

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



**TESIS**

**Riesgo de crédito y su efecto en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia -Chilca periodo 2019**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Fasanando Torres Elvis  
Bach. Muñoz Mallma Alejandra Esther

Asesor : CPC. Tupac Yupanqui Santander Jhonny Saul

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

Fecha de Inicio y  
Culminación : 25.08.2021 – 24.08.2022

Huancayo – Perú  
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**RIESGO DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN EL NIVEL DE  
MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO HUANCAYO AGENCIA -CHILCA PERIODO 2019**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Fasanando Torres Elvis  
Bach. Muñoz Mallma Alejandra Esther

**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 : \_\_\_\_\_  
MTRO. VILA FLORES JAVIER

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
CPC. SICHA QUISPE FIDEL

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
DRA. PEÑA RICAPA ISABEL LIZ

Huancayo, ...16.... de ...diciembre..... del 2022

**RIESGO DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN EL NIVEL DE  
MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO HUANCAYO AGENCIA -CHILCA PERIODO 2019**

**ASESOR:**

**CPC. TUPAC YUPANQUI SANTANDER JHONNY SAUL**

**DEDICATORIA**

Para mi querida mamá Esther y pequeño hermano Yamir, por su continuo apoyo, quienes me han brindado fortaleza durante toda mi formación académica e inspiraron a continuar con mis sueños.

**Alejandra.**

**DEDICATORIA**

Con cariño a Francisca mi madre, quien me brindo su apoyo incondicional en todo momento en mi vida.

**Elvis.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la prestigiosa Universidad Peruana los Andes, a la escuela profesional de contabilidad y finanzas, a sus catedráticos quienes contribuyeron en nuestra formación profesional impartiendo sus conocimientos a cada estudiante, a mi asesor C.P.C. Jhonny Saúl Tupac Yupanqui Santander, quien nos brindó con gran entusiasmo y esmero su asesoramiento para el desarrollo de la presente tesis.

Al señor Gonzalo Escobar Torres quien muy amablemente nos ha brindado el apoyo necesario para el desarrollo de la investigación, así también a todo el personal de la CMAC – Huancayo Agencia Chilca quienes nos han brindado la información necesaria para la culminación del presente estudio.

**Los autores.**

*“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, Los bachilleres: **MUÑOZ MALLMA ALEJANDRA ESTHER Y FASANANDO TORRES ELVIS**; de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, han presentado su informe final de TESIS titulado: **“RIESGO DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO AGENCIA -CHILCA PERIODO 2019”** originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **30%**, 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 Adatao Ávila**  
Director de Unidad de Investigación  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

## CONTENIDO

ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	viii
CONTENIDO DE TABLAS .....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCION .....	xiii

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática .....	15
1.2. Delimitación del problema. ....	16
1.3. Formulación del problema.....	17
1.4. Justificación .....	18
1.5. Objetivos.....	19

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	25
2.3. Marco Conceptual.....	43

## CÁPITULO III

### HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General .....	47
3.2. Hipótesis Específicas .....	47
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización) .....	47

## CAPITULO IV

### METODOLOGIA

4.1. Método de investigación.....	50
4.2. Tipo de investigación.....	50
4.3. Nivel de Investigación .....	50
4.4. Diseño de la Investigación.....	51
4.5. Población y muestra.....	51
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	55
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	55
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	55
4.6.3. Validación y confiabilidad.....	56
4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos .....	57
4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	57

## CAPITULO V

### RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados .....	59
--------------------------------------	----

5.2 contrastación de hipótesis .....	67
5.2.1. Hipótesis general .....	67
5.2.2 Hipótesis específicas.....	69
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .....	74
CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES .....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	79
ANEXOS .....	82
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	83
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	85
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento .....	88
Anexo 4: El instrumento de investigación .....	91
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento .....	93
Anexo 6: Data de procesamiento de datos .....	106
Anexo 7: Consentimiento informado.....	107
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento.....	110

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo.....	52
Tabla 2 Muestra encuestada.....	54
Tabla 3 Riesgo de crédito .....	56
Tabla 4 Morosidad .....	56
Tabla 5 Escala de vellis.....	57
Tabla 6 Variable riesgo de crédito .....	59
Tabla 7 Dimensión riesgo de incumplimiento .....	60
Tabla 8 Dimensión riesgo de exposición .....	61
Tabla 9 Dimensión riesgo de recuperación.....	62
Tabla 10 Variable nivel de morosidad .....	63
Tabla 11 Dimensión cartera vencida.....	64
Tabla 12 Dimensión cartera atrasada .....	65
Tabla 13 Dimensión cartera de alto riesgo .....	66
Tabla 14 Escala de correlación .....	67
Tabla 15 Correlación de riesgo de crédito y nivel de morosidad .....	68
Tabla 16 Correlación riesgo de incumplimiento y nivel de morosidad.....	69
Tabla 17 Correlación riesgo de exposición y nivel de morosidad.....	71
Tabla 18 Correlación de riesgo de recuperación y nivel de morosidad.....	72

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Variable riesgo de crédito.....	59
Figura 2 Dimensión riesgo de incumplimiento.....	60
Figura 3 Dimensión riesgo de exposición.....	61
Figura 4 Dimensión riesgo de recuperación .....	62
Figura 5 Variable nivel de morosidad.....	63
Figura 6 Dimensión cartera vencida .....	64
Figura 7 Dimensión cartera atrasada.....	65
Figura 8 Dimensión cartera de alto riesgo .....	66
Figura 9 Diagrama de riesgo de crédito y nivel de morosidad .....	68
Figura 10 Diagrama riesgo de incumplimiento y nivel de morosidad.....	70
Figura 11 Diagrama riesgo de exposición y nivel de morosidad.....	71
Figura 12 Diagrama de riesgo de recuperación y nivel de morosidad.....	73

## RESUMEN

La investigación titulada “RIESGO DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO AGENCIA - CHILCA PERIODO 2019”, tuvo como objetivo general: Establecer la relación que existe entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019. La metodología empleada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, la población está conformada por 153 colaboradores(trabajadores) de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, la muestra fue de tipo no probabilística, la cual fue conformada por 30 trabajadores de la entidad financiera. De esta manera fue la encuesta la técnica y el cuestionario el instrumento empleado para la recolección de datos. Asimismo, se concluye en que, existe relación directa entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019. Seguidamente, se evidencia una correlación positiva muy alta con un  $r=0,988$ , lo cual nos permite afirmar que, a menor riesgo de crédito, menor será el nivel de morosidad de la entidad financiera

**PALABRAS CLAVE:** Riesgo de crédito, nivel de morosidad, pago parcial, evaluación crediticia, créditos, morosidad, central de riesgo.

## ABSTRACT

The research entitled "CREDIT RISK AND ITS EFFECT ON THE LEVEL OF DELINQUENCY OF THE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO AGENCY - CHILCA PERIODO 2019", had as a general objective: To establish the relationship that exists between credit risk and the level of delinquency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agency - Chilca period 2019. The methodology used in the research was a quantitative approach, applied type, correlational level, non-experimental design, the population consisted of 153 workers of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, the sample was non-probabilistic, which was made up of 30 workers from the financial institution. In this way, the questionnaire was the technique used for data collection. Likewise, it is concluded that there is a direct relationship between credit risk and the delinquency level of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agency - Chilca period 2019. Next, a very high positive correlation is evidenced with  $r = 0.988$ , which allows us to affirm that, the lower the credit risk, the lower the delinquency level of the financial institution.

**KEY WORDS:** Credit risk, level of delinquency, partial payment, credit evaluation, credits, delinquency, credit bureau.

## INTRODUCCION

En la investigación se tiene por fin Establecer la relación que existe entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- agencia Chilca periodo 2019, de modo tal como el uso de estas impactan de manera positiva o negativa en la caja, con la finalidad de contribuir en el desarrollo de esta. De lo anteriormente mencionado, esta investigación refleja el efecto que se ha generado a nivel financiero, asimismo, como ha afectado a la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Huancayo agencia-Chilca.

La presente investigación se centra en el estudio del riesgo de crédito en el caso de las finanzas, al tratar de riesgo tenemos que considerar las ganancias o pérdidas que puedan afectar una inversión. La táctica supuesta con esta metodología desarrolla un estudio de enfoque de como el riesgo de crédito ha influenciado enteramente en el nivel de morosidad, a través de evaluación crediticia en el área de créditos de la CMAC, dicha situación es un elemento permanente de la actividad que se da dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Agencia Chilca.

De tal manera, su método y estudio casi siempre compromete el arraigo de los objetivos, por consecuente, tratar y establecer la influencia del riesgo de crédito y su efecto en el nivel de morosidad, se justifica por cuánto nos ha de permitir ampliar nuestros conocimientos inherentes de la investigación, así como precisar los mecanismos y procedimientos que se dan en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - Agencia Chilca de manera que se sumen factores como el nivel de endeudamiento y la recuperación de créditos que compromete significativamente a la entidad financiera para frenar las consecuencias que derivan de la gestión del riesgo que se realiza en la CMAC, de igual manera la investigación encuentra razones para que constituya un documento que conlleve a que el personal de trabajo tome ciertas decisiones para la conducción acertada de la entidad; en tal sentido ponemos a

disposición la presente investigación. La metodología que se emplea en la investigación es de enfoque cuantitativo, método científico de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la población está conformada por 153 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, la muestra es de tipo no probabilístico, por lo que está conformada por 30 trabajadores.

El trabajo de investigación se desarrollará en cinco capítulos de acuerdo con el esquema del protocolo de pregrado de la Universidad Peruana Los Andes, para así lograr una mejor comprensión de la misma.

Capítulo I: Planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, justificación y los objetivos.

Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, los antecedentes (internacionales y nacionales), bases teóricas o científicas, marco conceptual de los términos a utilizar en la investigación y la operatividad de variables.

Capítulo III, en esta sección se plantea las hipótesis, general y específicas, variables y la operacionalización de las variables.

Capítulo IV, se presenta la metodología, método de investigación, tipo, nivel, diseño, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos y análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo V, se muestra los resultados de nuestra investigación, en tablas y figuras debidamente interpretadas.

Culminando con las referencias bibliográficas y los anexos.

**Los Autores**

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El problema en esta investigación es el nivel de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Chilca, esto debido al efecto de la desaceleración de la economía peruana, el cual disminuye la capacidad de pago de las personas y empresas para ser frente a sus deudas. Es así que este efecto ha impactado negativamente en los créditos otorgados por la entidad financiera, ocasionando que exista más cartera vencida de créditos, cartera atrasada de créditos y cartera de alto riesgo, ya que al no cumplir con sus obligaciones los clientes afectan la rentabilidad de la misma.

Por ello las causas que origina el problema es la falta de capacidad de pago, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los clientes, la falta de capacitación de los analistas de crédito en temas referentes a riesgo crediticio, incumplimiento del reglamento de crédito y políticas de crédito, siendo aquello una preocupación para la entidad financiera.

Las consecuencias que derivan del problema ocasionan la disminución de los ingresos por concepto de intereses, el cual conlleva a la falta de liquidez de la entidad financiera, así como también verse envueltos en problemas judiciales, y porque no decirlo en la desconfianza que generara para los demás clientes.

En la ciudad de Huancayo las distintas actividades de producción, comercialización y transformación de bienes y servicios en su mayoría están afectadas por factores exógenos y por la permanente competencia interna, así como en otras regiones, los cuales para confrontar esta situación vienen asumiendo maneras disimiles de solventar el capital de su

empresa, esta forma es una de las alternativas que constituye las diferentes maneras crediticias que suelen ofrecer las entidades financieras, indudablemente una de las organizaciones conlleva a las empresas a dar dinámica a sus negocios y servicios.

Asimismo para Rivera & Toro, (2021), en Chiclayo refirieron que, el diagnóstico del nivel de gestión riesgo crediticio que tiene la Caja Rural de Ahorro y Crédito, arroja indicador positivo, en donde el 59,1% considera que casi siempre existe un buen nivel de gestión. Por otro lado, Arizaca, (2020), en Arequipa ostento que, la gestión de riesgos de crédito afecta directamente a la rentabilidad de dichas entidades microfinancieras de la región.

Nuestro problema también es abarcado a nivel internacional por Tierra, (2015), quien refiere que la evaluación crediticia requiere de un minucioso procedimiento para evidenciar la solvencia del cliente y garantizar la recuperación de los activos.

El objetivo de nuestra investigación es Establecer la relación que existe entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019, la adecuada identificación y control o reducción de las causas de morosidad, incrementan la rentabilidad de la entidad financiera.

## **1.2. Delimitación del problema.**

Tras examinar la problemática relacionada con la cuestión, a efectos metodológicos, acotamos los siguientes aspectos:

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

Nuestra investigación se enmarca en la ciudad de Huancayo, específicamente se delimita en Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo Agencia Chilca, ubicado en

Calle Real N° 555-557 - Huancayo; visualizamos este ambiente ya que el sector crediticio en esta institución tiene una gran fuerza motriz.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El tratamiento de nuestro trabajo abarca el año 2019. Implementamos este paso porque pudimos obtener datos o información confiables sobre actividades que deriva de dicho sector.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o temática**

En la presente investigación abordaremos temas como:

#### **1. Riesgo de crédito**

- Riesgo de incumplimiento
- Riesgo de exposición
- Riesgo de recuperación

#### **2. Nivel de Morosidad**

- Cartera vencida
- Cartera atrasada
- Cartera de alto riesgo

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019?

### **1.3.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Teórica**

En esta investigación se tiene como objetivo el contribuir a la optimización y gestión del riesgo de crédito logrando con ello reducir la morosidad de la “Caja Municipalidad de Ahorro y Crédito Huancayo agencia Chilca”; Asimismo, mediante la presente se dejará a la comunidad científica contable los instrumentos de medición de las variables de estudio (Riesgo de crédito y nivel de Morosidad), mismas que se realizaron cumpliendo de manera estricta con lo que sugiere el método o metodología científica.

### **1.4.2. Metodológica**

Nuestra investigación posee un valor metodológico ya que pone a disposición como instrumento de investigación un cuestionario de Likert validado por expertos, de la misma forma puede ser utilizado por otros investigadores en futuras investigaciones.

### **1.4.3. Social**

Como resultado de nuestra investigación, los principales beneficiarios son la Caja Municipalidad de Ahorro y Crédito Huancayo agencia Chilca, con base en los resultados obtenidos se sugiere hacer recomendaciones para así disminuir el riesgo de crédito y reducir el nivel de morosidad. De la misma manera, los clientes se benefician con esta investigación si son debidamente evaluados, evitarían un endeudamiento excesivo y el incumplimiento de pagos, lo mismo que les evitaría ingresar a las centrales de riesgo con una calificación negativa para el sistema financiero.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- 1.** Establecer la relación que existe entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.
- 2.** Establecer la relación que existe entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.
- 3.** Establecer la relación que existe entre riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacionales

Ulloa, (2020), en su tesis *“Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan”*, (tesis de pregrado), en la Universidad Politécnica Salesiana, el objetivo general de la investigación fue, analizar los factores que influyan el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan, la metodología empleada en la investigación fue cuantitativa, la población estuvo conformada por 11230 socios, de los cuales 4.222 mantiene operaciones crediticias, concluye que, una vez analizado todas las posibilidades de riesgo a efectuarse por el alto índice de morosidad en sus carteras crediticias, consideramos pertinente una renovación o reestructuración sobre sus políticas de crediticias y cobranzas.

Vidal, (2017) en su tesis *“La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”*, (tesis de pregrado). Universidad Técnica Federico Santa María de Chile, el objetivo general fue demostrar si la morosidad de los clientes de los bancos de Chile llegan a afectar de forma negativa en la rentabilidad de los bancos, en tal sentido, la información que se obtuvo fueron extraídos de la base de datos del SBIF, del banco central, entre otras instituciones, la metodología que se llegó a emplear en la mencionada tesis es el método científico, los resultados que se obtuvieron llegaron a concluir que la rentabilidad se ve afectada por la morosidad de los bancos de manera significativa, ello debido a que la cartera de riesgos va en aumento, al igual que de manera continua se va dando la reestructuración de créditos, asimismo concluye que

gracias a las facilidades que otorgan los bancos para las personas que representan riesgo, va en aumento, como un manejo inapropiado del riesgo por parte de la institución financiera, bien por ausencia de capacidad, siendo este el que generara el riesgo en obtención de la 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) de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Como objetivo tuvo determinar la incidencia de la políticas de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa Financredi de la ciudad de Ambato para su recuperación de cartera, se consideró como muestra 284 créditos otorgados por la cooperativa, investigación de enfoque descriptivo, con una investigación documental, para la recaudación de información se utilizó la ficha de observación como instrumento, cuyo resultado le permitió concluir que las políticas de crédito desarrollada por la cooperativa de ahorro y crédito Financredi son inapropiadas, generando elevados índices de morosidad, ocasionado por parte de los clientes y su incumpliendo, obteniendo un índice en el año 2014 - 2015 del 26%, siendo de esta forma generada un aumento en el riesgo, además, es necesaria la capacitación adecuada del personal para obtener mejores evaluaciones crediticias antes de aprobar un crédito, la cooperativa y todas estas necesidades de su parte generaron como resultado una menor inversión cuando se otorga créditos, lo que representa la disminución propia en su rentabilidad.

Fajardo, (2016) *“Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia”*. (Tesis de grado), Universidad

Nacional de Colombia. La investigación es explicativa, ya que señala la relación causal, del buro de créditos CIFIN1 se obtuvieron muestras de microdatos. Obteniendo como conclusión. En la situación de Colombia, podemos observar que la cartera ha mostrado un comportamiento procíclico en los periodos 2002-2015, a pesar de que en los últimos 4 años esta relación decreció. Siendo el resultado la importancia que tiene la tasa de interés y la inflación al momento de pronosticar la conducta de la calidad de cartera de consumo, en tanto el desempleo muestra un bajo poder adquisitivo.

Tierra, (2015), sustento la tesis titulada *“El Riesgo De Crédito Y La Morosidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato”* (Tesis de pregrado), de la universidad técnica de Ambato, siendo el objetivo general de la investigación, determinar la incidencia del riesgo crediticio que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato del Cantón Ambato. En la investigación se empleó la metodología de investigación, de método científico, con un paradigma cualitativo, la población estuvo conformada por 10 miembros entre hombres y mujeres de la Cooperativa, concluye que, se requiere un minucioso procedimiento para la evaluación crediticia evidenciando así la solvencia del cliente garantizando la recuperación de los activos.

### **2.1.2. Nacionales**

Rivera & Toro, (2021), sustentaron la tesis *“Gestión De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Una Caja Rural De Ahorro Y Crédito, Chiclayo”*, (Tesis de pregrado), en la universidad Señor de Sipán, en la investigación se tiene por objetivo, proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio que permitan una disminución de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Se empleo la metodología descriptiva, tuvo una muestra de 22 colaboradores, siendo el análisis

documental el instrumento, llegando a concluir que, con el diagnóstico del nivel de gestión de riesgo crediticio que posee la Caja Rural de Ahorro y Crédito, arrojando indicadores positivos, donde se considera que el 59,1% casi siempre cree en la existencia de un buen nivel de gestión.

Arizaca, (2020), sustento tesis ***“Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Arequipa – 2018”***, (Tesis de pregrado), en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, el objetivo general fue, determinar la incidencia de la gestión de riesgo crediticio en la rentabilidad de las cajas municipales en Arequipa 2018, el método empleado en la investigación fue, de enfoque explicativo, descriptivo y analítico, el mismo que cuenta con una población de 5 cajas municipales de ahorro y crédito, la línea de investigación es la teórica de selección de portafolio, se concluyó que, la rentabilidad de las entidades microfinancieras se ven afectadas directamente por la gestión de riesgos.

Castillo, (2019) en su tesis ***“Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaen”***, (Tesis de pregrado), de la Universidad Señor de Sipán, del distrito de Pimentel de la provincia de Chiclayo. La investigación tuvo por objetivo: realizar un Plan de Gestión de la Morosidad para la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018, la investigación fue de tipo Descriptiva; aplicándose una encuesta a 19 personas. Se tuvo por conclusión que, la valoración “Muy Bueno” (68%) así como “Bueno” del 26% de la gestión de la morosidad en la Caja Trujillo, Agencia Jaén; significa que la cobranza y la cartera de crédito están actuando eficientemente, controlando con solvencia la morosidad y el plan de gestión de morosidad lo que incluye la prevención

a través de la capacitación al personal, del oportuno análisis de riesgo, ampliando el sistema de información como optimizar el proceso de monitoreo, evaluación y seguimiento.

Pally, (2016), en su tesis ***“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014”***, (Tesis de pregrado), de la Universidad Nacional del Altiplano, teniendo como objetivo general, explicar las políticas y reglamentos de créditos con respecto al nivel de morosidad determinando el nivel de cumplimiento de las funciones del sector de créditos y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la institución, su muestra fue de 10 colaboradores del área de créditos de la institución como también de 20 clientes, donde se realizó la selección por conveniencia y azar. El método analítico, descriptivo y deductivo fueron empleados para su análisis correspondiente, haciéndose uso como técnica a la encuesta e instrumento al cuestionario, con la observación directa y una revisión documentaria, se concluyó que, existe una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

Gárate, (2015), en su tesis ***“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”***, (Tesis de grado), de la Universidad César Vallejo, siendo el objetivo general de la investigación, establecer la relación entre la Gestión del Riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de

Moyobamba, en el año 2016. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como muestra a 32 expedientes de crédito de la cartera morosa en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de las Provincias de Moyobamba durante el año 2016. Concluye que, el resultado estadístico p-valor es 0.036, entonces es menor a 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Variable 1: Riesgo de Crédito**

#### **Definición:**

Chorafas, (2000), refiere al riesgo de crédito como

La probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón. Es así que el riesgo de crédito puede analizarse en tres dimensiones básicas: Riesgo de incumplimiento, riesgo de exposición y riesgo de recuperación.

Saavedra & Saavedra, (2010), nos mencionan que

El riesgo de crédito es la evaluación que se fundamenta por aquella probabilidad de que el prestatario no cumpla con su obligación financiera. Uno de los factores clave para que suceda el incumplimiento deriva de la vinculación con el ciclo económico. Esto se debe a que estos incumplimientos tienden a disminuir durante una recuperación económica, ya que las tasas generales de incumplimiento se mantienen bajas. Por otro lado, sucede lo contrario durante las recesiones. (p.298)

SBS, (2011), en el artículo 1° menciona al riesgo de crédito como:

“La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.”

Canchay, (2015), refiere que

“ Riesgo de crédito, llamado también riesgo crediticio se define como aquella posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance (SBS) , la probable pérdida que puede sufrir el prestamista si las cláusulas contractuales del crédito pactadas con el prestatario son incumplidos por éste, incluso si sus contrapartes o terceros obligados (avales o fiadores solidarios), también incumplen.”

Belaunde, (2020), menciona:

El riesgo de crédito como el proceso donde se permite soportar el riesgo de crédito entre algún tipo de parámetro que sea aceptable, siendo esta establecida en procedimiento y políticas internas aprobada por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia, del mismo modo refiere al riesgo de crédito como no existente, estando presente en el pago contado si en caso no se recibiera dinero con anterioridad antes de vender un bien, o en caso de prestar algún tipo de servicio.

El riesgo de crédito puede resultar en una posible pérdida por la falta de pago de un préstamo por parte del prestatario. Tradicionalmente, se refiere al riesgo de que un prestamista no reciba el capital y los intereses adeudados, lo que resulta en una interrupción de los flujos de efectivo y un aumento de los costos de cobranza. El exceso

de flujo de efectivo podría proporcionar al riesgo de crédito una cobertura adicional. En el caso de que enfrente el prestamista un mayor riesgo crediticio, este se puede reducir con una tasa de interés alta, lo que llevaría a un mayor flujo de efectivo. Si bien es imposible saber exactamente quién incumplirá las obligaciones, evaluar y administrar adecuadamente el riesgo crediticio puede disminuir la gravedad de una pérdida. Los pagos de intereses del prestatario o emisor de una obligación de deuda son la recompensa del prestamista o inversionista por asumir el riesgo crediticio.

En el caso de que las entidades financieras ofrezcan los diversos productos crediticios como los créditos hipotecarios, la tarjeta de crédito u otro producto, se corre el riesgo de que el posible cliente no cancele el crédito. Los riesgos crediticios se calculan en función de la capacidad general del prestatario para pagar un préstamo de acuerdo con sus términos originales. Para evaluar el riesgo crediticio de un préstamo de consumo, los prestamistas analizan; historial crediticio, capacidad de pago, capital, condiciones del préstamo y garantía asociada.

Algunas empresas han establecido departamentos exclusivamente responsables de evaluar los riesgos crediticios de sus clientes actuales y potenciales. Actualmente, el ámbito tecnológico ha sido aliado de las entidades, para evaluar el perfil crediticio y de riesgo del cliente.

#### **2.2.1.1. Productos crediticios**

Canchay, (2015), dice que

“La cartera de crédito está compuesta también por la suma de los productos crediticios, los cuales son innovaciones desarrolladas e implementadas por las empresas financieras, con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes y/o socios.”

Un producto de crédito es también una herramienta que tanto una persona natural o persona jurídica pueden obtener ya sea para ahorrar y/o invertir. De esta manera los productos crediticios, según sus características y dependiendo de las mismas, se ajustan a la persona en función del grado del riesgo que llevaría asumirlo.

Los productos crediticios más resaltantes son:

**a. Empresarial**

Este producto crediticio está orientado para personas naturales y jurídicas, las mismas que tienen como principal fuente de ingresos a aquellas actividades tales como: “producción, comercio y/o servicios”. La financiación emitida por esta entidad se puede direccionar hacia la adquisición de maquinaria, equipo, arreglo del local comercial o su compra, u otra cuya naturaleza de inversión sea la misma y/o capital de trabajo.

**b. Consumo**

Este producto “Consumo” está direccionado a las personas naturales, ya sea independiente o dependiente, quienes perciben un ingreso fijo o estable de aquel empleador público o privado. En el mismo sentido también los trabajadores informales que justifiquen un ingreso sustentable, así como aquella persona dependiente con remesa del exterior del país.

- Consumo - Personales

Dirigido a la persona natural, dependiente o independiente, quien percibe ingreso fijo o estable por parte de privados o empleadores públicos, de la misma manera al trabajador informal que pueda sustentar ingresos.

- Consumo - Convenios

El crédito consumo del tipo convenio está dirigido a la persona natural que percibe ingresos dependientes o cuyo empleador (Empresa) sostenga un convenio para el descuento desde planilla con CMAC.

- Consumo - Credihogar

El Credihogar es para la persona natural, dependiente o independiente y/o persona jurídica que como necesidad tenga el de construcción, ampliación, remodelación o mejoramiento, adecuación y refaccionamiento de la vivienda, local o la compra del terreno cuyo monto sea menor a la inversión, sin necesidad de establecer un garante hipotecario sobre el inmueble.

**c. Con fines de vivienda**

Este producto crediticio está dirigido a aquellas personas que deseen comprar una vivienda, departamento, terreno para su construcción, remodelación, refaccionamiento para su vivienda y realizar la instalación de los servicios básicos. El Precio de la vivienda es de hasta S/ 85,700 en proyecto de adquisición de Vivienda Nueva Unifamiliar y en la adquisición de Viviendas nuevas en Edificios Multifamiliares el precio es de hasta 107,000 soles, pudiendo pagarlo hasta en un plazo menor o igual a 25 años.

### **2.2.1.2. Evaluación Crediticia**

Es una herramienta fundamental e importante para lograr una morosidad óptima, porque una investigación óptima permite otorgar crédito con menor probabilidad de que el consumidor esté en riesgo de incumplimiento. Cada proceso de crédito consta de las siguientes etapas: la planificación, la promoción, la evaluación, la aprobación del crédito y su recuperación del mismo.

La planificación es el proceso que conlleva al asesor de negocios, al iniciar el día con la preparación de su hoja de ruta, indicando las actividades que vendrá desarrollando en el transcurso del día, entre ellas visitas obligatorias para la promoción de créditos, la evaluación y la recuperación. El cual conlleva a no salir a realizar trabajo a campo a la deriva.

En la promoción de crédito forma parte las visitas de promoción de aquellos productos crediticios potenciales o recurrentes, debiendo ir con las herramientas necesarias como, por ejemplo: promociones en tasa de crédito, calculadora, tarjetas personales, etc. En la etapa de evaluación se comprende el levantamiento de información económica del cliente, comprendiendo también la visita a garantes y/o garantía.

En la fase de recuperación, se realiza la visita a aquellos clientes en mora, desde su primer día de retraso, o antes de la fecha de vencimiento, en el caso de clientes difíciles.

En la etapa de aprobación se sustenta ante el comité de crédito la operación crediticia, el mismo que analiza la aprobación o no de lo solicitado observando las deficiencias por una mala evaluación al cliente.

En el seguimiento de cumplir el proceso crediticio es realizado por los administradores de agencia, los mismos que acompañan diariamente a los asesores en la labor de campo, con el fin de aleccionarlos. Concluyendo la semana los administradores elaboran un Informe el cual es emitido al área correspondiente.

El analista de crédito es autónomo. No llevan un control real de su actividad diaria. Llega temprano a marcar su asistencia de trabajo, posteriormente se dirige a realizar el trabajo de campo, regresando al atardecer para tramitar las solicitudes crediticias y participar en el comité crediticio asignado.

Las metas en colocación de créditos y recuperación de la cartera morosa son evaluadas a fin de mes. Lo que indica que tienen todo el mes para realizarlo., Lo normal es que, a la tercera semana del mes, la variación de la cartera de créditos y la mora den un resultado elevado. En la segunda quincena, recién se observa una reacción que desespera culminando el mes. Es normal que, en el fin de mes, las agencias cierren a altas horas de la noche, para atender operaciones tanto de cobranzas como colocaciones.

### **2.2.1.3. Capacidad de pago**

RPP, (2017) nos menciona que la capacidad de pago

Es el indicador de la probabilidad de que una persona natural o jurídica cumpla con sus obligaciones financieras.

Canchay, (2015) señala que

La capacidad de pago tiene en cuenta los aspectos objetivos de la evaluación crediticia, se determina mediante diversas herramientas de gestión, principalmente mediante la planificación y el análisis de los flujos de caja del solicitante del préstamo.

#### **2.2.1.4. Dimensiones de Riesgo de crédito:**

##### **D1: Riesgo de incumplimiento**

Galicia, (2003) explica que el riesgo de incumplimiento

Es la probabilidad de que se pretenda el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico.

Esto se refiere a la posibilidad de que parte o la totalidad del principal y/o los intereses no sean pagados por el prestatario al mismo tiempo, y el riesgo lo asume la persona que lo proporciona.

Incumplimiento tiene varias definiciones, como, por ejemplo: Falta de pago, incumplimiento del acuerdo del préstamo, donde no se realiza el pago después de la fecha de programada.

También existe la probabilidad en donde el cliente crediticio no pueda hacer frente a los pagos mensuales del préstamo descritos en el contrato de préstamo. Esta posibilidad a veces se denomina riesgo de crédito y debe ser considerada por cualquier prestamista o agencia de calificación crediticia al evaluar a una persona o empresa. El riesgo de incumplimiento mide aquella posibilidad del cliente no cumpla con aquellas obligaciones que sostiene con el préstamo. El prestatario tiene un mayor riesgo de incumplimiento si tiene una mala calificación crediticia y un flujo de caja limitado.

Las autoridades pueden establecer requisitos más estrictos para declarar préstamos en incumplimiento (carteras vencidas).

Para los consumidores, el riesgo de incumplimiento puede afectar las tasas de interés y los términos para los que califica si un prestamista lo ve como un alto riesgo de incumplimiento. Esto puede incluso dar lugar a una negativa a conceder un préstamo.

El riesgo de impago no solo afecta a los prestatarios que quieren contratar un préstamo. También se refiere a las empresas que emiten bonos y si pueden pagar intereses sobre esos bonos.

### **D2: Riesgo de exposición**

Galicia, (2003), refiere que

La incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo. El crédito debe amortizarse de acuerdo con fechas establecidas de pago y de esta manera será posible conocer anticipadamente el saldo remanente a una fecha determinada; sin embargo, no todos los créditos cuentan con esta característica de gran importancia para conocer el monto en riesgo.

Este riesgo surge de la incertidumbre de los montos futuros del riesgo. Si el préstamo se puede pagar en su totalidad o en parte por adelantado, especialmente si no hay sanciones, al no conocer el periodo exacto del pago existe riesgo de exposición, por siendo esta la razón por la que es difícil estimar el monto en riesgo.

### **D3: Riesgo de recuperación**

Galicia, (2003), nos dice que el riesgo de recuperación

Se origina por la existencia de un incumplimiento. No se puede predecir, puesto que depende del tipo de garantía que se haya recibido y de situación al momento del incumplimiento.

Del tipo de incumplimiento depende la recuperación ya que es impredecible. Las garantías también son inciertas, pero sobre todo se corrige el riesgo de crédito ya que se transfieren del prestatario al garante en caso de incumplimiento.

Mientras tanto, las instituciones financieras han avanzado mucho y han tomado las medidas necesarias para proporcionar todos los elementos necesarios para evaluar adecuadamente el riesgo crediticio futuro, pero a Perú todavía le falta lo que hay que hacer para gestionar estos riesgos.

### **2.2.2. Variable 2: Nivel de Morosidad**

#### **Definición:**

Pedrosa, (2019), menciona al nivel de morosidad como

Es la cualidad que se le da al deudor al no cancelar el cumplimiento de sus obligaciones financieras, se identifica principalmente con la demora del pago de una deuda exigible, originado así carteras vencidas, atrasadas y de alto riesgo.

Roldán, (2017), refiere que

La morosidad bancaria se refiere al riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente particulares solicitantes de crédito) no cumplan con su obligación de pago.

El nivel moratorio es calculado dividiendo el monto de la deuda incobrable pendiente en un momento determinado (créditos morosos) sobre el número total de préstamos otorgados. Una morosidad del 1% significa que el 1% del total de los fondos adjudicados por la entidad interesada tienen dudas razonables sobre su recuperación. La morosidad es un factor que afecta a la sociedad en su conjunto, y sus raíces se pueden encontrar por diversas razones.

Las tasas de morosidad ahora deben abordarse y medirse para evitar efectos adversos en la economía institucional. En este sentido, se generan retrasos o atípicas para afrontar el endeudamiento.

Los motivos de los pagos atrasados pueden variar, principalmente debido a una aparente falta de fondos. Pero también puede estar relacionado con la falta de planificación o la falta de interés en mantener la capacidad de pago frente a la deuda. Con el tiempo, surge aquella responsabilidad si las obligaciones de pago del cliente o tutor legal no se cumplen adecuadamente. La tasa de incumplimiento es una métrica bien conocida en la industria bancaria, ya que todos los bancos la usan comúnmente.

También es denominada tasa de morosidad, siendo esta encargada de medir la cantidad de préstamos a quienes se considera moroso, el cual se calcula utilizando el total de préstamos y créditos realizados en las finanzas de la empresa a lo largo del tiempo. Esto le da una idea de cuántos de los clientes de su empresa están en mora al observar el porcentaje de clientes que se consideran morosos porque no han pagado su principal.

Se sabe que esta morosidad afecta la economía y la solvencia de los bancos. Cuando se trata de la economía, más quiebras están asociadas con malas condiciones económicas. Al mismo tiempo, esta mayor quiebra también está relacionada con el agujero al que se enfrenta la propia empresa.

#### **2.2.2.1. Causas de la morosidad**

Cuando hacemos referencia al cliente moroso nos referimos a aquel cliente que se encuentra en mora, lo que refiere que tiene una obligación de pago vencida. Así mismo, podemos decir que las causas a la misma son complejas y distintas, resaltando

entre ellas; la actividad económica negativa, la cultura de morosidad y la prolongación del plazo de pago.

#### **2.2.2.2. Centrales de riesgo**

Las centrales de riesgo son aquellas empresas privadas que se dedican a recolectar brindando información sobre el comportamiento de pago de las personas naturales y jurídicas.

En el país, cuatro centrales de riesgo están autorizadas para operar y son supervisadas por la SBS. La superintendencia de banca y seguros es el órgano que desarrolla las normas por las que se rigen las demás empresas y todo lo relacionado con la elaboración de cada informe. En el Perú las centrales de riesgo conocidas son: Equifax, Sentinel, Informa del Perú, etc.

##### **a. Sentinel - Experian**

Sentinel y Experian vienen a ser la misma pertenecen a una misma marca, pero Sentinel es un producto de Experian. En otras palabras, Sentinel es parte de Experian, un operador de información de centros de riesgo con mucha experiencia en este campo, que se fundó originalmente en el Reino Unido. Experian ha crecido significativamente en nuestro continente y opera varios burós de crédito en América Latina, como Colombia, México, Perú, Brasil, Chile y Argentina.

##### **b. Data crédito**

El producto también es gestionado por la empresa internacional Experian y forma parte de la gama de productos que ofrece la compañía británica en nuestro país.

**c. Equifax (Infocorp)**

El operador privado Infocorp y Equifax, como en el caso anterior, son la misma empresa. Esta es otra gran empresa multinacional de los Estados Unidos. Además, Equifax es uno de los mayores operadores de datos y tecnología con oficinas en Chile, Uruguay, Ecuador, España y otros lugares.

**d. Xchange**

Xchange ha estado operando en el sector crediticio peruano por más de 12 años y afirma tener capital 100% local. La compañía no se ha quedado atrás en ofrecer el mismo producto que sus competidores, brindando acceso a negocios y residentes a su historial crediticio. Además de lo anterior, Xchange también cuenta con aplicaciones para dispositivos móviles.

**e. SBS- Superintendencia de banca y seguro y AFP**

La SBS, no solo es una institución encargada de la supervisión de los bancos y las agencias de informes crediticios, sino que realiza y cumple las funciones de un operador de datos en el sector público, por lo que también tiene el carácter de una oficina de riesgos. Las personas también pueden crear una cuenta en línea en el sitio web de la SBS y ver todos sus informes de deuda y documentos relacionados, así como artículos de información en la base de datos sobre si están expuestos a alguno de los otros riesgos clave mencionados.

### 2.2.2.3. Clasificación crediticia

SBS, (2008), en su resolución N° 11356-2008 refiere que “La clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones.”

Es el retraso del pago o devolución de una deuda. Dependiendo de cada país y cada institución financiera, se denomina un período distinto para que sea considerado que un cliente entre en mora.

De esta forma el individuo que tienen demora en el pago entre 9 a 30 días es reportado como cliente con problemas potenciales; los de atrasos entre 31 y 60 días se les declara como deficientes; los de entre 61 y 120 días de mora se les califica como dudosos y aquellos con atrasos de más de 120 días para los créditos de consumo se declaran en pérdida.

La clasificación crediticia del deudor según la SBS es la siguiente:

- Categoría de clasificación 0: Normal; créditos corporativos, gran empresa y mediana empresa, puntual y análisis financiero; las pequeñas empresas, microempresa consumo revolvente y consumo no revolvente, se incluyen de 1-8 días de atraso; hipotecarios para vivienda, de 1-30 días de atraso.
- Categoría de clasificación 1: con Problemas Potenciales; créditos corporativos, gran empresa y mediana, empresa hasta 60 días y análisis financiero; las pequeñas empresas, microempresa consumo revolvente y consumo no revolvente, se incluyen de 9-30 días de atraso; hipotecarios para vivienda, de 31-60 días de atraso.

- Categoría de clasificación 2: Deficiente; créditos corporativos, gran empresa y mediana empresa, entre 61 días y 120 días y análisis financiero; las pequeñas empresas, microempresa consumo revolvente y consumo no revolvente, se incluyen de 31-60 días de atraso; hipotecarios para vivienda, de 61-120 días de atraso.
- Categoría de clasificación 3: Dudoso; créditos corporativos, gran empresa y mediana empresa, entre 121 y 365 días y análisis financiero; las pequeñas empresas, microempresa consumo revolvente y consumo no revolvente, se incluyen de 61-120 días de atraso; hipotecarios para vivienda, de 121-365 días de atraso.
- Categoría de clasificación 4: Pérdida; créditos corporativos, gran empresa y mediana empresa, > 365 días y análisis financiero; las pequeñas empresas, microempresa consumo revolvente y consumo no revolvente, se incluyen >120 días de atraso; hipotecarios para vivienda, mayor a 365 días de atraso.

#### **2.2.2.4. Cartera de créditos**

En toda empresa financiera y/o comercial deben registrar sus productos y servicios del rubro a que se dedica ya sea en moneda extranjera o nacional, dependiendo del servicio o producto que brinde, desarrollada durante el periodo contable, siendo importante durante este proceso conocer su cartera de crédito para proyectarse a futuro.

La cartera de créditos representa el saldo de los montos entregado al acreditado agregando los intereses aun no cobrados devengados. Se contabilizan los montos correspondientes a créditos otorgados por instituciones financieras a favor de sus clientes, así mismo, este grupo de documentación ampara al activo financiero y la

operación de financiación dirigido a un tercero, el poseedor de la cartera mantiene el derecho de hacer respetar lo estipulado en su contenido.

Devuelve aquella diferencia de la cantidad transferida al prestatario incluyendo al interés devengado que no han sido recibidos. Se presenta una evaluación proactiva de los riesgos crediticios a través de reducción del saldo de la cartera crediticia.

También la cartera de crédito es el conjunto de documentación que avalan que protegen activos y actividades de índole financiera contra un tercer individuo, en cuyo caso el titular del documento o cartera se reserva el derecho de exigir las obligaciones establecidas en su texto.

Dentro de la contabilidad financiera, la cartera de crédito es representada por una cuenta que es utilizada para el registro del producto y deudor activo durante el otorgamiento de préstamos. Esta cuenta muestra el monto total de la cartera de crédito, cuyo plazo aún no ha vencido de acuerdo con la política de transferencia diferida de la fecha actual a la fecha de pago.

#### **2.2.2.5. Dimensiones de nivel de morosidad:**

##### **D1: Cartera vencida**

Ramírez, (2016), menciona que “Es el monto de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un acto de riesgo al tener los créditos en mora”.

Una cartera vencida de una empresa se compone de documentos y préstamos que no han sido pagados a tiempo. Desempeña un papel fundamental en la planificación financiera ya que supone grandes riesgos para la salud de cualquier negocio.

La cartera vencida son aquellas cuentas que se cobraran, debiéndose a que se encuentran sobrepasando la fecha de pago, por lo tanto, vencieron y no fueron cobradas por una institución o empresa bancaria. Si un deudor retrasa el pago por más de un día en la fecha de vencimiento, se le considera un cliente por defecto, pero dependiendo del tipo de préstamo y sus términos, el retraso del deudor en el pago es de dos días o dos días después, que un día de retraso, 3 meses los acreedores para considerar en riesgo su dinero, no solo el mes que adeudan, sino también la deuda total del préstamo, y la deuda que tiene el cliente con el acreedor, unos 90 días.

Así mismo una cartera vencida es una cartera cuya deuda fue posteriormente castigada. Se cree que las microempresas tienen la proporción más alta de empresas con deudas incobrables, seguidas de las PYME, ya que no cuentan con la infraestructura o el personal suficientes para supervisar las cobranzas a largo plazo.

Los bancos y las grandes corporaciones a menudo contratan agencias de cobro de deudas externas para resolver las carteras morosas de sus clientes. Funciona por una tarifa. Cartera vencida en la oficina funciona de manera diferente debido a varios intentos de cobrar reclamos de seguros, se trabaja activamente en el proceso de cobranza porque no se tiene ingresos a menos que cobremos el dinero del seguro. En otros casos, prefieren vender su cartera vencida para asegurar un porcentaje de lo que se considera perdido, y la agencia o empresa de cobro de deudas se convierte en dueña de la deuda si se cobra la deuda. Cada vez más, los problemas de este tipo de cartera surgen cuando un acreedor otorga un préstamo o crédito a un cliente sin la debida diligencia, pero siempre existe el riesgo de incobrabilidad por las circunstancias del deudor.

Una cartera vencida es una de las situaciones financieras que ninguna empresa enfrenta, ya que puede amenazar seriamente la supervivencia de una organización si no se encuentra una solución adecuada para resolver este problema.

## **D2: Cartera Atrasada**

SBS, (2015) refiere que

La cartera atrasada son aquellos préstamos directos no cancelados dentro del plazo determinado encontrándose en condición de atrasada o en cobranza judicial.

Son aquellos créditos de manera directa que en su totalidad no fueron amortizados, cancelados a su fecha de pago o vencimiento, viéndose de esta forma en la situación de cobranza judicial o en calidad de vencido.

La tasa de morosidad es denominada también como cartera atrasada, es la relación de inversiones morosas sobre el total de inversiones. también se puede definir como aquel indicador de aquellas colocaciones vencidas y las de cobranza judicial sobre la colocación total. Siendo la sumatoria de las carteras vencidas como la cartera registrada más la cartera judicial.

## **D3: Cartera de alto riesgo**

Rodrigo, (2017), nos dice que

Exige capacidad de respuesta y atención al detalle, por lo tanto, si bien crear una cartera sin una diligencia debida exhaustiva y luego ignorarla es sin duda inversión de alto riesgo, no es un tipo de riesgo que generará recompensas adicionales.

SBS, (2015), nos dice que

La cartera de alto riesgo es la suma de los créditos reestructurados, por lo tanto, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

La cartera de alto riesgo es el resultado de la adición de aquel crédito reestructurado, el refinanciado, el vencido y el que se encuentra dentro de cobro judicial todo sobre el crédito directo. De acuerdo con el informe de Apoyo y Asociados, el índice de la cartera de riesgo alto ajustado y de la cartera en dificultad ajustada de depósitos municipales (que incluyen reducciones en los últimos 12 meses) han aumentado desde 2017.

En consecuencia, el índice de cartera de riesgo del sistema de caja de ahorro municipal fue de 10.1 % en diciembre de 2017 y 11,5% en junio de 2019. Para la cartera ponderada ajustada, el índice aumentó de 10,7 por ciento a 2,1 por ciento en el mismo período. Cabe señalar que la cartera de riesgo incluye el monto del préstamo reestructurado, refinanciados, con moras y préstamos de caja forzosa. Y la cartera mala es la suma de préstamos malos, sin garantía y con calificación de pérdida.

A nivel del sistema de cajas de ahorro municipal, Caja Huancayo, Caja Arequipa y Caja Cusco tienen los menores índices de riesgo y cartera problemática.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **a. Riesgo de crédito**

El riesgo de crédito es la posibilidad que al vencimiento del crédito el prestatario no afronte su deuda ya sea en parte o en la totalidad de la misma.

#### **b. Riesgo de incumplimiento**

El riesgo de incumplimiento es la posibilidad que se pretende al no cumplir con una determinada obligación del pago que se mantiene con una entidad financiera u otorgante de créditos.

**c. Riesgo de exposición**

El riesgo de exposición refiere a la incertidumbre con respecto a aquellos futuros montos en riesgo.

**d. Riesgo de recuperación**

El riesgo de recuperación es originado por la ausencia de existencia de cumplimiento.

**e. Nivel de morosidad**

El nivel de morosidad es definido con aquella característica o peculiaridad que es otorgada al prestatario cuando este no procede a cumplir con la cancelación de sus obligaciones crediticias.

**f. Cartera vencida**

Es el monto de créditos otorgados por una persona física o moral.

**g. Cartera atrasada**

Es definido como cartera atrasada a aquellos créditos directos que a la fecha de su cancelación o vencimiento no han pagados.

**h. Cartera de alto riesgo**

Exige capacidad de respuesta y atención al detalle.

**i. Riesgo**

Es la vulnerabilidad a un daño potencial o daño a entidades, personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad, mayor es el riesgo, pero cuanto más probable es el daño o perjuicio, mayor es el riesgo.

**j. crédito**

Es una operación financiera en la que una persona presta una cierta cantidad de dinero a otra persona, denominada "deudor", donde esta última se compromete a devolver la cantidad requerida dentro de un tiempo o plazo determinado, con acumulación, de acuerdo con los términos del contrato. préstamo. interés, seguro y todos los costos relacionados.

**k. Capacidad de pago**

La capacidad de pago es aquella probabilidad donde una empresa y/o persona pueda infringir con el pago de sus deudas con uno o varios acreedores.

**l. Entidad financiera**

Una entidad financiera es un grupo cuyo campo de actividad es la prestación de servicios financieros en los sectores bancario, bursátil y asegurador. Su oferta incluye corretaje de seguros, comercialización, préstamos y consultoría, entre otros.

**m. Persona natural**

Es aquella quien trabaja bajo su nombre personal, aunque también puede usar otro nombre al registrar su lugar de negocios.

**n. Persona jurídica**

Una persona jurídica es una organización o grupo de personas naturales reconocidas por la ley como una persona separada e independiente de cada uno de sus miembros

o partes, que puede ejercer sus derechos y obligaciones contractuales y ser representada tanto judicial como extrajudicialmente.

## CÁPITULO III

### HIPOTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

#### 3.2. Hipótesis Especificas

1. Existe relación directa entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.
2. Existe relación directa entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.
3. Existe relación directa entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

#### 3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Riesgo de crédito</b>	Chorafas (2000), refiere que el riesgo de crédito es la probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 18 ítems para medir las siguientes dimensiones: riesgo de incumplimiento, riesgo de exposición	<b>Riesgo de incumplimiento</b>	Obligación de pago	Cuestionario	Ordinal
				Rompimiento de un acuerdo		
				Incumplimiento económico		
			<b>Riesgo de exposición</b>	Fechas establecidas de pago		

	totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón. Es así que el riesgo de crédito puede analizarse en tres dimensiones básicas: Riesgo de incumplimiento, riesgo de exposición y riesgo de recuperación.	y riesgo de recuperación.		Conocimiento anticipado del saldo Conocimiento del monto de riesgo		
			<b>Riesgo de recuperación</b>	Inexistencia de un incumplimiento Tipo de garantía		
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN DE CONCEPTOS</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Variable 2: Nivel de morosidad</b>	Pedrosa, (2019), menciona que “Es la cualidad que se le da al deudor al no	Se elaboró un cuestionario de escala tipo Likert de 18 ITEMS para la medición de	<b>Cartera vencida</b>  <b>Cartera atrasada</b>	Monto de créditos Persona física Créditos en mora Créditos directos	Cuestionario	Ordinal

	cancelar el cumplimiento de sus obligaciones financieras, se identifica principalmente con la demora del pago de una deuda exigible, originado así carteras vencidas, atrasadas y de alto riesgo”.	dimensiones siguientes: -cartera vencida. -cartera atrasada. -cartera de alto riesgo.		Situación de atrasados		
				Cobranza judicial		
			<b>Cartera de alto riesgo</b>	Capacidad de respuesta		
				Inversión de alto riesgo		

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGIA**

#### **4.1. Método de investigación**

En esta investigación se empleó el método científico.

Sánchez & Reyes, (2009, p.23), menciona que

El método científico es aquel camino que se sigue mediante una secuencia de diferentes operaciones como reglas predeterminadas las que nos permitirá alcanzar un objetivo o resultado esperado.

Sánchez & Reyes, (2009, p. 29), definen al método científico como

Aquella forma de hacer una actividad, mediante procesos, secuencias para lograr realizar la actividad.

En este sentido los autores resaltan que el método científico es la actividad intelectual cuyo propósito es lograr y ampliar los conocimientos de las diferentes formas encontrando respuestas a preguntas específicas a través de diversos procedimientos.

#### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación empleada es la aplicada

Sánchez & Reyes, (2009, p.37) definen a la investigación como:

La investigación constructivista o llamada también utilitaria, la misma que se caracteriza por el interés que posee en la aplicación del conocimiento teórico a situaciones concreta con una consecuencia práctica que sean derivadas de las mismas.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

El nivel de investigación que se empleo es correlacional, el mismo que consiste en medir las variables y su grado de relación. El presente trabajo fue una investigación de nivel

correlacional, dado que se busca comprender la relación entre las variables como también su grado de vinculación.

Hernández et al., (2014, p.93) menciona lo siguiente:

El nivel de investigación es correlacional, porque buscan asociar las variables a través de patrones predecibles para una población o grupo.

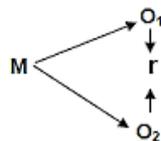
#### 4.4. Diseño de la Investigación

El diseño general fue el no experimental.

Según Hernández et al., (2014,p.152) podría definirse como :

Aquella investigación donde se realiza sin la manipulación deliberada de las variables. En otras palabras, se habla de los estudios que no se hace para modifica intencionalmente variables independientes parar su implicancia en otras variables.

Sánchez y Reyes (2009) el esquema siguiente será para el presente diseño:



Donde:

M = Muestra

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

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

r = Correlación entre dichas variables.

#### 4.5. Población y muestra

##### 4.5.1. Población

Según Carrasco, (2016, p.236) la población es:

Es aquel conjunto de aquellos elementos que llegaran a pertenecer al ámbito espacial donde se desarrollara el trabajo de investigación.

En esta investigación la población estuvo conformada por 153 colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, así también se detalla en la tabla siguiente:

Tabla1  
*Trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo*

<b>Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo</b>		
<b>N°</b>	<b>Áreas</b>	<b>N° de trabajadores</b>
<b>Directorio 6 representantes</b>		<b>6</b>
1	Representantes de la Municipalidad Provincial de Huancayo	3
2	Representantes de la Cámara de Comercio Huancayo	1
3	Representantes del Arzobispado de Huancayo	1
4	Representantes de COFIDE	1
<b>Directorio</b>		<b>14</b>
5	Comité de auditoria	2
6	Comité de riesgos	3
7	Comité de riesgos del LAFT	3
8	Comité de gobierno corporativo responsabilidad social	3
9	Comité de remuneraciones gestión estratégica y capacitaciones	3
<b>Órgano de Control</b>		<b>4</b>
10	Órgano de control institucional	2
11	Unidad de auditoría interna	2
<b>Órgano de apoyo al directorio</b>		<b>8</b>
12	Unidad de cumplimiento	2
13	Unidad de cumplimiento normativo	2
14	Gerencia de riesgos	2
15	Comité de gestión de activos y pasivos	2
<b>Gerencia Mancomunada: 3 Gerencias</b>		
<b>Gerencia de administración</b>		<b>24</b>
16	Departamento de gestión del talento humano	3

17	Departamento de logística	3
18	Departamento de planeamiento y estudios económicos	4
19	Departamento de asesoría legal	4
20	Departamento de presupuesto	4
21	Departamento de contabilidad	3
22	Departamento de seguridad física	3
	<b>Gerencia de negocios</b>	<b>22</b>
23	Subgerencia de sistemas	2
24	Departamento de sistemas	3
25	Departamento de infraestructura tecnológica	2
26	Departamento de gestión y procesos	3
27	Departamento de operaciones	3
28	Departamento de finanzas	3
29	Departamento de tesorería	3
30	Departamento de captaciones y servicios	3
	<b>Gerencia de operaciones y finanzas</b>	<b>75</b>
31	Departamento de inteligencia de negocio y analítica	5
32	Departamento de créditos no minoristas	10
33	Departamento de créditos minoristas empresarial	10
34	Departamento de créditos de consumo	15
35	Departamento de créditos hipotecarios	15
36	Departamento de contratos y recuperaciones	10
37	Departamento de tarjetas de crédito	10
	<b>Total, de trabajadores</b>	<b>153</b>

Nota: CAP de CMACH

#### 4.5.2. Muestra

El tipo de muestra es no probabilístico.

Carrasco, (2016, p. 89), refiere de la muestra no probabilística lo siguiente:

La muestra no probabilística es aquella técnica de muestreo en el cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo.

Por ello la muestra se ha conformado por los 30 trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia Chilca.

Tabla 2  
*Muestra encuestada*

<b>Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo</b>		
<b>N°</b>	<b>Áreas</b>	<b>N° de trabajadores</b>
<b>Órgano de apoyo al directorio</b>		<b>2</b>
14	Gerencia de riesgos	1
15	Comité de gestión de activos y pasivos	1
<b>Gerencia Mancomunada: 3 Gerencias</b>		
<b>Gerencia de administración</b>		<b>4</b>
20	Departamento de presupuesto	1
21	Departamento de contabilidad	2
<b>Gerencia de negocios</b>		<b>2</b>
28	Departamento de finanzas	1
29	Departamento de tesorería	1
<b>Gerencia de operaciones y finanzas</b>		<b>22</b>
32	Departamento de créditos no minoristas	4
33	Departamento de créditos minoristas empresarial	5
34	Departamento de créditos de consumo	5
35	Departamento de créditos hipotecarios	4
37	Departamento de tarjetas de crédito	4
<b>Total, de trabajadores encuestados</b>		<b>30</b>

Nota: Elaboración propia

Los criterios de inclusión incluyen aquellas áreas relacionadas con nuestras variables de estudio y aquellos empleados que aceptaron nuestra encuesta para esta investigación, y los criterios de exclusión incluyen aquellas áreas no relacionadas 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**

En esta investigación se empleó la técnica encuesta.

Según Hernández et al., (2014, p. 198) menciona que:

Las técnicas de recolección de datos son aquellos procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para lograr el objetivo de la investigación.

El autor sugiere que la encuesta es una técnica desarrollada por investigadores para recopilar información a través de las sospechas que surgen en personas que investigan un problema para obtener posibles respuestas. Una encuesta se considera una técnica de recolección de datos cuyo único objetivo y finalidad es medir sistemáticamente conceptos derivados de preguntas de investigación formuladas previamente por las partes interesadas.

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

El instrumento de recolección de datos empleado en la investigación es el cuestionario el que consta de 36 preguntas.

Sierra, (1996, p.263) menciona que e instrumento de recolección de datos:

Se utiliza como herramienta de trabajo un cuestionario que contiene un conjunto de preguntas, cuya finalidad es obtener información y datos de los encuestados sobre las variables antes mencionadas.

El autor nos da a entender que la recopilación de datos se refiere al uso de una variedad de técnicas y herramientas que un analista puede usar para desarrollar sistemas de información, que pueden incluir entrevistas, encuestas, cuestionarios, observaciones, diagramas de flujo y enciclopedias.

### 4.6.3. Validación y confiabilidad

#### 4.6.3.1. Validación

En este trabajo se evaluó la validez del instrumento a partir de un análisis de validez de contenido, por lo cual cada experto recibió una ficha de validación en la que se presenta la opinión de los profesores de la Universidad Peruana Los Andes.

#### 4.6.3.2. Confiabilidad

Se utilizó el estadístico alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de cada variable de estudio.

Tabla 3  
*Riesgo de crédito*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nro de elementos
,971	18

Nota: Elaboración propia - SPSS25

Tabla 4  
*Nivel de Morosidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nro de elementos
,959	18

Nota: Elaboración propia - SPSS25

Tabla 5  
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

Comentario: Usando el estadístico SPSS versión 25, ambas variables tienen un alfa de Cronbach de 0,9, que es muy bueno en la escala de Velis.

#### 4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Sera utilizado:

##### **En la estadística descriptiva**

Se utilizarán distribuciones de frecuencia, divididas en tablas y gráficos con sus respectivas explicaciones.

##### **En la estadística inferencial**

Se utilizará la prueba de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de las variables de grupo. El estadístico Rho de Spearman para pruebas de correlación y de hipótesis.

#### 4.8. Aspectos éticos de la investigación

En este estudio se consideró todos aquellos procedimientos de manera idónea, fundados en el comité de ética de la Universidad Peruana los Andes – UPLA, aspectos éticos de la investigación del artículo N° 27 en donde la actividad investigativa se rige bajo principios de veracidad, responsabilidad, beneficencia, el consentimiento informado y expreso, así mismo cumple con el reglamento general de investigación descrita en el artículo N° 28 de las normas de comportamiento ético de quien o quienes investigan. Respetando la ética, y las normas morales regidas por la conducta humana,

relacionándose con el conocimiento del bien y su repercusión en el, poniendo en manifiesto la oportuna conducta moral y respeto de los valores.

La investigación y su desarrollo es puesta a prueba para su validez, así como su vigencia de los valores, ya que se está manejando conocimiento, buscando conocimientos nuevos o nueva explicación a la realidad, los investigadores llegan a conclusiones, sabiendo respetar el trabajo de otros investigadores.

Hemos tenido cuidado acatando las diferentes opiniones de otros autores que en sus investigaciones mantienen vínculo con nuestras variables en esta tesis, en cuyo caso, en el antecedente de investigación se realizó la cita correspondiente. Por ende, toda información, todo registro, o dato incluido o por incluir en la investigación son fidedigno. En consecuencia, con el objetivo de evitar incurrir en faltas éticas, pudiendo ser plagio, datos falsificados, no refiriendo las fuentes bibliográficas empleadas, entre otros, se está contemplando desde la presentación de la investigación, finalizando con la sustentación de tesis, sometiéndonos a la prueba correspondiente en validación de contenido de este proyecto investigativo.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

Tabla 6

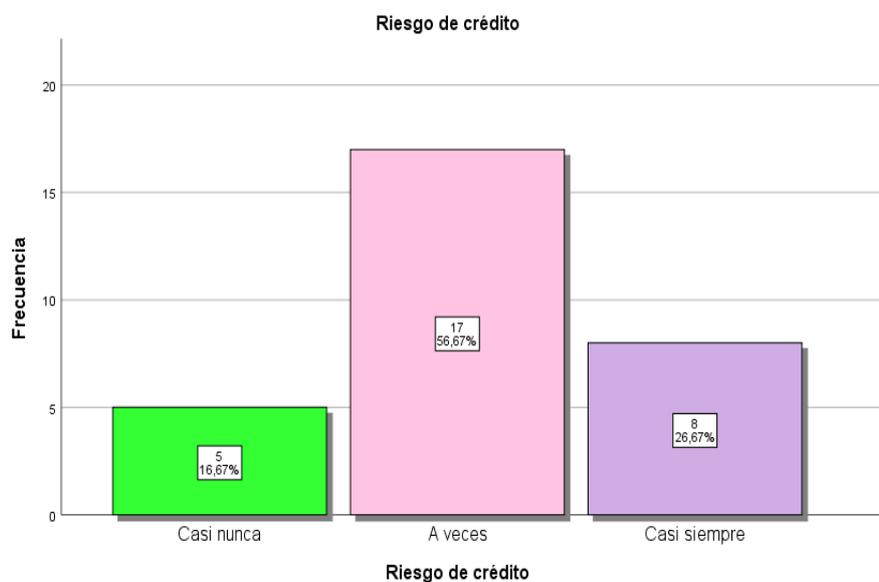
*Variable riesgo de crédito*

		Riesgo de crédito			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	A veces	17	56,7	56,7	73,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

Figura 1

*Variable riesgo de crédito*



Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

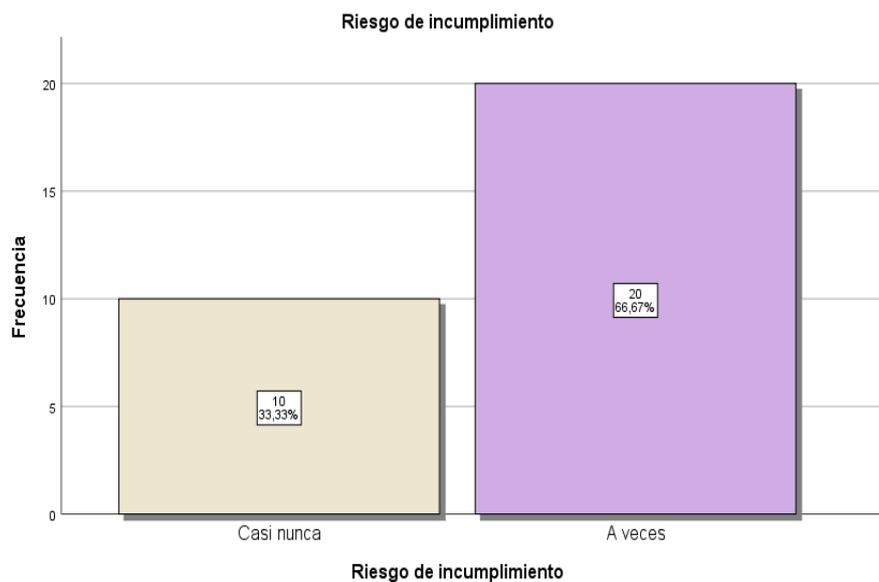
**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 1, se muestra que de los 30 trabajadores encuestados de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo (CMACH), agencia Chilca, el 56,7% (17), siendo la mayoría, manifestaron que a veces se origina el riesgo de crédito, debido a falta de capacitación del personal.

Tabla 7  
Dimensión riesgo de incumplimiento

Riesgo de incumplimiento					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

Figura 2  
Dimensión riesgo de incumplimiento



Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

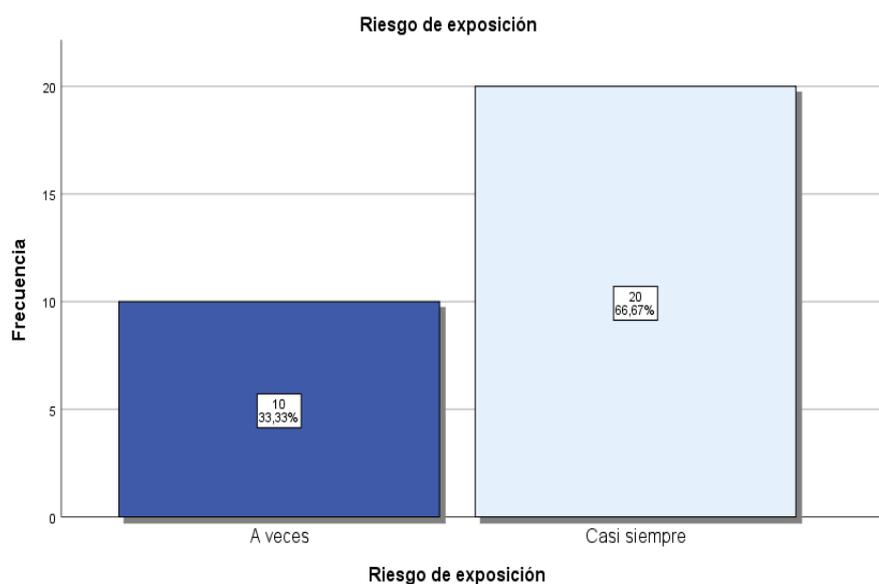
**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 2, para los 30 trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo (CMACH), agencia Chilca, el 66,7% (20) mencionaron que a veces se origina el riesgo de incumplimiento, el cual es originado por el nivel de morosidad de los clientes.

Tabla 8  
Dimensión riesgo de exposición

		Riesgo de exposición			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

Figura 3  
Dimensión riesgo de exposición



Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

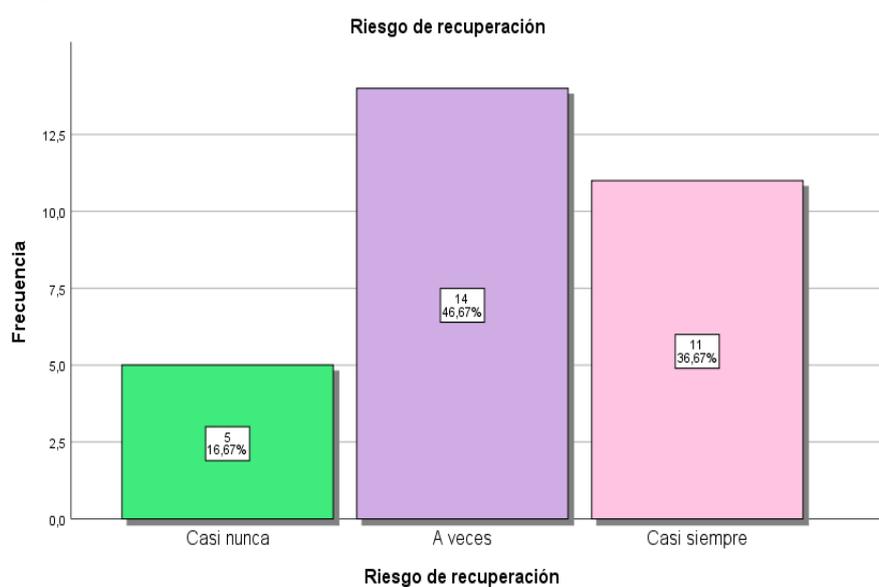
**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 3 ,con los 30 trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Chilca, el 66,7% (20) siendo la mayoría manifestaron que casi siempre se origina el riesgo de exposición, con respecto al nivel de morosidad de la entidad financiera.

Tabla 9  
Dimensión riesgo de recuperación

		Riesgo de recuperación		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7
	A veces	14	46,7	63,3
	Casi siempre	11	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

Figura 4  
Dimensión riesgo de recuperación



Nota: Elaboración según SPSS versión 25

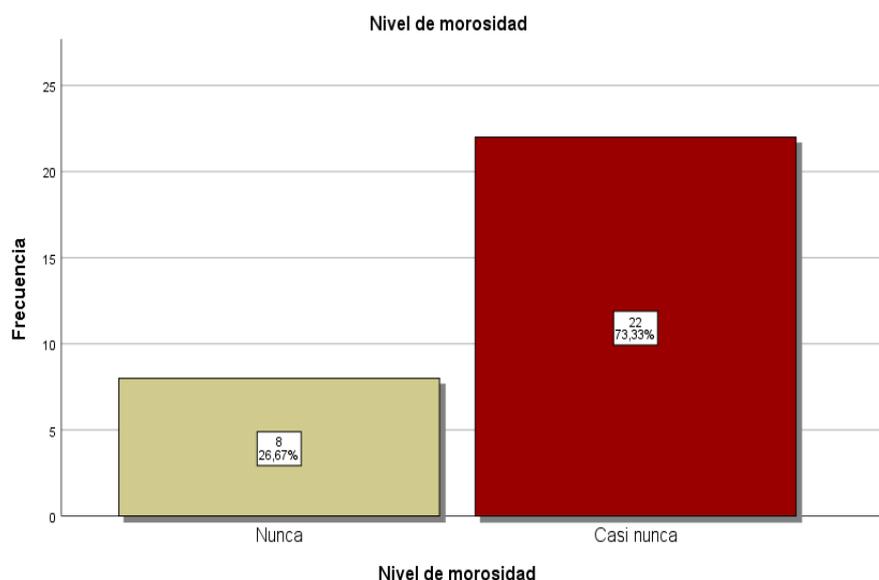
**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 4, de los 30 trabajadores encuestados, el 46,7% (14) siendo la mayoría de los encuestados, manifestaron a veces se origina el riesgo de recuperación, el cual se origina por un incumplimiento originado esto por el nivel de morosidad de los clientes.

Tabla 10  
Variable nivel de morosidad

		Nivel de morosidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

Figura 5  
Variable nivel de morosidad



Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

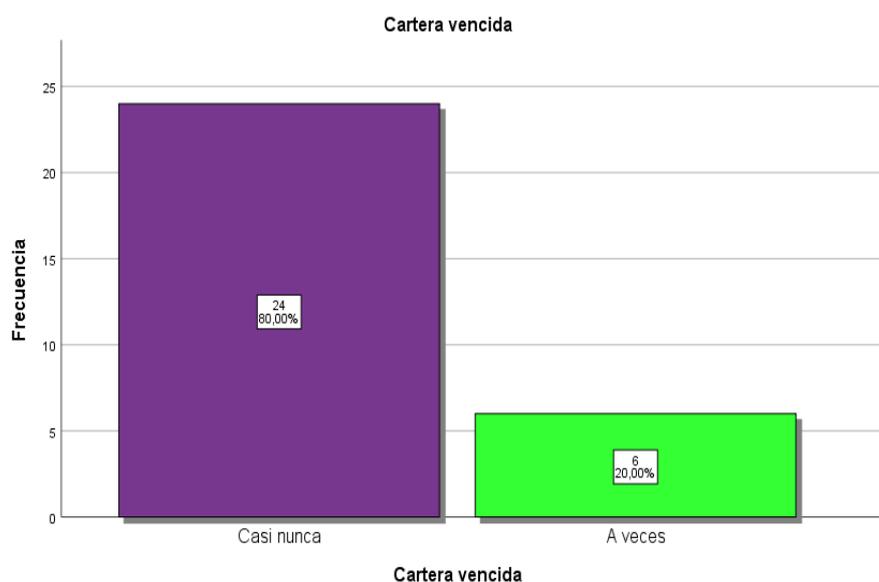
**Interpretación:** De la tabla 10 y figura 5, para los 30 trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Chilca, el 73,3% (22) siendo la mayoría mencionaron que casi nunca se da una adecuada revisión sobre el nivel de morosidad de los clientes, lo cual perjudica a la entidad financiera.

Tabla 11  
Dimensión cartera vencida

		Cartera vencida		
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	24	80,0	80,0
	A veces	6	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

Figura 6  
Dimensión cartera vencida



Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

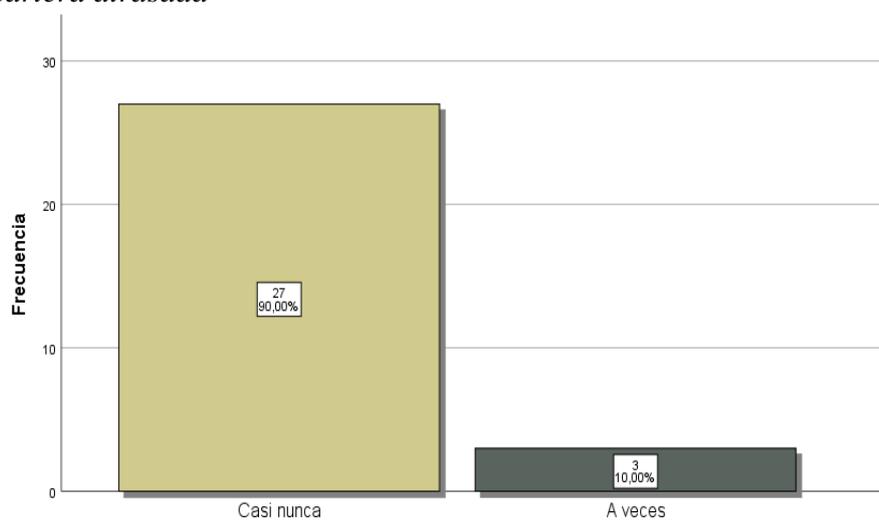
**Interpretación:** En la tabla 11 y figura 6, para los 30 trabajadores encuestados, el 80,0% (24) mencionaron que casi nunca, se revisa la cartera vencida de los clientes, el cual se convierte en un acto de riesgo para la entidad financiera.

Tabla 12  
Dimensión cartera atrasada

		Cartera atrasada			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	27	90,0	90,0	90,0
	A veces	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

Figura 7  
Dimensión cartera atrasada



Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

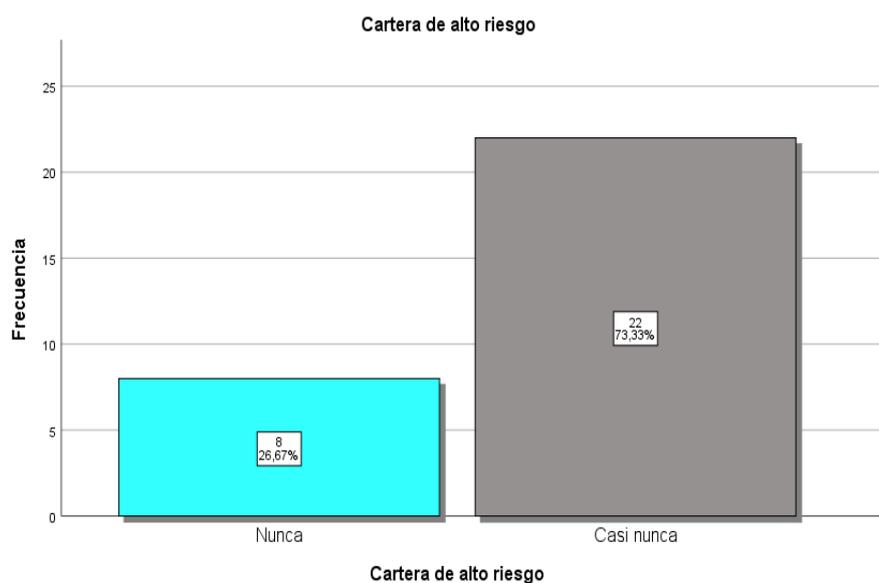
**Interpretación:** En la tabla 12 y figura 7, para los 30 trabajadores encuestados, el 90,0% (27), siendo la mayoría de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Chilca, manifestaron que casi nunca se da una adecuada revisión de la cartera atrasada de los clientes.

Tabla 13  
Dimensión cartera de alto riesgo

		Cartera de alto riesgo		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7
	Casi nunca	22	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

Figura 8  
Dimensión cartera de alto riesgo



Nota: Elaboración propia - SPSS versión 25

**Interpretación:** En tabla 13 y figura 8, para los 30 trabajadores encuestados, el 73,3% (22) mencionaron que casi nunca se da la adecuada capacidad de respuesta y atención al detalle sobre la cartera de alto riesgo, lo cual perjudica a la Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo, Sede Chilca.

## 5.2 contrastación de hipótesis

Tabla 14  
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:** Existe relación directa entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación directa entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 15  
Correlación de riesgo de crédito y nivel de morosidad

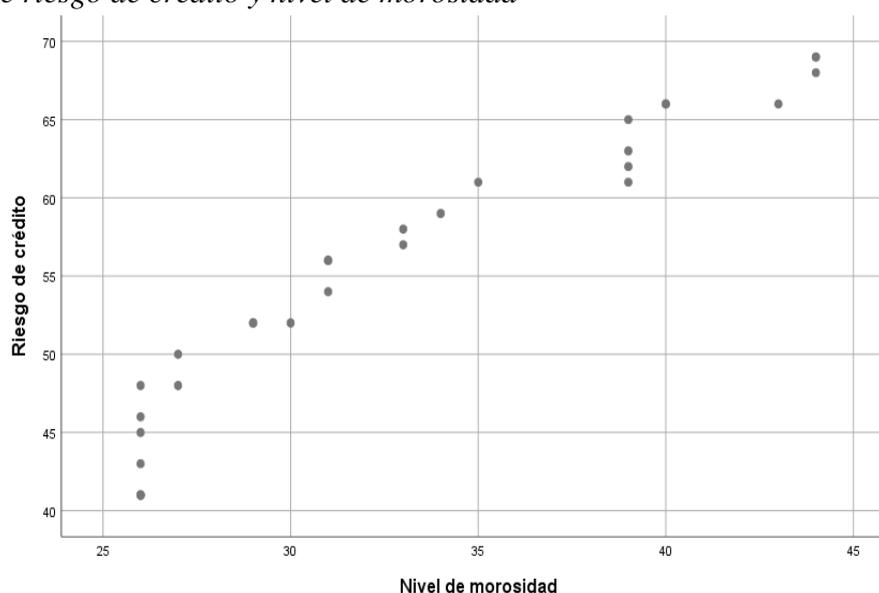
Correlaciones			Riesgo de crédito	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Riesgo de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,988**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	,988**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo(CMACH) agencia - Chilca periodo 2019. Seguidamente, se evidencia una correlación positiva muy alta con un  $r=0,988$ , lo cual nos permite afirmar que, a menor riesgo de crédito, menor será el nivel de morosidad de la entidad financiera.

Figura 9  
Diagrama de riesgo de crédito y nivel de morosidad



Nota: Elaboración propia SPSS25

## 5.2.2 Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

**HG:** Existe relación directa entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**Ho:** No Existe relación directa entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**Ho:**  $\rho=0$

**H1:** Existe relación directa entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**Ho:**  $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 16  
*Correlación riesgo de incumplimiento y nivel de morosidad*

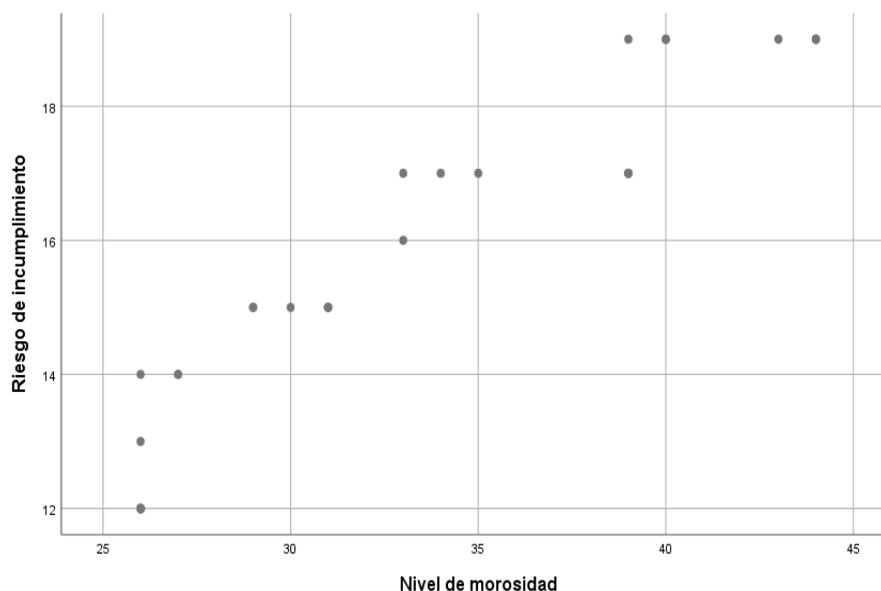
		Correlaciones		
			Riesgo de incumplimiento	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Riesgo de incumplimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019. Consiguientemente, se observa una correlación positiva muy alta de  $r=0,975$ , a menor riesgo de incumplimiento, menor será el nivel de morosidad de los clientes en la entidad financiera.

Figura 10  
 Diagrama de riesgo de incumplimiento y nivel de morosidad



Nota: Elaboración propia SPSS25

### Hipótesis específica 2

**HG:** Existe relación directa entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**Ho:** No Existe relación directa entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019

**Ho:**  $\rho=0$

**H1:** Existe relación directa entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**Ho:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 17  
Correlación riesgo de exposición y nivel de morosidad

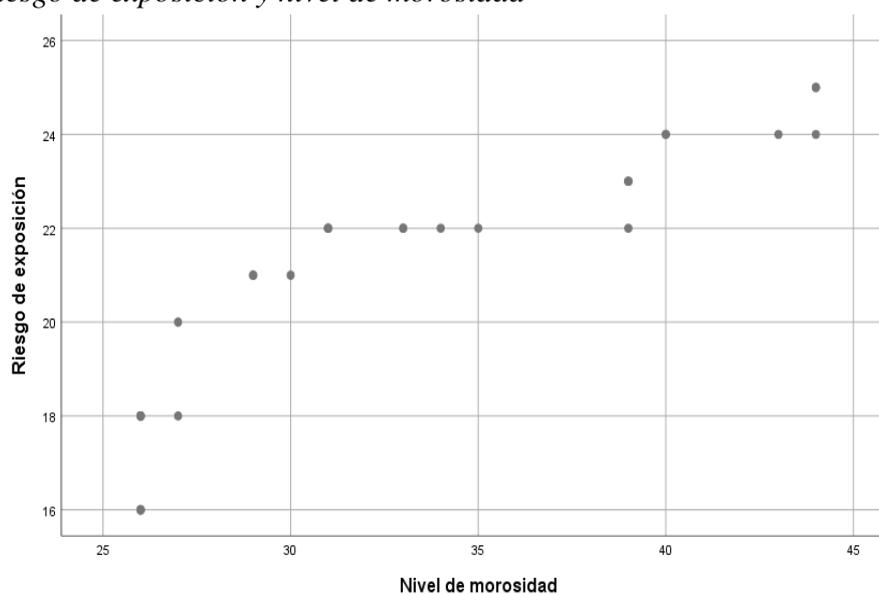
Correlaciones			Riesgo de exposición	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Riesgo de exposición	Coefficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019. Por consiguiente, se evidencio una correlación positiva muy alta de un  $r=0,975$ , por lo que podemos mencionar que, a menor riesgo de exposición, menor será el nivel de morosidad en la entidad financiera.

Figura 11  
Diagrama riesgo de exposición y nivel de morosidad



Nota: Elaboración propia SPSS25

### Hipótesis específica 3

**HG:** Existe relación directa entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**Ho:** No Existe relación directa entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**Ho:**  $\rho=0$

**H1:** Existe relación directa entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

**Ho:**  $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 18

*Correlación de riesgo de recuperación y nivel de morosidad*

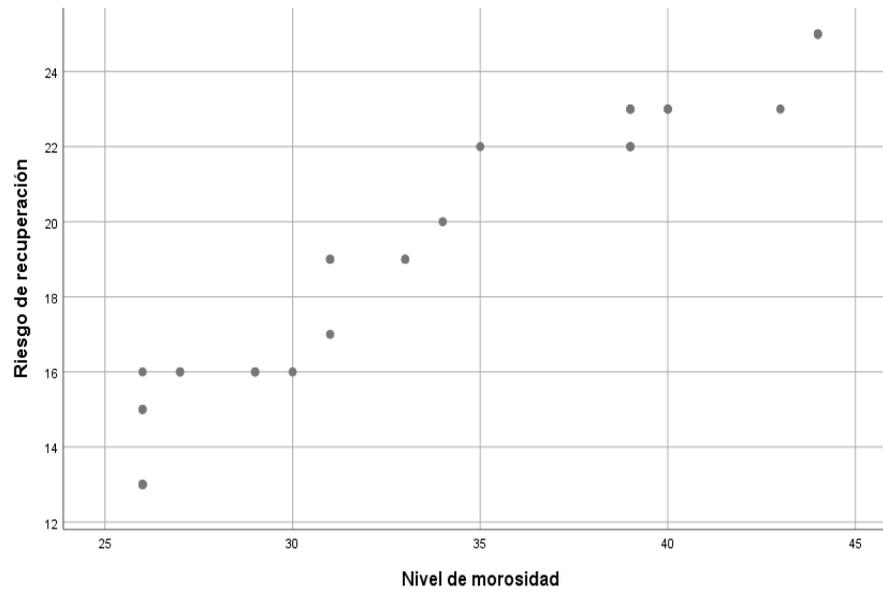
		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Riesgo de recuperación</b>	<b>Nivel de morosidad</b>
Rho de Spearman	Riesgo de recuperación	Coefficiente de correlación	1,000	,978**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia SPSS25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe relación directa entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019. Asimismo, se observa una correlación positiva muy alta de un  $r=0,978$ , lo que nos permite afirmar que, a menor riesgo de recuperación, menor será el nivel de morosidad de los clientes en la entidad financiera.

Figura 12  
*Diagrama de riesgo de recuperación y nivel de morosidad*



Nota: Elaboración propia SPSS25

## ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Como se puede deducir, los resultados de la investigación ponen en evidencia la presencia de una relación positiva muy alta entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Chilca.

Con respecto a la validez de la relación general hallada entre las variables riesgo de crédito y el nivel de morosidad, es evidente que su validez es innata ya que, mediante el estadístico Rho de Spearman, el cual nos dio un nivel de significancia positiva muy alta de  $r=0,988$ , lo que nos permite aseverar que, a menor riesgo de Crédito, menor será el nivel de morosidad por parte de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo sede Chilca. Asimismo, para la relación específica de nuestras variables y dimensiones nos dio el mismo nivel de significancia positiva muy alta. Dichos resultados fueron corroborados con la investigación de Gárate, (2015), en su tesis “Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”. Concluye, aseverando que el resultado estadístico p-valor es 0.036, entonces es menor a 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la Gestión de riesgo de crédito y mora con base en normas de la SBS.

Por lo que nuestras variables se encuentran estrechamente ligadas, por la relación que existe entre ellas.

Seguidamente, la descripción de los resultados de la variable 1, riesgo de crédito, nos da que, de los 30 trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo,

sede Chilca, el 65,7% (17), siendo la mayoría, manifestaron que a veces se origina el riesgo de crédito, debido a la ineficiente labor que realizan los trabajadores, ya sea por motivos de capacitación entre otros. Para la variable 2 nivel de morosidad, según la tabla 10, figura 5, se muestra que, para los 30 trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Chilca, el 73,3% (22) siendo la mayoría mencionaron que casi nunca se da una adecuada revisión sobre el nivel de morosidad de los clientes, lo cual perjudica a la entidad financiera. Dichos resultados fueron corroborados con la investigación de, Tierra, (2015), sustento la tesis titulada “El Riesgo De Crédito Y La Morosidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato” quien concluye que, la evaluación crediticia requiere de un minucioso procedimiento para evidenciar la solvencia del cliente y garantizar la recuperación de los activos. De la misma manera Castillo, (2019) En su tesis “Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaen”. Se tuvo por conclusión que, la valoración “Muy Bueno” (68%) así como “Bueno” del 26% de la gestión de la morosidad en la Caja Trujillo, Agencia Jaén; significa que la cobranza y la cartera de crédito están actuando eficientemente, controlando con solvencia la morosidad y el plan de gestión de morosidad lo que incluye la prevención a través de la capacitación al personal, del oportuno análisis de riesgo, ampliando el sistema de información como optimizar el proceso de monitoreo, evaluación y seguimiento.

Por lo mismo identificamos que si se realizara una evaluación oportuna, real y eficaz de cada solicitante de crédito, evaluando su compromiso y capacidad de pago siguiendo las políticas y procedimientos de la entidad se puede contribuir en la reducción del nivel de morosidad de la entidad financiera investigada.

Por último, consideramos que nuestra investigación será de gran utilidad a aquellas posteriores investigaciones enmarcadas dentro de la línea de investigación estudiada en la presente tesis, sirviendo de aporte a la comunidad contable por los instrumentos de medición empleadas en las variables.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019. Seguidamente, se evidencia una correlación positiva muy alta con un  $r=0,988$ , lo cual nos permite afirmar que, a menor riesgo de crédito, menor será el nivel de morosidad de la entidad financiera.
2. Existe relación directa entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019. Consiguientemente, se observa una correlación positiva muy alta de  $r=0,975$ , a menor riesgo de incumplimiento, menor será el nivel de morosidad de los clientes en la entidad financiera.
3. Existe relación directa entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019. Por consiguiente, se evidencio una correlación positiva muy alta de un  $r=0,975$ , por lo que podemos mencionar que, a menor riesgo de exposición, menor será el nivel de morosidad en la entidad financiera.
4. Existe relación directa entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019. Asimismo, se observa una correlación positiva muy alta de un  $r=0,978$ , lo que nos permite afirmar que, a menor riesgo de recuperación, menor será el nivel de morosidad de los clientes en la entidad financiera.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los colaboradores de la Agencia Chilca de la CMAC Huancayo, que desarrollen un plan de mejora con estrategias adecuadas a la realidad de la población, enfocado a disminuir el nivel de morosidad que actualmente genera mucha preocupación; esto implica implementar acciones para la disminución del riesgo de crédito y una adecuada comunicación entre empleados y clientes.
2. Se sugiere a todos los asesores de negocios de la CMAC Huancayo agencia Chilca, brindar información oportuna de los diferentes productos crediticios a los clientes como también los requisitos para acceder a los mismos según a su clasificación, lo que llevaría a implementar políticas, instrumentos y mecanismos adecuadas en función al tipo de cliente mejorando la evaluación crediticia para disminuir el nivel de morosidad.
3. Uno de los factores determinantes de la CMAC Huancayo agencia Chilca es que las políticas crediticias no solo sirvan de conocimiento, sino que deben ser claros y aplicables con el sentido de beneficiar a la entidad buscando viabilizar el nivel de recuperación con los clientes que alcancen características negativas con relación a sus obligaciones.
4. En el otorgamiento de créditos de los diferentes productos crediticios, realizar un estudio económico y social, evaluando la conveniencia de ofrecer ciertos productos crediticios como son el crédito hipotecario, crédito empresarial, y la compra de créditos; que en muchos casos constituyen desembolsos de efectivo, conllevando a disminuir el nivel de liquidez de la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arizaca, uquitayasi J. (2020). *Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Arequipa—2018*. Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa.
- Belaunde, G. (19 de 10 de 2020). Riesgos Financieros. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.gestion.pe>
- 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>
- Canchay, S. V. (2015). Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito. En S. V. Anchay, *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito* (pág. 414). Lima: Fondo Editorial Inca Garcilazo de la Vega.
- Chorafas, D. (2000). Riesgo de crédito. *Euromoney InstitutionalInvestor*.
- Fajardo, A. (2016). *Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia*.
- Galicia, M. (2003). *Los enfoques del riesgo de crédito*.
- Gárate, R. J. (2015). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.

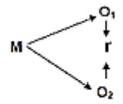
- Medina, S. R. (2016). *Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014* [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]. <https://docplayer.es/27800623-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-ingenieria-financiera.html>
- Pally, C. U. (2016). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA PERIODO 2013 – 2014*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- Pedrosa. (2019). MOROSIDAD. *Economipedia*.
- Ramírez, V. J. (2016). Cartera vencida. *Soyconta*.
- Rivera, O. M. M., & Toro, R. E. (2021). *GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO*. Universidad Señor de Sipán.
- Rodrigo, R. (2017). Cartera de alto riesgo. *Exonegocios*.
- Roldán, P. N. (2017). Morosidad. *Economipedia*.
- RPP, R. (03 de octubre de 2017). *RPP*. Obtenido de <https://rpp.pe/>
- Saavedra, G. M. L., & Saavedra, G. M. J. (2010). *Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca*.
- 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.
- SBS. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*.
- SBS. (2011). Resolución SBS N° 3780-2011. Reglamento de gestión de riesgo de crédito.
- SBS. (2008). Resolución SBS N° 11356-2008.

- Sierra, B. R. (1996). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científicas* (4. ed). Ed. Paraninfo.
- Tierra, C. J. P. (2015). *EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.*
- Ulloa, Z. G. F. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Credito Fasayñan.* Universidad Politecnica Salesiana Sede Cuenca.
- 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>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### Título: Riesgo de crédito y su efecto en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia – Chilca periodo 2019.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	variables	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019?	Establecer la relación que existe entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.	Existe relación directa entre el riesgo de crédito y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.	<b>Variable 1:</b> <b>Riesgo de Crédito</b> <b>Dimensiones:</b> D1: Riesgo de incumplimiento D2: Riesgo de exposición D3: Riesgo de recuperación	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método de Investigación:</b> Científico. <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de Investigación</b> General: no experimental <b>Específico: correlacional</b> esquema:
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>		
¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019?	Establecer la relación que existe entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.	Existe relación directa entre el riesgo de incumplimiento y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.		
¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019?	Establecer la relación que existe entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.	Existe relación directa entre el riesgo de exposición y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.	<b>Variable 2:</b> <b>Nivel de Morosidad</b> <b>Dimensiones</b> D1: Cartera vencida D2: Cartera atrasada	 <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la V. 1. O<sub>2</sub> = Observación de la V 2. r = Correlación entre dichas variables.</p>
¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019?	Establecer la relación que existe entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.	Existe relación directa entre el riesgo de recuperación y el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.		<b>Población:</b> La población se da en base a los 153 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. <b>Muestra:</b>

Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019?	Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.	Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.	D3: Cartera de alto riesgo	<p>Tipo no probabilístico, o a criterio del investigador. Por lo tanto, nuestra muestra estará conformada por 30 trabajadores.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos:</b></p> <p><b>Estadística descriptiva:</b> Distribución de frecuencias en tablas y gráficos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> El estadístico Rho de Spearman</p>
---	---	---	----------------------------	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Riesgo de crédito</b>	Chorafas, (2000), refiere al riesgo de crédito como: La probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón. Es así que el riesgo de crédito puede analizarse en tres dimensiones básicas: Riesgo de incumplimiento, riesgo de exposición y riesgo de recuperación.	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 18 ítems para medir las siguientes dimensiones: riesgo de incumplimiento, riesgo de exposición y riesgo de recuperación.	<b>Riesgo de incumplimiento</b>	Obligación de pago	Cuestionario	Ordinal
			Es la probabilidad de que se pretende el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico.	Rompimiento de un acuerdo		
				Incumplimiento económico		
			<b>Riesgo de exposición</b>	Fechas establecidas de pago		
			La incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo. El crédito debe amortizarse de acuerdo con fechas establecidas de pago y de esta manera será posible conocer anticipadamente el saldo remanente a una fecha determinada; sin embargo, no todos	Conocimiento anticipado del saldo		
				Conocimiento del monto de riesgo		

			los créditos cuentan con esta característica de gran importancia para conocer el monto en riesgo.			
			<b>Riesgo de recuperación</b> Se origina por la existencia de un incumplimiento. No se puede predecir, puesto que depende del tipo de garantía que se haya recibido y de situación al momento del incumplimiento.	Inexistencia de un incumplimiento		
				Tipo de garantía		
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN DE CONCEPTOS</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Variable 2: Nivel de morosidad</b>	Pedrosa, (2019), menciona que “Es la cualidad que se le da al deudor al no cancelar el cumplimiento de sus obligaciones financieras, se identifica	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 18 ítems para medir las siguientes dimensiones: cartera vencida, cartera	<b>Cartera vencida</b> Es el monto de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un acto de riesgo al tener los créditos en mora.	Monto de créditos Persona física Créditos en mora	Cuestionario	Ordinal

	principalmente con la demora del pago de una deuda exigible, originado así carteras vencidas, atrasadas y de alto riesgo”.	atrasada y cartera de alto riesgo.	<p><b>Cartera atrasada</b> La cartera atrasada son aquellos préstamos directos no cancelados dentro del plazo determinado encontrándose en condición de atrasada o en cobranza judicial.</p> <p><b>Cartera de alto riesgo</b> Exige capacidad de respuesta y atención al detalle, por lo tanto, si bien crear una cartera sin una diligencia debida exhaustiva y luego ignorarla es sin duda inversión de alto riesgo, no es un tipo de riesgo que generará recompensas adicionales.</p>	<p>Créditos directos</p> <p>Situación de atrasados</p> <p>Cobranza judicial</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Inversión de alto riesgo</p>		
--	--	------------------------------------	--	---	--	--

## Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	N°
<b>V1 Riesgo de Crédito</b>	Riesgo de incumplimiento	Obligación de pago	¿Evalúa usted los productos crediticios adecuado para cada tipo de cliente?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	1
			¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos, cumpliendo con la obligación de pago?		2
		Rompimiento de un acuerdo	¿Evalúa usted cuidadosamente la Clasificación del deudor?		3
			¿La probabilidad de perdida es debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda?		4
		Incumplimiento económico	¿Considera usted la clasificación contable al momento de otorgar un crédito?		5
			¿Evalúa el número de sucursales de sus negocios o número de empleos?		6
	Riesgo de exposición	Fechas establecidas de pago	¿Considera usted la capacidad de pago del cliente con la tasa de interés del crédito?		7
			¿Los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago?		8
		Conocimiento anticipado del saldo	¿Evalúa usted minuciosamente los antecedentes crediticios del cliente?		9
			¿El conocimiento anticipado del saldo en qué medida lo ayuda para determinar el monto del préstamo?		10
		Conocimiento del monto de riesgo	¿Verifica el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales?		11
			¿Evalúa minuciosamente el monto de riesgo que se origina al momento de realizar un préstamo?		12
	Riesgo de recuperación	Inexistencia de un incumplimiento	¿Considera usted justa las comisiones otorgadas por el cumplimiento de metas?		13

			¿Considera usted que la recategorización depende de la cantidad de créditos otorgados?		14	
			¿Evalúa usted el riesgo por otorgamiento de crédito ante un posible incumplimiento de meta?		15	
			¿Considera usted que el saldo vencido se maneja idóneamente en la CMAC-Huancayo?		16	
		Tipo de garantía	¿Evalúa usted los Días de mora en sus clientes?		17	
			¿Considera usted que la gestión de recuperación de créditos sobre vencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia de la CMAC-Huancayo?		18	
<b>V2 Nivel de Morosidad</b>	Cartera vencida	Monto de créditos	¿Considera usted que el nivel de endeudamiento afecta los fondos propios de una empresa?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	19	
			¿Con que frecuencia revisa el monto total de los créditos?		20	
		Persona física	¿Evalúa usted el compromiso de pago de sus clientes?		21	
			¿Los plazos que otorga la entidad financiera es el adecuado para que los clientes cumplan con pagar a tiempo los préstamos realizados?		22	
		Créditos en mora	¿Considera usted que las entidades financieras utilizan el nivel de endeudamiento para sus procesos de evaluación del riesgo de renta fija y variable?		23	
			¿La evaluación crediticia ayuda a prevenir y/o a disminuir el incremento de morosidad?		24	
		Cartera atrasada	Créditos directos		¿Considera usted que ante un atraso de cuota es más difícil realizar un refinanciamiento de crédito?	25
					¿Los créditos otorgados son operaciones financieras donde el deudor obtiene dinero de una entidad financiera?	26
			Situación de atrasados		¿Los clientes con problemas crediticios tienen mayor riesgo de ser morosos?	27

			¿El flujo de caja facilita la información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas?	28
		Cobranza judicial	¿Consulta y verifica el reporte de crédito vencido?	29
			¿Realiza la consulta y verificación de recuperación de cartera atrasada?	30
	Cartera de alto riesgo	Capacidad de respuesta	¿La entidad financiera ejecuta las acciones adecuadas para exigir el cumplimiento de las prestaciones realizadas?	31
			¿La entidad financiera cuenta con políticas de cobranza?	32
			¿La entidad financiera realiza un seguimiento del deudor?	33
			¿La entidad financiera cuenta con capacidad de respuesta para sus clientes morosos?	34
		Inversión de alto riesgo	¿La entidad financiera cuenta con recursos suficientes con el fin de mantener un respaldo en caso de un incumplimiento?	35
	¿La entidad financiera conoce el riesgo que corre al contar con clientes morosos?		36	

## Anexo 4: El instrumento de investigación

### INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

#### Instrucciones:

La presente Ficha Técnica tiene por finalidad recoger información importante sobre el tema: Riesgo de crédito y su efecto en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca periodo 2019.

Al respecto, se solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta marcando en el espacio correspondiente con un aspa (x). Se le recuerda que esta Ficha es confidencial y anónima.

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	¿Evalúa usted los productos crediticios adecuado para cada tipo de cliente?					
02	¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos, cumpliendo con la obligación de pago?					
03	¿Evalúa usted cuidadosamente la Clasificación del deudor?					
04	¿La probabilidad de pérdida es debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda?					
05	¿Considera usted la clasificación contable al momento de otorgar un crédito?					
06	¿Evalúa el número de sucursales de sus negocios o número de empleos?					
07	¿Considera usted la capacidad de pago del cliente con la tasa de interés del crédito?					
08	¿Los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago?					
09	¿Evalúa usted minuciosamente los antecedentes crediticios del cliente?					
10	¿El conocimiento anticipado del saldo en qué medida lo ayuda para determinar el monto del préstamo?					
11	¿Verifica el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales?					
12	¿Evalúa minuciosamente el monto de riesgo que se origina al momento de realizar un préstamo?					
13	¿Considera usted justa las comisiones otorgadas por el cumplimiento de metas?					
14	¿Considera usted que la recategorización depende de la cantidad de créditos otorgados?					

15	¿Evalúa usted el riesgo por otorgamiento de crédito ante un posible incumplimiento de meta?					
16	¿Considera usted que el saldo vencido se maneja idóneamente en la CMAC-Huancayo?					
17	¿Evalúa usted los Días de mora en sus clientes?					
18	¿Considera usted que la gestión de recuperación de créditos sobre vencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia de la CMAC-Huancayo?					
19	¿Considera usted qué el nivel de endeudamiento afecta los fondos propios de una empresa?					
20	¿Con que frecuencia revisa el monto total de los créditos?					
21	¿Evalúa usted el compromiso de pago de sus clientes?					
22	¿Los plazos que otorga la entidad financiera es el adecuado para que los clientes cumplan con pagar a tiempo los préstamos realizados?					
23	¿Considera usted que las entidades financieras utilizan el nivel de endeudamiento para sus procesos de evaluación del riesgo de renta fija y variable?					
24	¿La evaluación crediticia ayuda a prevenir y/o a disminuir el incremento de morosidad?					
25	¿Considera usted que ante un atraso de cuota es más difícil realizar un refinanciamiento de crédito?					
26	¿Los créditos otorgados son operaciones financieras donde el deudor obtiene dinero de una entidad financiera?					
27	¿Los clientes con problemas crediticios tienen mayor riesgo de ser morosos?					
28	¿El flujo de caja facilita la información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas?					
29	¿Consulta y verifica el reporte de crédito vencido?					
30	¿Realiza la consulta y verificación de recuperación de cartera atrasada?					
31	¿La entidad financiera ejecuta las acciones adecuadas para exigir el cumplimiento de las prestaciones realizadas?					
32	¿La entidad financiera cuenta con políticas de cobranza?					
33	¿La entidad financiera realiza un seguimiento del deudor?					
34	¿La entidad financiera cuenta con capacidad de respuesta para sus clientes morosos?					
35	¿La entidad financiera cuenta con recursos suficientes con el fin de mantener un respaldo en caso de un incumplimiento?					
36	¿La entidad financiera conoce el riesgo que corre al contar con clientes morosos?					

Gracias por su colaboración.

### **Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento**

**Confiabilidad:** Se realizó mediante el estadístico Alfa de Cronbach, el cual fueron aplicados a nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios fueron medidos por la escala ordinal de tipo Likert, con la ayuda del software estadístico SPSS versión 25.

#### *Riesgo de crédito*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	18

Nota: Elaboración propia SPSS25

#### *Nivel de Morosidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	18

Nota: Elaboración propia SPSS25

**Validez:** La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se muestra a continuación:

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

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Riesgo de incumplimiento</b>								
01	¿Evalúa usted los productos crediticios adecuado para cada tipo de cliente?	X		X		X		
02	¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos, cumpliendo con la obligación de pago?	X		X		X		
03	¿Evalúa usted cuidadosamente la Clasificación del deudor?	X		X		X		
04	¿La probabilidad de pérdida es debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda?	X		X		X		
05	¿Considera usted la clasificación contable al momento de otorgar un crédito?	X		X		X		
06	¿Evalúa el número de sucursales de sus negocios o número de empleos?	X		X		X		
<b>Riesgo de exposición</b>								
07	¿Considera usted la capacidad de pago del cliente con la tasa de interés del crédito?	X		X		X		
08	¿Los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago?	X		X		X		
09	¿Evalúa usted minuciosamente los antecedentes crediticios del cliente?	X		X		X		
10	¿El conocimiento anticipado del saldo en qué medida lo ayuda para determinar el monto del préstamo?	X		X		X		
11	¿Verifica el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales?	X		X		X		
12	¿Evalúa minuciosamente el monto de riesgo que se origina al momento de realizar un préstamo?	X		X		X		
<b>Riesgo de recuperación</b>								
13	¿Considera usted justa las comisiones otorgadas por el cumplimiento de metas?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la recategorización depende de la cantidad de créditos otorgados?	X		X		X		
15	¿Evalúa usted el riesgo por otorgamiento de crédito ante un posible incumplimiento de meta?	X		X		X		

16	¿Considera usted que el saldo vencido se maneja idóneamente en la CMAC-Huancayo?	X		X		X		
17	¿Evalúa usted los Días de mora en sus clientes?	X		X		X		
18	¿Considera usted que la gestión de recuperación de créditos sobre vencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia de la CMAC-Huancayo?	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* .....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

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

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Huancayo.....14..... de .....Febrero..... de 2022.....



Dr. Rafael J. Fernández Jesús  
EPSOC. Nº 000198/CCAJ  
AUDITOR AGROPECUARIO  
REGISTRO Nº 19.000.01

Firma del experto

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

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Cartera vencida</b>								
01	¿Considera usted que el nivel de endeudamiento afecta los fondos propios de una empresa?	X		X		X		
02	¿Con que frecuencia revisa el monto total de los créditos?	X		X		X		
03	¿Evalúa usted el compromiso de pago de sus clientes?	X		X		X		
04	¿Los plazos que otorga la entidad financiera es el adecuado para que los clientes cumplan con pagar a tiempo los préstamos realizados?	X		X		X		
05	¿Considera usted que las entidades financieras utilizan el nivel de endeudamiento para sus procesos de evaluación del riesgo de renta fija y variable?	X		X		X		
06	¿La evaluación crediticia ayuda a prevenir y/o a disminuir el incremento de morosidad?	X		X		X		
<b>Cartera atrasada</b>								
07	¿Considera usted que ante un atraso de cuota es más difícil realizar un refinanciamiento de crédito?	X		X		X		
08	¿Los créditos otorgados son operaciones financieras donde el deudor obtiene dinero de una entidad financiera?	X		X		X		
09	¿Los clientes con problemas crediticios tienen mayor riesgo de ser morosos?	X		X		X		
10	¿El flujo de caja facilita la información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas?	X		X		X		
11	¿Consulta y verifica el reporte de crédito vencido?	X		X		X		
12	¿Realiza la consulta y verificación de recuperación de cartera atrasada?	X		X		X		
<b>Cartera de alto riesgo</b>								
13	¿La entidad financiera ejecuta las acciones adecuadas para exigir el cumplimiento de las prestaciones realizadas?	X		X		X		
14	¿La entidad financiera cuenta con políticas de cobranza?	X		X		X		

15	¿La entidad financiera realiza un seguimiento del deudor?	X		X		X		
16	¿La entidad financiera cuenta con capacidad de respuesta para sus clientes morosos?	X		X		X		
17	¿La entidad financiera cuenta con recursos suficientes con el fin de mantener un respaldo en caso de un incumplimiento?	X		X		X		
18	¿La entidad financiera conoce el riesgo que corre al contar con clientes morosos?	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 *18943875*

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

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

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Huancayo.....14..... de .....Febrero..... de 2022.....

Firma del experto

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

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Riesgo de incumplimiento</b>								
01	¿Evalúa usted los productos crediticios adecuado para cada tipo de cliente?	X		X		X		
02	¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos, cumpliendo con la obligación de pago?	X		X		X		
03	¿Evalúa usted cuidadosamente la Clasificación del deudor?	X		X		X		
04	¿La probabilidad de pérdida es debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda?	X		X		X		
05	¿Considera usted la clasificación contable al momento de otorgar un crédito?	X		X		X		
06	¿Evalúa el número de sucursales de sus negocios o número de empleos?	X		X		X		
<b>Riesgo de exposición</b>								
07	¿Considera usted la capacidad de pago del cliente con la tasa de interés del crédito?	X		X		X		
08	¿Los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago?	X		X		X		
09	¿Evalúa usted minuciosamente los antecedentes crediticios del cliente?	X		X		X		
10	¿El conocimiento anticipado del saldo en qué medida lo ayuda para determinar el monto del préstamo?	X		X		X		
11	¿Verifica el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales?	X		X		X		
12	¿Evalúa minuciosamente el monto de riesgo que se origina al momento de realizar un préstamo?	X		X		X		
<b>Riesgo de recuperación</b>								
13	¿Considera usted justa las comisiones otorgadas por el cumplimiento de metas?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la recategorización depende de la cantidad de créditos otorgados?	X		X		X		
15	¿Evalúa usted el riesgo por otorgamiento de crédito ante un posible incumplimiento de meta?	X		X		X		

16	¿Considera usted que el saldo vencido se maneja idóneamente en la CMAC-Huancayo?	X		X		X		
17	¿Evalúa usted los Días de mora en sus clientes?	X		X		X		
18	¿Considera usted que la gestión de recuperación de créditos sobre vencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia de la CMAC-Huancayo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (w) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del Juez Validador**

*Gabezas Limaco Gladys Elba*

DNI *49928586*

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

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

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Huancayo.....15..... de .....Febrero..... de 2022.....

  
 Mg. CPC Gladys Elba  
 Gabezas Limaco  
 MAT. 419

Firma del experto

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

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Cartera vencida</b>								
01	¿Considera usted que el nivel de endeudamiento afecta los fondos propios de una empresa?	X		X		X		
02	¿Con que frecuencia revisa el monto total de los créditos?	X		X		X		
03	¿Evalúa usted el compromiso de pago de sus clientes?	X		X		X		
04	¿Los plazos que otorga la entidad financiera es el adecuado para que los clientes cumplan con pagar a tiempo los préstamos realizados?	X		X		X		
05	¿Considera usted que las entidades financieras utilizan el nivel de endeudamiento para sus procesos de evaluación del riesgo de renta fija y variable?	X		X		X		
06	¿La evaluación crediticia ayuda a prevenir y/o a disminuir el incremento de morosidad?	X		X		X		
<b>Cartera atrasada</b>								
07	¿Considera usted que ante un atraso de cuota es más difícil realizar un refinanciamiento de crédito?	X		X		X		
08	¿Los créditos otorgados son operaciones financieras donde el deudor obtiene dinero de una entidad financiera?	X		X		X		
09	¿Los clientes con problemas crediticios tienen mayor riesgo de ser morosos?	X		X		X		
10	¿El flujo de caja facilita la información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas?	X		X		X		
11	¿Consulta y verifica el reporte de crédito vencido?	X		X		X		
12	¿Realiza la consulta y verificación de recuperación de cartera atrasada?	X		X		X		
<b>Cartera de alto riesgo</b>								
13	¿La entidad financiera ejecuta las acciones adecuadas para exigir el cumplimiento de las prestaciones realizadas?	X		X		X		
14	¿La entidad financiera cuenta con políticas de cobranza?	X		X		X		

15	¿La entidad financiera realiza un seguimiento del deudor?	X		X		X		
16	¿La entidad financiera cuenta con capacidad de respuesta para sus clientes morosos?	X		X		X		
17	¿La entidad financiera cuenta con recursos suficientes con el fin de mantener un respaldo en caso de un incumplimiento?	X		X		X		
18	¿La entidad financiera conoce el riesgo que corre al contar con clientes morosos?	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**

*Gabezas Limaco Gladys Elba*

DNI *19928586*

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

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

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Huancayo.....15..... de .....Febrero..... de 2022.....

  
 Mg. CPC Gladys Elba  
 Gabezas Limaco  
 MAT. 419

Firma del experto

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

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Riesgo de incumplimiento</b>								
01	¿Evalúa usted los productos crediticios adecuado para cada tipo de cliente?	X		X		X		
02	¿Evalúa el crecimiento del negocio o de sus ingresos, cumpliendo con la obligación de pago?	X		X		X		
03	¿Evalúa usted cuidadosamente la Clasificación del deudor?	X		X		X		
04	¿La probabilidad de pérdida es debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda?	X		X		X		
05	¿Considera usted la clasificación contable al momento de otorgar un crédito?	X		X		X		
06	¿Evalúa el número de sucursales de sus negocios o número de empleos?	X		X		X		
<b>Riesgo de exposición</b>								
07	¿Considera usted la capacidad de pago del cliente con la tasa de interés del crédito?	X		X		X		
08	¿Los clientes cumplen con las fechas establecidas de pago?	X		X		X		
09	¿Evalúa usted minuciosamente los antecedentes crediticios del cliente?	X		X		X		
10	¿El conocimiento anticipado del saldo en qué medida lo ayuda para determinar el monto del préstamo?	X		X		X		
11	¿Verifica el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales?	X		X		X		
12	¿Evalúa minuciosamente el monto de riesgo que se origina al momento de realizar un préstamo?	X		X		X		
<b>Riesgo de recuperación</b>								
13	¿Considera usted justa las comisiones otorgadas por el cumplimiento de metas?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la recategorización depende de la cantidad de créditos otorgados?	X		X		X		
15	¿Evalúa usted el riesgo por otorgamiento de crédito ante un posible incumplimiento de meta?	X		X		X		

16	¿Considera usted que el saldo vencido se maneja idóneamente en la CMAC-Huancayo?	X		X		X		
17	¿Evalúa usted los Días de mora en sus clientes?	X		X		X		
18	¿Considera usted que la gestión de recuperación de créditos sobre vencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia de la CMAC-Huancayo?	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

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

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

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Huancayo.....15..... de .....Febrero..... de ..20..22..



Firma del experto

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

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Cartera vencida</b>								
01	¿Considera usted que el nivel de endeudamiento afecta los fondos propios de una empresa?	X		X		X		
02	¿Con que frecuencia revisa el monto total de los créditos?	X		X		X		
03	¿Evalúa usted el compromiso de pago de sus clientes?	X		X		X		
04	¿Los plazos que otorga la entidad financiera es el adecuado para que los clientes cumplan con pagar a tiempo los préstamos realizados?	X		X		X		
05	¿Considera usted que las entidades financieras utilizan el nivel de endeudamiento para sus procesos de evaluación del riesgo de renta fija y variable?	X		X		X		
06	¿La evaluación crediticia ayuda a prevenir y/o a disminuir el incremento de morosidad?	X		X		X		
<b>Cartera atrasada</b>								
07	¿Considera usted que ante un atraso de cuota es más difícil realizar un refinanciamiento de crédito?	X		X		X		
08	¿Los créditos otorgados son operaciones financieras donde el deudor obtiene dinero de una entidad financiera?	X		X		X		
09	¿Los clientes con problemas crediticios tienen mayor riesgo de ser morosos?		X	X		X		
10	¿El flujo de caja facilita la información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas?	X		X		X		
11	¿Consulta y verifica el reporte de crédito vencido?	X		X		X		
12	¿Realiza la consulta y verificación de recuperación de cartera atrasada?	X		X		X		
<b>Cartera de alto riesgo</b>								
13	¿La entidad financiera ejecuta las acciones adecuadas para exigir el cumplimiento de las prestaciones realizadas?	X		X		X		
14	¿La entidad financiera cuenta con políticas de cobranza?	X		X		X		

15	¿La entidad financiera realiza un seguimiento del deudor?	X		X		X		
16	¿La entidad financiera tiene capacidad de respuesta para sus clientes morosos?	X		X		X		
17	¿La entidad financiera cuenta con recursos suficientes con el fin de mantener un respaldo en caso de un incumplimiento?	X		X		X		
18	¿La entidad financiera sabe el riesgo que corre al tener clientes morosos?		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 RUIZ FIDEL DNI 4.526.5579

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Huancayo... 15 de Febrero de 2022...

Firma del experto

### Anexo 6: Data de procesamiento de datos

Muestra	Riesgo de crédito																		Total Suma
	D1: Riesgo de incumplimiento						D2: Riesgo de exposición						D3: Riesgo de recuperación						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	4	2	41
2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	4	2	41
3	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	4	2	41
4	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	4	2	41
5	2	1	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	1	4	2	43
6	2	1	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	45
7	2	1	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	46
8	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	48
9	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	48
10	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	50
11	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	2	52
12	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	2	52
13	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	2	52
14	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	54
15	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	56
16	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	56
17	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	57
18	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	58
19	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	59
20	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	61
21	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	61
22	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	62
23	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	63
24	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	65
25	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	66
26	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	66
27	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	66
28	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	68
29	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	69
30	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	69

Muestra	Nivel de morosidad																		SUMA Total
	D1: Cartera vencida						D2: Cartera atrasada						D3: Cartera de alto riesgo						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	26
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	26
3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	26
4	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	26
5	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	26
6	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	26
7	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	26
8	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	26
9	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	27
10	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	27
11	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	1	1	2	1	29
12	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	1	1	2	1	29
13	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	1	1	2	1	30
14	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	31
15	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	31
16	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	31
17	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	33
18	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	33
19	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3	1	4	2	1	2	2	34
20	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3	1	4	2	1	2	2	35
21	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	3	2	4	2	1	3	2	39
22	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	3	2	4	2	1	3	2	39
23	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	3	2	4	2	1	3	2	39
24	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	3	2	4	2	1	3	2	39
25	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	4	2	1	3	2	40
26	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	4	2	1	3	2	40
27	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	1	3	2	43
28	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	1	3	2	44
29	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	1	3	2	44
30	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	1	3	2	44

**Anexo 7: Consentimiento informado.****Riesgo de crédito y su efecto en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca.****Autores:**

- ✓ Alejandra Esther, Muñoz Mallma
- ✓ Elvis, Fasanando Torres

**Institucion:**

Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

**Introducción:**

Antes de participar en esta investigación, proporcionaré a usted la información correspondiente al estudio que se realizará a los analistas de créditos y asistente de la CMAC-Huancayo -Agencia Chilca. Si luego de haber leído la información pertinente decide formar parte de esta investigación, deberá firmar este consentimiento en el lugar indicado.

**Procedimiento a seguir:**

Se le efectuará una encuesta. Posteriormente se realizará una tabulación y análisis de los resultados obtenidos, con el fin de Determinar el riesgo de crédito y su efecto en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia Chilca periodo 2019.

**Confidencialidad:**

Solo el investigador y el comité a interpretar tendrán acceso a los datos, su identificación no aparecerá en ningún informe ni publicación resultante del presente estudio.

**Participación voluntaria:**

La intervención en la investigación es libre y voluntaria. Usted puede negarse a apoyar o puede abortar su colaboración en cualquier instante en el transcurso del estudio.

**Consentimiento informado:**

He leído y comprendido este consentimiento informado, así mismo he recibido las respuestas a todas mis cuestiones, por lo cual he aceptado voluntariamente ser participe en esta investigación.

Gonzalo Escobar Torres

Nombres de la persona

D.N.I.

40260307

Gonzalo Escobar Torres  
Administrador  
CMAC HUANCAYO S.A.

Firma

14 - Julio - 2021

Fecha

**Riesgo de crédito y su efecto en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia - Chilca.**

**Autores:**

- ✓ Alejandra Esther, Muñoz Mallma
- ✓ Elvis, Fasanando Torres

**Institucion:**

Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

**Introducción:**

Antes de participar en esta investigación, proporcionaré a usted la información correspondiente al estudio que se realizará a los analistas de créditos y asistente de la CMAC-Huancayo -Agencia Chilca. Si luego de haber leído la información pertinente decide formar parte de esta investigación, deberá firmar este consentimiento en el lugar indicado.

**Procedimiento a seguir:**

Se le efectuará una encuesta. Posteriormente se realizará una tabulación y análisis de los resultados obtenidos, con el fin de Determinar el riesgo de crédito y su efecto en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo agencia Chilca periodo 2019.

**Confidencialidad:**

Solo el investigador y el comité a interpretar tendrán acceso a los datos, su identificación no aparecerá en ningún informe ni publicación resultante del presente estudio.

**Participación voluntaria:**

La intervención en la investigación es libre y voluntaria. Usted puede negarse a apoyar o puede abortar su colaboración en cualquier instante en el transcurso del estudio.

**Consentimiento informado:**

He leído y comprendido este consentimiento informado, así mismo he recibido las respuestas a todas mis cuestiones, por lo cual he aceptado voluntariamente ser participe en esta investigación.

Aldo G. Quispe Obellano  
Nombres de la persona

D.N.I.  
47361040

  
Firma

14 - Julio - 2021

Fecha

**SOLICITO: APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

SEÑOR ADMINISTRADOR DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
DE HUANCAYO S.A. - AGENCIA CHILCA

S.A.

Yo, Alejandra Esther Muñoz Mallma identificada con DNI N° 45787971,  
y Elvis Fasanando Torres identificado con DNI N° 44817733, bachilleres de la  
facultad de ciencias administrativas y contables de la universidad Peruana Los  
Andes – UPLA, SOLICITAMOS a su digno despacho **LA APLICACIÓN DE  
NUESTROS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN QUE LLEVA POR  
TITULO “RIESGO DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN EL NIVEL DE  
MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
HUANCAYO- AGENCIA CHILCA PERIODO 2019”** y de esta manera optar el  
título de CONTADOR PÚBLICO,

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

Huancayo, 12 de julio del 2021

  
Pamela M. Ruzochajua Sanchez  
Asesor de Negocios  
CMAC HUANCAYO S.A.



Alejandra Esther Muñoz Mallma

DNI N° 45787971



Elvis Fasanando Torres

DNI N° 44817733

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



