con respecto a la reprogramación financiera?	X		X		X		
CRONOGRAMA DE PAGO								
07	¿Se les informa a todos los clientes acerca del interés que van a pagar por sus créditos?	X		X		X		
08	¿Existe algún cliente que haya amortizado su deuda?	X		X		X		
09	¿Cree Ud., que la reprogramación financiera obedece a un cobro razonable y en cuotas pequeñas?	X		X		X		
10	¿Sabe Ud., si el capital de la caja municipal es afectado a falta de una reprogramación de los pagos de sus clientes?		X	X		X		
CAPACIDAD DE PAGO								
11	¿Sabe Ud., cual es el papel del prestamista?	X		X		X		
12	¿Se evalúa adecuadamente los ingresos de los clientes antes de otorgarles un crédito?		X	X		X		
13	¿Sabe Ud., si la caja municipal participo de una demanda judicial con un cliente moroso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Cabezas Limaco Gladys Elba

DNI 19928586

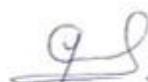
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo 24 de enero del 2022


Mg. CPC Gladys Elba
Cabezas Limaco
MAT. 419

Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MOROSIDAD

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RIESGO DE CREDITO								
01	¿El cliente lee detenidamente su contrato financiero?	X		X		X		
02	¿Considera usted que al cliente se le explique de manera detalla en que consiste su contrato antes de firmarlo?	X		X		X		
03	¿Considera usted que los clientes cumplen con sus obligaciones de pago de manera oportuna?	X		X		X		
04	¿Considera usted que se puede generar un impacto de deuda a causa de la morosidad de los clientes?	X		X		X		
05	¿Conoce usted como surge el impacto de la deuda de los clientes?	X		X		X		
SOLVENCIA FINANCIERA								
06	¿Los clientes cumplen sus obligaciones de pago en los plazos establecidos?	X		X		X		
07	¿Considera usted que se debe ampliar el plazo de los pagos d ellos clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones de pago?		X	X		X		
08	¿Los clientes conocen los interese que se les incrementara si no pagan en las fechas establecidas?		X	X		X		
09	¿Considera usted que la solvencia de la caja municipal se ve afectado por el incumplimiento de pago de los clientes?	X		X		X		
10	¿Se establece alguna forma de exigir el pago de sus cuotas a los clientes?	X		X		X		
11	¿Sabe usted si dentro de este periodo ha sido afectado la solvencia de la caja municipal?	X		X		X		
RENTABILIDAD								
12	¿Conoce usted que es un ratio de ganancia dentro de la caja municipal?	X		X		X		
13	¿Conoce usted que es un ratio de perdida dentro de la caja municipal?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Cabezas Limaco Gladys Elba

DNI. 19928586

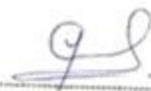
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo 24 de enero del 2022



My. CPC Gladys Elba
 Cabezas Limaco
 MAT. 419

Firma del experto

Anexo 6: La data del procesamiento de datos

Muestra	REPROGRAACION FINANCIERA													SUMA Total
	D1: Ampliacion de plazo						D2: Cronograma de pago				D3: Capacidad de pago			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	2	3	2	4	4	4	3	2	3	5	3	3	4	42
2	2	3	2	4	4	4	3	2	3	5	3	3	4	42
3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	5	3	3	4	42
4	2	3	2	4	4	4	3	2	3	5	3	3	4	42
5	2	3	2	4	4	4	3	2	4	5	3	3	4	43
6	2	3	2	4	4	4	3	2	4	5	3	3	4	43
7	2	3	2	4	4	4	3	2	4	5	3	3	4	43
8	2	3	2	4	4	4	3	2	4	5	3	3	4	43
9	2	3	2	4	4	4	3	2	4	5	3	3	4	43
10	2	3	2	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	44
11	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	46
12	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	46
13	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	46
14	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	47
15	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	47
16	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	47
17	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	47
18	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	47
19	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	47
20	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	49
21	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	49
22	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	49
23	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	49
24	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	50
25	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	50
26	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	50
27	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	50
28	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	51
29	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	51
30	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	51
31	3	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	52
32	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	53
33	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	53
34	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	54
35	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	54
36	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	54
37	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	54
38	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	54
39	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	54
40	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	54
41	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	56
42	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	56
43	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	56
44	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	56
45	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	56
46	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	56
47	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	57
48	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	57
49	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	57
50	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	57

Muestra	MOROSIDAD													SUMA Total
	D1: Riesgo crediticio					D2: Solvencia financiera						D3: Rentabilidad		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
2	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
3	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
4	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
5	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
6	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
7	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
8	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
9	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
10	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
11	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
12	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
13	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
14	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
15	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
16	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
17	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
18	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
19	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
20	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	26
21	2	1	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	25
22	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	1	1	2	24
23	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	1	1	1	23
24	2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	21
25	2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	21
26	2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	21
27	2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	21
28	2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	21
29	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	20
30	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	20
31	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	19
32	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	18
33	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	18
34	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	18
35	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	18
36	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	18
37	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	17
38	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	17
39	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	17
40	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	17
41	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	17
42	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	17
43	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	17
44	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	17
45	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	17
46	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	16
47	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	16
48	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	15
49	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	15
50	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	15

Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: Autorización de aplicación de instrumento de recolección de datos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la Ag. Open Plaza

Señor: Montano Lobaton, Cristhian.
Administrador de la Agencia Open San Carlos



Cristhian Montano Lobaton
Administrador
CMAC - HUANCAYO S.A.

Presente.-

Yo, JOSUE JACOB LOPEZ SALCEDO, identificado con DNI: 44155115; asimismo, MARILYN ROSARIO ESPEJO PACHECO, identificada con DNI: 70309387, de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas.

Que al encontrarnos en la etapa de desarrollo de nuestro proyecto de investigación, titulado "Reprogramación financiera y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2021", para poder obtener el Título Profesional de Contador Público, solicitamos a usted se sirva autorizar a lo suscrito para poder aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de información y procesamiento de datos para la realización del trabajo del trabajo de investigación, el cual se realizara en forma anónima a los asesores de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

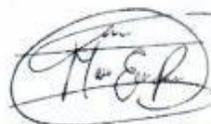
Por lo expuesto.

Solicitamos dar una carta de autorización para concluir la investigación de nuestra tesis.

Huancayo 2 de diciembre del 2021



Bach. Josue Jacob Lopez Salcedo
DNI: 44155115



Bach. Marilyn Rosario Espejo Pacheco
DNI: 70309387

Anexo 8: Fotos de la aplicación el instrumento

