

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Morosidad y reprogramación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2020

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor (es) : Bach. Gabriela Yahayra Flores Egoavil
Bach. Vanessa Fiorela Romero Colonio

Asesor : Mtro. Sonia Luz Barzola Inga

Línea de investigación institucional: : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : Del 24/09/2021 al 24/09/2022

Huancayo-Perú
2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS
MOROSIDAD Y REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS EN LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO
2020

PRESENTADA POR:

Bach. Gabriela Yahayra Flores Egoavil
Bach. Vanessa Fiorela Romero Colonio

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : DR. BEJAR MORMONTOY AGUEDO ALVINO

PRIMER MIEMBRO : MTRO. DOLORIER AGUIRRE CARMEN ROSA

SEGUNDO MIEMBRO : MTRO. VILA FLORES JAVIER

TERCER MIEMBRO : MTRO. CALDERON FERNANDEZ PAUL CESAR

Huancayo, 07 de Marzo del 2024.

Asesor

Mtro. Sonia Luz Barzola Inga

Dedicatoria:

En primer lugar, a Dios por permitirnos lograr uno de nuestros anhelos, a nuestros padres quienes estuvieron apoyándonos constantemente.

Gabriela & Vanessa

Agradecimiento:

Especialmente a la Universidad Peruana los Andes, que nos acogió para poder fortalecer nuestros conocimientos en sus aulas, junto a los maestros que son un ejemplo a seguir. Seguidamente, a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, por permitirnos la realización de nuestra investigación en sus instalaciones.

Las autoras

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0027 - FCAC -2024

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

MOROSIDAD Y REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO 2020

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. FLORES EGOAVIL GABRIELA YAHAYRA
BACH. ROMERO COLONIO VANESSA FIORELA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **MTRO. BARZOLA INGA SONIA LUZ**

Fue analizado con fecha **16/01/2024**; con **102 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

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

Huancayo, 16 de enero de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada	iii
Asesor	iv
Dedicatoria:.....	v
Agradecimiento:.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de figura.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Descripción de la realidad problemática	18
1.2 Delimitación del problema	20
1.2.1. Delimitación espacial	20
1.2.2. Delimitación temporal.....	20
1.2.3 Delimitación conceptual o temática	20
1.3. Formulación del problema.....	21

1.3.1. Problema general.....	21
1.3.2 Problemas específicos	21
1.4. Justificación de la investigación	21
1.4.1. Justificación social	21
1.4.2 Justificación teórica.....	22
1.4.3 Justificación metodológica	22
1.5. Objetivos de la investigación.....	23
1.5.1. Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos.....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)	24
2.1.1. Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	26
2.2 Bases teóricas o científicas.....	29
2.2.2 V2: Reprogramación de créditos.....	32
2.3 Marco conceptual (de las variables y dimensiones) Morosidad.....	34
CAPÍTULO III.....	36
HIPÓTESIS.....	36
3.1 Hipótesis general	36
3.2 Hipótesis específico	36

3.3 Variables (definición conceptual y operacional)	36
3.3.1. Definición conceptual	36
3.3.2. Definición operacional.....	37
CAPÍTULO IV.....	41
METODOLOGÍA.....	41
4.1 Método de investigación.....	41
4.1.1 Método general.....	41
4.1.2 Método específico	41
4.2 Tipo de investigación.....	41
4.3. Nivel de investigación	42
4.4. Diseño de investigación.....	42
4.5. Población y muestra.....	42
4.5.1. Población.....	42
4.5.2. Muestra.....	44
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.6.1. Técnicas de recolección de datos	46
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	46
4.6.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	46
4.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos.	47
4.8 Aspectos éticos de la investigación	47
CAPÍTULO V.....	48

RESULTADOS	48
5.1 Descripción de resultados	48
5.1.2 Análisis de resultados	49
5.2 Contrastación de hipótesis	56
5.2.1 Hipótesis General	57
5.2.2. Hipótesis Especificas.....	59
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (APA).....	68
Anexos	72
ANEXO 1: Matriz de consistencia:	73
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables.....	75
ANEXO 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	79
ANEXO 4: El instrumento de investigación.....	82
ANEXO 5: Confiabilidad valida del instrumento.....	84
ANEXO 6: La data del procesamiento de datos	95
ANEXO 7: Consentimiento informado	97
ANEXO 8: Fotos de la aplicación del instrumento	99

Contenido de tablas

Tabla 1	Tabla donde se muestra la morosidad por tipo y modalidad de crédito	19
Tabla 2	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo	43
Tabla 3	Muestra poblacional.....	45
Tabla 4	Prueba de normalidad	48
Tabla 5	Promedio de la variable morosidad	49
Tabla 6	Promedio de la dimensión cartera vencida	50
Tabla 7	Promedio de la dimensión cartera atrasada.....	51
Tabla 8	Promedio de la dimensión cartera de alto riesgo	52
Tabla 9	Promedio de la variable reprogramación de créditos.....	53
Tabla 10	Promedio de la dimensión mora del deudor	54
Tabla 11	Promedio de la dimensión operaciones refinanciadas	55
Tabla 12	Promedio de la dimensión créditos en cobranza judicial.....	56
Tabla 13	Escala de correlación	56
Tabla 14	Correlación entre la variable morosidad y la reprogramación de créditos	57
Tabla 15	Correlación entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos.....	59
Tabla 15	Correlación entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos	60
Tabla 17	Correlación entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos.....	62

Contenido de figura

Figura 1 Promedio de la variable morosidad	49
Figura 2 Promedio de la dimensión cartera vencida	50
Figura 3 Promedio de la dimensión cartera atrasada	51
Figura 4 Promedio de la dimensión cartera de alto riesgo	52
Figura 5 Promedio de la variable reprogramación de créditos	53
Figura 6 Promedio de la dimensión mora del deudor	54
Figura 7 Promedio de la dimensión operaciones refinanciadas	55
Figura 8 Promedio de la dimensión créditos en cobranza judicial	56
Figura 9 Dispersión la morosidad y la reprogramación de créditos	58
Figura 10 Dispersión la cartera vencida y la reprogramación de créditos	60
Figura 11 Dispersión la cartera atrasada y la reprogramación de créditos	61
Figura 12 Dispersión la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos	62

Resumen

La investigación titulada Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. El problema de la infestación fue, ¿Qué relación existe entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020? El objetivo de la investigación fue, Calcular la relación que existe entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. La investigación fue realizada observando el enfoque cuantitativo, como método general el científico, de tipo aplicada y de nivel correlacional. En tal sentido nuestros sujetos de análisis fueron 40 trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo. Se concluye que, existe relación indirecta entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. Consiguientemente se observa una correlación negativa muy alta con un “r” = -0,978, lo cual nos permite aseverar que, mientras se realice una reprogramación de créditos, entonces habrá una disminución de la morosidad de los clientes. Se recomienda al área de gerencia exigir un mayor perfil de clientes futuros, haciendo énfasis en la evaluación de créditos de cada uno de los solicitantes, así como la presentación y revisión de documentos.

Palabras clave: Morosidad, reprogramación de créditos

Abstract

The investigation entitled Delinquency and reprogramming of credits in the Huancayo 2020 municipal savings and credit fund. The problem of the infestation was, what is the relationship between delinquency and the reprogramming of credits in the Huancayo 2020 municipal savings and credit fund? The objective of the research was to establish the relationship that exists between delinquency and the rescheduling of credits in the Huancayo 2020 municipal savings and credit fund. The research was carried out observing the quantitative approach, as a general scientific method, of an applied and correlational level. In this sense, our subjects of analysis were 40 workers from the Huancayo municipal savings and credit fund. It is concluded that there is an indirect relationship between delinquency and the rescheduling of loans in the Huancayo 2020 municipal savings and credit fund. Consequently, a very high negative correlation is observed with an "r" = -0.978, which allows us to assert that, while credit rescheduling is carried out, then there will be a decrease in customer delinquency. It is recommended that the management area demand a higher profile of future clients, emphasizing the credit evaluation of each of the applicants, as well as the presentation and review of documents.

Keywords: Delinquency and credit rescheduling

Introducción

La presente investigación titulada **Morosidad y reprogramación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo 2020**, La investigación se centra en el estudio de los factores determinantes de morosidad en diferentes grupos económicos que forman la cartera de clientes de la caja municipal de ahorro y crédito. El objetivo es desarrollar pautas que mejoren la gestión de la cartera, ya que la morosidad es un indicador del nivel de riesgo crediticio en las instituciones financieras. Se identifican sectores con diferentes riesgos crediticios, como comercio, ganadería, industria, transporte, servicios y dependientes, entre otros. El estudio de estos factores permitirá mejorar la gestión de la cartera y, por ende, la evaluación del riesgo crediticio en la institución financiera, lo que es crucial para su sostenibilidad y estabilidad.

La investigación se propuso calcular la relación entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en 2020. Para lograr este objetivo, se empleó una metodología científica con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel correlacional y diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo conformada por 153 trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.

El enfoque cuantitativo y el diseño correlacional permiten analizar datos numéricos y establecer relaciones entre variables, lo que resulta relevante para comprender la dinámica entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la institución financiera.

A continuación, te proporcionaré una interpretación detallada de cada capítulo:

Capítulo I: En este capítulo, se establece el contexto de la investigación. Se describe el problema que se abordará en el estudio, se justifica la importancia de investigar ese problema y se establecen los objetivos de la investigación. Además, se delimita el alcance de la investigación, especificando el lugar y el año en que se llevará a cabo.

Capítulo II: En este capítulo, se presentan los antecedentes de la investigación a nivel nacional e internacional, relacionados con las variables de estudio. También se incluye el marco teórico, que abarca los conceptos relacionados con las variables de la investigación y sus respectivas dimensiones.

Capítulo III: Aquí se exponen la hipótesis general y específica de la investigación, así como la operacionalización de las variables, es decir, cómo se medirán o definirán en el estudio.

Capítulo IV: En este capítulo se detalla la metodología utilizada para alcanzar los objetivos de la investigación. Esto incluye la descripción de la población de la que se extrajo la muestra, los instrumentos utilizados en la investigación y los aspectos éticos según las normas aplicables.

Capítulo V: Aquí se presentan los resultados obtenidos en tablas y gráficos, junto con un análisis detallado de los mismos. También se realiza la contrastación de las hipótesis planteadas, revelando el nivel de relación que existe entre las variables y dimensiones de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos, las recomendaciones basadas en las conclusiones y todos los anexos utilizados en la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

La crisis que se está viviendo en el mundo actual ha dejado ya los primeros impagos en los balances de los bancos por parte de clientes que no pueden hacer frente a la letra o vencimiento de sus créditos, en la mayoría de los casos vinculados al consumo. Aunque en estos momentos los ciudadanos pueden acogerse a una moratoria de tres meses aprobada por el Gobierno o a la propuesta por las entidades para pagar solo intereses del crédito durante más tiempo, lo cierto es que los grupos financieros esperan un incremento significativo de la tasa de morosidad-créditos impagados sobre total de créditos concebidos en los próximos trimestres.

¿Hasta cuándo podría ascender la mora?, ha sido la gran pregunta formulada por inversores y periodistas durante las últimas presentaciones de resultados del sector. Nadie lo sabe, pero en el Banco de España ya están realizando sus propias previsiones internas ante una de las posibles alertas que amenazan con convertir la actual crisis económica en una crisis financiera.

Los registros del organismo supervisor de la economía advierten de que históricamente la tasa de morosidad sube un 0,7% por cada pérdida del 1% del PIB. Estimando una caída de la economía para este año próximo al 9,5% el escenario que prevé el propio Banco de España y el panel de expertos, la morosidad podría aumentar en hasta 6,6%.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en el Perú presenta indicadores oficiales de morosidad que son aplicables a las cajas municipales, como la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Estos indicadores son detallados en la tabla N°1 y

proporcionan información relevante sobre la morosidad en el sector financiero, lo que resulta fundamental para el desarrollo del proyecto de investigación en cuestión.

El hecho de que estos indicadores sean específicos y presentados por una entidad reguladora oficial garantiza su fiabilidad y relevancia para el análisis de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

Tabla 1

Tabla donde se muestra la morosidad por tipo y modalidad de crédito

Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales al 30-04-19											
Concepto	CMAC Arequipa	CMAC C arisco	CMAC Del Santa	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Maynas	CMAC Paíto	CMAC Puno	CMAC Sullana	CMAC Tarma	CMAC Trujillo
Creditos medianas empresas											
Prestamos	4.24	9.49	58.21	2.17	2.78	2.63	80.71	10.85	35.64	11.12	11.84

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP-Perú

La presente investigación tiene como objetivo calcular la relación que existe entre la reprogramación financiera y la morosidad de las Cajas Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Este problema nace a la interrogante ¿Por qué los clientes de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito han caído en morosidad?, el otorgamiento de los créditos, sin evaluar los riesgos, tanto internos como externos, son una de las causas que promueve la morosidad de los clientes: Ahora, en la coyuntura en que nos encontramos, la capacidad de pago de los clientes se ha visto mermada, este hecho tiene como un factor determinante a la pandemia que azota al mundo, el cual genero el cierre de empresas, cuyo efecto directo fue la pérdida de los empleos de los trabajadores entre otros problemas, que no son motivo de la presente. Este hecho ha originado que los clientes se han visto obligados a solicitar la reprogramación de sus deudas, el cual los perjudica de manera directa, en el incremento de la tasa de interés, debido a la prolongación de los plazos otorgados para el cumplimiento de sus deudas. Ahora

bien, las consecuencias que están originando el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes es el deterioro de la capacidad de pago el cual afecta su calificación de cliente, perjudicándolo en el sistema financiero. Es así que mediante la presente investigación pretendemos estudiar la relación de las variables para de esta manera, realizar las recomendaciones en beneficio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, a la vez de los Clientes de dicha entidad.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, la cual pertenece al departamento de Junín. Este detalle es importante para contextualizar el alcance y la aplicabilidad de los hallazgos de la investigación, ya que se refiere a una ubicación específica y a una institución financiera concreta.

1.2.2. Delimitación temporal

Esta información indica que el trabajo de investigación se basó en la información obtenida del año 2020.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

Morosidad

Pedrosa (2019), menciona que “La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación crediticia, lo cual genera carteras vencidas, carteras atrasadas y carteras de alto riesgo” (p.10)

Reprogramación de créditos

Delgado (2019) señala que “el refinanciamiento es una reprogramación que la entidad financiera puede aceptar otorgar al cliente para liberar a los deudores de ciertas condiciones por un lapso determinado” (p.9).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la CMACH 2020?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la CMACH 2020?
2. ¿Qué relación existe entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la CMACH 2020?
3. ¿Qué relación existe entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la CMACH 2020?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación social

La principal beneficiaria de esta investigación será la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, ya que a través de la misma podrá lograr la reducción de la morosidad de sus clientes sin perjudicar sus finanzas. Además, los clientes de la Caja Municipal se verán beneficiados, ya que la entidad buscará la mejor manera para que sus clientes puedan pagar sus deudas atrasadas sin perjudicarlos, lo que les permitirá seguir trabajando con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Este enfoque beneficia tanto a la institución financiera como a sus clientes, promoviendo una relación más sólida y sostenible.

1.4.2 Justificación teórica

La investigación contribuirá al aumento de los conocimientos teóricos en la comunidad académica, particularmente en el campo contable, sobre la morosidad y la reprogramación de créditos. Se espera que esta investigación establezca bases teóricas sólidas que respalden la medición de las variables relacionadas con la morosidad y la reprogramación de créditos. Esto significa que los hallazgos de la investigación podrían tener un impacto significativo en el desarrollo teórico y académico en el campo contable, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y contribuyendo al avance del conocimiento en este ámbito.

1.4.3 Justificación metodológica

Para alcanzar el objetivo del estudio, se crearon dos instrumentos de medición: uno para la variable 1 (morosidad) y otro para la variable 2 (reprogramación de créditos). Antes de aplicarlos a la muestra poblacional, estos instrumentos fueron sometidos a la consideración de tres expertos, en este caso, profesionales contables. Además, se someterán a pruebas de confiabilidad y validez estadística, lo que sugiere que se realizarán análisis para asegurar que los instrumentos midan de manera precisa lo que se pretende medir.

El hecho de que otros investigadores puedan utilizar esta metodología de investigación resalta la importancia y el potencial impacto de los instrumentos desarrollados en este estudio. Si los instrumentos demuestran ser confiables y válidos, podrían convertirse en una nueva metodología de investigación que otros investigadores podrían aplicar en estudios similares.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Calcular la relación que existe entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la CMACH 2020.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Calcular la relación que existe entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la CMACH 2020
2. Calcular la relación que existe entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la CMACH 2020
3. Calcular la relación que existe entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la CMACH 2020.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1. Antecedentes internacionales

Flores et al. (2021), presentaron el artículo científico titulada “**Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas**”. En la Universidad de Cuenca Ecuador, el objetivo general fue, analizar la probabilidad de riesgo crediticio comercial de 650 empresas ecuatorianas del sector alimenticio, mediante un análisis estadístico de tipo inferencial e implementación de un modelo de regresión logística. En efecto, se convergió en tres hipótesis que indican que la liquidez, el tamaño y la ubicación de la empresa influyen en la probabilidad de riesgo crediticio. La metodología de la investigación fue de método científico, de tipo básica, de nivel descriptivo, la población conformada por 650 empresas del sector alimentario. Los resultados del modelo evidenciaron significativamente que las empresas ubicadas en la Sierra, grandes y con alta liquidez son las que mayor probabilidad de riesgo presentan; estas derivaciones proporcionan una aproximación predictiva del riesgo crediticio de las empresas alimenticias y una contribución a la discusión en espacios empresariales, académicos y científicos.

Ulloa (2020) en su tesis “*Análisis de nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito FASAYÑAN*” (tesis pregrado) Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca en Ecuador, tuvo como objetivo analizar los factores que influyen el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. El método empleado en la investigación fue el cuantitativo de tipo descriptiva, el tamaño de la muestra fue de 598 socios de cartera, asimismo concluye que: la empresa se ve perjudicada puesto que para el mes de marzo la

entidad alcanza un índice de morosidad de 9% calificándolo como riesgo alto, llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera por el incumplimiento del pago de sus socios crediticios.

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

Ramírez & Robles, (2016) *“La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015”*. La presente investigación tiene por objetivo demostrar en qué medida la morosidad de la cartera de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015. Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transaccional – descriptivo utilizando los métodos de análisis, síntesis e inducción- deducción. El proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, análisis documental. Entre los principales resultados se obtuvo que los

indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito (Mypes), se han visto sustancialmente incrementados afectando la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, lo cual se reflejó en sus indicadores financieros, ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad. Por ende, el incremento de la morosidad incidió de forma negativa en la rentabilidad, para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Laredo, distrito de Laredo, años 2014-2015.

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

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gonzalez (2021), sustento en la Universidad Continental, para optar el grado académico de bachiller en Contabilidad, la investigación titulada, **“Morosidad y utilidad contable en la agencia Huancayo de una cooperativa de ahorro y crédito periodo**

2019”, el objetivo de la investigación fue establecer la relación que existe entre la morosidad y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, agencia Huancayo en el periodo 2019. Se aplicó la metodología de investigación científica. El enfoque de investigación que fue utilizado es de tipo cuantitativo, dada las características de la investigación; y el nivel de investigación usado fue correlacional, ya que el objetivo de esta investigación es determinar el grado de relación que existe entre la morosidad y la utilidad contable que son las dos variables presentadas. Se aplicó el cuestionario a 20 colaboradores de la Agencia Huancayo de la cooperativa elegida. Concluye que, Se determina una correlación negativa muy baja de $-0,077$ entre el nivel de morosidad indirecta con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019. Por lo cual nos permite comprobar que a mayor morosidad menor será la utilidad contable.

Castillo (2019) tesis *“Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaen”*, (Tesis de pregrado), Universidad Señor de Sipán, en el distrito de Pimentel de la provincia de Chiclayo. La siguiente investigación tuvo como objetivo: realizar un Plan de Gestión de la Morosidad para la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018, la investigación fue de tipo Descriptiva; se ejecutó una encuesta a 19 personas. Concluye, la gestión de la morosidad en la Caja Trujillo, Agencia Jaén tiene una valoración “Muy Bueno” (68%) y de “Bueno” 26%; eso significa que la cartera de crédito y cobranza está actuando de manera eficiente y controlando con solvencia la morosidad y el plan de gestión de morosidad incluye prevención a través del análisis de riesgo, capacitar personal y clientes la propuesta, ampliar sistema de información y optimizar el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación.

Villegas (2018) en su tesis *“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en MIBANCO agencia Jaén matriz, 2017”*, (Tesis pregrado),

Universidad Señor de Sipán, en el distrito de Pimentel de la provincia de Chiclayo. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: diagnosticar la morosidad actual, diagnosticar el estado actual sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos, se concluye , que los índices de morosidad implican significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, según el análisis realizado Mibanco posee un índice de morosidad moderado que interviene directamente en el logro de sus objetivos estratégicos desde el punto de vista: económico y financiero, social o del cliente, interno y cultural, es decir estos objetivos estratégicos solo se cumplen en una escala de 80 al 89%, También se determinó algunos factores que influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos las moras de alto riesgo que son las programadas y judicializadas estos factores además de correr el riesgo de perder el capital demandan de una inversión en asesorías legales y otros.

Jaramillo y Trevejo (2017) tesis ***“Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016”***, (Tesis pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, de Lima – Perú. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: La investigación propone identificar los determinantes macroeconómicos de la morosidad en el sistema bancario peruano, durante el periodo enero 2005 – octubre 2016. Tuvo como conclusión principal: Al respecto, se identificó que, para el caso peruano, la tasa de desempleo se relaciona positivamente y su efecto es significativo en la tasa de morosidad del sistema bancario durante el periodo de análisis en todos los rezagos del modelo.

Manchay y Jans (2016) la tesis ***“La cultura tributaria y su incidencia en la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Paiján, año 2015”***. La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la incidencia de la

cultura tributaria en la morosidad del Impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Paiján, año 2015. El diseño del estudio que se utilizó fue no experimental - de corte transversal y su población estuvo conformada por los 8564 contribuyentes registrados en la Municipalidad Distrital de Paiján, de los cuales se obtuvo una muestra 192 ciudadanos, a quienes se les aplicó una encuesta para medir el Nivel de cultura tributaria; así mismo se utilizó información documentaria brindada por la Municipalidad, para poder determinar la Morosidad del Impuesto predial del año 2015. Al finalizar el trabajo de investigación se concluye que el 62% de los ciudadanos encuestados poseen un nivel de cultura tributaria bajo con un puntaje promedio de 4.83; así mismo se determinó que la morosidad en los últimos 5 años ha ido en aumento pues, en el año 2011 el porcentaje de morosidad era de 45% y en el 2015 subió a un 65%.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 V1: Morosidad

Pedrosa (2019) refiere que “La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación crediticia, lo cual genera carteras vencidas, carteras atrasadas y carteras de alto riesgo” (p.10).

Roldán (2017) menciona que “La morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago” (p.5).

Bobadilla (2019) refiere que

Esto puede tener un impacto negativo en la capacidad de la entidad financiera para cumplir con sus obligaciones y generar ganancias, lo que resalta la importancia de gestionar eficazmente la morosidad para mantener la estabilidad y la salud financiera de la institución. (p.1)

Nicole (2022) refiere que

Entre las medidas más utilizadas se encuentran la tasa de morosidad de crédito, la tasa de morosidad de balance y la tasa de morosidad total. Estas medidas proporcionan diferentes perspectivas sobre la morosidad bancaria y son útiles para evaluar el riesgo crediticio y la salud financiera de una institución financiera. (p.2)

La tasa de morosidad total agrega los riesgos y compromisos contingentes, lo que proporciona una visión aún más completa de la morosidad. Las consecuencias enumeradas resaltan los impactos negativos de la morosidad, como la necesidad de constituir mayores provisiones, la reducción del margen financiero, los altos costos legales, el desfase en las recuperaciones y la pérdida de credibilidad y confianza.

Estas medidas y sus consecuencias subrayan la importancia de gestionar eficazmente la morosidad para preservar la solvencia y rentabilidad de las entidades financieras.

Efectos de la morosidad

Nicole (2022) refiere que

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

En lo que se refiere a los efectos sobre la economía, una mayor morosidad se relaciona con un mayor desempleo y una caída de la actividad económica y del consumo, la

confianza en el sistema de la caja municipal cae y el costo de los créditos tiende a aumentar. (p.2)

Consecuencias de ser un cliente moroso

Coll (2022) menciona que:

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

De no pagar ni alcanzar un acuerdo, las entidades bancarias podrían incluirle en un listado de morosos. Estos listados son compartidos por las empresas, pudiendo provocar que te nieguen el crédito, afectando incluso otros aspectos de su vida, además salir de esos ficheros es muy complicado y requiere de gran esfuerzo. (p.3)

2.2.2.2 Dimensiones

D1: Cartera vencida

Ramírez (2016), menciona que “La cartera vencida es el monto de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora” (p.2).

D2: Cartera atrasada

SBS (2015), refiere que “La cartera atrasada son los créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de atrasados o en cobranza judicial” (p.2).

D3: Cartera de alto riesgo

Rodrigo (2017), refiere que “La inversión de alto riesgo 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 una inversión de alto riesgo, no es un tipo de riesgo que generará recompensas adicionales” (p.2).

2.2.2 V2: Reprogramación de créditos

Delgado (2019) señala que “el refinanciamiento es una reprogramación que la entidad financiera puede aceptar, otorgar al cliente para liberar la mora del deudor en operaciones refinanciadas frente al crédito en cobranza judicial” (p.9).

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

Forma de función del refinanciamiento

Crédito Maestro (2021) manifiesta que

Las entidades prestadoras de créditos, ofrecen distintas formas de refinanciar un crédito, todo depende de cuál es el que mejor se adapta a las necesidades del cliente. Una de las principales opciones que se puede encontrar es que, al momento de refinanciar la deuda, se paga el crédito anterior y la diferencia se entrega en efectivo. (p.2)

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

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

Tipos de reprogramación

Esta afirmación indica que existen dos tipos de reprogramaciones de créditos: las reprogramaciones unilaterales, en las que la entidad financiera realiza el cambio en las condiciones del crédito sin la solicitud expresa del cliente, y las reprogramaciones a solicitud del cliente, en las que el cliente solicita el cambio en las condiciones del crédito, como plazos de pago o tasas de interés.

Reprogramación unilateral

Financiera (2020) manifiestan que

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

En caso de que el cliente no este conforme con la reprogramación unilateral realizada, puede solicitar el extorno de esta, en el plazo de 30 días calendarios después de recibida la comunicación. (p.2)

Reprogramación a solicitud del cliente

Financiera (2020) refiere que

Se realizan cuando el cliente las solicite, frente a dificultades temporales que pudieran afrontar para el pago de sus créditos, la entidad tiene la responsabilidad de responder la aceptación o no de la operación solicitada en un plazo máximo de 7 días

calendarios, así como de la entrega del cronograma modificado en caso se haya aceptado la operación. (p.3)

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

2.2.1.1. Dimensiones

D1: Mora del deudor

García (2016), refiere que “La mora del deudor es una modalidad de incumplimiento que tiene lugar cuando el deudor se retrasa en el cumplimiento de la obligación, dándose los requisitos legales retraso cualificado, y sin que ello suponga el incumplimiento definitivo de la obligación” (p.2).

D2: Operaciones refinanciadas

López (2018), menciona que “Una operación financiera es todo intercambio no simultáneo de capitales financieros pactado entre el prestamista y el prestatario siempre que se verifique la equivalencia, en base una ley financiera, entre los capitales entregados por uno y otro” (p.2).

D3: Créditos en cobranza judicial

Morales y Morales (2014), mencionan que “Son créditos de socios morosos a los cuáles la cooperativa les ha iniciado una demanda judicial” (p.2).

2.3 Marco conceptual (de las variables y dimensiones) Morosidad

Representa un riesgo financiero para el prestamista, ya que puede afectar negativamente la capacidad de recuperar los fondos prestados.

Cartera vencida

Los préstamos concedidos no son pagados a tiempo y entran en situación de morosidad, el valor de los créditos otorgados se convierte en un activo de riesgo para la persona o entidad que los otorgó.

Cartera atrasada

Las instituciones financieras pueden tomar acciones legales para recuperar los fondos prestados, como demandar al deudor, embargar bienes u otras formas de cobranza.

Cartera de alto riesgo

Inversión en que se exige una capacidad de respuesta.

Reprogramación de créditos

Esto implica que la entidad financiera modifica los términos y condiciones originales del crédito, posiblemente para brindar alivio a los deudores y permitirles cumplir con sus obligaciones financieras en un plazo determinado.

Mora del deudor

Es cuando el deudor se retrasa en el cumplimiento de la obligación.

Operaciones refinanciadas

El prestamista proporciona fondos al prestatario, quien se compromete a devolver la cantidad prestada en el futuro, generalmente con intereses acordados.

Créditos en cobranza judicial

Esta declaración indica que los créditos pertenecen a socios de una cooperativa que se encuentran en mora, es decir, que no han cumplido con sus obligaciones de pago.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación indirecta entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

3.2 Hipótesis específico

1. Existe relación indirecta entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.
2. Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.
3. Existe relación indirecta entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

3.3 Variables (definición conceptual y operacional)

3.3.1. Definición conceptual

La morosidad, según Pedrosa (2019). Esta falta de pago puede generar carteras vencidas, carteras atrasadas y carteras de alto riesgo, lo que representa un desafío para las entidades financieras y puede tener implicaciones significativas en el sistema crediticio.

Por otro lado, la reprogramación de créditos, según Delgado (2019), se refiere al refinanciamiento que una entidad financiera puede aceptar otorgar a un cliente para liberar a los deudores de ciertas condiciones por un período determinado. Esto implica la modificación de los términos y condiciones originales del crédito, lo que puede ayudar a los deudores a hacer frente a dificultades financieras y evitar la morosidad.

3.3.2. Definición operacional

Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Morosidad	Según (Pedrosa, 2019) “La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación	Cartera vencida La cartera vencida es el monto de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monto de crédito ➤ Activo de riesgo ➤ Créditos en mora 	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable
		Cartera atrasada La cartera atrasada son los créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de atrasados o en cobranza judicial.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Créditos directos ➤ Situación de atrasados ➤ Cobranza judicial 	

	<p>crediticia, lo cual genera carteras vencidas, carteras atrasadas y carteras de alto riesgo” (p.10).</p>	<p>Cartera de alto riesgo</p> <p>La inversión de alto riesgo 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 una inversión de alto riesgo, no es un tipo de riesgo que generará recompensas adicionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Inversión de alto riesgo 	<p>5: Totalmente</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Reprogramación de créditos	Según (Delgado, 2019) señala que “El refinanciamiento es una reprogramación que la entidad financiera puede aceptar, otorgar al cliente para liberar la mora del deudor en operaciones refinanciadas frente al crédito en cobranza judicial” (p.9).	Mora del deudor La mora del deudor es una modalidad de incumplimiento que tiene lugar cuando el deudor se retrasa en el cumplimiento de la obligación, dándose los requisitos legales retraso cualificado, y sin que ello suponga el incumplimiento definitivo de la obligación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incumplimiento ➤ Cumplimiento de la obligación ➤ Retraso cualificado 	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
		Operaciones refinanciadas Una operación financiera es todo intercambio no simultáneo de capitales financieros pactado entre el prestamista y el prestatario siempre que se verifique la equivalencia, en base una ley financiera, entre los capitales entregados por uno y otro.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capitales financieros ➤ Prestamista ➤ Prestatario ➤ Capitales 	

		<p>Créditos en cobranza judicial</p> <p>Son créditos de socios morosos a los cuáles la cooperativa les ha iniciado una demanda judicial.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Créditos de socios morosos➤ Demanda judicial	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

4.1.1 Método general

El método de investigación utilizado será el método científico, el cual, según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), se define como "el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo" (p.23). Esto implica que se seguirá un conjunto de operaciones y reglas establecidas para lograr un resultado específico o alcanzar un objetivo en el proceso de investigación. El método científico proporciona una estructura sistemática para la recolección, análisis e interpretación de datos, lo que permite obtener conclusiones válidas y confiables en el contexto de la investigación.

4.1.2 Método específico

Según Valderrama (2017), el método inductivo implica analizar casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general.

Por otro lado, el método deductivo parte de una premisa general para llegar a conclusiones específicas sobre un caso particular. En el análisis de variables de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, se utilizará este método para identificar cuáles variables son aplicables y relevantes para comprender el origen del problema.

4.2 Tipo de investigación

Según Valderrama y Jaimes (2019), el tipo de investigación fue clasificado como aplicada. Esto se debe a que este tipo de investigación se centra en la aplicación de conocimientos teóricos para resolver problemas específicos de la vida cotidiana, con el

propósito de generar bienestar en la sociedad. En este contexto, la investigación aplicada busca generar soluciones prácticas y útiles para abordar desafíos concretos que afectan a la sociedad, utilizando los conocimientos teóricos existentes para mejorar la calidad de vida y el bienestar general.

4.3. Nivel de investigación

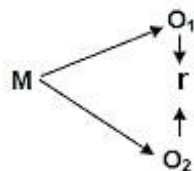
Hernández et al. (2010) refiere que:

El nivel de la investigación fue correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Las investigaciones son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos; además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que se hacen referencia. (p. 93)

4.4. Diseño de investigación

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

Esquema:



4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

La cita que has proporcionado se refiere a conceptos fundamentales en la investigación, específicamente en el contexto de la selección de una muestra para un

estudio. Según Hernández Fernández y Baptista (2014), la "población" se refiere a la totalidad de individuos o elementos que el investigador desea estudiar, mientras que la "muestra" es una parte seleccionada de esa población para participar en la investigación.

En el caso específico mencionado, la población consistía en 153 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo. Al ser una población finita, esto significa que todos los elementos de la población son identificables para el investigador, al menos en términos del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total. En otras palabras, el número de individuos que componen la población es limitado y conocido.

La muestra seleccionada para participar en la investigación representa una parte de esta población finita y fue objeto de estudio para obtener conclusiones y generalizaciones sobre la población en su conjunto. Esto implica que los resultados y conclusiones obtenidos a partir del estudio de la muestra pueden aplicarse o generalizarse a la población de donde se extrajo la muestra.

Tabla 2
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo

Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo		
Nº	Áreas	Nº de trabajadores
Directorio 6 representantes		6
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
Directorio		14
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
Órgano de Control		4

10	Órgano de control institucional	2
11	Unidad de auditoría interna	2
Órgano de apoyo al directorio		8
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
Gerencia Mancomunada: 3 Gerencias		
Gerencia de administración		24
16	Departamento de gestión del talento humano	3
17	Departamento de logística	3
18	Departamento de planeamiento y estudios económicos	
19	Departamento de asesoría legal	4
20	Departamento de presupuesto	4
21	Departamento de contabilidad	3
22	Departamento de seguridad física	3
Gerencia de negocios		22
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
Gerencia de operaciones y finanzas		75
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
Total, de trabajadores		153

Nota: CAP Caja Municipal de Ahorro y Crédito

4.5.2. Muestra

El muestreo fue el no probabilístico que según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), refiere que “El procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios

de investigación” (p.200). La muestra está conformada por los 40 trabajadores tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3
Muestra poblacional

Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo		
N°	Áreas	N° de trabajadores
Directorio 6 representantes		6
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
Directorio		14
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
Órgano de Control		4
10	Órgano de control institucional	2
11	Unidad de auditoría interna	2
Órgano de apoyo al directorio		8
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
Gerencia Mancomunada: 3 Gerencias		
Gerencia de administración		8
16	Departamento de gestión del talento humano	1
17	Departamento de logística	1
18	Departamento de planeamiento y estudios económicos	1
19	Departamento de asesoría legal	1
20	Departamento de presupuesto	1
21	Departamento de contabilidad	2
22	Departamento de seguridad física	1
Total, de trabajadores		40

Nota: Elaboración propia

Dentro de los criterios de inclusión se encuentran los 40 trabajadores, quienes son los sujetos de análisis de la investigación, debido a que poseen conocimiento sobre las variables estudiadas y expresaron su deseo de participar en la investigación.

En contraste, dentro de los criterios de exclusión se encuentran los demás trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, que no poseen conocimiento sobre las variables estudiadas y/o que optaron por no participar en la investigación.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación, se empleó la Encuesta como técnica, la cual, según Carrasco (2016), se define como "una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado" (p. 314). Esto significa que la encuesta se utilizó para obtener información directa de los sujetos que forman parte del estudio, con el fin de investigar, explorar y recopilar datos relevantes para el análisis y la comprensión de la temática abordada en la investigación.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario.

4.6.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

4.6.3.1. Validez:

Nuestra investigación utilizó el juicio de expertos a los jueces.

4.6.3.2 Confiabilidad:

La confiabilidad de nuestros instrumentos de la medición de nuestras variables será alfa de Cronbach.

4.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos.

Se utilizó la inferencial y la descriptiva.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Código de ética para la investigación científica en la Universidad Peruana Los Andes (UPLA). Aunque no pude encontrar el código específico mencionado, te puedo ofrecer información sobre códigos de ética para la investigación científica en general en Perú. En diferentes documentos como el "CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN UPN", la "Resolución Rectoral N° 061-2018-R-UPA", y el "CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES", se establecen normas y propósitos relacionados con la ética en la investigación científica, destacando la importancia de la honestidad, responsabilidad y transparencia en el proceso investigativo. Te recomendaría revisar estos documentos para obtener más información detallada sobre los códigos de ética para la investigación científica en Perú.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro-Wilk

H_0 : La distribución es normal

H_1 : La distribución no es normal

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad		Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov^a		Estadístico		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Sig.
Morosidad	,200	40	,000	,848	40 ,000
Reprogramación de créditos	,218	40	,000	,821	40 ,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración Propia

Interpretación: El resultado obtenido de la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$, indica que el valor de significancia es menor que 0,05 (Sig E = 0,000), lo que sugiere que las distribuciones de los datos de la muestra no son normales. Por lo tanto, se utilizará la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman para analizar la relación entre las dos variables en la muestra de 40 encuestados..

5.1.2 Análisis de resultados

Tabla 5

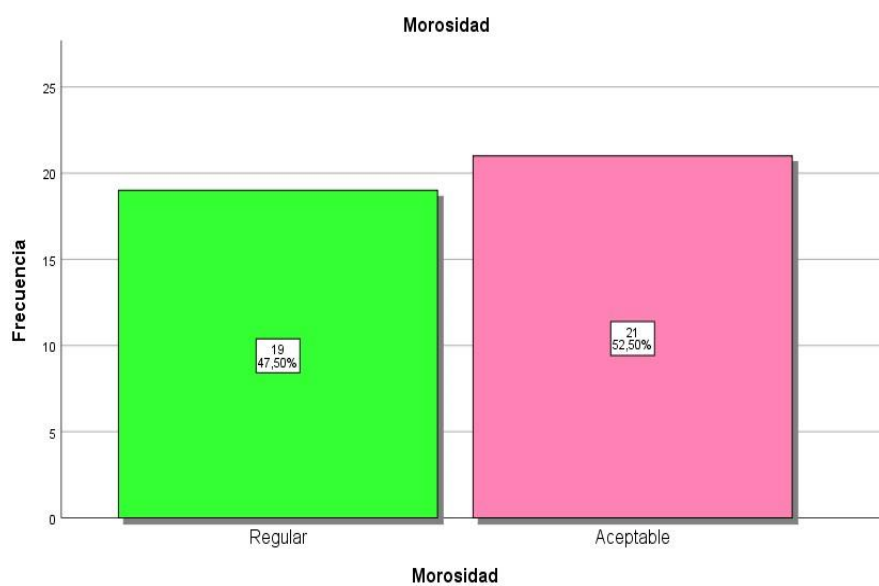
Promedio de la variable morosidad

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Regular	19	47,5
Aceptable	21	52,5

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 47,5% (19) de los 40 trabajadores encuestados manifestaron conocer de manera regular, y el 52,5% (21) manifestaron conocer de manera aceptable sobre la morosidad con respecto a la reprogramación de créditos en la CMACH. Esto indica que la mayoría de los encuestados tienen un conocimiento aceptable sobre la morosidad en relación con la reprogramación de créditos en esa institución financiera.

Figura 1

Promedio de la variable morosidad



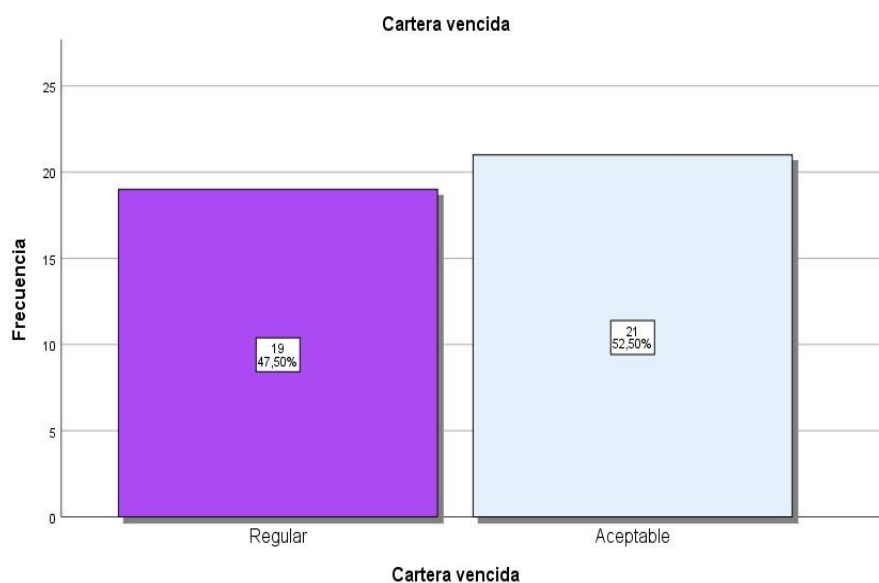
Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Tabla 6
Promedio de la dimensión cartera vencida

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Regular	19	47,5
Aceptable	21	52,5

Interpretación: El resultado indica que el 47,5% (19) de los 40 encuestados manifestaron tener un conocimiento regular, mientras que el 52,5% (21) mencionaron conocer de manera aceptable sobre la cartera vencida con respecto a la reprogramación de créditos en la CMACH. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen un conocimiento aceptable sobre la cartera vencida en relación con la reprogramación de créditos.

Figura 2
Promedio de la dimensión cartera vencida



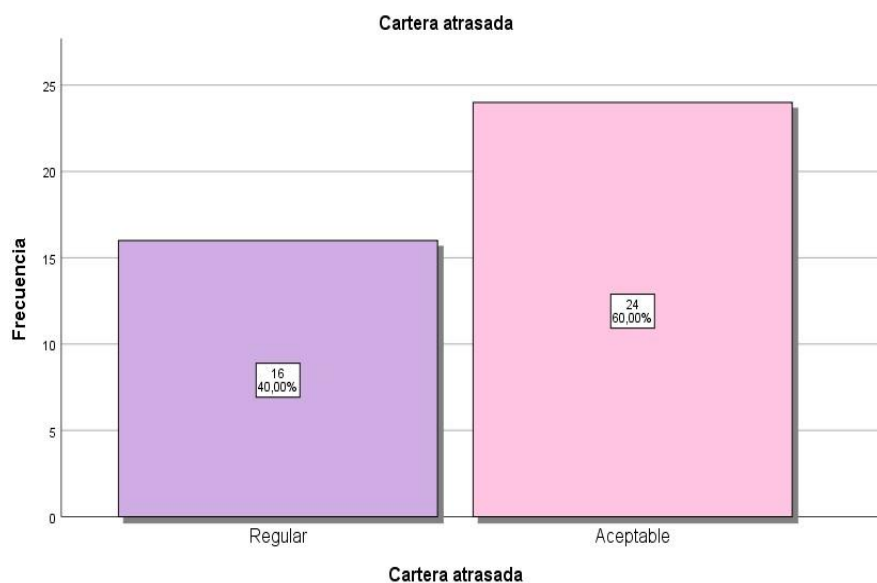
Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Tabla 7
Promedio de la dimensión cartera atrasada

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Regular	16	40,0
Aceptable	24	60,0

Interpretación: El resultado indica que el 40,0% (16) de los 40 encuestados mencionaron tener un conocimiento regular, mientras que el 60,0% (24) manifestaron tener un conocimiento aceptable sobre la cartera atrasada con respecto a la reprogramación de créditos. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen un conocimiento aceptable sobre la cartera atrasada en relación con la reprogramación de créditos.

Figura 3
Promedio de la dimensión cartera atrasada



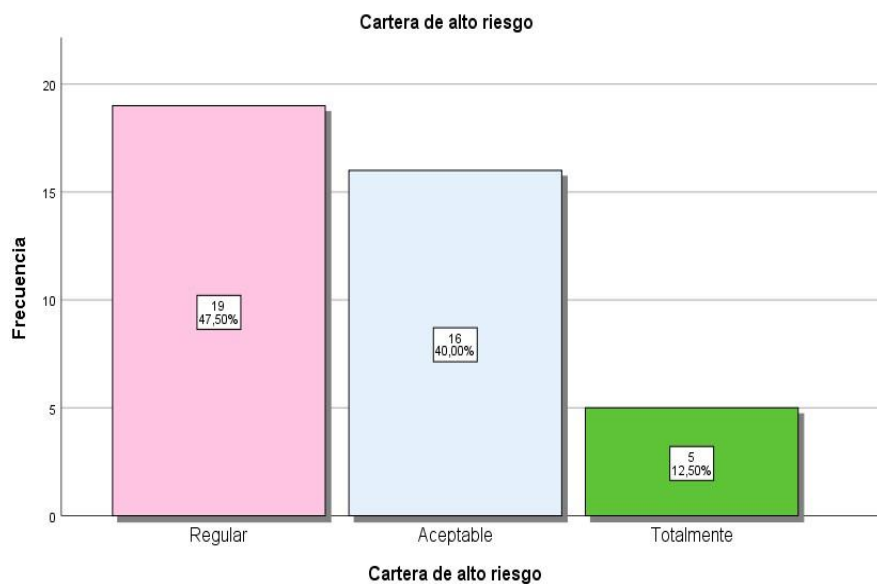
Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Tabla 8
Promedio de la dimensión cartera de alto riesgo

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Regular	19	47,5
Aceptable	16	40,0
Totalmente	5	12,5

Interpretación: El resultado indica que el 47,5% (19) de los 40 encuestados manifestaron tener un conocimiento regular, el 40,0% (16) mencionaron tener un conocimiento aceptable, y el 12,5% afirmaron conocer totalmente sobre la cartera de alto riesgo con respecto a la reprogramación de créditos. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen un conocimiento regular o aceptable sobre la cartera de alto riesgo en relación con la reprogramación de créditos.

Figura 4
Promedio de la dimensión cartera de alto riesgo



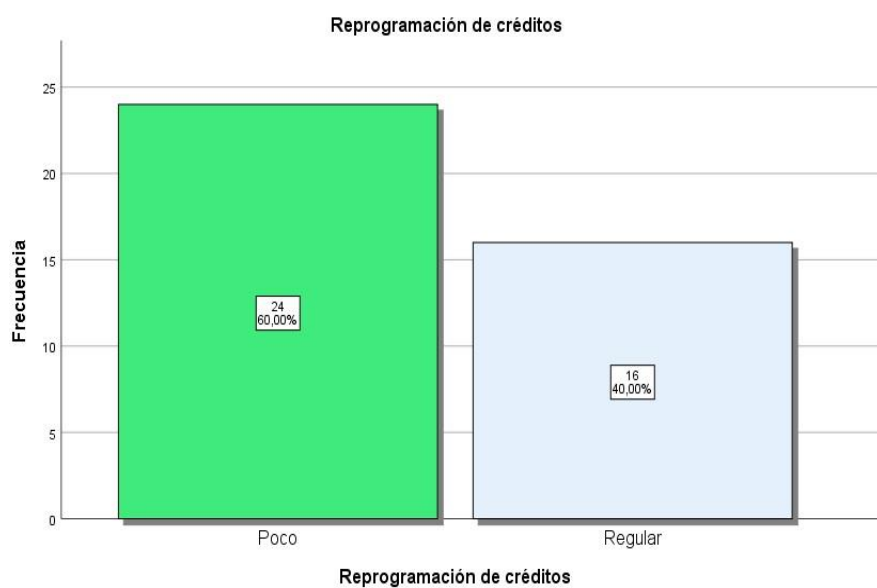
Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Tabla 9
Promedio de la variable reprogramación de créditos

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Regular	24	60,0
Aceptable	16	40,0

Interpretación: El resultado indica que el 60,0% (24) de los 40 encuestados manifestaron no conocer poco, mientras que el 40,0% (16) mencionaron conocer poco sobre la reprogramación de créditos con respecto a la morosidad. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen un conocimiento limitado sobre la reprogramación de créditos en relación con la morosidad.

Figura 5
Promedio de la variable reprogramación de créditos



Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Tabla 10
Promedio de la dimensión mora del deudor

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Poco	40	100,0

Interpretación: El resultado indica que el 100,0% (40) de los encuestados manifestaron tener un poco conocimiento sobre la mora del deudor con respecto a la morosidad. Esto sugiere que todos los encuestados expresaron tener un conocimiento limitado sobre la mora del deudor en relación con la morosidad.

Figura 6
Promedio de la dimensión mora del deudor



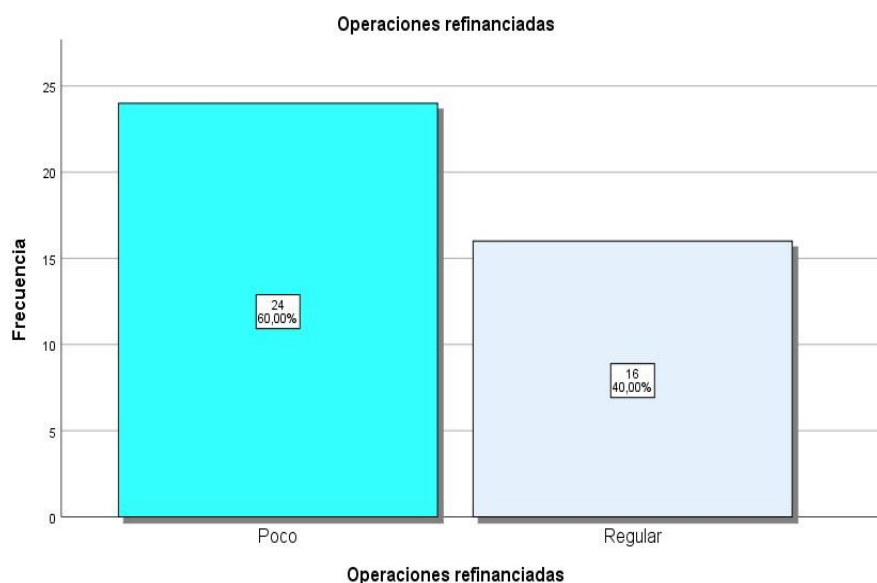
Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Tabla 11
Promedio de la dimensión operaciones refinanciadas

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Poco	24	60,0
Regular	16	40,0

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, la mayoría de los encuestados, con un 60,0% (24), manifestaron tener un poco conocimiento, seguido por el 40,0% (16) que mencionaron conocer de manera regular sobre las operaciones refinanciadas con respecto a la morosidad. Esto indica que la mayoría de los encuestados tienen un conocimiento limitado sobre las operaciones refinanciadas en relación con la morosidad.

Figura 7
Promedio de la dimensión operaciones refinanciadas



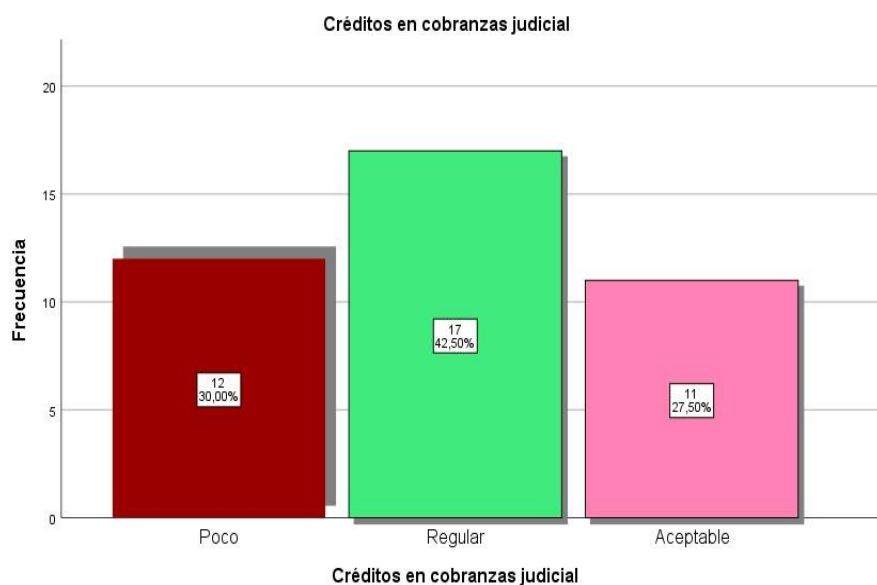
Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Tabla 12
Promedio de la dimensión créditos en cobranza judicial

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Poco	12	30
Regular	17	42,5
Aceptable	11	27,5

Interpretación: La mayoría de los encuestados, con un 42,5% (17), manifestaron conocer de manera regular, seguido por el 27,5% (11) que refirieron conocer de manera aceptable, y el 30,0% (12) que mencionaron conocer poco sobre los créditos en cobranza judicial con respecto a la morosidad. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen un conocimiento regular sobre los créditos en cobranza judicial en relación con la morosidad.

Figura 8
Promedio de la dimensión créditos en cobranza judicial



Nota: elaboración de la IBM SPSS25

5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 13
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

H_g: Existe relación indirecta entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020

H_o: No existe relación indirecta entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

Nivel de significación = 0.05

Tabla 14

Correlación entre la variable morosidad y la reprogramación de créditos

Rho de Spearman	de Coeficiente de correlación	de	
		Morosidad	Reprogramación de créditos
	Sig. (bilateral)	1,000	-,978**
	N	.	,000
		40	40

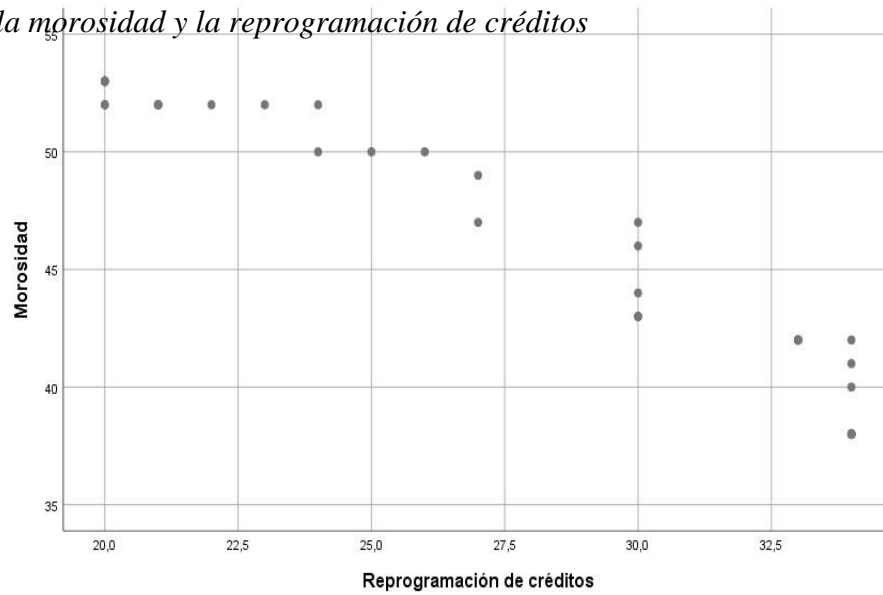
Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: El resultado obtenido, donde $\rho = 0.000 < 0.05$, indica que se rechaza la hipótesis nula (H_o) y se acepta la hipótesis alternativa (H_g), lo que sugiere que existe una relación indirecta entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. Además, se observa una correlación negativa muy alta con un coeficiente de -0.978, lo que permite afirmar que mientras se realice una reprogramación de créditos, habrá una disminución significativa de la morosidad de los clientes en la caja

municipal. Este resultado respalda la idea de que la implementación de la reprogramación de créditos está asociada con una reducción sustancial de la morosidad de los clientes en el contexto de la CMACH.

Figura 9

Dispersión la morosidad y la reprogramación de créditos



Nota: Elaboración propia SPSS25

5.2.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

“Existe relación indirecta entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020”

H_G: Existe relación indirecta entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020

H₀: No existe relación indirecta entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

Nivel de significación 0.05

Tabla 15

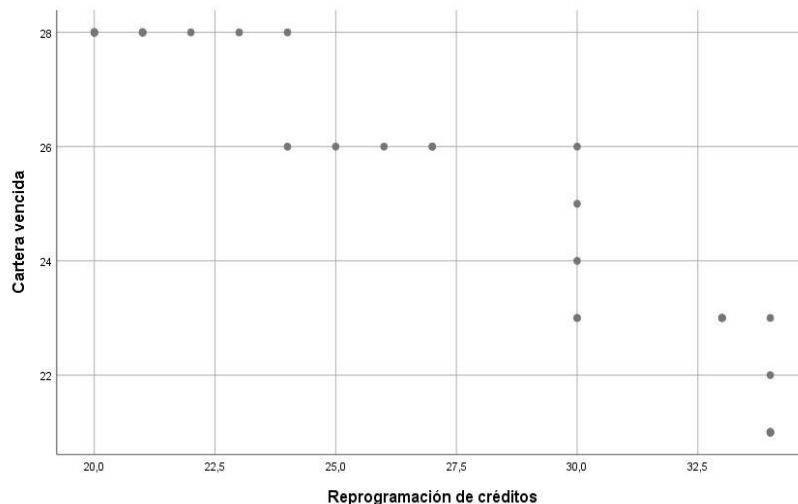
Correlación entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos

		Cartera vencida	Reprogramación de créditos
Rho Spearman	de Coeficiente de correlación	1,000	-,979**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: El resultado obtenido, donde $\rho = 0,000 < 0,05$, indica que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), lo que sugiere que existe una relación indirecta entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. Además, se observa una correlación negativa muy alta con un coeficiente de -0,979, lo que permite afirmar que al revisar de manera constante la cartera vencida, se evidenciará la morosidad de los clientes. Este resultado sugiere que la constante revisión de la cartera vencida puede servir como un indicador significativo de la morosidad de los clientes en el contexto de la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

Figura 10
 Dispersión la cartera vencida y la reprogramación de créditos



Nota: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis Específica 2

H_g: Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020

H_o: No existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

Nivel de significación 0.05

Tabla 16
 Correlación entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos

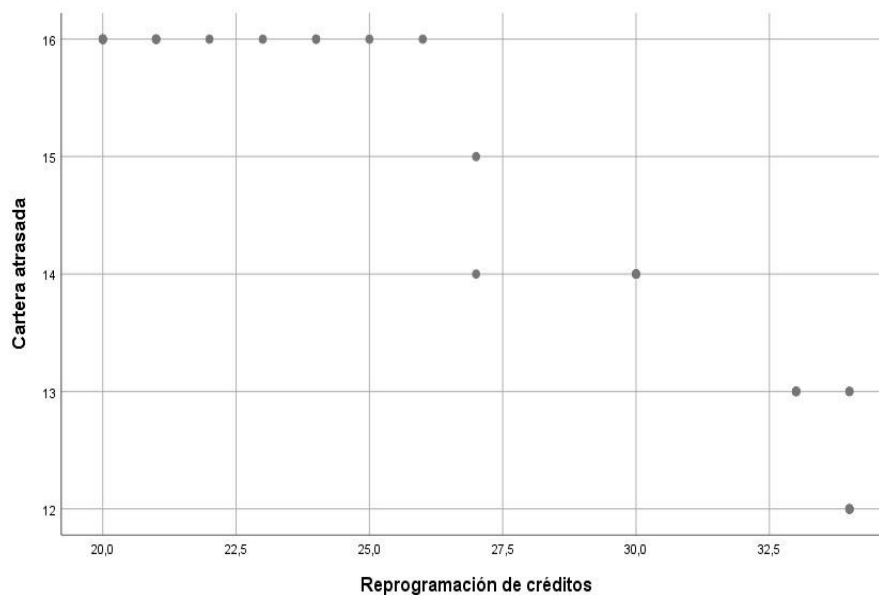
		Cartera atrasada	Reprogramación de créditos
Rho	de	1,000	-,946**
Spearman	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: El resultado obtenido, donde $\rho = 0.002 < 0.05$, indica que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), lo que sugiere que existe una relación indirecta entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. Además, se observa una correlación negativa muy alta con un coeficiente de -0.946, lo que permite afirmar que, mientras exista la

reprogramación de créditos, habrá una disminución significativa de las carteras atrasadas. Este resultado sugiere que la implementación de la reprogramación de créditos está asociada con una reducción considerable en las carteras atrasadas en el contexto de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

Figura 11
Dispersión la cartera atrasada y la reprogramación de créditos



Nota: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis Especifica 3

H_G: Existe relación indirecta entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020

H₀: No existe relación indirecta entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

Nivel de significación 0.05

Tabla 17

Correlación entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos

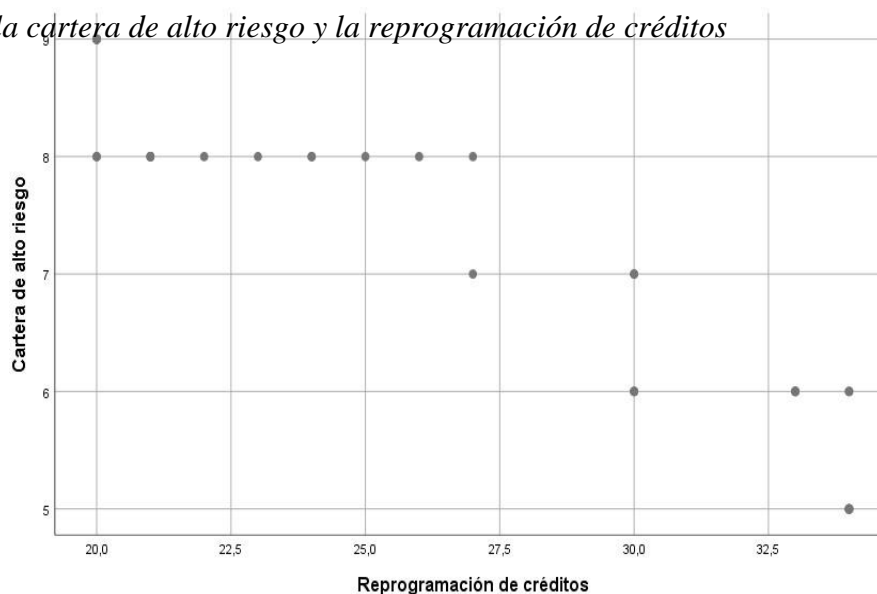
Rho de Spearman	de Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	Cartera de alto riesgo	Reprogramación de créditos
			1,000	-,946**
	N		40	40

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: El resultado obtenido, donde $\rho = 0,000 < 0,05$, indica que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que sugiere que existe una relación indirecta entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. A pesar de que se observa una correlación positiva alta con un coeficiente de $-0,946$, esta correlación positiva alta indica que, mientras se realice la reprogramación de créditos, habrá una disminución en la cartera de alto riesgo. Este resultado sugiere que la implementación de la reprogramación de créditos está asociada con una reducción significativa en la cartera de alto riesgo en el contexto de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

Figura 12

Dispersión la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos



Nota: Elaboración propia SPSS25

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La morosidad es considerada como un factor determinante para que la empresa cierre el negocio, para no llegar a esos niveles se necesitan personal capacitado, alta dirección comprometida, políticas de créditos que contengan especificaciones en la aprobación de los créditos, no solo en el rendimiento momentáneo sino en el sostenido a largo plazo.

El propósito de la investigación fue calcular la relación entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. Los resultados obtenidos mostraron una correlación negativa muy alta con un coeficiente de -0,978, lo que indica que al realizar una reprogramación de créditos, habrá una disminución de la morosidad de los clientes en la caja municipal. Este hallazgo es respaldado por la investigación de Jaramillo y Trevejo (2017) en su tesis "Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016". Esta investigación concluyó que, en el caso peruano, la tasa de desempleo se relaciona positivamente y su efecto es significativo en la tasa de morosidad del sistema bancario durante el periodo de análisis en todos los rezagos del modelo.

Estos resultados sugieren que la reprogramación de créditos puede tener un impacto significativo en la morosidad de los clientes, y que factores macroeconómicos como la tasa de desempleo pueden influir en la morosidad del sistema bancario. Esta correlación negativa entre la reprogramación de créditos y la morosidad puede tener implicaciones importantes para la gestión de riesgos y la rentabilidad en el contexto financiero.

El objetivo específico 1 buscaba calcular la relación entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. Los

resultados obtenidos mediante el estadístico Rho de Spearman revelaron una correlación negativa muy alta con un coeficiente de $-0,979$. Esta correlación indica que al revisar de manera constante la cartera vencida, se evidencia la morosidad de los clientes. Por lo tanto, la constante revisión de la cartera vencida puede servir como un indicador significativo de la morosidad de los clientes en el contexto de la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.

La hipótesis planteada para el objetivo específico 2, que busca calcular la relación entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020, sugiere que existe una relación indirecta entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos. Los resultados muestran una correlación negativa muy alta con un coeficiente de $-0,946$, lo que indica que la existencia de la reprogramación de créditos está asociada con una disminución de las carteras atrasadas. Por lo tanto, se puede afirmar que la implementación de la reprogramación de créditos está vinculada a una reducción significativa en las carteras atrasadas.

También, el objetivo específico 3: Calcular la relación que existe entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020. El estadístico Rho de Spearman fue de una correlación positiva alta con un $"r" = -0,946$, lo cual nos permite aseverar que, mientras se realice la reprogramación de créditos, habrá disminución en la cartera de alto riesgo.

Los resultados de la investigación muestran que, según la tabla 7, el 47,5% de los trabajadores encuestados manifestaron conocer de manera regular, y el 52,5% manifestaron conocer de manera aceptable sobre la morosidad con respecto a la reprogramación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en 2020. Además, para la variable 2, el

60,0% de los encuestados manifestaron no conocer poco y el 40,0% mencionaron conocer poco sobre la reprogramación de créditos con respecto a la morosidad. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados tienen un conocimiento limitado sobre la reprogramación de créditos en relación a la morosidad.

Además, se menciona que los resultados hallados fueron corroborados con la investigación de Vidal (2017) en su tesis "La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile". Esta investigación concluye que el incremento de riesgos se debe a que los bancos cada vez dan mayor acceso a aquellas personas que representan riesgos, así como también un inadecuado manejo de estos riesgos por parte de la misma entidad, ya sea por falta de capacidades, representando a su vez un riesgo para la obtención de rentabilidad.

Es así que con la reprogramación de créditos como ya se sabe consiste en que el cliente no va a pagar las cuotas de su crédito por un periodo determinado periodo de gracia, por lo tanto, muchos clientes podrán cumplir con sus obligaciones, por ende, ya no habrá más morosos que también perjudican a la Caja Municipal.

CONCLUSIONES

1. La reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020 está altamente correlacionada con la morosidad de los clientes. La correlación negativa muy alta con un coeficiente de $-0,978$ indica que, al realizar una reprogramación de créditos, se observa una fuerte tendencia a la disminución de la morosidad.
2. La revisión constante de la cartera vencida en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020 evidencia la morosidad de los clientes, mostrando una correlación negativa muy alta con un coeficiente de $-0,979$ en relación a la reprogramación de créditos. Esto sugiere que una atención constante a la cartera vencida puede servir como indicador de la morosidad de los clientes.
3. La reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020 está relacionada con una disminución de las carteras atrasadas, como se observa en la correlación negativa muy alta con un coeficiente de $-0,946$. Esto indica que la existencia de la reprogramación de créditos está asociada con una reducción en las carteras atrasadas.
4. La realización de la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020 está relacionada con una disminución en la cartera de alto riesgo, aunque se observa una correlación negativa alta con un coeficiente de $-0,946$. Esto sugiere que la reprogramación de créditos puede estar asociada con una reducción en la cartera de alto riesgo, a pesar de la correlación positiva.

RECOMENDACIONES

1. A la gerencia se recomienda implementar estrategias proactivas para identificar y reprogramar créditos en riesgo de morosidad. Esto puede ayudar a reducir el impacto de la morosidad en la institución financiera. Asimismo, se sugiere la publicidad de los resultados ya que servirá como antecedentes a futuras investigaciones.
2. Se recomienda a la gerencia mantener un monitoreo continuo de la cartera vencida para identificar tempranamente posibles problemas de pago y tomar medidas preventivas para minimizar la morosidad. Seguidamente, se sugiere tener cuidado con las consecuencias de no aplicar los resultados correctamente.
3. Se recomienda al gerente general se recomienda fortalecer los procesos de reprogramación de créditos y ofrecer opciones flexibles a los clientes con dificultades financieras. Esto puede contribuir a mantener un nivel bajo de carteras atrasadas y mejorar la salud financiera de la institución. También, se sugiere a las futuras investigaciones tener en cuenta los resultados de la presente investigación.
4. Se recomienda a la gerencia seguir evaluando y ajustando los criterios de reprogramación para mitigar el riesgo asociado con los créditos en situación de alto riesgo. Es importante mantener un equilibrio entre la reprogramación de créditos y la gestión de la cartera de alto riesgo para garantizar la estabilidad financiera a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (APA)

Bobadilla, E. (2019). *GESTION: EN EL 2018 AUMENTO LA MOROSIDAD CREDITICIA*

EN EL PERÚ. <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>

Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica* (Décima). San Marcos

E.I.R.
L.

Castillo, G. Y. (2019). *GESTIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A.*

AGENCIA - JAEN [Universidad Señor de Sipán].

<http://200.60.28.26/bitstream/handle/uss/5753/Castillo%20Guevara%2C%20Yaneth>

[%](#)

20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coll, M., Francisco. (2022). *INDICE DE*

MOROSIDAD. [https://economipedia.com/definiciones/indice-de-](https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html#:~:text=El%20%C3%ADndice%20o%20ratio%20de,cr%C3%A9dito)

[morosidad.html#:~:text=El%20%C3%ADndice%20o%20ratio%20de,cr%C3%A9dito](https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html#:~:text=El%20%C3%ADndice%20o%20ratio%20de,cr%C3%A9dito)
[s%20concedidos%20por%20dicha%20entidad.](https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html#:~:text=El%20%C3%ADndice%20o%20ratio%20de,cr%C3%A9dito)

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

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

Financiera, C. (2020). *Reprogramación de*

créditos. [https://www.compartamos.com.pe/wcm/connect/12bfd62e-fe22-4239-](https://www.compartamos.com.pe/wcm/connect/12bfd62e-fe22-4239-8843-81ac926b624b/Preguntas+frecuentes+reprogramacio%CC%81n+de+cre%CC%81di)

[8843-](#)

[81ac926b624b/Preguntas+frecuentes+reprogramacio%CC%81n+de+cre%CC%81di](https://www.compartamos.com.pe/wcm/connect/12bfd62e-fe22-4239-8843-81ac926b624b/Preguntas+frecuentes+reprogramacio%CC%81n+de+cre%CC%81di)

to

s+y+CTS.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORK
 SP ACE-12bfd62e-fe22-4239-8843-81ac926b624b-nExl9y0

Flores, S. G., Campoverde, J., Romero, G. A., & Coronel, P. K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Generales*.

Garcia, J. (2016). Mora del deudor. *Infoderecho civil*.

Gonzalez, G. N. L. (2021). *Morosidad y utilidad contable en la agencia Huancayo de una cooperativa de ahorro y crédito periodo 2019*. Universidad Continental.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la investigación*

(5a ed). McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL.

Jaramillo, C. F., & Trevejo, C. A. (2017). “*Determinantes de la Morosidad en el Sistema*

Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005—

2016” [UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA].

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes_de-la-morosidad.pdf

Juanast. (2020). Reprogramación financiera.

Rankia. López. (2018). *Operacion financiera*.

Manchay, & Jans. (2016). “*LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAIJÁN, AÑO 2015*”.

Morales, C. A., & Morales, C. J. (2014). *CREDITO Y COBRANZA* (1º). Grupo editorial patria.

Nicole, R. P. (2022). *MOROSIDAD BANCARIA*.

<https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Pedrosa. (2019a). MOROSIDAD. *Economipedia*.

Pedrosa, S. J. (2019b). Morosidad. *Economipedia*.

Ramírez, V. J. (2016). Cartera vencida. *Soyconta*.

Rodrigo, R. (2017). Cartera de alto riesgo.

Exonegocios. Roldán, P. N. (2017). Morosidad.

Economipedia.

SBS. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*.

Ulloa, Z., Guillermo F. (2020). *Análisis de nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan*. Universidad Politécnica Salesiana.

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

EIR.

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

E.I.R.L. Vidal, E. S. (2017). *LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS*

EN CHILE [Universidad Técnica Federico Santa María].

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

?sequence=1&isAllowed=y

Villegas, V. E. (2018). *LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN MIBANCO AGENCIA JAEN MATRIZ, 2017*.

[Universidad Señor de Sipán].

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

SBS. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*.

Ulloa, Z., Guillermo F. (2020). *Análisis de nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan*. Universidad Politécnica Salesiana.

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

EIR.

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). *El desarrollo de la tesis (1°)*. San Marcos

E.I.R.L. Vidal, E. S. (2017). *LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS EN CHILE* [Universidad Técnica Federico Santa María].

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villegas, V. E. (2018). *LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN MIBANCO AGENCIA JAEN MATRIZ, 2017*. [Universidad Señor de Sipán].

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

Anexos

ANEXO 1: Matriz de consistencia:

Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020?	Calcular la relación que existe entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020	Existe relación indirecta entre la morosidad y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.	Variable 1: Morosidad Dimensiones D1: Cartera vencida D2: Cartera atrasada D3: Cartera de alto riesgo Variable 2: Reprogramación de créditos Dimensiones	Con un enfoque cuantitativo. Método científico. De un tipo aplicado. De un nivel correlacional. Mediante no experimental. Población: Trabajadores Muestra: 40 Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico		
¿Qué relación existe entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020?	Calcular la relación que existe entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020	Existe relación indirecta entre la cartera vencida y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.		

<p>¿Qué relación existe entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y</p>	<p>Calcular la relación que existe entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020</p>	<p>Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.</p>	<p>D1: Mora del deudor D2: Operaciones refinanciadas D3: Créditos en cobranza judicial</p>	
<p>crédito Huancayo 2020? ¿Qué relación existe entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020?</p>	<p>Calcular la relación que existe entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020</p>	<p>Existe relación indirecta entre la cartera de alto riesgo y la reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020.</p>		<p>Estadística descriptiva: Distribución de frecuencias en tablas y gráficos.</p> <p>Estadística inferencial: Para la determinación de la normalidad el estadístico Shapiro Wilk, según los resultados emplearemos el estadístico <i>Rho de Spearman</i>; o <i>r de Pearson</i>, para la correlación y prueba de hipótesis</p>

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Morosidad	Según (Pedrosa, 2019) La morosidad se refiere a la situación en la que un deudor, ya sea una persona física o jurídica, no cumple con el pago de una obligación crediticia en la fecha de vencimiento. Esta falta de pago genera carteras vencidas, carteras atrasadas y carteras de alto riesgo. En el contexto de las entidades	Cartera vencida	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monto de crédito ➤ Activo de riesgo ➤ Créditos en mora 	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
		Cartera atrasada	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Créditos directos ➤ Situación de atrasados ➤ Cobranza judicial 	

	<p>financieras, la morosidad es un indicador importante que refleja el nivel de incumplimiento de los deudores y puede tener un impacto significativo en la salud financiera de la institución. (p.10).</p>	<p>Cartera de alto riesgo</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Capacidad de respuesta➤ Inversión de alto riesgo
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Reprogramación de créditos	Según (Delgado, 2019) señala que La reprogramación o refinanciamiento es un proceso mediante el cual la entidad financiera puede acordar y otorgar al cliente la posibilidad de liberar la mora del deudor en operaciones refinanciadas, en comparación con el crédito que se encuentra en cobranza judicial. Esta medida busca proporcionar al deudor la oportunidad de reestructurar sus obligaciones financieras, posiblemente a través de nuevas condiciones de pago o plazos extendidos, con el objetivo de permitirle regularizar su situación de pago y evitar acciones legales más severas, como la ejecución de garantías o embargos. (p.9).	Mora del deudor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incumplimiento ➤ Cumplimiento de la obligación ➤ Retraso cualificado 	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
		Operaciones refinanciadas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capitales financieros ➤ Prestamista ➤ Prestatario ➤ Capitales 	

		Créditos en cobranza judicial	<ul style="list-style-type: none">➤ Créditos de socios morosos➤ Demanda judicial	
--	--	--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ANEXO 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala De Likert	N°
Variable 1. Morosidad	D1: Cartera vencida	Monto de crédito	¿Considera Ud., que para dar un préstamo se evalúa el plan de inversión?	1. Nada 2. Poco 3. Regular 4. Aceptable 5. Totalmente	1
			¿Sabe Ud., en que consiste la morosidad crediticia?		2
			¿Cree Ud., que para evaluar un préstamo los encargados deben evaluar la capacidad de pago?		3
		Activo de riesgo	¿Considera Ud., que el cliente entra en morosidad por pedida de empleo?		4
			¿A su parecer, se debe de evaluar los activos de riesgos?		5
		Créditos en mora	¿Ud., cree que el cumplimiento de obligaciones económicas brinda confianza a la organización?		6
	¿Cree Ud., que para dar un préstamo se debe evaluar la voluntad de pago?		7		
	D2: Cartera atrasada	Créditos directo	¿Conoce Ud., que es el conocimiento de un crédito refinanciado?		8
			¿A su parecer los créditos directos son los más rentables?		9

	D3: Cartera de alto riesgo	Situación de atrasados	¿En su opinión la situación de atrasados perjudica a la organización?		10
		Cobranza judicial	¿Sabe Ud., si existe una cobranza judicial en la organización?		11
		Capacidad de respuesta	¿Sabe Ud., si existe una capacidad de respuesta por parte de la organización frente a una morosidad crediticia?		12
		Inversión de alto riesgo	¿Ud., cree que una inversión de alto riesgo trae consecuencias perjudicables en la organización?		13

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala De Likert	N°
Variable 2. Reprogramación de créditos	D1. Mora del deudor	Incumplimiento	¿Sabe Ud., en que consiste la reprogramación financiera?	1. Nada 2. Poco 3. Regular 4. Aceptable 5. Totalmente	1
			¿Cree Ud., que la práctica de una reprogramación financiera ayuda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?		2
		Cumplimiento de la obligación	¿Sabe Ud., si la organización cumple con sus obligaciones?		3
			¿Cree Ud., que la organización tiene deudas por incumplir con sus obligaciones?		4
		Retraso cualificado	¿Sabe Ud., si la organización tiene un retraso cuantificado?		5
			¿Existe dentro de la organización retraso cualificado?		6

	D2. Operaciones refinanciadas	Capitales financieros	¿Sabe Ud., si los capitales financieros de la organización son propios de las mismas?		7
	D3: Créditos en cobranza judicial	Prestamista	¿En su opinión un prestamista debe tener sus condiciones claras y concisas?		8
			¿Sabe Ud., en que consiste una operación refinanciada?		9
		Prestatario	¿Sabe Ud., si los prestatarios tienen sus políticas claras?		10
		Capitales	¿En su opinión los capitales de la organización son propios o financiados?		11
		Créditos de socios morosos	¿Cree Ud., que los créditos de socios morosos de beba a las condiciones de políticas que tiene la organización?		12
		Demanda judicial	¿Sabe Ud., si las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito tienen una demanda judicial con sus clientes?		13

ANEXO 4: El instrumento de investigación

Se ha elaborado un cuestionario para evaluar la morosidad y reprogramación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en 2020. El propósito de este cuestionario es recopilar información relevante para obtener datos precisos en la ejecución de la tesis. La participación consiste en responder a las preguntas con la mayor veracidad, ya que la encuesta es anónima. Este tipo de encuestas son comunes en investigaciones académicas y buscan recopilar datos que respalden las conclusiones de la tesis.

Nada	Poco	Regular	Aceptable	Totalmente
1	2	3	4	5

Cuestionario de la variable: Morosidad

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
V1: Morosidad						
Dimensión 1: Cartera vencida						
01	¿Considera Ud., que para dar un préstamo se evalúa el plan de inversión?					
02	¿Sabe Ud., en que consiste la morosidad crediticia?					
03	¿Cree Ud., que para evaluar un préstamo los encargados deben evaluar la capacidad de pago?					
04	¿Considera Ud., que el cliente entra en morosidad por pedida de empleo?					
05	¿A su parecer, se debe de evaluar los activos de riesgos?					
06	¿Ud., cree que el cumplimiento de obligaciones económicas brinda confianza a la organización?					
07	¿Cree Ud., que para dar un préstamo se debe evaluar la voluntad de pago?					
Dimensión 2: Cartera atrasada						
08	¿Conoce Ud., que es el conocimiento de un crédito refinanciado?					
09	¿A su parecer los créditos directos son los más rentables?					
10	¿En su opinión la situación de atrasados perjudica a la organización?					
11	¿Sabe Ud., si existe una cobranza judicial en la organización?					
Dimensión 3: Cartera de alto riesgo						
12	¿Sabe Ud., si existe una capacidad de respuesta por parte de la organización frente a una morosidad crediticia?					
13	¿Ud., cree que una inversión de alto riesgo trae consecuencias perjudicables en la organización?					

Gracias por su colaboración

Cuestionario de la variable: Reprogramación de créditos0

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
V2: Reprogramación de créditos						
Dimensión 1: Mora del deudor						
01	¿Sabe Ud., en que consiste la reprogramación financiera?					
02	¿Cree Ud., que la práctica de una reprogramación financiera ayuda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?					
03	¿Sabe Ud., si la organización cumple con sus obligaciones?					
04	¿Cree Ud., que la organización tiene deudas por incumplir con sus obligaciones?					
05	¿Sabe Ud., si la organización tiene un retraso cuantificado?					
06	¿Existe dentro de la organización retraso cualificado?					
Dimensión 2: Operaciones refinanciadas						
07	¿Sabe Ud., si los capitales financieros de la organización son propios de las mismas?					
08	¿En su opinión un prestamista debe tener sus condiciones claras y concisas?					
09	¿Sabe Ud., en que consiste una operación refinanciada?					
10	¿Sabe Ud., si los prestatarios tienen sus políticas claras?					
11	¿En su opinión los capitales de la organización son propios o financiados?					
Dimensión 3: Créditos en cobranza judicial						
12	¿Cree Ud., que los créditos de socios morosos de beba a las condiciones de políticas que tiene la organización?					
13	¿Sabe Ud., si las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito tienen una demanda judicial con sus clientes?					

Gracias por su colaboración

ANEXO 5: Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad:

Estadísticas de fiabilidad morosidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	13

Nota: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de fiabilidad reprogramación de créditos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	13

Nota: Elaboración propia SPSS25

Validez: La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo

Nº 5 de la presente



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



VALIDEZ DE CONTENIDO

Juicio de Expertos

Instrumento: CUESTIONARIO

Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de
ahorro y crédito Huancayo 2020

AUTOR (ES):

Bach. Gabriela Yahayra Flores Egoavil

Bach. Vanessa Fiorela Romero Colonio

HUANCAYO- PERU

2022



ANEXO 1

Asunto: **Validación de instrumentos a través de JUICIOS DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarnos con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas; se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es “**Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020**” y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de operacionalización del instrumento
- c) Anexo 3 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

Bach. Gabriela Yahayra Flores Egoavil

Bach. Vanessa Fiorela Romero Colonio



ANEXO 2: Matriz de operacionalización del instrumento

Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020

Variables	Definición de conceptos	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala De Likert	Nº
Variable 1. Morosidad	Según (Pedrosa, 2019) "La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación crediticia, lo cual genera carteras vencidas, carteras atrasadas y carteras de alto riesgo."	D1: Cartera vencida	Monto de crédito	¿Considera Ud., que para dar un préstamo se evalúa el plan de inversión?	1. Nada 2. Poco 3. Regular 4. Aceptable 5. Totalmente	1
				¿Sabe Ud., en que consiste la morosidad crediticia?		2
				¿Cree Ud., que para evaluar un préstamo los encargados deben evaluar la capacidad de pago?		3
			Activo de riesgo	¿Considera Ud., que el cliente entra en morosidad por pedida de empleo?		4
				¿A su parecer, se debe de evaluar los activos de riesgos?		5
			Créditos en mora	¿Ud., cree que el cumplimiento de obligaciones económicas brinda confianza a la organización?		6



				¿Cree Ud., que para dar un préstamo se debe evaluar la voluntad de pago?		7
		D2: Cartera atrasada	Créditos directo	¿Conoce Ud., que es el conocimiento de un crédito refinanciado?		8
				¿A su parecer los créditos directos son los más rentables?		9
				Situación de atrasados	¿En su opinión la situación de atrasados perjudica a la organización?	
			Cobranza judicial	¿Sabe Ud., si existe una cobranza judicial en la organización?		11
		D3: Cartera de alto riesgo	Capacidad de respuesta	¿Sabe Ud., si existe una capacidad de respuesta por parte de la organización frente a una morosidad crediticia?		12
			Inversión de alto riesgo	¿Ud., cree que una inversión de alto riesgo trae consecuencias perjudicables en la organización?		13



Variables	Definición de conceptos	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala De Likert	Nº
Variable 2. Reprogramación de créditos	Según (Delgado, 2019) señala que "el refinanciamiento es una reprogramación que la entidad financiera puede aceptar, otorgar al cliente para liberar la mora del deudor en operaciones refinanciadas frente al crédito en cobranza judicial."	D1. Mora del deudor	Incumplimiento	¿Sabe Ud., en que consiste la reprogramación financiera?	1. Nada 2. Poco 3. Regular 4. Aceptable 5. Totalmente	1
				¿Cree Ud., que la práctica de una reprogramación financiera ayuda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito?		2
			Cumplimiento de la obligación	¿Sabe Ud., si la organización cumple con sus obligaciones?		3
				¿Cree Ud., que la organización tiene deudas por incumplir con sus obligaciones?		4
			Retraso cualificado	¿Sabe Ud., si la organización tiene un retraso cuantificado?		5
				¿Existe dentro de la organización retraso cualificado?		6
		D2. Capitales	¿Sabe Ud., si los	7		



		Operaciones refinanciadas	financieros	capitales financieros de la organización son propios de las mismas?			
			Prestamista	¿En su opinión un prestamista debe tener sus condiciones claras y concisas?			8
				¿Sabe Ud., en que consiste una operación refinanciada?			9
			Prestatario	¿Sabe Ud., si los prestatarios tienen sus políticas claras?			10
		Capitales	¿En su opinión los capitales de la organización son propios o financiados?	11			
		D3: Créditos en cobranza judicial	Créditos de socios morosos	¿Cree Ud., que los créditos de socios morosos de beba a las condiciones de políticas que tiene la organización?			12
			Demanda judicial	¿Sabe Ud., si las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito tienen una demanda judicial con sus clientes?			13



ANEXO 3
VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN
Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO" que hace parte de la investigación "Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

I. Datos Generales

Nombres y apellidos del juez	Castro Ortega Russ
Formación académica	Contador público
Área de experiencia profesional	Auditoría
Grado académico	Maestro

II. Criterios de validación del instrumento

Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

X	Indicadores	D R B			Observación
		(1)	(2)	(3)	
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Responden a lo que se debe medir en la variable, dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Están acorde con el avance de la ciencia y tecnología.			X	
SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad para medir los indicadores de la variable.			X	
OBJETIVIDAD	Se expresan en comportamientos y acciones observables y verificables.			X	
CONSISTENCIA	Se han formulado en relación a la teoría de las dimensiones de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Son secuenciales y distribuidos de acuerdo a dimensiones.			X	
CLARIDAD	Están redactados en un lenguaje claro y entendible.			X	
OPORTUNIDAD	El instrumento se aplica en un momento adecuado.			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones y opciones de respuesta bien definidas.			X	
TOTAL					



III. Coeficiente de Validez

$$\frac{D + R + B}{30}$$

$$\frac{25}{30}$$

0.86

Coeficientes	Validez
0.40 a más	Muy bueno
0.30 a 0.39	Bueno
0.20 a 0.29	Deficiente
0 a 0.19	Insuficiente

(Elosua & Bully, 2012)

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Castro Ortega Russ	Magister	26	Muy bueno



Sello y Firma



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACION

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO" que hace parte de la investigación "Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

IV. Datos Generales

Nombres y apellidos del juez	Cabezas Límaco Gladys Elba
Formación académica	Contador público
Área de experiencia profesional	Auditoría
Grado académico	Maestra

V. Criterios de validación del instrumento

Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

X	Indicadores	D	R	B	Observación
		(1)	(2)	(3)	
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Responden a lo que se debe medir en la variable, dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Están acorde con el avance de la ciencia y tecnología.			X	
SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad para medir los indicadores de la variable.			X	
OBJETIVIDAD	Se expresan en comportamientos y acciones observables y verificables.			X	
CONSISTENCIA	Se han formulado en relación a la teoría de las dimensiones de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Son secuenciales y distribuidos de acuerdo a dimensiones.			X	
CLARIDAD	Están redactados en un lenguaje claro y entendible.			X	
OPORTUNIDAD	El instrumento se aplica en un momento adecuado.			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones y opciones de respuesta bien definidas.			X	
TOTAL					


VI. Coeficiente de Validez

$$\frac{D + R + B}{30}$$

$$\frac{26}{30}$$

0.86

Coeficientes	Validez
0.40 a más	Muy bueno
0.30 a 0.39	Bueno
0.20 a 0.29	Deficiente
0 a 0.19	Insuficiente

(Elosua & Bully, 2012)

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
Cabezas Limaco Gladys Elba	Máestra	26	Muy bueno

Mg. CPC/Gladys Elba
Cabezas Limaco
MAT. 419

Sello y Firma



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO" que hace parte de la investigación "Morosidad y reprogramación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2020". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

VII. Datos Generales

Nombres y apellidos del juez	Fernández Jaime Rafael Jesús
Formación académica	Contador público
Área de experiencia profesional	Auditoría
Grado académico	Doctor

VIII. Criterios de validación del instrumento

Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

X	Indicadores	D	R	B	Observación
		(1)	(2)	(3)	
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Responden a lo que se debe medir en la variable, dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Están acorde con el avance de la ciencia y tecnología.			X	
SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad para medir los indicadores de la variable.			X	
OBJETIVIDAD	Se expresan en comportamientos y acciones observables y verificables.			X	
CONSISTENCIA	Se han formulado en relación a la teoría de las dimensiones de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Son secuenciales y distribuidos de acuerdo a dimensiones.			X	
CLARIDAD	Están redactados en un lenguaje claro y entendible.			X	
OPORTUNIDAD	El instrumento se aplica en un momento adecuado.			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones y opciones de respuesta bien definidas.			X	
TOTAL					



IX. Coeficiente de Validez

$$\frac{D + R + B}{30} = \frac{26}{30} = 0.86$$

Coeficientes	Validez
0.40 a más	Muy bueno
0.30 a 0.39	Bueno
0.20 a 0.29	Deficiente
0 a 0.19	Insuficiente

(Elosua & Bully, 2012)

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
Fernández Jaime Rafael Jesús	Doctor	26	Muy bueno

Jaime Rafael Jesús Fernández
 CIPROCAL - MIP del Consejo Superior
 ALICANTE 1988
 REGISTRO Nº 100000001

Sello y Firma

ANEXO 6: La data del procesamiento de datos

Muestra	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	
1	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	1	4	38
2	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	1	4	38
3	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	1	4	38
4	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	1	4	38
5	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	1	4	38
6	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	1	4	38
7	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	1	4	38
8	3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	1	4	38
9	3	2	2	4	3	2	5	4	3	3	3	2	4	40
10	3	2	2	4	3	3	5	4	3	3	3	2	4	41
11	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	42
12	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	42
13	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	42
14	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	42
15	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	42
16	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	3	2	4	42
17	3	2	2	4	4	3	5	4	3	4	3	2	4	43
18	3	2	2	4	4	3	5	4	3	4	3	2	4	43
19	3	3	2	4	4	3	5	4	3	4	3	2	4	44
20	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	2	5	46
21	3	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	2	5	47
22	3	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	2	5	47
23	3	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	49
24	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	50
25	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	50
26	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	50
27	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	52
28	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	52
29	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	52
30	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	52
31	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	52
32	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	52
33	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	52
34	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	52
35	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	52
36	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	53
37	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	53
38	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	53
39	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	53
40	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	53

Muestra	Reprogramación de créditos													SUMA Total
	D1: Mora del deudor						D2: Operaciones refinanciadas					D3: Créditos en cobranzas judicial		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
4	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
5	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
6	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
7	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
8	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
9	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
10	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
11	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	34
12	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	33
13	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	33
14	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	33
15	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	33
16	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	33
17	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	30
18	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	30
19	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	30
20	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	30
21	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	30
22	3	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	2	27
23	3	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	2	27
24	2	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	2	26
25	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	3	3	2	25
26	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	2	3	2	24
27	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	2	3	2	24
28	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	23
29	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	22
30	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	21
31	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	21
32	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	21
33	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	21
34	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	20
35	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	20
36	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	20
37	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	20
38	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	20
39	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	20
40	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	20

ANEXO 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: AUTORIZACIÓN DE
 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
 INVESTIGACION.

Señor (a): **GERENTE DE ADMINISTRACION CMAC CAJA HUANCAYO.**

Presento. -

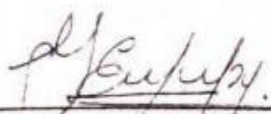


Yo, GABRIELA YAHAYRA FLORES EGOAVIL, Identificado con DNI N°47750898, así mismo VANESSA FIORELA ROMERO COLONIO, Identificado con DNI N°46544187, bachilleres de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes – UPLA, **SOLICITAMOS** a su digno despacho la **APLICACIÓN DE NUESTROS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION QUE LLEVA POR TITULO "MOROSIDAD Y REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO 2020"**, y de esta manera optar el Título de **CONTADOR PÚBLICO**.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario, por lo tanto, serán anónimas. Una vez terminada nuestra investigación se destruirán.

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

Huancayo, 15 de Enero 2020.


 Bach. GABRIELA YAHAYRA FLORES EGOAVIL
 DNI N°47750898


 Bach. VANESSA FIORELA ROMERO COLONIO
 DNI N°46544187

ANEXO 8: Fotos de la aplicación del instrumento

