

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



**TESIS**

**MOROSIDAD CREDITICIA Y CARTERA DE CRÉDITOS EN LA  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.,  
HUANCAYO 2021**

Para optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Robert Ismael Jacobo Caysahuana

Asesor : Dr. Fernando Polo Orellana

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

Fecha de inicio y  
culminación : 15.02.2023 – 14.02.2024

Huancayo - Perú

2024

**Hoja de aprobacion de jurados**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

**TESIS**

**MOROSIDAD CREDITICIA Y CARTERA DE CRÉDITOS EN LA  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.,  
HUANCAYO 2021**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Jacobe Caysahuana, Robert Ismael

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

CONTADOR PUBLICO

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

**PRESIDENTE**

\_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

Huancayo 01 de Marzo del 2024

**Asesor**

**Dr. Fernando Polo Orellana**

**Dedicatoria**

A Dios, a mi esposa e hija Irina por su apoyo incondicional, quienes motivaron realizas a cumplir este sueño.

**Robert**

### **Agradecimiento**

A mis tíos Hugo y Nemesia quienes han sido guías en mi camino y motivación para salir adelante. A la Universidad Peruana los Andes y Docentes por brindarme oportunidad de formarme como profesional de alta calidad y por haberme concedido su nivel profesional.

**El autor**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

### CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0013 - FCAC -2024

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

**MOROSIDAD CREDITICIA Y CARTERA DE CRÉDITOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A., HUANCAYO 2021**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. JACOBE CAYSAHUANA ROBERT ISMAEL

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : CONTABILIDAD Y FINANZAS

Asesor(a) : DR. POLO ORELLANA FERNANDO

Fue analizado con fecha 10/01/2024; con 120 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de 29 %.

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

Observaciones:

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

Huancayo, 10 de enero de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones



## Contenido

Hoja de aprobacion de jurados.....	II
Falsa portada .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Asesor .....	III
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>IV</b>
Agradecimiento.....	V
CONSTANCIA DE SIMILITUD .....	VI
Contenido.....	VIII
Contenido de tablas.....	XII
Contenido de figura.....	XIII
Resumen.....	XIV
Abstrac .....	XV
Introducción .....	XVI
CAPITULO I .....	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
I.    Planteamiento del problema .....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	19
1.2. Delimitación del problema .....	26
1.3. Formulación del problema .....	27

1.4. Justificación.....	28
1.5. Objetivos .....	30
CAPÍTULO II.....	31
MARCO TEÓRICO.....	31
II. Marco teórico .....	31
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales).....	31
2.2. Bases Teóricas o Científicas .....	36
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	56
CAPÍTULO III.....	57
HIPÓTESIS.....	57
III. Hipótesis.....	57
3.1. Hipótesis General .....	57
3.2. Hipótesis (s) Específica (s).....	57
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	57
CAPITULO IV.....	59
METODOLOGÍA .....	59
IV. Metodología .....	59
4.1. Enfoque de investigación .....	59
4.2. Método de Investigación .....	59
4.3. Tipo de Investigación .....	60

4.4. Nivel de Investigación.....	61
4.5. Diseño de la Investigación .....	61
4.6. Población y muestra .....	62
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	62
4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	64
4.9. Aspectos éticos de la Investigación.....	64
CAPITULO V.....	66
RESULTADOS.....	66
V. Resultados .....	66
5.1. Descripción de resultados.....	66
5.2. Correlación de variables.....	76
5.3. Contraste de hipótesis.....	80
ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .....	85
CONCLUSIONES .....	88
RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS (APA, Vancouver e Iso 690).....	90
Anexos .....	95
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	95
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	97
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento .....	99

Anexo 4: El instrumento de investigación y constancia de su aplicación .....	101
Anexo 5 : Confiabilidad y validez del instrumento .....	105
Anexo 6: La data de procesamiento de datos.....	118
Anexo 7: Consentimiento informado.....	119
Anexo 8 Fotos de la aplicación del instrumento.....	120

## Contenido de tablas

<b>Tabla 1:</b> Distribución poblacional de trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Cusco, distrito de Huancayo-2021.....	58
<b>Tabla 2:</b> Distribución muestral de los Trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Cusco, distrito de Huancayo-2021 .....	59
<b>Tabla 3:</b> Técnicas e instrumentos de investigación .....	60
<b>Tabla 4:</b> Aplicación de técnicas e instrumentos de investigación .....	64
<b>Tabla 5:</b> Registro del trabajo de campo .....	65
<b>Tabla 6:</b> Resultados porcentuales de la variable cartera de créditos en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	66
<b>Tabla 7:</b> Resultados porcentuales de la dimensión sostenibilidad del crédito otorgado en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	68
<b>Tabla 8:</b> Resultados porcentuales de la dimensión monto del préstamo en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	71
<b>Tabla 9:</b> Resultados porcentuales de la cultura de inversión en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	77
<b>Tabla 10:</b> Resultados porcentuales de la variable morosidad en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	82
<b>Tabla 11:</b> Resultados porcentuales de la dimensión análisis cualitativo en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	86
<b>Tabla 12:</b> Resultados porcentuales de la dimensión análisis cuantitativo en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	88
<b>Tabla 13:</b> Resultados porcentuales de la dimensión destino del crédito en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	91

### Contenido de figura

<b>Figura 1:</b> Gestión de la cartera de la CMAC Cusco .....	21
<b>Figura 2:</b> Colocación en millones de la CMAC Cusco.....	22
<b>Figura 3:</b> Inflación de la CMAC Cusco.....	22
<b>Figura 4:</b> Índice de morosidad, CMAC Cusco.....	23
<b>Figura 5:</b> Resultados porcentuales de la variable cartera de créditos en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo.....	66
<b>Figura 6:</b> Resultados porcentuales de la dimensión sostenibilidad de crédito en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	68
<b>Figura 7:</b> Resultados porcentuales de la dimensión monto del préstamo en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	71
<b>Figura 8:</b> Resultados porcentuales de la dimensión cultura de inversión en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	77
<b>Figura 9:</b> Resultados porcentuales de la variable morosidad en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	82
<b>Figura 10:</b> Resultados porcentuales de la dimensión análisis cualitativo en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	86
<b>Figura 11:</b> Resultados porcentuales de la dimensión análisis cuantitativo en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	88
<b>Figura 12:</b> Resultados porcentuales de la dimensión destino del crédito en la CMAC Cusco del distrito de Huancayo .....	91

## Resumen

La investigación se realizó en el distrito de Huancayo a la CMAC Cusco S.A. en el periodo 2021, participaron los analistas de créditos como muestra y población de dicha investigación, las variables fueron morosidad crediticia y cartera de créditos. El objetivo fue propósito fue determinar la relación entre morosidad crediticia y gestión de cartera de créditos en la Caja Cusco en el año 2021, fue necesario la definición de morosidad crediticia y cartera de créditos se determinó en función a la cantidad de cliente y saldo colocado de la Caja Cusco los cuales ayudaron como variable ver el nivel de comportamiento del índice de morosidad. El trabajo se justificó por que posee valor numérico para medir cada una de las variables. Se sustentó en las teorías de morosidad crediticia y cartera de créditos. La investigación se aborda de acuerdo al tipo de estudio aplicada, su nivel de investigación fue correlacional, con un diseño no experimental de corte transeccional y de alcance descriptivo – correlacional. Fueron 12 analistas de créditos, la población Como instrumento de aplicación se utilizó la una encuesta conformada por 24 preguntas cerradas en escala de Lickert , la validación se dió mediante juicio de experto, obteniendo la confiabilidad de 0,85 con alfa de Crombach. Los resultados fueron determinados mediante alfa de Cronbatch es 0.845 y según el baremo de correlación se observa que existe una correlación positiva fuerte. De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre las morosidad crediticia y cartera de créditos en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huancayo en el año 2021.

Se recomienda mantener o disminuir el índice de mora, ya que es un aspecto muy importante para la medición de la estabilidad de la cartera.

Palabras Claves: cartera de créditos, gestión de morosidad crediticia, análisis cuantitativo y cualitativo.

## Abstrac

The investigation was carried out in the district of Huancayo at the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. In the 2021 period, credit analysts participated as the population and sample of said research, the variables were credit delinquency and credit portfolio. The objective was to determine the relationship between credit delinquency and credit portfolio management in Caja Cusco in the year 2021, it was necessary to define credit delinquency and credit portfolio was determined based on the number of clients and placed balance of the Caja Cusco which helped as a variable to see the level of behavior of the delinquency rate. The work was justified because it has a numerical value to measure each of the variables. It was based on the theories of credit delinquency and loan portfolio. The investigation is approached according to the type of study applied, its level of investigation was correlational, with a non-experimental design of transectional cut and descriptive-correlational scope. The population was 12 credit analysts. As an application instrument, a survey consisting of 24 closed questions on the Lickert scale validated by expert judgment was used with a Cronbach alpha reliability of 0.85. The results were determined by means of Cronbatch's alpha, which is 0.845 and according to the correlation scale, it is observed that there is a strong positive correlation. According to the results obtained, it was concluded that there is a significant relationship between credit delinquency and loan portfolio in Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo Agency in the year 2021.

It is recommended to maintain or decrease the default rate, since it is a very important aspect for measuring the stability of the portfolio.

Keywords: loan portfolio, credit delinquency management, quantitative and qualitative analysis.

## Introducción

El presente estudio, titulado “Morosidad crediticia y cartera de créditos”, Morosidad crediticia es la práctica por la cual un deudor, no paga al vencimiento de su obligación, dichos factores de origen están en el análisis cualitativo y cuantitativo. (Sumup Facturas, 2015) y Cartera de créditos crédito se define como un proceso que combina una variedad de acciones para lograr objetivos en un plazo y/o coordinando todos los disponibles recursos para lograr objetivos específicos, como reducción del riesgo crediticio evaluando la sostenibilidad del crédito otorgado. (Taípe Ayala & Pilar, 2016).

La característica principal de este tipo de morosidad está fundamentado en el sector banca definido como incumplimiento del contrato de ambas partes cliente – banco.

Entre las causas encontramos; que no se puso una buena garantía al crédito presentado, toma de buenas referencias personales y comerciales, determinar su capacidad de pago, no se puso un aval, se obvió sus días de atraso de pagos con otros bancos, no se determinó la estabilidad domiciliaria, en la casa donde vivía tenía familiares con problemas de pago, entre otros.

Este estudio busca el conocimiento a detalle el nivel de morosidad que presenta CAMAC Cusco en el distrito de Huancayo, analizar y determinar medidas, estrategias o como prever y seguir manejando dentro del límite permitido como indicador importante para la gestión adecuada de la gestión correcta de la cartera de créditos; para ellos nos trazamos como objetivos reducir el nivel de morosidad

En el ámbito profesional, como Analista de Créditos, el interés nació desde el primer día de trabajo en CMAC Caja Cusco S.A. tenía muchas dudas sobre la misma manera de trabajo,

reglamento de funciones, políticas de créditos, campañas promocionales sobre todo como estaba el nivel de morosidad de la cartera de créditos para tener controlado y su gestión respectiva.

En el marco de las definiciones de Morosidad Crediticia y Cartera de crédito, la investigación se realizó con una serie de entrevistas, encuestas a analistas de crédito, gerente de agencia y personal de área de operaciones de la Caja Cusco.

En la **conversación** con los analistas de crédito, gerente de agencia y personal de área de operaciones, los 24 **ítems** de la entrevista sobre las políticas de créditos, campañas de crédito, destino del crédito, garantías de crédito.

Las entrevistas se realizaron a analistas de crédito, gerente de agencia y personal de área de operaciones de la Caja Cusco. En la muestra no probabilística su característica denominada intencional es clave.

Durante la **investigación de campo**, uno de los obstáculos en la entrevista fue el tiempo de dedicación de la entrevista por parte del analista, se tenía que separar una cita por el recargo de trabajo que hay.

Analizar los instrumentos utilizados para la recabar información clave mediante la encuesta.

Diferenciar cartera de créditos y morosidad crediticia

Contrastar en nuestro detalle de estudio, la morosidad crediticia y cartera de créditos.

Este estudio consta de 5 capítulos y finaliza con la “Discusión de Resultados”, las “Conclusiones” y “Recomendaciones”. Tal como sigue:

**En el Capítulo I**, se plantea la realidad problemática explica la situación en que las variables “morosidad y cartera de créditos” actualmente se encuentran, asimismo, delimitación del problema, justificación, objetivos e interrogantes. **En el Capítulo II**, encontramos los antecedentes

del estudio, definiciones de las variables, indicadores y dimensiones propuestas en la operacionalización de variables.

**Asimismo, el capítulo III** encontramos las hipótesis, variables y operacionalización. **En el Capítulo IV**, encontramos la metodología, tipo de instrumento obtención y procesamiento de datos. **El Capítulo V** encontramos la contrastación de las hipótesis.

Finalmente, discusión de resultados, conclusiones finales y recomendaciones.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### I. Planteamiento del problema

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

En la empresa La CMAC Cusco S.A., según los reportes del presentados durante el último periodo del año 2021, el nivel del indicador morosidad ha incrementado por diferentes aspectos en el desenlace de explicará en el detalle, la variación genera es 0,88 pp lo cual es muy significativo para el tamaño de la cartera general de Caja Cusco. Esta situación está alineada a la sostenibilidad de la cartera de créditos, a la rentabilidad de la empresa y demás factores que perjudican tanto a la empresa como a los clientes.

Tal como muestran los reportes, en la empresa en la Caja Cusco, existen en la correcta aplicación de las normativas para el otorgamiento del crédito. Las Cajas Municipales es son instituciones descentralizadas que tiene como zona de atención de sector no atendido por la formal banca, según ley 23029. El año1982, la creación de la primera caja municipal, en la década de los 80 fueron creadas 9 caja municipales (Caja Paita, Caja Piura, Caja Trujillo, Caja Maynas, Caja del Santa, Caja Cuzco, Caja Huancayo, Caja Sullana, Caja Arequipa), actualmente conforma la lista de CMACs.

## **Contexto Nacional**

En nuestro país, el sector de las microfinanzas representado como el sector más sólido a globalmente. En los últimos dos años, ha experimentado un crecimiento económico sólido y ha logrado sobrevivir a varias económicas crisis globales. Una cualidad muy importante de esta historia que desempeñaron las cajas municipales en el sector micro financiero del país. La CMAC pertenecientes a gobiernos municipales poseen estas instituciones del financiero sistema, pero no cuentan con el mayoritario control dado que las decisiones la toman las juntas además de la sociedad civil. Durante las últimas décadas, empresas y ciudadanos peruanos han utilizado estas fuentes de financiamiento. Las cajas no solo ofrecen una opción económica asequible en función de sus ingresos, sino que también contribuyen al crecimiento económico del país.

## **Contexto local**

El 28 de marzo de 1988, Caja Cusco comenzó a funcionar en su establecimiento oficial ubicado en la Calle Afligidos N° 118, con la ayuda técnica del GTZ. En un principio, su negocio se enfocó en los prendarios créditos. En el año 1989, la Caja recibió la autorización de la SBS para captar ahorros en sus modalidades de Ahorro Corriente, ahí comenzó a operar en extranjera moneda mediante la modalidad de compra-venta y captó ahorros en moneda extranjera el 1993.

En 1990, la Caja recibe permiso para otorgar préstamos no prendarios, así cumple con los institucionales objetivos de fomento de la Microempresa. Hoy en día líder en la atención de préstamos para PYMES. En 1994, después de una gestión eficaz, la Caja compró un espacio en Portal Espinar N° 146 para establecer su Oficina Principal.

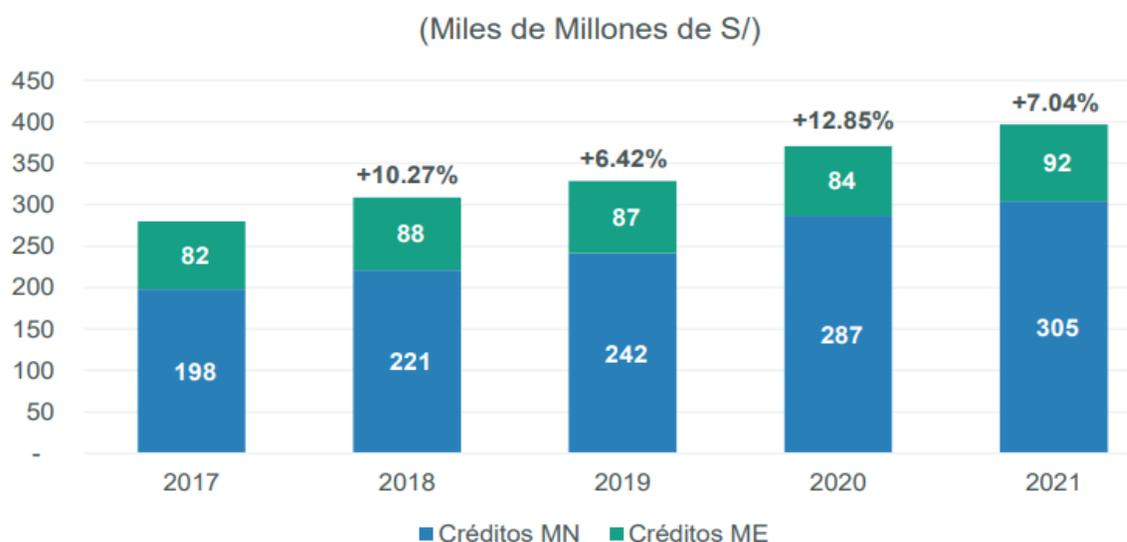
**Cuadro 1- Gestión de Caja Cusco**

Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
N° de Personal*	1,054	1,183	1,446	1,468	1,705	1,959	2,150	2,444	2,708	2,714	3,107
N° de Agencias	41	46	54	65	70	84	91	94	100	104	112
Créditos (Miles S/)	902,673	1,053,347	1,243,589	1,487,646	1,712,443	1,979,793	2,336,372	2,714,320	3,100,861	4,120,108	4,599,557
Depósitos (Miles S/)	863,787	973,074	1,158,255	1,421,657	1,666,194	1,812,416	2,145,879	2,607,427	3,046,671	3,333,843	3,504,947
N° de Clientes de Ahorros	196,784	205,187	245,629	295,315	347,074	406,641	478,441	564,460	690,379	759,449	878,001
N° de Clientes de Créditos	64,301	70,863	86,213	107,776	120,848	157,233	214,837	259,707	309,708	309,941	352,432
Utilidad Neta (Miles S/)	36,280.0	37,398.0	39,263.0	46,768.0	52,179.0	57,430.0	63,378.0	72,380.0	78,114	11,553	37,338
N° de Regiones	6	7	7	9	9	12	12	12	12	13	15
Ranking 500 empresas**	426	409	382	344	306	307	246	243	169	235	-
N° de ATM	24	32	43	60	75	95	97	111	122	128	130
Clasificación de riesgo	B	B	B	B	B	B	B+	B+	B+	B+	B+

Nota. Fuente: SBS, Caja Cusco

Durante los últimos 10 años Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. se está posicionando como una empresa sostenible.

## Cuadro 2 - Colocaciones



Nota. Fuente: SBS, Caja Cusco

En la comparativa se ve el crecimiento en saldo de colocaciones en moneda nacional y moneda extranjera.

### Síntomas

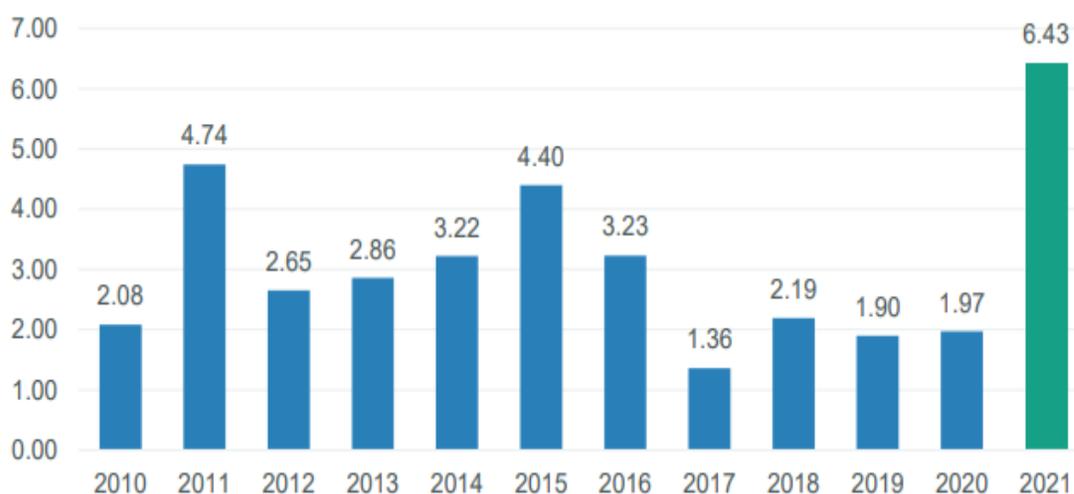
Durante el inicio de labores en CMAC Caja Cusco S.A. se encontró varios aspectos de interés de estudio uno que más interés y preocupación se tuvo es el nivel o tasa de morosidad que reflejaba en la cartera de créditos, lo cual está relacionado directamente a las consecuencias generadas por el covid 19 y a la poca claridad de conceptos de los objetivos, políticas tanto en el otorgamiento, evaluación, aprobación y recuperación del crédito. En algunos casos cada analista para el llevado de cabo el proceso de recuperación de créditos aplica criterios por propias experiencias de anteriores trabajos. De esta manera es que se aplica las encuestas tomando en cuenta las deficiencias en las políticas de crédito ya que es donde se detallan las condiciones, normas de recuperación y otorgamiento de créditos. Sustentando esta premisa se insta tomar acciones

correctivas en la aplicación de políticas de crédito con la finalidad de evitar escenarios de crecimiento de índice de morosidad.

### Causas

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. en Huancayo 2021, se detectó crecimiento del indicador de mora que tiene como principales causas la mala evaluación lo que involucra diferentes aspectos como son; no se puso una buena garantía al crédito presentado, toma de buenas referencias personales y comerciales, determinar su capacidad de pago, no se puso un aval, se obvió sus días de atraso de pagos con otros bancos, no se determinó la estabilidad domiciliaria, en la casa donde vivía tenía familiares con problemas de pago, entre otros.

### Cuadro 3 - Inflación



Nota. Fuente: BCRP, INEI

La interanual inflación prevaleció el rango meta que estableció el BCRP, aumentando a 6.43% el 2021, debido a los aumentos en los precios de alimento e importado combustible.

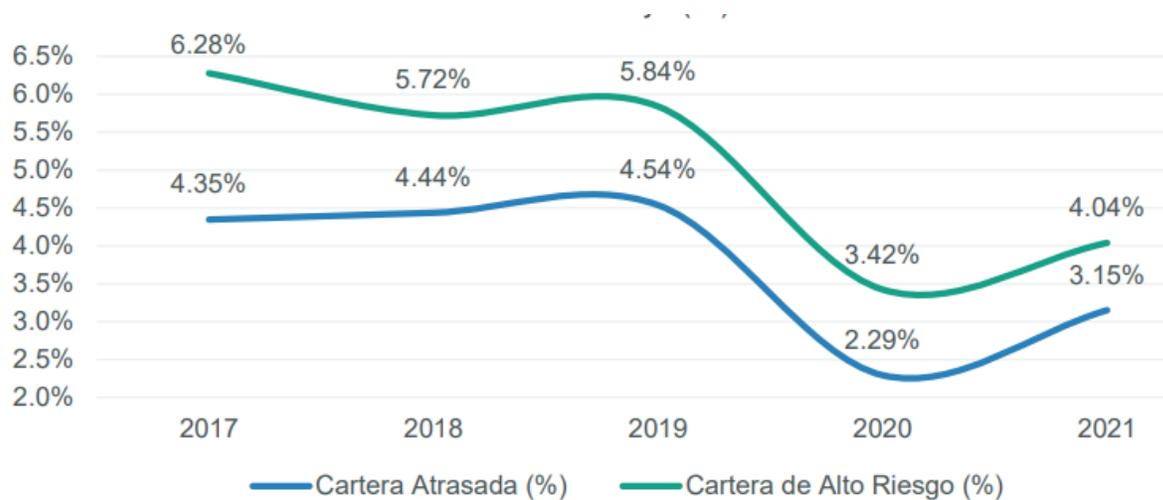
#### Cuadro 4 – Indicador morosidad

Institución	MOROSIDAD	
	2020	2021
Caja Arequipa	3.20%	3.12%
Caja Huancayo	2.26%	3.09%
Caja Cusco	2.29%	3.15%
Caja Piura	7.02%	6.44%
Caja Sullana	11.08%	12.22%
Caja Trujillo	6.57%	6.33%
Caja Ica	4.34%	4.38%
Caja Tacna	10.94%	9.75%
Caja Maynas	5.07%	4.78%
CMCP Lima	13.93%	9.39%
Caja Paita	13.96%	14.13%
Caja del Santa	22.17%	18.78%
<b>TOTAL CMACs</b>	<b>4.96%</b>	<b>4.99%</b>

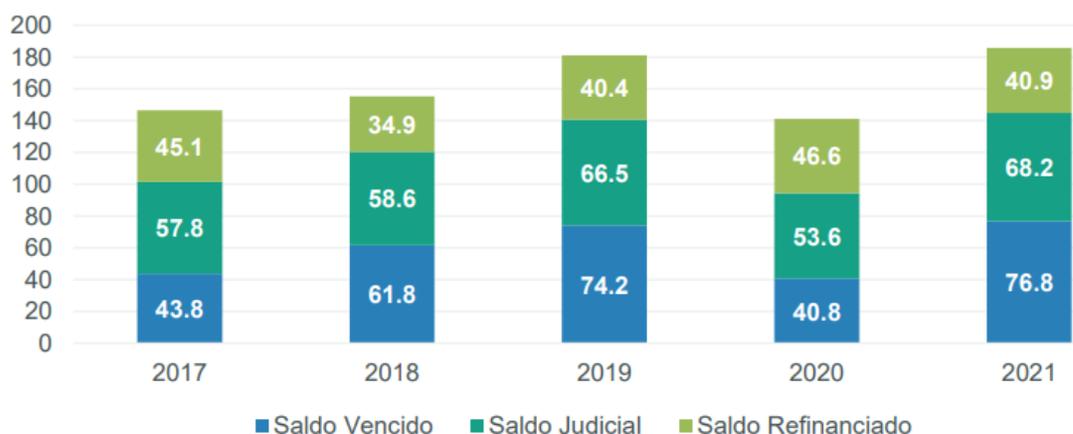
Nota. Fuente: SBS,

En la coyuntura económica se observó deterioro de la cartera, evidenciando de la morosidad el aumento en 0.86pp con respecto del 2020.

#### Cuadro 5 – Calidad de Cartera



Nota. Fuente: SBS, Caja Cusco



Nota. Fuente: SBS, Caja Cusco

La atrasada cartera registra un aumento de 1.1% en el año, sobre 2.29% en 2020 a 3.15% 2021, con un mayor aumento de los vencidos créditos. En comparación, la pesada cartera con 4.04% y un aumento 0.97% anual, pero los refinanciados saldos fueron S/5.72 millones, lo que disminuyó el impacto en este ratio.

### Consecuencias

En el caso de continuar con las falencias con las que se está trabajando, no se gestionara de manera correcta la evaluación de créditos en sus diferentes ámbitos, de tal manera que perjudicara la *rentabilidad*; las ganancias disminuirán por la mala gestión, ocasionará que las provisiones aumenten como consecuencia se dificultará el financiamiento y ahorro de operaciones crediticias, de los cuales los más perjudicados serán los clientes ya que disminuirán la gestión del otorgamiento del crédito.

### Control de pronóstico

Frente al manejo crecimiento de la morosidad crediticia, la cartera de créditos tenderá a llevar una mala gestión y afectara todos sus indicadores a nivel del analista de créditos y agencia, la

morosidad crediticia tiene que estar controlado los cuales ayudaran al eficiente control de cada indicador.

El análisis cuantitativo, cualitativo y destino del crédito son algunos factores que detalladamente se analizará para otorgar el crédito con la finalidad el riesgo de que a futuro sea un préstamo impago, resaltar que en el momento de la evaluación se toma referencias de los vecinos, centrales de riesgos, familiares con problemas de pagos, capacidad de pago, garantía de créditos, con todas las antes mencionadas se podrá respaldar el cumplimiento del pago.

Los diferentes tipos de crédito, se propondrán a los clientes de acuerdo a sus necesidades y/ o actividades con sus respectivas condiciones como son monto del crédito, plazo, periodo de gracia y tasa de interés.

¿Realizando el análisis cualitativo y cuantitativo podemos admisible nuestra cartera de crédito sea sostenibilidad del crédito otorgado disminuyendo la morosidad crediticia?

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

### **1.2.1. Delimitación espacial.**

*(Alfaro Rodriguez, 2012)* Refiere directamente en donde se va realizar la investigación. Este estudio realizado en Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA en la provincia de Huancayo, departamento de Junín.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

*(Alfaro Rodriguez, 2012)* Refiere el periodo de tiempo que se toma en cuenta. Los datos que se tomaron en consideración para realizar el presente investigación propuesto han sido aquellas que están entre el periodo Enero a Diciembre del 2021.

### **1.2.3. Delimitación conceptual**

(Alfaro Rodriguez, 2012) Establecer la parte teórica donde los temas que se explican y definen cada una de las propias categorías del problema que se investiga.

La investigación se toma en consideración conceptos y definiciones vinculados a las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores.

**Variable 1:** Morosidad crediticia comprende temas tales como análisis cualitativo, análisis cuantitativo y destino de crédito.

**Variable 2:** Cartera de créditos comprende materias relacionadas a sostenibilidad, monto del préstamo y cultura de inversión.

## ***1.3. Formulación del problema***

### **1.3.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la morosidad crediticia influye la cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021?

### **1.3.2. Problema (s) Específico (s)**

1. ¿Qué relación existe entre el análisis cualitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021?
2. ¿Qué relación existe entre el análisis cuantitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021?
3. ¿De qué manera se relaciona entre el destino del crédito en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021?

## ***1.4. Justificación***

### **1.4.1. Social**

(Fernández Bedoya, 2020) tiene como definición de justificación social que debiera poseer social relevancia, ser trascendente socialmente y evidenciar proyección social. Este ayuda en la resolución del problema con afectación de un grupo de la sociedad al ayudar a los vulnerables grupos.

La presente investigación se involucra socialmente prestamos todo tipo de servicios financieros a la comunidad Huancaína como son: ahorros, venta de SOAT, compra y venta de dólares, venta de seguros y créditos personales, microempresa e hipotecas con fondo mi vivienda. Servicios de quienes la población de Huancayo es consumidora, de los cuales ayuda al crecimiento económico de personas no abastecidos por la banca tradicional, las Cajas Municipales son consideradas pilar fundamental para el crecimiento de país.

Es importante controlar la tasa de morosidad para seguir controlando y/o brindando atención a la población de Huancayo. Servicios gracias a ese indicador se proyectará a un crecimiento sostenible y sana.

### **1.4.2. Teórica**

(Fernández Bedoya, 2020) Define que la justificación teórica se detecta un vacío en un campo científico y la conducción del estudio permitirá llenarlo total o parcialmente.

Este estudio se justifica teóricamente: con conceptos y teorías respecto a la existente correlación entre las variables estudiadas: morosidad crediticia y cartera de créditos no están claramente definidas, por los ciertos vacíos teóricos se dará explicación detallada la relación que existe entre las dos variables, de la misma manera todos los conocimientos de tallados utilizar en la CMAC con la finalizas de aminorar el indicador de morosidad crediticia.

### **1.4.3. Metodológica**

(Fernández Bedoya, 2020) Se define como investigación metodológica cuando se propone o desarrolla una nueva estrategia que permita obtener conocimiento válido o confiable. Se ofrece un amplio concepto, como cuando se desarrolla un instrumento nuevo para recopilación de información, planteando una metodología nueva para experimentación de variables, o estudio de una específica población.

Este estudio se justifica metodológicamente; dado a los cuestionarios de encuesta, los utilizados instrumentos pueden utilizarse en futuras investigaciones que involucren las variables del estudio "morosidad crediticia y cartera de crédito", después de haber comprobado que la medición y dominan las variables, con validación de expertos. Además, se certifica que los instrumentos producen resultados confiables.

### **1.4.4. Practica**

(Fernández Bedoya, 2020) Dicha justificación proporciona un más amplio concepto, dado al desarrollo en la resolución de un problema. El tema de la investigación es un fenómeno que se ha observado institucionalmente y el investigador intentará encontrar una práctica solución mediante el estudio, conectando así la académica investigación y el laboral ámbito.

Nuestra investigación está orientada a proveer información clara y concisa, lo cual será tomada en cuenta para definir los planes estratégicos en la disminución del índice de morosidad lo cual con llevará a una mejor gestión de cada analista administrador de cartera.

## ***1.5.Objetivos***

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre morosidad crediticia afecta la cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021

### **1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)**

1. Establecer la relación entre el análisis cualitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.
2. Establecer la relación entre el análisis cuantitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.
3. Establecer la relación entre el destino del crédito y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### II. Marco teórico

##### *2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)*

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

(Vidal Espinoza, 2017) en su tesis: “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”, sustentado en la Universidad Técnica Federico Santa María departamento de Industrias Valparaíso – Chile, para optar al título de Ingeniero Civil Industrial. En el cual tuvo una **muestra** de aquellas instituciones financieras cuyo porcentaje de participación de activos sobre el total del sistema financiero es superior al 5 %. **Concluye** que la rentabilidad está determinada por factores que están atados a la comercial estrategia de cada institución y el riesgo que ellos quieren asumir. Esta investigación nos sirve para tener una referencia sobre el crecimiento la tasa de morosidad por el incumplimiento de las normativas exigidas el cual tiene correlación directa con la rentabilidad de los bancos. Las cajas municipales deberían tomar en cuenta mucho el indicador de predictibilidad para prevenir el incremento de cartera de créditos de riesgo alto y así evitar el incremento de provisiones. Dicha investigación ayuda relacionar la tasa de morosidad con la gestión de cartera de créditos en la Caja Cusco en la ciudad de Huancayo.

(Daniel Lahoud, 2017) en su tesis: “Efectos de las Carteras de Crédito Obligatorias Como Medida de Represión Financiera” sustentado en la Universidad Católica Andrés Bello Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en Caracas, Venezuela: Dicha investigación tiene como **muestra** a la banca pública y privada, primero agregados en un modelo global, luego discriminado

el tipo de capital en banca privada y banca de capital del Estado de Caracas, dentro de ellos estas consideradas diecisiete bancos. Se **concluye** que el sistema bancario nacional con créditos dirigidos presenta menor riesgo de crédito y el sistema de bancario con capital privado presenta mayor riesgo de recuperación. Esta investigación nos aporta en cómo medir el riesgo de crédito de capital propio como lo es Caja Cusco S.A. para minimizar la cartera de clientes que representan la morosidad y así aumentar el nivel de rentabilidad.

(Ulloa Zuñiga, 2020) en su tesis: “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan” sustentado en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca en la ciudad de Cuenca, Ecuador para optar Título de Licenciado de Administración. El **tipo de investigación** en el siguiente caso ha sido descriptivo que consistió en la coordinación de diferentes enfoques, pero con influencia en brindar información relevante y exitosa. La investigación tiene como **muestra** de estudio a la Cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan en específico los 589 socios que mantiene vencidos. créditos Se **concluye** que la entidad CHC Fasayñan está calificada con riesgo muy alto debido al nivel de morosidad que alcanza al 9.19 % dicho información conlleva renovar o reestructuras las políticas crediticias y de cobranzas. Esta investigación aporta a tesis morosidad y cartera de créditos de Caja Cusco y saber medir bien sus niveles de riesgo crediticio al antes de otorgar los créditos microempresa y créditos personales se consideran estos últimos, porque son las que representan como productos de mayor comercialización. Los resultados obtenidos con la tipología de investigación cuantitativa posibilitan presentar propuestas para evaluar la posibilidad de reestructurar sus crediticias políticas internas y reducir el índice de morosidad de las carteras de crédito.

(Fiallos Jerez, 2017) en sus tesis “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado de Ecuador”, sustentado en la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito Ecuador para optar el grado de Magister en Finanzas y Gestión de Riesgos: El **tipo de investigación** que se ha utilizado es Datos de Panel, Análisis Discriminante, Regresión Lineal Múltiple, dichas técnicas ayudaron al conocimiento del comportamiento de la variable morosidad frente a cambios en las macroeconómicas variables. Tiene como **muestra** a los 27 bancos privados que conforman del Sistema Bancario Privado de Ecuador, de los cuales 4 son considerados bancos grandes. La investigación tiene como **conclusión** tiene mayor concentración la morosidad en los créditos microcrédito y consumo, el resultado de las estimaciones arrojó que la tasa de inflación, desempleo y inversión extranjera no influyen de manera significativa en los niveles de morosidad del Sistema Bancario Privado de Ecuador. Esta investigación nos aporta cada detalle a nivel macroeconómico que el sistema financiero nacional es muy importante para el funcionamiento de la banca de bancos, financieros y cajas municipales no estatales. Los 3 tipos de investigación aplicados en la investigación ayudar detectan fácilmente los factores de inflación, tasa de empleo y la inversión extranjera.

(Pablo Jacial, 2018) en su tesis: “Análisis de los factores explicativos de la evolución de la cartera de morosos de sistema bancario argentino”, sustentado en la Universidad San Andres Buenos Aires – Argentina para optar el grado en Magister en Finanzas. La investigación tiene como **conclusión** que es mayor la morosidad de cartera en bancos públicos, este trabajo tiene como empírica evidencia del 2007 y 2016, la morosidad de cartera. Esta investigación aporta al sistema financiero argentino determinar el nivel de morosidad concentrado en el sistema privado bancario con 19 instituciones como muestra dicho resultado en como resultado de los 3 tipos de investigación aplicados detalladamente.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Gomez Antonio, 2017) en su tesis: “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza SAA Huánuco 2017”, sustentado en la Universidad de Huánuco, para optar al título profesional de Contador Público. La tesis tiene como **diseño** de investigación no experimental de tipo transversal. La **muestra** está conformada por 20 trabajadores de la FINANCIERA CONFIANZA SAA quienes laboran en la ciudad de Huánuco dividida entre personal administrativo, asesores comerciales y asesores de servicio. La tesis tiene como **conclusiones** como la evaluación influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Se comprobó que los analistas no validan datos de central de riesgo como determinante para rechazar o aceptar un préstamo también se comprobó que el destino del crédito si influye en la morosidad de los comerciales créditos se validó dicha información a través de encuestas. Esta investigación determina todo el procedimiento completo del crédito y los factores que afectan en nivel de morosidad, mucha información omitida al momento de otorgar un préstamo. Se valida que la parte cualitativa va de la mano con la parte cuantitativa de la evaluación. Revisar bien los centrales de riesgo es la clave para la buena admisión de crédito y así evitar morosidad.

(Córdova Lopez, 2020) en su tesis: “La morosidad y su efecto en los ingresos financieros de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario – Agencia Cajabamba 20118”, Pimentel – Perú; Tiene como **diseño** No Experimental, Transversal por que la información de medición es de periodo determinado. Tiene como **muestra** documentos, incluidos informes de créditos, balances, estados de resultados y deudas actuales y pasados. Tiene como **conclusión** que la morosidad influya en la disminución de los financieros ingresos, encontrando que la morosidad de la agencia esta alta porque representa un índice mayor en carteras vencidas. La institución en cuestión carece de un

plan de trabajo que incluya las políticas y los adecuados procedimientos para otorgar y cobranza. Esta investigación detalla una institución con alto índice de morosidad frente a la cartera de clientes con buen respaldo moral, trabaja sin políticas claras, sin procedimiento adecuados. Es necesario contar con plan estratégico de trabajo para no afectar los ingresos financieros de la institución.

(Campos, Castañeda e Inga, 2017) en su tesis: “La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo SA 2016 ”, Huánuco – Perú,. Es una **investigación aplicada**, tipo Descriptiva-explicativa correlacional-causal. Tiene como **muestra** poblacional de la CMAC Huancayo a 56 trabajadores (recuperadores de crédito, asesores de negocio, gerentes). Se **concluye** que la morosidad disminuye significativamente con la teoría de otorgar créditos a una tasa de bajo costo y considerando la productividad que será mucho mayor. No obstante, debido al mercado financiero y la libre competencia no pueden ofrecer menor tasa ya que no sería saludable. Dicha tesis aporta positivamente a la gestión correcta de una cartera de crédito disminuyendo el índice de morosidad para gestión de ingresos financieros, el riesgo de crédito permanece en todo crédito otorgado a nivel de microempresa y consumo, hecho que para otorgar el crédito se tiene que hacer un buen análisis del entorno en general.

(Del Aguila Perea, 2021) en sus tesis: “Morosidad crediticia y estratégica de recuperación de créditos del cliente de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021” Perú. El **diseño** de estudio en no experimental, transversal. Toma como **muestra** a 6 funcionarios. Tiene como **conclusión** que si existe la relación significativa entre la morosidad y estrategias de recuperación y también hay correlación entre la vencida cartera y las estrategias de recuperación de créditos. Esta investigación nos ayudas mitigar el crecimiento de los índices de morosidad aplicando estrategias para su recuperación en diferentes periodos de tiempo los cual no ayuda en crecimiento de la empresa y la buena calificación de los clientes.

(Mendoza Asencios, 2020) en su tesis: “Factores determinantes de la morosidad en la caj municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytia Region Ucayali” Perú, para optar el grado de Licenciado en Administración. Tiene como **diseño** el método descriptivo y explicativo. Fueron 2071 clientes del año 2017, la muestra. Tiene como conclusión que los factores determinantes del crecimiento de la morosidad están correlacionados por una débil evaluación y baja cultura de pago de los clientes, factores de documentación, documento de propiedad, cuotas de deudas, visita en campo son claves para la aprobación y la buena gestión. Esta investigación nos aporta con la información detallada del procedimiento completo del otorgamiento del préstamo microempresa y personal con la finalidad de minimizar todo nivel de riesgo y así afectar menos la rentabilidad del préstamo a todo nivel.

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

### **2.2.1. Variable 1**

(Brachfield, 2012), indica que la morosidad es un resultado del incumplimiento de sus obligaciones de pago con una financiera; indicadores de riesgo que tienen impactos negativos en acciones y operaciones de la financiera; su calificación y condición están determinadas por particulares especificaciones.

El Código Civil trata en su artículo 733: Siempre que haya habido un requerimiento del acreedor u otro acto equivalente, o cuando se ha pactado que, sin necesidad de acto alguno, sea constituido en mora por el transcurso del término, el obligado se considera moroso.

### ***Tipos de Morosos***

- **Morosos fortuitos:** Son aquellos con intención de pago, pero no tienen la capacidad de hacerlo en el momento.

- **Morosos circunstanciales:** Son aquellas que tienen intención de asumir sus obligaciones, pero no pueden hacer el pago por algún problema circunstancial.
- **Morosos intencionales:** Comparado con las dos anteriores, con aquellos que tienen la capacidad de pagar, pero no la voluntad.
- **Morosos desorganizados:** Son aquellos que tienen la intención de asumir sus responsabilidades, Sin embargo, en muchas ocasiones no tienen conocimiento de los pagos.
- **Morosos negligentes:** Son personas que no solo carecen de control sobre sus pagos, sino que tampoco tienen interés en hacerlo.

#### **2.2.1.1. Análisis Cualitativo**

Dicho análisis se basa en determinar la parte cualitativa de un cliente mediante visita presencial con una entrevista, lo cual tiene como fin determinar moral de pago de cliente, moral de pago, tomar referencias a los vecinos para saber si es responsable, ver el estado y el valor real de las garantías que el cliente adjunta sobre todo minimizar el riesgo de cualquier de cualquier situación que pueda ocurrir durante el periodo de duración del préstamo. (*Hernandez Sampiere, 2003*)

#### ***Moral de pago***

(Molina Ramírez, 2015) La moral de pago se define durante la visita presencial al domicilio del cliente mediante una entrevista personal.

#### ***Referencias***

Pueden ser vecinos, familiares, proveedores, clientes u otros. Las condiciones y términos brinda la institución para adquisición de servicios. La cantidad de referencias que piden CAJA CUSCO no deben exceder de tres. Caja Cusco se comunica con las referencias personales y comerciales

### ***Colaterales***

Colaterales: No son factores de decisión excluyentes, pero no sirven como medio de presión: Garantías y avales (evaluación cuantitativa y cualitativa)

- Considerar el respaldo de familiares, amigos u otros
- Comprobar que el bien dejado en garantía es del titular o garante

### ***Riesgo de crédito***

(Brachfield, 2012) Sirven para la creación de competitivas ventajas y valor agregado para los propietarios. El riesgo siempre están presentes en el periodo de duración del préstamo ya que nadie está libre de nada, Para otorgar un crédito solo se minimiza el riesgo de crédito, con las garantías, referencias y capacidad de pago.

#### **2.2.1.2. Análisis Cuantitativo**

Dicho análisis se basa en determinar la parte cualitativa de un cliente mediante visita presencial con una entrevista, lo cual tiene como fin determinar moral de pago de cliente, moral de pago, tomar referencias a los vecinos para saber si es responsable, ver el estado y el valor real de las garantías que el cliente adjunta sobre todo minimizar el riesgo de cualquier de cualquier

situación que pueda ocurrir durante el periodo de duración del préstamo. (*Hernandez Sampiere, 2003*)

### ***Moral de pago***

(Molina Ramírez, 2015) La moral de pago se define durante la visita presencial al domicilio del cliente mediante una entrevista personal.

### ***Referencias***

Lo que concierne a la crediticia referencia, es realmente una comercial referencia puedes, vecinos, familiares, proveedores, clientes u otros. Las condiciones y términos brinda la institución en adquisición de servicios. La cantidad de referencias que piden CAJA CUSCO no deben exceder de tres. Caja Cusco se comunica con las referencias personales y comerciales

### ***Colaterales***

Colaterales: Aunque no son factores de excluyente decisión, no presionan: Avaes y garantías (evaluación cualitativa y cuantitativa)

- Considerar el respaldo de familiares, amigos u otros
- Comprobar que el bien dejado en garantía es del titular o garante

### ***Riesgo de crédito***

(Brachfield, 2012) Están consideradas aquellos que se asume para la creación de competitivas ventajas y dar valor agregado a los propietarios. El riesgo siempre están presentes en el periodo de duración del préstamo ya que nadie está libre de nada, Para otorgar un crédito solo se minimiza el riesgo de crédito, con las garantías, referencias y capacidad de pago.

### 2.2.1.3. Análisis cuantitativo

Dicho análisis se define en determinar la parte cuantitativa de un cliente se empieza recabando todos los datos de registros de ventas, cuadernos de apunte, boletas, PDTs, estados financieros, record de pagos, historial financiero. Todo ellos ayudaran determinar la capacidad de pago del préstamo. (*Hernandez Sampiere, 2003*)

#### *Capacidad de pago*

Es un indicador determinante en el otorgamiento del préstamo, se determina mediante la entrevista personal, recabando la información cuantitativa del campo, define el plazo y monto del préstamo a otorgar.

#### *Récord crediticio*

Es un emitido informe por una especializada entidad que detalla el antecedente de pago e de una persona jurídica o natural. Los Caja Cusco utilizan este método para la evaluación de la capacidad y solvencia de pago del usuario, lo que tiene un impacto significativo en la persona, ya que puede ayudarlo a obtener un préstamo u obstaculizar su acceso a una financiera.

#### *Estados financieros*

- **Estados de Ganancias y Pérdidas** mostrando las mensuales operaciones del negocio, analizando y verificando los gastos e ingresos. Se basa en la recopilada información durante una visita de evaluación de negocios y se compara con formales registros y documentos del usuario. (ventas, compras, etc.).

Estructura del Estado de Ganancias y Pérdidas:

- Ventas Netas, la cantidad de ventas al crédito que altamente probable no sean recuperadas se calcula dividiendo las ventas totales. Para hacerlo, el asesor debe determinar el porcentaje de ventas al crédito y el porcentaje histórico de irrecuperabilidad de las ventas.

$$\text{Venta Neta} = \text{Venta Total} - (\text{Venta al Crédito} * \% \text{ de irrecuperabilidad})$$

$$\text{Venta Total} = \text{Venta Contada} + \text{Venta Crédito.}$$

- Porcentaje de Irrecuperabilidad, es la probabilidad de no cobro del crédito
- Costos de Ventas, son directamente costos de ventas, es decir valor de adquisición o de mercado de productos terminados, materia prima, directa mano de obra, gastos directos de comercialización y fabricación.
- Margen Bruto o Margen de Ventas, es la ventaja que se directamente deriva de la actividad generadora principal de ingresos para cubrir los gastos fijos
- Gastos del Negocio:
  - Gastos fijos no imputables a las ventas
  - Agua , luz , teléfono y otros
  - Alquiler de local comercial
  - Sueldo de personal (administrador, contador y otros)
  - Publicidad promociones, otros
  - Transporte relacionado al negocio (flete, movilidad, etc.)
  - Pago de impuestos (SUNAT, SISA y otros)
  - Imprevistos
  - Depreciación de maquinarias y equipos.

- Margen utilidad operativa, es la utilidad que cubre operativos gastos del negocio y otros.
- Gastos financieros; activos fijos, capital de trabajo.
- Si el cónyuge tiene créditos en otras entidades que han sido destinados al negocio debe considerarse también la cuota dentro de los gastos financieros.
- Utilidad Neta, es la utilidad del negocio que afrontan gastos familiares y obligaciones no referidas al negocio.
- Otros Ingresos, derivados netos ingresos de actividades (negocios) que no son principal actividad del usuario y para considerarse deben ser sustentadas  $\geq$  a 6 meses.

Debe asumirse una conservadora posición, según la regularidad (castigarlos con %).

La neta utilidad del negocio principal evaluado debe ser menor que la de los otros.

También pueden existir otros ingresos de tipo de dependientes (formales e informales), y para considerarse deben poseer una sustentada antigüedad  $\leq$  18 meses.

Es obligatorio sustentarlos en la propuesta de crédito.

El comité de crédito determina si se lleva a cabo una alterna evaluación de los mismos.

La evaluación de los otros ingresos es necesaria cuando el destino del préstamo es para activo fijo o consumo.

- Otros Egresos, son regulares transferencias de efectivo que se realizan para pagar, como deudas de consumo y otros que no están directamente relacionadas con el funcionamiento de la empresa.
- Gatos Familiares, son:
  - Educación.
  - Pago de municipales tributos, teléfono, vivienda, luz, agua, y Alimentación.
  - Medicinas y Salud.
  - Transporte de la familia (pasajes)
  - Otros.
- Utilidad Disponible, es la capacidad de pago del cliente.
- **Balance general** es un fundamental financiero estado que muestra la financiera situación en una específica fecha y se organiza por patrimonio, pasivos y activos.
  - ✓ Muestra las fuentes de financiamiento en el corto plazo del negocio (menor a 1 año) y en el largo plazo.
  - ✓ Se mide el tamaño y destino de las inversiones.
  - ✓ Muestra el tamaño de la empresa(patrimonio)

### Activo

*Activo Corriente:* Cuentas consideradas,

- Caja, la cantidad de dinero al momento de la visita varía según el ciclo y actividad de negocios, debe ser verificado por el evaluador.

- Los bancos, el dinero que se deposita en cuenta corriente, bancarias cuentas, cambian según ciclo y actividad de negocios. Únicamente considere los fondos destinados al negocio. Es necesario revisar los estados de cuenta (ahorro).
  - Cuentas por cobrar, las pendientes de cobro al momento de la visita y realizadas ventas. Debe considerarse solo las cuentas que puedan ser recuperables. Deben de ser verificadas por el evaluador (cuadernos de apunte, notas de venta, etc.)
  - Inventario, es la mercadería encontrada en almacenaje en la evaluación, pueden ser:
    - Productos terminados o en proceso, materias primas, stock de insumos necesarios para producción o servicio.
- Consideraciones:
- Tener en cuenta: el estado de conservación, operatividad y obsolescencia.
  - Valorar a precio de actual costo, no a precio de original adquisición
  - Identificación de lo realizable inmediatamente.
  - Considera solo productos de temporada de venta

***Activo No Corriente:*** Activos considerados

- Inmueble equipo y maquinaria, valoración a precio de oferta (ejemplo local comercial, camioneta, congeladora, etc.)

Maquinaria y equipo; solo registro los relacionados con la empresa

Inmuebles como equipo, maquinaria y edificios o partes de ellos, relacionados con la empresa.

- Herramientas, valorar a precio de oferta (balanza, alicate, etc.), se toma en cuenta el anticipado pago de la maquinaria (empresa); como permanentes bienes que colaboran con funcionamiento idóneo empresarial.

### **Pasivo**

*Pasivo Corriente:* Son deudas adquiridas para el negocio cuyo plazo a pagar no es superior a un año, deudas con:

- Proveedor, pendiente deuda a proveedor en evaluación.
- Instituciones Financieras, pendiente deuda a ONG, bancos, Edpyme, etc. Al evaluar consideramos saldo de capital. Mencionar las deudas no financieras.

*Pasivo No Corriente:* Deudas que se adquieren empresarialmente con un pendiente plazo superior a un año.

- Deudas a largo plazo a bancos, Edpyme, y análogas. con un plazo de pago superior a 12 meses. Se toma en cuenta el saldo de capital a la fecha de evaluación a partir de la cuota 13ava.

### **Patrimonio**

Son bienes propios del negocio. El económico patrimonio de empresa o personal se compone de dinero en efectivo, maquinaria, propiedad, entre otros.

### **Capital de Trabajo**

Es la liquidez a plazo corto que cubre sus operaciones, como compras de insumos y obligaciones.

- **Flujo de Caja** identificar las amenazas según los problemas de liquidez a lo largo del ciclo para los créditos con el fin del riesgo reducir.
- **Análisis de ratios financieros** llamados también indicadores o razones financieras. Permiten analizar la situación económica y financiera de la empresa, son relaciones aritméticas entre dos o más cantidades de los EEFF. Herramientas de toma de decisiones para la gestión en el proceso de otorgamientos de créditos.

#### **Utilidad de los indicadores financieros**

Establece la situación económica y financiera empresarial

Compara empresarialmente con otras análogas.

Establece estándar de calidad.

Comparación de periodos de la evolución empresarial.

#### **Indicadores frecuentemente utilizados.**

- a. Rentabilidad del Negocio: conocido como rentabilidad de inversión a corto plazo.  
Mide la rentabilidad de la empresa con respecto a las ventas que realiza.

**RENTABILIDAD DEL NEGOCIO = UTILIDAD NETA/VENTAS**

- b. Endeudamiento del negocio: indica el grado de compromiso existente entre las inversiones realizadas y el patrimonio. Mide el nivel de endeudamiento de la empresa.

$$\text{ENDEUDAMIENTO DEL NEG} = (\text{DEUDA TOTAL} + \text{PRESTAMO})/\text{PATRIMONIO}$$

- c. Liquidez: Determina la capacidad empresarial para cumplir con sus compromisos.

$$\text{LIQUIDEZ DEL NEGOCIO} = \text{ACTIVO CORRIENTE}/\text{PASIVO CORRIENTE}$$

- d. Rotación de inventarios: permite saber en cuantos días el inventario se convierte en dinero o cuentas por cobrar y cuantas más veces roten los inventarios del negocio este será más eficiente.

Analizar el tipo de negocio, sector y su política de ventas, el análisis se debe realizar en días,

$$\text{ROTACION DE INVENTARIOS} = \text{COSTOS DE VENTAS}/\text{INVENTARIOS}$$

- e. Rotación de capital de trabajo; permite saber en cuantos días el capital de trabajo rota, permite ver la velocidad de gestión de la liquidez, permite ver la productividad del capital de trabajo. El análisis se debe realizar en días,

$$\text{ROTACION DE CAPITAL DE TRABAJO} = \text{VENTAS NETAS}/\text{KW}$$

- f. Incremento de Capital de trabajo: permite saber en cuanto se va incrementar el capital de trabajo con el crédito propuesto. Podemos analizar la liquidez para poder determinar si el cliente trabaja con capital de terceros o capital propio

$$\text{INCREMENTO DE KW} = \text{PRESTAMOS/KW}$$

- g. Capacidad de pago: permite saber en cuanto la cuota más los gastos financieros compromete la utilidad disponible más los gastos financieros.

$$\text{CAPACIDAD DE PAGO} = (\text{GASTOS FINAN.} + \text{CUOTA PROPUESTA}) / (\text{GASTOS FINANAN.} + \text{UTILIDAD DISPONIBLE}),$$

- h. Ratio de Utilidad Operativa: permite analizar si los ingresos generados por el negocio evaluado cubren todas las cuotas financieras del cliente.

$$\text{RATIO UTILIDAD OPERATIVA} = (\text{GASTOS FINAN} + \text{OTROS EGRESOS} + \text{CUOTA PROPUESTA}) / \text{MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA}$$

- **Análisis Vertical y Horizontal**

Identifica la composición, tendencias y sus implicancias en las partidas individuales o totales de los estados financieros

- Análisis horizontal, es la evaluación del comportamiento de las cuentas durante dos distintos períodos.

- El análisis vertical, analiza cómo se relacionan los estados de resultados y las principales cuentas (balance) durante un período de tiempo específico..

#### Utilidad del análisis horizontal y vertical

- Establece la coherencia entre los crecimientos de las variables del BG y el EGP.
- Permite la evolución a lo largo del tiempo.
- Permite calcular el porcentaje de los individuales componentes en comparación con el total y compararlos con el promedio de la industria.

### *Historial financiero*

Centrales de Riesgo Interna y Externa: Es conocer la clasificación del cliente en las centrales de riesgo según su comportamiento de pago.

#### A. Reportes internos de Caja Cusco:

- ✓ RCR (Reporte de Central de Riesgo)
- ✓ Base Negativa
- ✓ Estado de Cuenta SICMAC

#### B. Central de Riesgos Externo:

- ✓ INFOCORP, reporta con que entidades trabaja el cliente pueden ser:

- Entidades Reguladas:

Bancos, Financieras, CMAC, CRAS y Edpymes (SBS Central de Riesgo - Reporte Crediticio del Cliente RCC)

- Entidades No Reguladas:

Cooperativas, ONG, Banco de La Nación, Banco de Materiales, Empresas Comerciales y otros (Central de riesgo Privada EQUIFAX).

#### **2.2.1.4. Destino del Crédito**

El destino del préstamo es muy importante Caja Cusco tiene múltiples campañas de crédito y/o financiamiento ya sea, activo fijo, compras de deudas y crédito para gastos personales. Dichos créditos se minimizan el riesgo de morosidad haciendo el seguimiento correspondiente para ver el cumplimiento del destino (Santander, 2018)

##### ***Compra de deuda***

Una compra de deuda es una alternativa que se ofrece Caja Cusco para trasladar las deudas a una sola entidad y así ordenar y tener un mejor control con los pagos, Caja Cusco según reglamento de trabajo puede realizar la compra de deuda de hasta dos instituciones financiera otorgamiento como plazo máximo al plazo del crédito original, salvo compra de deuda más adicional que puede modificar su plazo.

##### ***Capital de trabajo***

Es un producto que tiene Caja Cusco dirigido a personales naturales o jurídicas con negocio para uso del destino que es capital de trabajo, dichos prestamos tiene como plazo máximo 18 meses y el mínimo 3 meses.

##### ***Activo fijo***

Es un producto que tiene Caja Cusco dirigido a personales naturales o jurídicas con negocio para uso del destino que es compra de bienes para negocio o inmuebles, dichos prestamos tiene como plazo máximo 60 meses y el mínimo 3 meses.

### ***Consumo***

Los créditos de consumo son préstamos que Caja Cusco otorga a usuarios para la compra de servicios o bienes. Que son contratados para inversiones-gastos familiares-individuales (compra bienes o adquisición de vehículo)., dichos créditos tienen como tope de 5,000.00.

#### **2.2.2. Cartera de Créditos**

(Taípe Ayala & Pilar, 2016) Definido como la administración en número de clientes, crecimiento en el saldo capital, asesoramiento de clientes, control en el indicador de mora todo ello con la finalidad de reducir el riesgo del crédito. La cartera de crédito de Caja Cusco de la oficina de Chilca está conformada por 1952 clientes, por un saldo capital de 22'000,000.00 detallado en sus diferentes productos crediticios, con un total de colaboradores de 10 analistas de crédito 3 representantes de servicio y 1 administrador de agencia.

##### **2.2.2.1.Sostenibilidad de crédito otorgado**

El destino del préstamo es muy importante Caja Cusco tiene múltiples campañas de crédito y/o financiamiento ya sea, para activo fijo o capital de trabajo, compras de deudas y créditos para gastos personales. Dichos créditos se minimizan el riesgo de morosidad haciendo el seguimiento correspondiente para ver el cumplimiento del destino (Santander, 2018)

### ***Puntualidad de pago***

Al momento de otorgar el crédito el cliente firma un pacto de acuerdo en cuanto a fechas de pago y plazos. La puntualidad de pago es el cumplimiento de los acuerdos firmados por cada día que pasa Caja Cusco recargar una tasa porcentual de mora y elimina de la base de datos para futuras promociones.

- **Aumentar las condiciones crediticias.** - Tener campañas de mayores financiamientos, asimismo acceder a menores tasas de interés. Es posible para los clientes responsables y estos los reconoces como tales.
- **Evitar el reporte en el central de riesgo.** – Al pagar con atraso las cuotas automáticamente te reportaran en los centrales de riesgo y quedara manchado tu historial. Además, pagaras un porcentaje de penalidad por los días de atraso y será complicado.
- **Acceso a promociones por campaña.** - Para acceder a campañas promocionales para financiamiento del negocio, el hecho de pagar puntual te dará mayores oportunidades al acceso de productos por campaña.
- **Ser cliente potencial.** - Ser un cliente con pagos puntuales hará que tengan un buen vínculo entre el cliente y la entidad financiera lo cual tendrán muy buenas referencias.

### ***Inclusión financiera***

Caja Cusco al ser una institución sólida y estar dentro de la administración de la SBS, cada cliente nuevo sin historial que atiendes ya sea para préstamos, giros, plazos fijos entre otros está realizando inclusión financiera, ya que está insertando al sistema financiero peruano.

**Importancia de la inclusión financiera.** – Mediante una serie de mecanismos, el seguro fomenta el crecimiento de un financiero sistema, incluyendo: de la población más participación en el financiero sistema que reduce la dependencia de los financieros mercados internacionales y genera una estable base de depósitos.

### ***Amortización de saldo capital***

Amortización de capital es la devolución de una cantidad de dinero que se ha solicitado a modo préstamo o crédito. Caja Cusco acepta y esta detallado en el contenido del contrato para realizar la amortización al saldo capital ya que también es aceptado a nivel de normas en el sistema financiero.

### ***Seguimiento***

Se define como un proceso de supervisión y análisis de las diferentes etapas dentro del proceso de ventas. Tiene como objetivo principal objetivo medir el éxito de las estrategias de venta actuales.

¿Cómo hacer un correcto seguimiento de clientes?

1. Establecimiento de expectativas.
2. Enfoque en el “después de la venta”.
3. Recordar claves datos.
4. Preventivo Ataque.
5. Conservar el contacto.
6. Obtener personal.
7. Ser especial.

Son algunos indicadores que ayudan ver el seguimiento y generar los lazos de conectividad.

### **2.2.2.2.Monto del préstamo**

El monto de crédito aprobado en el resultado de factores como capacidad de pago, garantías y referencias, dicho monto sale con diferentes condiciones a necesidad y capacidad de cliente como son plazo del crédito, periodo de gracia si el clientes los solicite y definir sus fechas de pagos para sumir responsablemente la cuotas (BBVA México, 2016)

***Tasa***

Es interpretado es un monto de dinero, a través del dinero efectivo. Dicha tasa se visualiza en el cronograma de pagos en dos variables en TEM Y TEA ambas representan mismos valores la diferencia es que TEM representa en periodos mensuales y TEA en periodo anual y TCEA que significa tasa de costo efectiva anual en el cual Caja Cusco incluye los costos relacionados al productos y atención como son seguros de desgramen u otros seguros opcionales.

***Plazo***

Es el periodo de tiempo entre la fecha de inicio y la fecha de finalización de un crédito. Dicho plazo es determinado de acuerdo a tipo de producto, capacidad del cliente.

***Periodo de gracia***

Se refiere al lapso de tiempo que transcurre entre el final de un período de cuenta y la fecha de pagar. Siempre que pague el total hasta la fecha de pago, no le cobrarán intereses.

***Fecha de pago***

Es el día que te da el banco para pagar tu deuda sin cobrarte ningún interés o cargos adicionales.

**2.2.2.3.Cultura de inversión**

La cultura de inversión es definido tomando en cuenta principalmente realizando la evaluación cualitativa, el cliente será el mayor beneficiado en cuanto el banco cubra sus necesidades, mejora la calidad de vida, disminuye la pobreza realizando el cumplimiento del destino (Rodriguez & Arias, 2018)

***Cumplimiento de destino***

Es el destino hacia dónde va direccionado el fondo de préstamo para su respectiva inversión. El seguimiento de destino se hace de acuerdo al plan de inversión destinado originalmente. Se toma en cuenta el producto otorgado en el caso de que sea para activo se valida previa verificación con una fotografía selfie, documento de compra y venta de adquisición, factura , boleta de compra.

### ***Mejora en calidad de vida***

Dentro del seguimiento de los créditos se ve reflejado la mejora la pasar el tiempo, se da en los siguientes casos cuando se da créditos destinados para la mejora de vivienda.

### ***Disminución de la pobreza***

(Archi Torres, 2013) La mayoría de las microfinancieras instituciones se establecieron con el social objetivo de ayudar a los excluidos y pobres, lo que podría indicar que existe una beneficiosa directa relación entre las microfinanzas y el nivel de indigencia de usuarios.

Caja Cusco está identificado con la disminución de pobreza ayudando a todos los clientes de zona de atención no atendidos por los bancos, dichas actividades tienen que estar en la lista de actividades legales.

### ***Cubrir necesidades del cliente***

Es el objetivo final de la atención (proceso). Implica conocer las expectativas y necesidades del usuario después de la obtención de adecuada información. Recordemos que la satisfacción de las expectativas y necesidades define la calidad.

- Empatiza.
- Practica la escucha activa.
- Cuenta con una opción de ecommerce.

- Crea un buyer persona.
- Enfoca todas las áreas hacia el servicio al **cliente**.
- Implementa el inbound marketing.
- Observa a la competencia.
- Prueba tus productos personalmente.

### ***2.3.Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)***

#### **V1: Morosidad**

(Brachfield, 2012), indica que es un resultado del incumplimiento del pago de contraídas obligaciones con una financiera; como indicador de riesgo que tiene un impacto negativo en las acciones y operaciones financieras; su calificación y condición y están determinadas por particulares especificaciones, como finalización del contrato, obligación de pago o renovación del crédito

#### **V2: Cartera de crédito**

(Taípe Ayala & Pilar, 2016) es definido como la administración en indicadores: control en número de clientes, crecimiento en el saldo capital, asesoramiento de clientes, control en el indicador de mora todo ello con la finalidad de reducir el riesgo del crédito. Está conformada por 2000 clientes, la cartera de crédito de CMAC Cusco S.A. de la oficina de Chilca, por un saldo capital de 22'000,000.00 detallado en sus diferentes productos crediticios, con un total de colaboradores de 10 analistas de crédito 3 representantes de servicio y 1 administrador de agencia.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### III. Hipótesis

##### *3.1.Hipótesis General*

1. La morosidad crediticia afecta de manera directa en la cartera de créditos de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

##### *3.2.Hipótesis (s) Específica (s)*

1. El grado de influencia del análisis cualitativo es significativo en la calidad de la cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.
2. El grado de influencia del análisis cuantitativo es significativo en la calidad la cartera de créditos en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.
3. El destino del crédito influye en la cartera de crédito de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

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

#### **V1: Morosidad**

(Brachfield, 2012), indica que es un resultado del incumplimiento del pago de contraídas obligaciones con una financiera; como indicador de riesgo que tiene un impacto negativo en las acciones y operaciones financieras; su calificación y condición y están determinadas por particulares especificaciones, como finalización del contrato, obligación de pago o renovación del crédito.

**V2: Cartera de crédito**

(Taipe Ayala & Pilar, 2016) La gestión de cartera de crédito es definido como la administración en indicador: control en número de clientes, crecimiento en el saldo capital, asesoramiento de clientes, control en el indicador de mora todo ello con la finalidad de reducir el riesgo del crédito. La cartera de crédito de CMAC Cusco S.A. de la oficina de Huancayo está conformada por 2,500.00 clientes, por un saldo capital de 13'000,000.00 detallado en sus diferentes productos crediticios, con un total de colaboradores de 12 analistas de crédito 3 representantes de servicio y 1 administrador de agencia.

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### IV. Metodología

##### *4.1. Enfoque de investigación*

(Guerrero Dávila, 2015) La presente investigación se desarrolló en base al enfoque cuantitativo se basa en el método hipotético-deductivo dado que se da el análisis y recolección de datos con comprobación hipótesis establecidas previamente mediante la numérica medición y el estadístico análisis pen formas de comportamiento en una sociedad.

Tiene un enfoque cuantitativo ya que determinan las hipótesis basándose en la numérica medición, también un análisis de la objetiva realidad mediante de los datos provenientes de cada periodo, con la finalidad de explicar y ayudar disminuir el nivel de morosidad en la gestión de cartera de crédito de la CMAC Cusco S.A. a través de la aplicación y análisis estadístico de la Chi-cuadrado.

##### *4.2. Método de Investigación*

###### **4.2.1. Método de investigación general**

(Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018) Como conjunto de pasos y reglas que guían el proceso investigativo. Es el uso de prácticas para confirmar y ratificar teorías.

En este sentido, seutilizo el método científico, habiendo cumplido: **planteamiento del problema, creación de marco teórico** (teorías, hallazgos, antecedentes), **prueba de hipótesis:** después de definir la teoría de la gestión de cartera de créditos y la morosidad, se prueban las hipótesis

entre las variables, y las **conclusiones** en la cual se acepta o rechaza las hipótesis donde no solo pretendemos estudiar el problema, sino que además contribuir a la mejora de estas instituciones.

#### **4.2.2. Método de investigación específica**

(Rodríguez Jiménez & Omar Pérez Jacinto, 2017) El método deductivo, probatorio y secuencial utilizado como método específico, dado que, describe de conocimiento general a conocimiento específico. Las generalizaciones son la base para ejecutar mentales inferencias y llegar a lógicas conclusiones nuevas.

Considerando la definición anterior, la investigación se basa al método deductivo ya que utiliza tres momentos de la deducción: **Axiomatización** (1er principio) se partió de axiomas; enunciando las teorías de morosidad y gestión de cartera; el principio 2 es la **postulación** en la cual se tuvo de referencia a los reportes obtenidos de la SBS durante el periodo 2019 al 2021 y como principio 3 se realizó la **demonstración**, referido al acto científico, siendo de utilidad para la investigación para la unificación de la observación y teoría, a partir de la teoría los fenómenos hubo una deducción que habrán de observarse y obtener conclusiones basadas en información específica.

#### **4.3. Tipo de Investigación**

(Alfaro Rodriguez, 2012) tiene prácticos propósitos inmediatos y claros, la investigación de tipo aplicada; ósea, se estudia para producir, modificar, actuar y transformar cambios en la realidad.

Este estudio agrupa las principales características y es considerada investigación aplicada, ya que son más aplicativos, prácticos los alcances y son sustentados mediante la recopilación de

información. con la finalidad de dar una respuesta al estudio de la morosidad y gestión de cartera de Caja Cusco.

#### ***4.4. Nivel de Investigación***

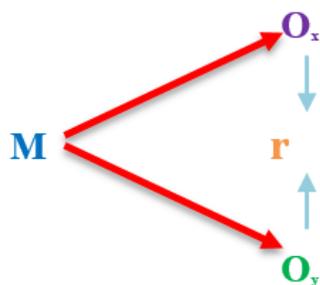
(Alfaro Rodriguez, 2012) Nivel explicativo-causal, porque tiene como objetivo mostrar las causales relaciones entre los examinados fenómenos. Descubre el por qué ocurre.

El presente estudio de investigación tiene nivel **correlacional**, que determina el nivel de relación entre las variables del fenómeno estudiado “morosidad y gestión de cartera”.

#### ***4.5. Diseño de la Investigación***

(Alfaro Rodriguez, 2012) Se ha considerado el diseño no experimental de tipo transversal, que se basa en hacer observaciones sin interactuar con el observable entorno. Por esta razón, no se tiene control sobre las variables, lo que resulta en que son insignificantes los resultados.

Para el estudio de las variables morosidad y cartera de créditos se utilizó el diseño no experimental de tipo transversal y de campo, ya que se procedió a recoger la información de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. en la provincia de Huancayo, acerca de ambas variables de estudio para luego determinar en su contexto natural bajo la percepción de los funcionarios encuestados mediante un análisis cuantitativo., para el análisis de datos y buscas soluciones oportunas. Siendo los datos del 2021.



**Dónde:**

**M= Muestra en la que se realiza el estudio.**

**O<sub>x</sub>=** Política de crédito

**OY= Gestión del riesgo crediticio**

**O = Observación.**

r = Relación.

#### ***4.6.Población y muestra***

##### **4.6.1. Población**

(Alfaro Rodriguez, 2012) Son los componentes (unidades de análisis) relacionados con el ámbito espacial donde se lleva a cabo el estudio.

En tal sentido, estuvo integrado por 12 empleados del Área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. en la provincia de Huancayo.

##### **4.6.2. Muestra**

(Alfaro Rodriguez, 2012) Define como una parte o fragmento representativo de la población, tiene como característica esencial ser objetiva, dado que los hallazgos puedan aplicarse en general.

Los empleados de la CMAC Cusco (Área de Negocios) fueron incluidos en este estudio.

#### ***4.7.Técnicas e Instrumentos de recolección de datos***

(Sánchez & Reyes, 2015) Sirven para recopilar la necesaria información sobre un fenómeno o realidad según los objetivos de la investigación.

Se hizo uso de la técnica de encuesta, que es la compilación de concretos datos sobre un tema de opinión específico utilizando entrevistas/cuestionarios, y con una tabulación rápida. (Hernández Sampieri, 2014).

- **La Observación:** Todo investigativo proceso depende de la observación, que ayuda al investigador para la obtención de datos posible. Es la forma de obtención de una gran cantidad de información que compone la ciencia. La observación científica y la no científica son dos categorías de observación. La distinción fundamental entre uno y otro radica en la intención.

**Pasos que debe tener la observación:**

- ✓ Determinar la forma con que se van a registrar los datos
  - ✓ Determinar los objetivos de la observación (para que se va a observar)
  - ✓ Determinar el objeto, situación, caso, etc (que se va observar)
  - ✓ Observar cuidadosa y críticamente
  - ✓ Analizar e interpretar los datos
  - ✓ Registrar los datos observados
  - ✓ Elaborar el informe de observación.
  - ✓ Elaborar conclusiones
- 
- **La Entrevista.** - Técnica de recopilación de datos en una conversación (dos individuos): el entrevistado y el entrevistador-investigador. Se busca obtener información del entrevistado, quien suele ser una persona experta en el tema.
  
  - **La Encuesta.** - La técnica destinada a recopilación de información de individuos con impersonales perspectivas interesantes para el estudio. Cabe decir que, se entrega a los participantes un listado de preguntas (cuestionario).

- **El Fichaje.** - Como útil herramienta en la investigación, que reside en el registro de datos en las fichas (instrumento). Estas en su mayoría tienen la recopilada información de un estudio y ayudan al ahorro de dinero, espacio y tiempo.
- **El Test.** - Es una técnica que se deriva de la entrevista, que busca recopilar información sobre características o comportamiento colectivas o individuales, rasgos de personalidad (manipulación, memoria, rendimiento, aptitudes, actitudes, interés e inteligencia, entre otros.) mediante la evaluación y observación del investigador.

#### ***4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos***

(Sánchez & Reyes, 2015) En la recolección de datos utiliza herramientas según la técnica elegida. En este estudio se utilizaron herramientas estadísticas a través de una computadora y SPSS versión 25, para procesar y analizar los datos. Además, se empleó la prueba de normalidad de la Chi cuadrado para verificar las hipótesis.

Durante el desarrollo de la investigación se procesarán los datos obtenidos en fuentes diferentes según:

- ✓ Ordenación y clasificación
- ✓ Registro digital
- ✓ Análisis documental
- ✓ Tabulación de cuadros con porcentaje
- ✓ Conciliación de datos
- ✓ Comprensión de gráficos
- ✓ Proceso computarizado con SPSS versión 17

#### ***4.9. Aspectos éticos de la Investigación***

El Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA, establece pautas para el diseño de investigación cuantitativa en este estudio. Este expone una estructura determinada y es el ético aspecto esencial para llevar a cabo el estudio sin plagio. Se llevó a cabo con imparcialidad, lógica coherencia, independencia de criterios y responsabilidad científica.

Se respetó la autoría científica que se utilizó en el estudio con citas y datos respectivos.

Para garantizar la confiabilidad y validez de técnicas y métodos empleados, es necesario el rigor científico en el proceso de estudio.

Los participantes del estudio recibieron información completa y pudieron participar libremente.

El respetó de los personales datos privados y recopilados de los participantes de la muestra.

Sin embargo, para asegurar la autenticidad del presente estudio, se utilizó estadística información real. Además, fue muy confidencial la información y fuentes resultantes de este estudio.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### V. Resultados

##### *5.1. Descripción de resultados*

Como detalla, (Bastidas, 2009). El concepto de los resultados se define como parte principal de la tesis. Los resultados obtenidos en la investigación son recopilados nos ha servido para conocer el impacto de “La morosidad crediticia afecta en la cartera de créditos de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021”

##### **5.1.1. Análisis estadístico descriptivo de la variable 1: Morosidad crediticia**

Se enumeraron a continuación.

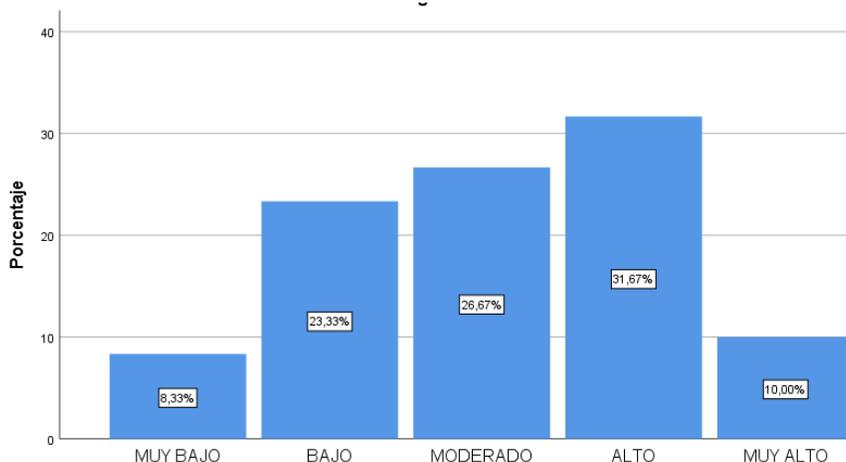
El variable uno tiene como dimensiones: análisis cualitativo, análisis cuantitativo y destino del crédito de crédito.

*Tabla 1 Frecuencia porcentual de la variable morosidad crediticia en la caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A*

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	1	8,3
BAJO	1	8,3
MODERADO	3	25,0
ALTO	3	25,0
MUY ALTO	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta

Gráfico 1 Frecuencia porcentual de la variable morosidad crediticia en la caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A



Fuente: SPSS

### Interpretación:

Según la Tabla 1 y Gráfico 1 se aprecia lo siguiente:

Gráfico 1 Frecuencia porcentual de la variable morosidad crediticia en la CMAC Cusco.

Según este estudio se descubrió que el 8,33 por ciento indican que, al otorgar préstamos a los usuarios, existe un riesgo de crédito muy bajo, bajo con 23,33%, moderado con 26,67 por ciento alto 31,67% y muy alto 10,00%. Ello favorece a la eficiencia en el alcance de nuestra cartera de clientes.

#### 5.1.2. Análisis estadístico descriptivo dimensión 1: Análisis cualitativo

Tabla 2 Frecuencia porcentual de la dimensión análisis cualitativo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A

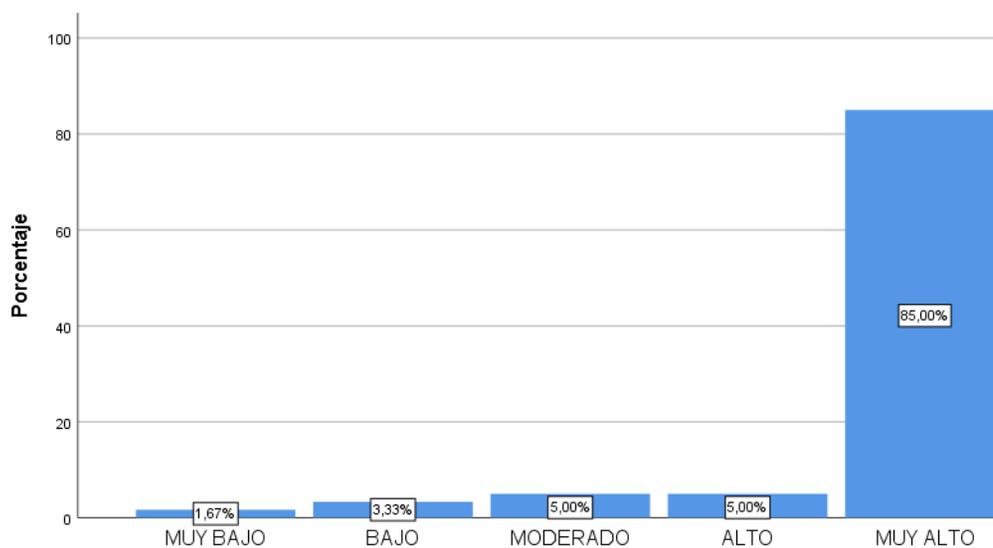
	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	1	8,3

BAJO	1	8,3
MODERADO	3	25,0
ALTO	3	25,0
MUY ALTO	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta

*Gráfico 2 Frecuencia porcentual de la dimensión análisis cualitativo en la caja*

*Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A*



**Fuente: SPSS**

### **Interpretación:**

La Hoy en día, la evaluación de crédito es esencial para que las personas jurídicas y naturales puedan desarrollarse por lo que se observa que la evaluación de crédito es muy baja 1.67%, 3.33%, alta y moderada y 85% muy alta por lo que los analistas deben evaluar.

### 5.1.3. Análisis estadístico descriptivo dimensión 2: Análisis Cuantitativo

**Tabla 3** Frecuencia porcentual de la dimensión análisis cuantitativo en la Caja

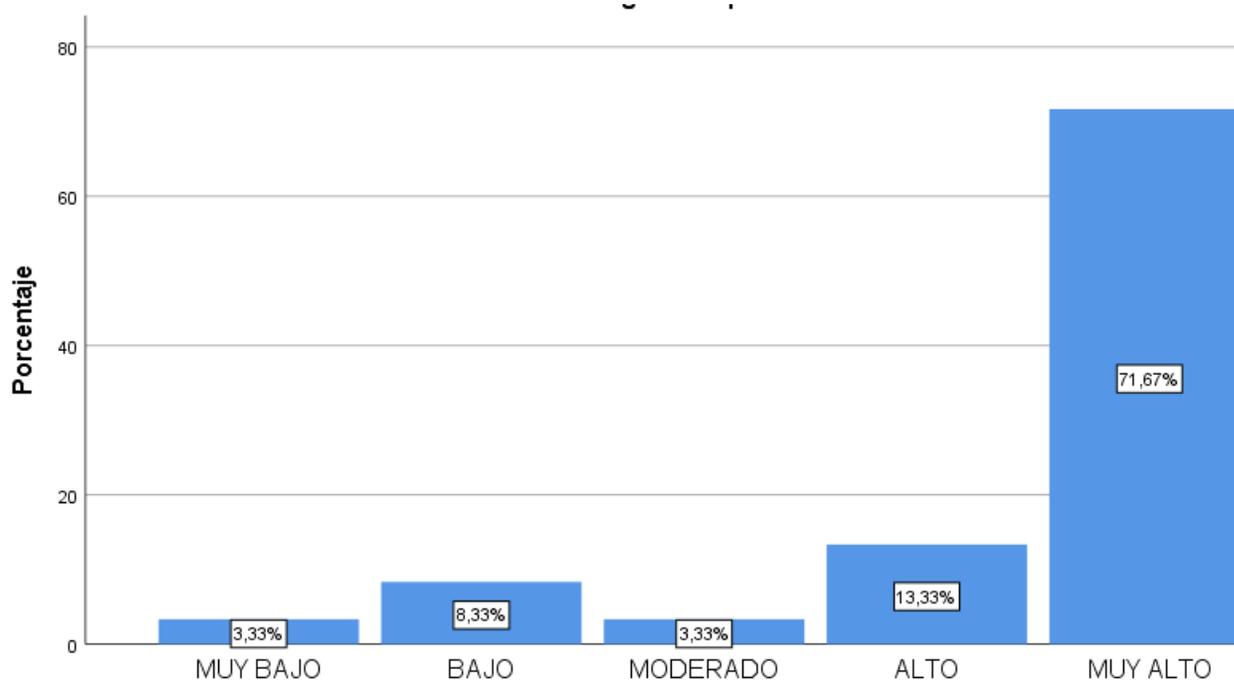
Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	1	8,3
BAJO	1	8,3
MODERADO	3	25,0
ALTO	3	25,0
MUY ALTO	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta

Gráfico 3 Frecuencia porcentual de la dimensión análisis cuantitativo en la caja

Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A



Fuente: SPSS

Siempre que las personas jurídicas y naturales devuelvan los préstamos en el establecido, plazo la entidad genera ingresos. Entonces, bajo y moderado con 3,33%, bajo con 8,33% sobre el riesgo del otorgamiento préstamos, alto con 13,33%, y muy bajo con 3,33%.

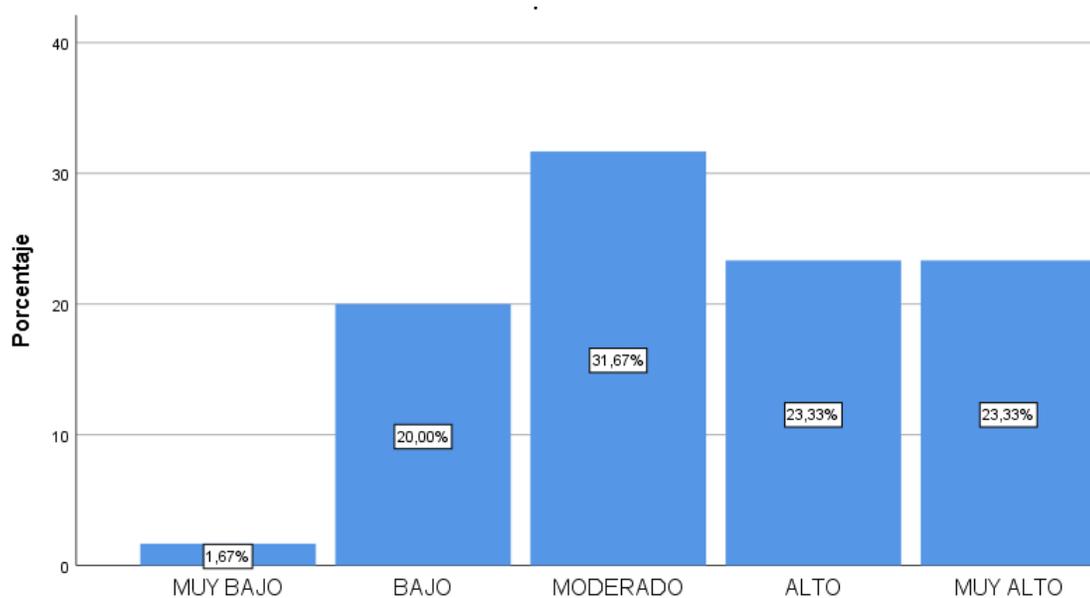
#### 5.1.4. Análisis estadístico descriptivo dimensión 3: Destino de crédito

Tabla 4 Frecuencia porcentual de la dimensión destino de crédito en la caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	1	8,3
BAJO	1	8,3
MODERADO	3	25,0
ALTO	3	25,0
MUY ALTO	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta

*Gráfico 4. Frecuencia porcentual de la dimensión destino de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A*



Fuente: SPSS

### **Interpretación:**

Sobre la recuperación de créditos, fue muy baja con 1,67%, baja con 20%, moderada 31,67%, alto y muy alto con 23,33% la dificultad de recuperar estos créditos.

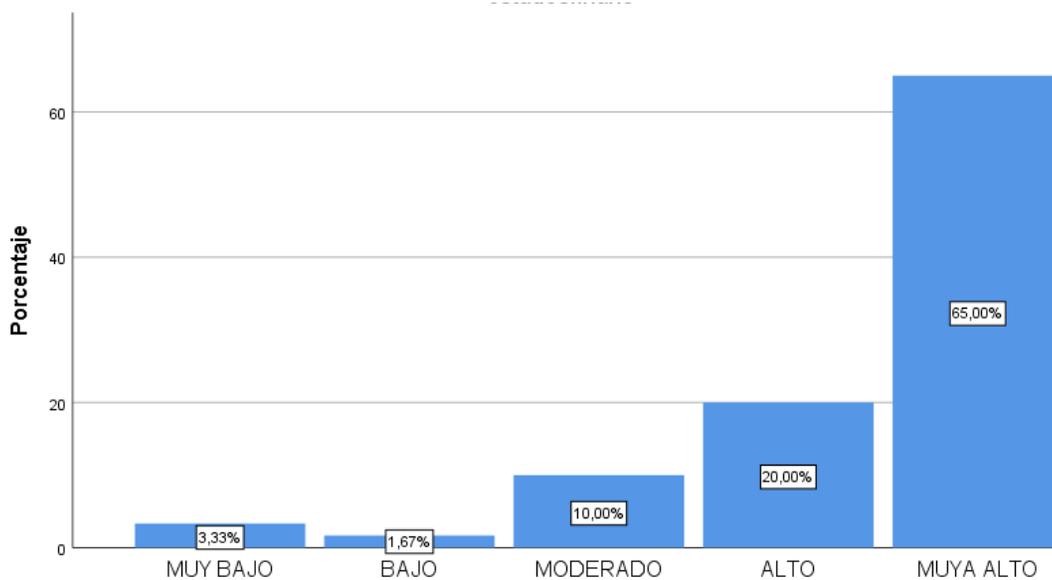
### **5.1.5. Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: Cartera de Créditos**

*Tabla 5 Frecuencia porcentual de la variable cartera de créditos de la Caja municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.*

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	1	8,3
BAJO	1	8,3
MODERADO	3	25,0
ALTO	3	25,0
MUY ALTO	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta

Gráfico 4 Frecuencia porcentual de la variable cartera de créditos de la caja municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A.



Fuente: SPSS

### Interpretación

Se obtuvo información con 3,33% bajo conocimiento sobre los estados financieros, y conocen muy poco sobre las herramientas de trabajo en 67%. Además, es moderado en un 10 %, se dice que son esenciales para la toma de decisiones de una entidad los estados financieros. Entonces conoce muy poco sobre los estados financieros el 20 %.

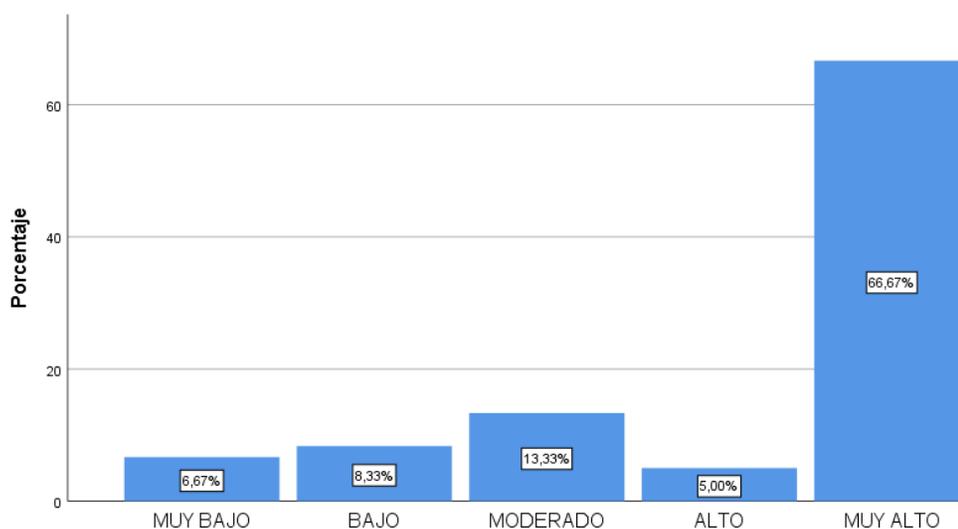
#### 5.1.6. Análisis estadístico descriptivo dimensión 4: Sostenibilidad de crédito otorgado

Tabla 6 Frecuencia porcentual de la dimensión sostenibilidad de crédito otorgado de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	1	8,3
BAJO	1	8,3
MODERADO	3	25,0
ALTO	3	25,0
MUY ALTO	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta

Gráfico 5 Frecuencia porcentual de la dimensión sostenibilidad de crédito otorgado de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A



Fuente: SPSS

### Interpretación

Se ha descubierto que algunos profesionales tenían muy poco conocimiento sobre el estado de financiera situación, con 6.67%, y poco con un 8.333%. Por otro lado, el conocimiento de los colaboradores siendo con 13.333%, y con 5% alto.

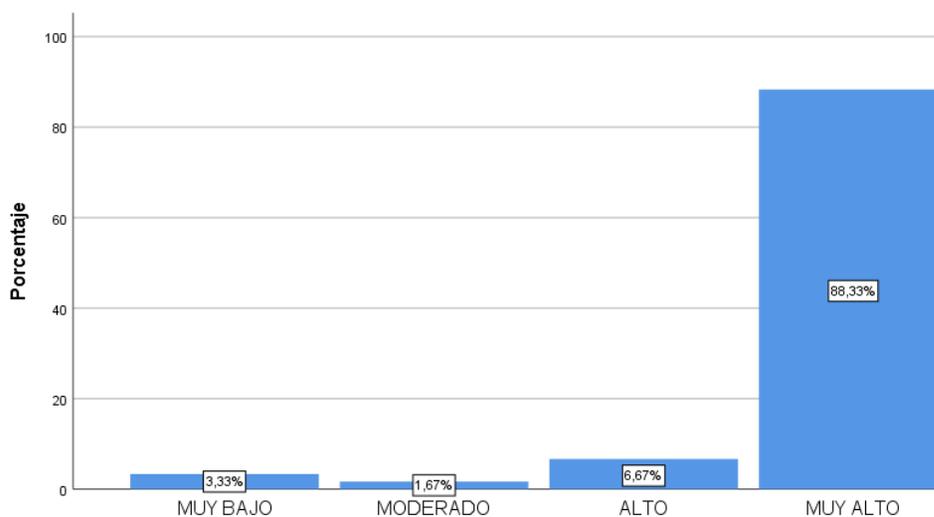
### 5.1.7. Análisis estadístico descriptivo dimensión 5: Monto del préstamo

Tabla 7 Frecuencia porcentual de la dimensión monto de préstamo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	1	8,3
BAJO	1	8,3
MODERADO	3	25,0
ALTO	3	25,0
MUY ALTO	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta

Gráfico 6 . Estudio descriptivo de la dimensión monto de préstamo de la caja municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A.



Fuente: SPSS

### Interpretación

Hoy en día, el resultado fue crucial dado que evidencio la utilidad empleada empresarialmente. Por lo tanto, es bajo en un 3,33%, moderado en un 1,67%, alto en un 6,67% y muy alto 88,33%. Este estado de resultado es crucial para la evaluación de los ingresos.

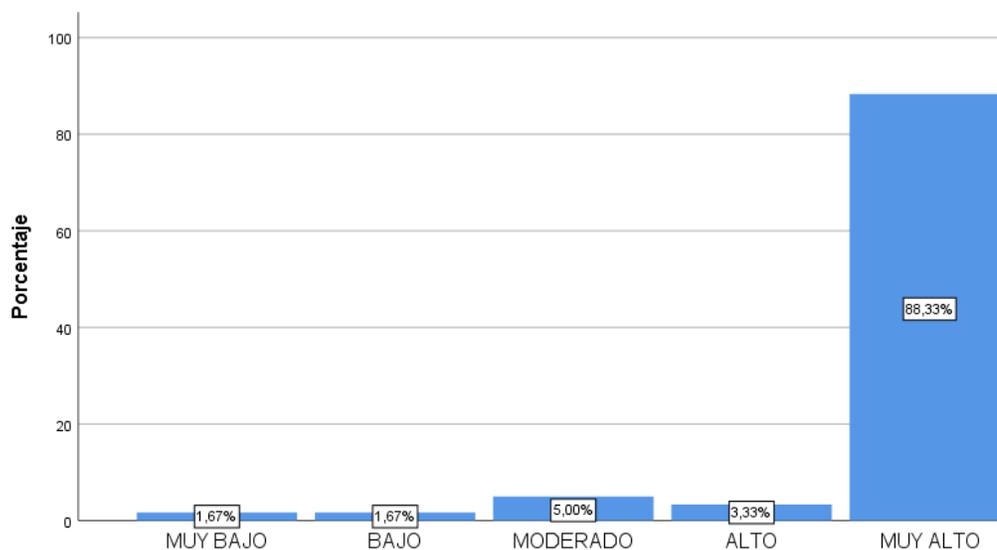
### 5.1.8. Análisis estadístico descriptivo dimensión 6: Cultura de inversión

*Tabla 8 Estudio descriptivo de la dimensión cultura de inversión de la caja municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A*

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	1	8,3
BAJO	1	8,3
MODERADO	3	25,0
ALTO	3	25,0
MUY ALTO	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta

*Gráfico 8. Estudio descriptivo de la dimensión cultura de inversión de la caja municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A*



Fuente: SPSS

### **Interpretación**

El estado de flujo de efectivo logro la medición de la liquidez empresarial, se obtuvo porcentaje bajo y muy bajo siendo el 1.67% de desconocen de la financiera, a los colaboradores y el 5% moderado, alto el 3.33% y muy alto 88.33%.

### **5.2. Correlación de variables**

#### **Interpretación de los Índices de correlación**

Por los obtenidos resultados

Cálculo del coeficiente de correlación

Según SPSS (software):

Valor	significado
<0,20:	correlación ligera; relación casi insignificante
0,20- 0,40:	correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70:	correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90:	correlación elevada; relación notable

---

>0,90:	correlación sumamente elevada; relación muy fiable
--------	---

---

## 5.1.1 Estudio correlacional entre el morosidad crediticia y cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021

### 5.1.1.1 Objetivo General

Determinar de qué manera la morosidad crediticia afecta la cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021

Para determinar la relación se aplicó el coeficiente tau b de Kendall para datos ordinales, Mediante el uso de SPSS.

### CORRELACIONES

MOROSIDAD CREDITICIA		CARTERA DE CRÉDITOS	
Tau_b de Kendall	MOROSIDAD CREDITICIA	Coeficiente de correlación	1,000 ,318**
Sig. (bilateral)	.		,001
N	60		60
CARTERA DE CRÉDITOS	Coeficiente de correlación	,318**	1,000
Sig. (bilateral)	,001		.

N 60 60

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

### Interpretación:

El coeficiente tau-b Kendall encontrado es  $\tau = 0,318$ , mientras que la significación bilateral es  $p = 0,001$ . El encontrado coeficiente se ajusta al índice de moderada correlación. Entonces, existe una correlación significativa, según Guilford.

El encontrado coeficiente ha demostrado la relación entre las variables estudiadas, entonces los riesgos de crédito están relacionados idealmente con los financieros. Este documento es relevante e ideal para la toma de decisiones, tomando en cuenta el riesgo crediticio constante.

### 5.1.1.2 Estudio correlacional de Correlación según objetivos específicos:

#### Objetivo específico 1

Determinar de qué manera influye el análisis cualitativo en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021

N DE CREDITO		CARTERA DE CRÉDITOS		
Tau_b de Kendall	ANALISI CUALITATIVO	Coeficiente de correlación	1,000	,238*
Sig. (bilateral)			,023	
N	60		60	
CARTERA DE CRPEDITOS	Coeficiente de correlación	,238*		1,000
Sig. (bilateral)		,023		

N

60

60

### Interpretación

El coeficiente encontrado es  $\tau = 0,238$ , con una significación bilateral de  $p = 0,023$ ; el valor de  $p = 0,023$  es menor que  $p < 0,05$ ; el coeficiente de 95% es significativo en un nivel de confianza en la relación entre la evaluación del crédito y el estado de situación financiera en la CAMAC Cusco 2021.

No obstante, de acuerdo con la relación entre la dimensión y la variable estudiada, se evidencia que la evaluación del otorgado préstamo a terceros tiene un impacto significativo en el estado de la financiera situación. Esto nos permite hacer una evaluación a clientes en la otorgación de préstamos para determinar la cantidad de crédito a conceder y también evaluar el riesgo que esto implicaría en cobranza.

#### 5.1.1.3 Estudio correlacional de Correlación según objetivos específicos:

##### Objetivo específico 2

Determinar de qué manera influye el análisis cuantitativo en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

### CORRELACIONES

RIESGO DE

CARTERA DE CRPEDITOS

INCUMPLIMIENTO

Tau\_b de ANALISIS Coeficiente 1,000 ,284\*\*

Kendall CUANTIT de  
ATIVO correlación

Sig. (bilateral)	.	,008	
N	60		60
CARTERA DE CREDITOS	Coeficiente de correlación	,284**	1,000
Sig. (bilateral)	,008	.	
N	60		60

### **Interpretación**

El coeficiente encontrado es  $\tau = 0,284$ , lo que indica una baja correlación; una relación bilateral definida pero pequeña en la que  $p = 0,008$  es menor que  $p < 0,01$ ; el coeficiente es significativo en 99 % nivel de confianza, entonces, el riesgo de incumplimiento está poco relacionado con el estado de situación financiera en la CMAC Cusco 2021, según el índice de interpretación.

El pago incumplido tendría un impacto significativo en el capital disponible de la financiera, lo que resultaría en cobros indefinidos. Por lo tanto, el estado de situación financiera muestra el contenido del activo, activos inmovilizados y realizables, entonces el patrimonio y las obligaciones se quedan. Asimismo, analistas y asesores de créditos, evaluamos a usuarios según capacidad de pago.

### **5.3. Contraste de hipótesis**

Prueba de Hipótesis para las variables entre el morosidad crediticia y cartera de creditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Huancayo 2021.

### **Hipótesis general:**

La morosidad crediticia afecta de manera directa en la cartera de créditos en la Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021

### **5.3.1 Prueba de hipótesis: Significancia estadística**

1. Prueba de hipótesis: Significancia estadística.

Ho: Morosidad crediticia y cartera de créditos no se relacionan significativamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021

H1: Morosidad crediticia y cartera de créditos se relacionan significativamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99$  la Z crítica =1,96

### **3. Cálculo del estadístico**

stituyendo se obtiene  $Z = 2.82$

$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.318$

$N = 60$

-1.96 1.96 3.59 Z

4) Como  $Z_{cal} > Z_{crítica}$  ( $3.59 > 1.96$ ) se rechaza Ho y aceptar la Ha.

### **5) Toma de decisión:**

Por lo que se obtiene que: Morosidad crediticia y cartera de créditos se relacionan significativamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021

Podemos evidenciar que la hipótesis responde perfectamente al estudio.

**5.3.2 Prueba de hipótesis estadística Existe una relación significativa entre la análisis cuantitativo y monto de préstamo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.**

**1. Prueba de hipótesis: Significancia estadística.**

Ho: análisis cuantitativo y monto de préstamo no es significativa en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

H1: análisis cuantitativo y monto de préstamo financiera es significativa en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

H1:  $\tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 95$  la Z crítica = 1.96

3. Cálculo del estadístico

4) Como  $Z_{cal} > Z_{critica}$  ( $2.69 > 1.96$ ) se rechaza la Ho y aceptar la Ha.

5) Toma de decisión:

Por lo que se obtiene que: que análisis cuantitativo y monto de préstamo es significativa en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

Como resultado, podemos ver a través de la prueba de hipótesis que la obtenida respuesta corresponde a la hipótesis inicial. Si existe una relación entre la variable y la dimensión inicial, la evaluación de crédito y el estado de situación están relacionados con los deseados objetivos.

**5.3.3 Prueba de hipótesis establecer de qué manera el destino de crédito se relaciona con la cultura de inversión en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.**

**Prueba de hipótesis significativa estadística**

1. Prueba de hipótesis: Significancia estadística.

Ho: Destino de crédito se relaciona con la cultura de inversión no se relacionan significativamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

Ho:  $\tau = 0$

H1: Destino de crédito se relaciona con la cultura de inversión se relacionan significativamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

H1:  $\tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99$  la Z crítica= 1.96

### 3. Cálculo del estadístico

4) Como  $Z_{cal} > Z_{critica}$  ( $3.21 > 2.58$ ) se rechaza Ho y aceptar la Ha.

5) Toma de **Decisión:**

Por lo que se obtiene que: Destino de crédito se relaciona con la cultura de inversión se relacionan significativamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

Entonces, al observar la variable y la mencionada dimensión, se descubrió que cumple con nuestra hipótesis inicial, lo que significa que son correctas en este estudio las planteadas preguntas.

**5.3.4 Prueba de hipótesis estadística** Destino de crédito se relaciona con la cultura de inversión en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

1. Prueba de hipótesis: Significancia estadística.

Ho: Destino de crédito se relaciona con la cultura de inversión en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

H1: Destino de crédito se relaciona con la cultura de inversión en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

2. Nivel de significancia  $\alpha = 95$  la  $Z_{crítica} = 1,96$

### 3. Cálculo del estadístico

4) Como  $Z_{cal} < Z_{crítica}$  ( $1.55 < 1.96$ ) se acepta H1 y rechazar la H0.

5) Toma de decisión:

Por lo que se obtiene que: recuperación de crédito y estado de flujo de efectivo no hay relación significativa en la CMAC Cusco 2021.

Entonces la hipótesis inicial no responde a nuestro estudio, por lo que se debe el planteamiento de preguntas mejorar. El estudio está realizado idóneamente para el mejoramiento de la sociedad, dado que sigue siendo el circulante el estado de flujo de efectivo, en relación con recuperación de créditos.

## ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Luego de la obtención de los resultados, en esta sección se analizó los hallazgos del estudio. Además, se requirió un constante estudio de hipótesis para que nos sirvan como referencia para las futuras investigaciones.

El planteamiento de la interrogante fue: ¿Cuál es la relación que existe entre el morosidad y cartera crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo S.A. - 2021?, En respuesta a la presentada hipótesis, se demuestra que hay una significativa relación entre las variables, lo que resulta beneficioso para la realización de estudios y la toma de decisiones. Asimismo, hicimos un contraste los hallazgos con la tesis de Lifonso y Romero (2017), “Riesgo de crédito y la morosidad en las microfinanzas del distrito de Chilca, año 2017” -UPLA, concluyen que; el riesgo crediticio reduce significativamente la tasa de morosidad de las microfinancieras del distrito de Chilca en 2017. Con la prueba de Spearman Rho se confirmó, con un coeficiente de correlación del 92.7% un nivel de significancia  $p$  de 0.05. demostrando la alta correlación.

El nivel de capital de las microfinancieras del distrito de Chilca ha mejorado gracias a las ganancias de riesgo crediticio en 2017. La prueba de Spearman Rho confirmó la existencia de una alta correlación en un nivel de significancia para  $p < 0.05$ . (p.109).

Se pudo contrastar los hallazgos: el coeficiente de correlación Rho de tau\_b de Kendall  $n$  fue de  $r_s = 0,318$  cuando se compara con  $r_s$  teórico, se encontró una relación de 3,59 a 1,96 y se concluyó que el encontrado coeficiente es significativo, lo que indica que existe una alta relación entre variables. Entonces, la hipótesis nula es rechazada. Se uso Kendall, en esta oportunidad concordamos en que es realizable este estudio aplicable a futuros estudios.

La tesis de Mogollón, (2016) en su estudio “Gestión de Riesgos de Crédito y su Incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015” - UCV, concluyo que:

El 73% del cumplimiento de la Gestión de Riesgos de Crédito fue alto proporcionado por la Unidad de Riesgos de la Cooperativa, lo que indica un adecuado proceso crediticio. Además, evidenciaron debilidades que el control afectan: en la identificación de pertinentes riesgos la escasez de reportes y el identificar factores internos y externos. (pág.34) Los resultados de los financieros estados están fuertemente relacionados con los otorgados préstamos, pero también están muy relacionados con las cooperativas. Asimismo, estamos de acuerdo en que brindar créditos siempre es de alto riesgo, independientemente de la financiera actitud del usuario.

Además, comparamos nuestros hallazgos con la siguiente tesis de Calatacuy, (2012) en su estudio “Gestión de Crédito en la Banca Universal Venezolana”, de la Universidad del Zulia - Venezuela, concluye que los factores de riesgo crediticio, en la verificación la banca identificó externos e internos factores, que se relacionan con la operación y sus características, como el entorno y el cliente, además, la garantía, conocimiento del cliente plazo, propósito, modalidad e importe. (p. 117)

De acuerdo con nuestros hallazgos, las hipótesis iniciales son efectivas para responder a nuestro estudio; pero, basándonos en la utilizada tesis indica que poseen un riesgo alto los créditos por los intereses, el pago y plazo. En el otorgamiento de cuantiosos préstamos, los clientes deberían tener garantía para mantener el préstamo.

Para finalizar, se observa la relación entre la morosidad y la cartera de crédito, y cómo esto afecta los estados de resultados de la CMAC Cusco. El coeficiente de correlación Rho de tau\_b de Kendall n es de  $r_s=0,137$ , y al compararlo con el  $r_s$  teórico, se evidencia la relación que 1,55 es

menor que 1,96. Se obtiene que el encontrado coeficiente confirma la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. De esta manera, podemos obtener respuestas confiables en el estudio.

Hemos visto que estudios sobre los riesgos de una CMAC son tremendamente comunes, y la mayoría de los citados autores hallaron respuestas diferentes, algunas viables. Por lo tanto, en este estudio se basarán otros investigadores quienes deberán profundizar para la obtención de resultados mejores.

## CONCLUSIONES

Después de completar el estudio, se determinó que existe una relación entre el riesgo de crédito y los estados financieros, aprendimos sobre los créditos y su impacto significativo e importancia, y descubrimos información que ayudaron al contraste de las hipótesis.

Se comprobó la relación que existe entre la evaluación de los créditos reflejado en el estado de situación financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021, y encontramos información válida y oportuna que fue muy útil para nuestro estudio.

Se ha demostrado que los riesgos de incumplimiento están significativamente relacionados con los estados de resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo en 2021.

El presente estudio demostró una comprobación del riesgo crediticio.

Para concluir, se logró instaurar de efectivamente la recuperación de crédito y su relevancia en el estado de flujo de efectivo, lo que nos indica que en los préstamos el otorgado efectivo a terceros tiene un impacto significativo en la financiera entidad.

## RECOMENDACIONES

Es recomendable que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. tenga un alto criterio para que las variables de estudio sean utilizadas como base para futuras mejoras y estudios.

Se recomienda una evaluación exhaustiva de los otorgados créditos, dado que existe una correlación con el estado de la financiera situación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.

Se recomienda aplicar apropiados criterios para reducir el riesgo crediticio en relación a los concedidos préstamos, dado que esta gestión tiene un impacto trascendental en el estado financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A..

Se recomienda prestar especial atención a la recuperación de créditos, ya que no lograrlo tendría un impacto significativo en los financieros estados. Cabe decir que los préstamos tienen un riesgo, por lo que es necesario mucha precaución y consideración.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS (APA, Vancouver e Iso 690)**

- Cañón- Montañez, W. (2011). *El método científico en las ciencias de la salud*. 94–95.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v2n1/v2n1a01.pdf>
- Chaverri Chaves, D. (2018). Delimitación Y Justificación De Problemas De Investigación En Ciencias Sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 157.  
<https://doi.org/10.15517/rcs.v0i157.32189>
- Domínguez, Y. S. (2007). Análisis de información y las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Escuela Nacional de Salud Pública*, 33(2), 1–11.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Afile:///C:/Users/USER/Desktop/articulos cuantitativos/spu20307.pdf](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Afile:///C:/Users/USER/Desktop/articulos%20cuantitativos/spu20307.pdf)
- Hernández Sampieri, R. (2015). *Proceso de investigación cuantitativa* (pp. 198–268).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación - Sexta Edición* (Sexta Edic). Editorial Mexicana.
- Lam Díaz, R. M. (2005). Metodología para la confección de un proyecto de investigación. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 21(2), 0–0.
- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1.  
<https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rodríguez Jiménez, A., & Omar Pérez Jacinto, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. 179–200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Vargas, Z. R. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con

evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155.  
<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

Acuña, S. L., & Fernandez, M. L. (2019). *Gestión de riesgo crediticio y operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Alam, P. (2012). Descripción del Crédito Microempresas. *Banco CrediChile*, 1-10. Recuperado el 9 de Agosto de 2019, de Banco CrediChile: <https://www.bancocredichile.cl/wps/wcm/connect/bancocredichile/portal/chile-abierto/claridad-en-tus-productos/credito-microempresas/antes-de-contratar-un-de-credito-microempresa>

Añez, M. (2014). Análisis de riesgo crediticio en instituciones financieras. *gestiopolis*, 4-29. Recuperado el 23 de Julio de 2019, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-riesgo-crediticio-en-instituciones-financieras/>

Belaunde, G. (21 de Enero de 2012). *Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?* Recuperado el 29 de Julio de 2019, de Gestión: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html/?ref=gesr>

Blanco, N. (2016). La importancia del contrato a la hora de solicitar un préstamo. *Helpmycash*, 20-36. Obtenido de Helpmycash.

Bustamante, M. E. (2020). *Políticas de crédito y la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.

Calle, J. P. (28 de Febrero de 2018). ¿Cómo gestionar el riesgo crediticio? *Cero*, 2-15. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de Cero: <https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>

- Chongo, I. B. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Coronel, L. M., & Quintana, M. M. (2019). *Política de crédito para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- García, A. (2016). Política de créditos de una entidad financiera. *Esan*, 12-26. Recuperado el 10 de Agosto de 2019, de Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- González, L. M. (2015). Los parametros para la gestión de riesgo. *El Economista*, 2-18. Recuperado el 14 de Agosto de 2019, de El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Los-parametros-para-la-gestion-de-riesgos-20150310-0153.html>
- Martínez, L. E. (2014). *Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán agencia El Ángel (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Olvera, J. (2015). *Metodología de la investigación jurídica: para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado*. Toluca: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Roberti, J., Rodríguez, L. M., Orozco, W. Y., & Rivas, R. G. (2015). Política de crédito y cobranza. *Universidad Fermín Toro*, 1-14.
- Ruiz, F. (5 de Junio de 2019). *Créditos de cajas municipales crecieron en 9.3% en primer trimestre*. Recuperado el 5 de Agosto de 2019, de más FINANZAS:

<https://masfinanzas.com.pe/microfinanzas/creditos-de-cajas-municipales-crecieron-en-9-3-en-primer-trimestre/>

Sanchez, K. D. (2018). *Gestión del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Banco BBVA Continental de Lince, año 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.

Zambrano, E. E. (2014). *Propuesta para mejorar la eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alangasí (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador, Quito.

bbva mexico. (2016). *¿qué es un monto de crédito? | bbva méxico*.  
[https://www.bbva.mx/educacion-financiera/m/monto\\_de\\_credito.html](https://www.bbva.mx/educacion-financiera/m/monto_de_credito.html)

daniel lahoud. (2017). *efecto de las carteras de crédito obligatorias como medida de represión Financiera en el sistema bancario venezolano*. 88.

fernández bedoya, v. h. (2020). tipos de justificación en la investigación científica. *espí-ritu emprendedor tes*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

fiallos jerez, a. m. f. (2017). *determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del ecuador*. 88.

hernández sampieri, r., fernández collado, c., & baptista lucio, p. (2014). *metodología de la investigación—sexta edición (sexta edic)*. editorial mexicana. *la morosidad.pdf*. (s. f.).

maudos villarroya, j. m. (2011). *el sector bancario español en el contexto internacional: el impacto de la crisis*. 185.

mendoza asencios, j. j. m. (2020). *factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito huancayo en el distrito de padre abad aguaytía, departamento de ucayali*. 70.

molina ramírez, n. (2015). la moral: ¿innata o adquirida? *revista colombiana de bioética*, 8(1), 89. <https://doi.org/10.18270/rcb.v8i1.785>

monroy mejía, m. de los á., & nava sanchezllanes, n. (2018). *metodología de la investigación*. grupo editorial éxodo.

pablo jacial, p. a. (2018). *universidad de san andrés escuela de administración y negocios magister en finanzas*. 40.

rodríguez jiménez, a., & omar perez jacinto, a. (2017). *métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

santander. (2018). *¿qué diferencias hay entre un préstamo y un crédito?* banco santander. <https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/prestamos/diferencias-prestamo-credito>

sumup facturas. (2015). *morosidad—¿qué es la morosidad? | sumup facturas*. <https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/morosidad/>

taipe ayala, b. t., & pilar, r. d. (2016). *para optar el título profesional de: licenciada en administración*. 133.

universidad de guadalajara, & chavarín rodríguez, r. (2015). morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en méxico. *revista mexicana de economía y finanzas*, 10(1), 71-83. <https://doi.org/10.21919/remef.v10i1.67>

vargas, z. r. (2009). la investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *revista educación*, 33(1), 155. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

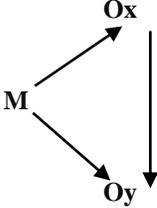
vidal espinoza, s. a. v. (2017). *la morosidad y la rentabilidad de los bancos en chile*. 109.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

“Morosidad crediticia y cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES			
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre la morosidad crediticia influye la cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>4. ¿Qué relación existe entre el análisis cualitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre el análisis cuantitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021?</p> <p>6. ¿De qué manera se relaciona entre el destino del crédito en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre morosidad crediticia afecta la cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>4. Establecer la relación entre el análisis cualitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.</p> <p>5. Establecer la relación entre el análisis cuantitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.</p> <p>6. Establecer la relación entre el destino del crédito y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> La morosidad crediticia se relaciona de manera directa en la cartera de créditos en la Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <p>1. Existe una relación significativa entre el análisis cualitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre el grado de influencia del análisis cuantitativo y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.</p> <p>3. El destino del crédito se relaciona de forma directa en la cartera de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Huancayo 2021.</p>	<b>Variable X: Morosidad</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Instrumento</b>
			Análisis Cualitativo	1 al 4	<b>Escala Ordinal (Likert)</b>	Cuestionario de Encuesta
			Análisis Cuantitativo	5 al 8		
			Destino del crédito	9 al 12		
			<b>Variable Y: Cartera de créditos</b>			
			Sostenibilidad de crédito Otorgado	13 al 16	<b>Escala Ordinal (Likert)</b>	Cuestionario de Encuesta
			Monto del Préstamo	17 al 20		
			Cultura de Inversión	21 al 24		

ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>Enfoque de investigación:</b> (Guerrero Dávila, 2015) La presente investigación se desarrolló en base al <b>enfoque cuantitativo</b> este enfoque consiste en recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas.</p> <p><b>Método de investigación</b>  (Monroy Mejía &amp; Nava Sanchezllanes, 2018) La investigación esta se realizó utilizando el <b>método científico</b> que consiste en aplicar las prácticas utilizadas para ratificar y confirmar teorías.</p> <p><b>Tipo de investigación.</b> El trabajo de investigación es de tipo aplicada que según (Vargas, 2009)menciona: Tipo de estudios científicos debido a que los alcances son más prácticos, más aplicativos y se sustentan.</p> <p><b>Nivel de investigación.</b> El presente estudio de investigación se utilizó el <b>nivel correlacional</b>, que según (Alfaro Rodriguez, 2012) : estudio se necesita plantear una hipótesis donde se establezca una relación entre 2 variables.</p>	<p><b>Diseño de investigación.</b> Según (Hernández Sampieri et al, 2014) se trata de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p.154). De carácter <b>descriptivo-correlacional</b> cuya notación es:</p> <p><b>Esquema:</b></p>  <pre> graph TD   M --&gt; Ox   M --&gt; Oy   Ox --&gt; Oy </pre> <p>Dónde: M: Muestra de estudio Ox: Morosidad Oy: Cartera de créditos</p> <p><b>Población.</b> (Alfaro Rodriguez, 2012) define a la población como un conjunto de todos los elementos que se desarrollan en el trabajo de investigación.</p> <p>La población está compuesta por 12 analista de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Huancayo.</p> <p><b>Muestra.</b> (Alfaro Rodriguez, 2012) Define como una parte o fragmento representativo de la población, tiene como característica esencial ser objetiva. Como muestra se consideró 12 analista de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Huancayo.</p>	<p><b>Variable X: Morosidad</b> <b>Técnica:</b> Encuesta Se aplicará un cuestionario de encuesta de 12 ítems de preguntas con respuestas en escala de escala de Likert.</p> <p><b>Variable Y: Cartera de Créditos</b> <b>Técnica:</b> Encuesta Se aplicará un cuestionario de encuesta de 12 ítems de preguntas con respuestas en escala de escala de Likert.</p> <p><b>Validez</b> Ambos instrumentos (cuestionario de encuesta) se someterá a la validez de juicios de expertos, con grado de magíster o doctor para dar su opinión respectiva.</p> <p><b>Confiabilidad.</b> Ambos instrumentos se someterán al análisis de confiabilidad con el alfa de Cronbach, para tal efecto se utilizó el software estadístico.</p>	<p><b>Interpretación de datos y resultados.</b> Para la interpretación de datos y resultados se construirá una base de datos a partir de los resultados del cuestionario de encuesta aplicado, luego se elaborará tablas de frecuencia y sus respectivas figuras con su interpretación. En todos los casos se aplicará la estadística descriptiva, como la media, los porcentajes y la técnica de baremos y de estatinos.</p> <p><b>Análisis y datos.</b> Para la prueba de hipótesis y el manejo de la base de datos, se utilizará un software estadístico SPSS versión 25; asimismo se aplicará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, a fin de conocer la prueba estadística para la verificación de las hipótesis.</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

### “Morosidad crediticia y cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. en Huancayo 2021”

#### VARIABLE 1: Morosidad

##### Definición conceptual

La **morosidad** es la práctica por la cual un deudor, no paga al vencimiento de su obligación. Dichos factores de origen están en el análisis cualitativo y cuantitativo. (Sumup Facturas, 2015).

##### Definición operacional

La **morosidad** se define como una estimación de los factores explicativos de la rentabilidad bancaria. En esta literatura el riesgo de crédito es uno de los factores que siempre se incluyen como parte de la función de rentabilidad, sin embargo, el indicador destino del crédito es casi siempre el origen de posibles incumplimientos de obligaciones. (Universidad de Guadalajara & Chavarín Rodríguez, 2015).

DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
<b>X1</b> <b>Análisis</b> <b>Cualitativo</b>	Dicho análisis se basa en determinar la parte cualitativa de un cliente mediante visita presencial con una entrevista, lo cual tiene como fin determinar moral de pago de cliente, moral de pago, tomar referencias a los vecinos para saber si es responsable, ver el estado y el valor real de las garantías que el cliente adjunta sobre todo minimizar el riesgo de cualquier de cualquier situación que pueda ocurrir durante el periodo de duración del préstamo. ( <i>Hernandez Sampiere, 2003</i> )	X.2.1 Moral de pago
		X.2.2 Referencias
		X.2.3 Colaterales
		X.2.4 Riesgo de crédito
<b>X2</b> <b>Análisis</b> <b>Cuantitativo</b>	Dicho análisis se define en determinar la parte cuantitativa de un cliente se empieza recabando todos los datos de registros de ventas, cuadernos de apunte, boletas, PDTs, estados financieros, record de pagos, historial financiero. Todo ellos ayudaran determinar la capacidad de pago del préstamo. ( <i>Hernandez Sampiere, 2003</i> )	X.1.1 Capacidad de pago
		X.1.2 Record crediticio
		X.1.3 Estados financieros
		X.1.4 Historial financiero
<b>X3</b> <b>Destino del</b> <b>Crédito</b>	El destino del préstamo es muy importante Caja Cusco tiene múltiples campañas de crédito y/o financiamiento ya sea, para capital de trabajo, activo fijo, compras de deudas y créditos para gastos personales. Dichos créditos se minimizan el riesgo de morosidad haciendo el seguimiento correspondiente para ver el cumplimiento del destino (Santander, 2018)	X.3.1 Compra de deuda
		X.3.2 Capital de trabajo
		X.3.3 Activo fijo
		X.3.4 Consumo

## VARIABLE 2: Cartera de créditos

### Definición conceptual

La gestión de **cartera de crédito** se define como un proceso integrado por una serie de actividades para el logro de un objetivo a cierto plazo y/o coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos, principalmente el de reducir el riesgo del crédito evaluando la sostenibilidad del crédito otorgado. (Taípe Ayala & Pilar, 2016)

### Definición operacional

La **cartera de créditos** es definida como un conjunto de recurso o monto de préstamos que la entidad financiera ha entregado a sus socios en calidad de créditos y que debe ser controlado, recuperado a su debido tiempo y en su totalidad tomando en consideración la cultura del inversión del inversionista. (Taípe Ayala & Pilar, 2016)

DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
<b>Y1</b> <b>Sostenibilidad del</b> <b>crédito otorgado</b>	Se define préstamo sostenible cuando un cliente realiza el pago de sus cuotas de forma puntual durante todo el tiempo de duración del préstamo los el sistema de Caja Cusco califica como cliente con pagos puntuales, en cuanto a cliente nuevos se es calificado como inclusión financiera. Los clientes puntuales realizan amortizaciones y su correcto seguimiento del préstamo (BBVA Mexico, 2016)	Y.2.1 Puntualidad de pago Y.2.2 Inclusión financiera Y.2.3 Amortización de saldo capital Y.2.4 Seguimiento
<b>Y2</b> <b>Monto del préstamo</b>	El monto de crédito aprobado en el resultado de factores como capacidad de pago, garantías y referencias, dicho monto sale con diferentes condiciones a necesidad y capacidad de cliente como son plazo del crédito, periodo de gracia si el clientes los solicite y definir sus fechas de pagos para sumir responsablemente la cuotas (BBVA México, 2016)	Y.1.1 Tasa Y.1.2 Plazo Y.1.3 Periodo de gracia Y.1.4 Fecha de pago
<b>Y3</b> <b>Cultura de inversión</b>	La cultura de inversión es definido tomando en cuenta principalmente realizando la evaluación cualitativa, el cliente será el mayor beneficiado en cuanto el banco cubra sus necesidades, mejora la calidad de vida, disminuye la pobreza realizando el cumplimiento del destino (Rodriguez & Arias, 2018)	Y.3.1 Cumplimiento de destino Y.3.2 Mejora en calidad de vida Y.3.3 Disminución de la pobreza Y.3.4 Cubrir necesidades del cliente

### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
Vx Morosidad	D1. Análisis Cualitativo	Moral de pago	1. ¿El moral de pago determina la aprobación del préstamo?	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		Referencias	2. ¿Las referencias determina la aprobación del préstamo?	
		Colaterales	3. ¿Ud. Considera importante la garantía del para aprobar un préstamo?	
		Riesgo de crédito	4. ¿Considera Ud. que un préstamo implica un riesgo de crédito?	
	D2. Análisis Cuantitativo	Capacidad de pago	5. ¿La capacidad de pago garantiza la puntualidad de pago?	
		Récord crediticio	6. ¿El record es importante para la aprobación del préstamo?	
		Estados financieros	7. ¿Cree Ud. que los estados financieros determinan la aprobación del préstamo?	
		Historial Financiero	8. ¿El historial crediticio determina en monto a aprobar?	
	D3. Destino del crédito	Compra de deuda	9. ¿El crédito para compra de deuda está destinado solamente para compra de deuda?	
		Capital de trabajo	10. ¿El destino capital de trabajo se otorga 18 meses como plazo máximo?	
		Activo fijo	11. ¿El crédito para activo fijo está destinado solamente para activo fijo?	
		Consumo	12. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?	
Vy. Cartera de créditos	D1. Sostenibilidad de crédito otorgado	Puntualidad de pago	13. ¿El cliente se perjudica si se demora en sus días de pago?	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		Inclusión financiera	14. ¿Es factible otorgar créditos a clientes que nunca tuvieron historial crediticio?	
		Amortización de saldo capital	15. ¿Es rentable la amortización del saldo capital?	
		Seguimiento	16. ¿Es importante el seguimiento de créditos?	
	D2. Monto de préstamo	Tasa	17. ¿La tasa de interés influye en la demanda de préstamos?	
		Plazo	18. ¿El crédito a largo plazo tiene mayor riesgo de caer en mora?	
		Periodo de gracia	19. ¿El periodo de gracia encarece el valor de la cuota mensual?	
		Fecha de pago	20. ¿Considera usted importante determinar las fechas de pago?	
		Cumplimiento de destino	21. ¿Considera Ud. importante el cumplimiento de destino?	

	D3. Cultura de inversión	Mejora en calidad de vida	22. ¿Cree Ud. que Caja Cusco ayudar mejorar la calidad de vida?	
		Disminución de la pobreza	23. ¿Cree Ud. que la empresa tiene el suficiente impacto para apoyar a reducir el nivel de pobreza en el país?	
		Cubrir necesidades del cliente	24. ¿Le favoreció a Ud. adquirir un préstamo para cubrir sus necesidades?	

## Anexo 4: El instrumento de investigación y constancia de su aplicación

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

### CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: MOROSIDAD Y CARTERA DE CRÉDITOS EN LA CAJA CUSCO EN HUANCAYO EN EL 2019 - 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida

(o) por su intervención.

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

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

#### Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Jacobe Caysahuana Robert Ismael. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

**Título del cuestionario: MOROSIDAD CREDITICIA**

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿El moral de pago determina la aprobación del préstamo?					
2. ¿Las referencias determina la aprobación del préstamo?					
3. ¿Ud. Considera importante la garantía del para aprobar un préstamo?					
4. ¿Considera Ud. que un préstamo implica un riesgo de crédito?					
5. ¿La capacidad de pago garantiza la puntualidad de pago?					
6. ¿El record es importante para la aprobación del préstamo?					
7. ¿Cree Ud. que los estados financieros determinan la aprobación del préstamo?					
8. ¿El historial crediticio determina en monto a aprobar?					
9. ¿El crédito para compra de deuda está destinado solamente para compra de deuda?					

10. ¿El destino capital de trabajo se otorga 18 meses como plazo máximo?					
11. ¿El crédito para activo fijo está destinado solamente para activo fijo?					
12. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?					

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CARRERA**

**PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CUESTIONAR**

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: MOROSIDAD Y CARTERA DE CRÉDITOS EN LA CAJA CUSCO EN HUANCAYO EN EL 2019 - 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida  
(o) por su intervención.

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

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

**Consentimiento Informado**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Jacobo Caysahuana Robert Ismael. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

**Título del cuestionario: CARTERA DE CRÉDITOS**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1. ¿El cliente se perjudica si se demora en sus días de pago?					
2. ¿Es factible otorgar créditos a clientes que nunca tuvieron historial crediticio?					
3. ¿Es rentable la amortización del saldo capital?					
4. ¿Es importante el seguimiento de créditos?					
5. ¿La tasa de interés influye en la demanda de préstamos?					
6. ¿El crédito a largo plazo tiene mayor riesgo de caer en mora?					
7. ¿El periodo de gracia encarece el valor de la cuota mensual?					
8. ¿Considera usted importante determinar las fechas de pago?					
9. ¿Considera Ud. importante el cumplimiento de destino?					

10. ¿Cree Ud. que Caja Cusco ayudar mejorar la calidad de vida?					
11. ¿Cree Ud. que la empresa tiene el suficiente impacto para apoyar a reducir el nivel de pobreza en el país?					
12. ¿Le favoreció a Ud. adquirir un préstamo para cubrir sus necesidades?					

### Anexo 5 : Confiabilidad y validez del instrumento

N		%	
Casos	Válido	20	100,0
Excluidoa	0		,0
Total	20		100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	24

El coeficiente encontrado fue de 0,729 que indica que la interna consistencia del instrumento es aceptable, según el índice. El instrumento de estados financieros fue utilizado en una muestra piloto también se interpretó utilizando el propuesto intervalo anteriormente.

### Anexo 6

#### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

##### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "MOROSIDAD CREDITICIA" que hace parte de la investigación "MOROSIDAD CREDITICIA Y CARTERA DE CRÉDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SA HUANCAYO 2021", 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.

Nombres y apellidos del juez : CARLOS SAMUEL BORJA MUCHA  
 Formación académica : MAESTRO EN CONTABILIDAD – AUDITORIA INTEGRAL  
 Áreas de experiencia profesional: AUDITOR - INVESTIGACION  
 Tiempo: 15 AÑOS actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**CUESTIONARIO 1: MOROSIDAD CREDITICIA**  
**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

ITEMS	ITEM	REFERENC A	CUMPLE CON	RELEVAN CIA	CLARIDA D	EVALUACIÓN CALIFICACIÓN CUALITATIVA ALCANTARAS	OTRAS VALORES
VÍD1 Análisis Cualitativo	1. ¿El moral de pago determina la aprobación del préstamo?	3	4	3	3	3	
	2. ¿Las referencias determina la aprobación del préstamo?	3	3	3	3	3	
	3. ¿Ud. Considera importante la garantía del para aprobar un préstamo?	3	3	4	3	3	
	4. ¿Considera Ud. que un préstamo implica un riesgo de crédito?	3	3	3	3	3	
VÍD2 Análisis Cuantitativo	5. ¿La capacidad de pago garantiza la puntualidad de pago?	3	3	3	3	3	
	6. ¿El record es importante para la aprobación del préstamo?	3	3	3	3	3	
	7. ¿Cree Ud. que los estados financieros determinen la aprobación del préstamo?	3	3	3	3	3	
	8. ¿El historial crediticio determina en morbo a aprobar?	3	3	3	3	3	
VÍD3 Destino del Crédito	9. ¿El crédito para compra de deuda está destinado solamente para compra de deuda?	3	3	3	3	3	
	10. ¿El crédito capital de trabajo se otorga al menos como plazo máximo?	3	3	3	3	3	
	11. ¿El crédito para activo fijo está destinado solamente para activo fijo?	3	3	3	3	3	
	12. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA TABLA DE PUN CRITERIOS</b>		3	3	3	3		

Evaluación final por el experto: por ítem y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: MOROSIDAD CREDITICIA

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CARLOS SAMUEL BORJA MUCHA	MAESTRO EN CONTABILIDAD	12	NIVEL MODERADO

**Carlos S. Borja Mucha**  
 AUCOTON  
 06.01.2014

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CARTERA DE CRÉDITOS" que hace parte de la investigación titulada "MOROSIDAD CREDITICIA Y CARTERA DE CRÉDITOS DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO SA HUANCAYO 2021"; 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.

Nombre y apellido del juez : CARLOS JAMUEL BORJA MUCHA  
 Formación académica : MAESTRO EN CONTABILIDAD – AUDITORIA INTEGRAL  
 Áreas de experiencia profesional: AUDITOR - INVESTIGACION  
 Tiempo: 15 AÑOS actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## CUESTIONARIO 2: CARTERA DE CRÉDITOS

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DEFINICIÓN	ITEM	MEDE TICIA	COHER ENCIA	RELEVAN CIA	CLAR IDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA SEGUN CRITERIOS	CONSER VACIONE S
V201 Sostenibilidad de crédito otorgado	13. ¿El cliente se perjudica si se demora en sus días de pago?	3	3	3	3	3	
	14. ¿Es factible otorgar créditos a clientes que nunca tuvieron historial crediticio?	3	3	3	3	3	
	15. ¿Es rentable la amortización del saldo capital?	3	3	3	3	3	
	16. ¿Es importante el seguimiento de créditos?	3	3	3	3	3	
V202 Monto del Préstamo	17. ¿La tasa de interés influye en la demanda de préstamos?	3	4	3	3	3	
	18. ¿El crédito a largo plazo tiene mayor riesgo de caer en mora?	3	3	3	3	3	
	19. ¿El periodo de gracia encarece el valor de la cuota mensual?	3	3	3	3	3	
	20. ¿Considera usted importante determinar las fechas de pago?	3	3	3	3	3	
V203 Cultura de Inversión	21. ¿Considera Ud. importante el cumplimiento de destino?	3	3	3	4	3	
	21. ¿Cree Ud. que Caja Cusco ayude a mejorar la calidad de vida?	3	3	3	3	3	
	22. ¿Cree Ud. que la empresa tiene el suficiente impacto para apoyar a reducir el nivel de pobreza en el país?	3	3	3	3	3	
	23. ¿Le favorecerá a Ud. adquirir un préstamo para cubrir sus necesidades?	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

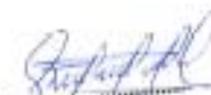
Validez de contenido

Encuesta: CARTERA DE CRÉDITOS

Cuadro N° 2

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CARLOS SAMUEL BORJA MUCHA	MAESTRO EN CONTABILIDAD	12	NIVEL MODERADO

  
 Carlos S. Borja Mucha  
 AUCTOR  
 CU 014751

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CARTERA DE CRÉDITOS" que hace parte de la investigación titulada "MOROSIDAD CREDITICIA Y CARTERA DE CRÉDITOS DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO SA HUANCAYO 2021"; 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.

Nombres y apellidos del juez : Jose Luis Borja Medina  
 Formación académica : Contador Público Colegiado  
 Áreas de experiencia profesional : Finanzas  
 Tiempo : 14 años  
 Cargo actual : 10 años - Analista de créditos  
 Institución : UNCP

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## CUESTIONARIO 2: CARTERA DE CRÉDITOS

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

OPCIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM	OBSERVACIONES
V2d1 viabilidad de crédito otorgado	13. ¿El cliente se perjudica si se demora en sus días de pago?	3	3	3	3	3	
	14. ¿Es factible otorgar créditos a clientes que nunca tuvieron historial crediticio?	3		3	3	3	
	15. ¿Es rentable la amortización del saldo capital?	3	4	3	3	3	
	16. ¿Es importante el seguimiento de créditos?	3	3	3	3	3	
V2d2 Mejora del Préstamo	17. ¿La tasa de interés influye en la demanda de préstamos?	3	3	4	3	3	
	18. ¿El crédito a largo plazo tiene mayor riesgo de caer en mora?	3	3	3	3	3	
	19. ¿El periodo de gracia encarece el valor de la cuota mensual?	3	3	3	3	3	
	20. ¿Considera usted importante determinar las fechas de pago?	3	3	3	3	3	
V2d3 Cultura de Inversión	21. ¿Considera Ud. importante el cumplimiento de destino?	3	3	3	3	3	
	21. ¿Cree Ud. que Caja Casco ayudará mejorar la calidad de vida?	3	3	3	3	3	
	22. ¿Cree Ud. que la empresa tiene el suficiente impacto para apoyar a reducir el nivel de pobreza en el país?	3	3	3	3	3	
	23. ¿Le favoreció a Ud. adquirir un préstamo para cubrir sus necesidades?	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		3	3	3	3		

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomado como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: CARTERA DE CRÉDITOS

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Jose Luis Boya Medina	Contador Público Colegiado	12	Nivel Moderado

Sello y Firma:



CPC José Luis Boya Medina  
COD. NAC. 06-2073

## Anexo 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "MOROSIDAD CREDITICIA" que hace parte de la investigación "MOROSIDAD CREDITICIA Y CARTERA DE CRÉDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SA HUANCAYO 2021", 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.

Nombres y apellidos del juez : Jose Luis Borja Medina  
 Formación académica : Contador público colegiado  
 Áreas de experiencia profesional : Finanzas  
 Tiempo : 14 años  
 Cargo actual : Analista de crédito  
 Institución : Universidad Nacional del Centro del Perú

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**CUESTIONARIO I: MOROSIDAD CREDITICIA**  
**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

DOMINIO	ITEM	SUFICIEN- A	COHEREN- CIA	RELEVAN- CIA	CLARIDA- D	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEM	OBSER- VACIONES
Vid1 Análisis Cualitativo	1. ¿El moral de pago determina la aprobación del préstamo?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Las referencias determina la aprobación del préstamo?	4	3	3	3	3	
	3. ¿Ud. Considera importante la garantía del para aprobar un préstamo?	3	3	3	3	3	
	4. ¿Considera Ud. que un préstamo implica un riesgo de crédito?	3	3	3	3	3	
Vid2 Análisis Cuantitativo	5. ¿La capacidad de pago garantiza la puntualidad de pago?	3	3	4	3	3	
	6. ¿El record es importante para la aprobación del préstamo?	3	3	3	3	3	
	7. ¿Cree Ud. que los estados financieros determinan la aprobación del préstamo?	3	3	3	3	3	
	8. ¿El historial crediticio determina en monto a aprobar?	3	4	3	3	3	
Vid3 Destino del Crédito	9. ¿El crédito para compra de deuda está destinado solamente para compra de deuda?	3	3	3	3	3	
	10. ¿El destino capital de trabajo se otorga 18 meses como plazo máximo?	3	3	3	4	3	
	11. ¿El crédito para activo fijo está destinado solamente para activo fijo?	3	3	3	3	3	
	12. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		3	3	3	3		

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: MOROSIDAD CREDITICIA

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Jose Luis Borja Medina	Contador Público Colegiado	12	Nivel Moderado

Sello y Firma:

  
 O.C. José Luis Borja Medina  
 C.C.O. MAZ 08-2013

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CARTERA DE CRÉDITOS" que hace parte de la investigación titulada "MOROSIDAD CREDITICIA Y CARTERA DE CRÉDITOS DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO SA HUANCAYO 2021"; 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.

Nombres y apellidos del juez : Aguiles Polian Auña  
 Formación académica : Licenciado en Administración  
 Áreas de experiencia profesional : Finanzas  
 Tiempo : 10 años  
 Cargo actual : Analista de crédito  
 Institución : Universidad Continental

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## CUESTIONARIO 2: CARTERA DE CRÉDITOS

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ÍTEM	EFICACIA	CONSERVACIÓN	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM	ORIENTACIONES
V201 Sostenibilidad de crédito otorgado	13. ¿El cliente se perjudica si se demora en sus días de pago?	3	3	3	3	3	
	14. ¿Es factible otorgar créditos a clientes que nunca tuvieron historial crediticio?	3	3	3	3	3	
	15. ¿Es rentable la amortización del saldo capital?	3	3	3	3	3	
	16. ¿Es importante el seguimiento de créditos?	3	3	3	3	3	
V202 Monte del Problema	17. ¿La tasa de interés influye en la demanda de préstamos?	3	3	3	3	3	
	18. ¿El crédito a largo plazo tiene mayor riesgo de caer en mora?	3	3	3	3	3	
	19. ¿El periodo de gracia encarece el valor de la cuota mensual?	4	3	4	3	3	
	20. ¿Considera usted importante determinar las fechas de pago?	3	3	3	3	3	
V203 Cultura de inversión	21. ¿Considera Ud. importante el cumplimiento de destino?	3	3	3	3	3	
	21. ¿Cree Ud. que Caja Cusco ayudar mejorar la calidad de vida?	3	3	3	3	3	
	22. ¿Cree Ud. que la empresa tiene el suficiente impacto para apoyar a reducir el nivel de pobreza en el país?	3	3	3	3	3	
	23. ¿Le favoreció a Ud. adquirir un préstamo para cubrir sus necesidades?	3	3	3	3	3	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		3	3	3	3		

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: CARTERA DE CRÉDITOS

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Aguires Polan Acuña	Administrador	12	Nivel Moderado

Sello y Firma:

  
 Aguires Polan Acuña  
 Experto de Negocio



## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "MOROSIDAD CREDITICIA" que hace parte de la investigación "MOROSIDAD CREDITICIA Y CARTERA DE CRÉDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SA HUANCAYO 2021", 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.

Nombres y apellidos del juez : Aguiles Pallas Ayua  
 Formación académica : Licenciado en Administración  
 Áreas de experiencia profesional : Finanzas  
 Tiempo : 10 años  
 Cargo actual : Analista de crédito  
 Institución : Universidad Continental

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**CUESTIONARIO 1: MOROSIDAD CREDITICIA**  
**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COMPLETUDA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEM	OBSERVACIONES
VI11 Análisis Cualitativo	1. ¿El mesal de pago determina la aprobación del préstamo?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Las referencias determina la aprobación del préstamo?	3	3	3	3	3	
	3. ¿Ud. Considera importante la garantía del para aprobar un préstamo?	3	3	3	3	3	
	4. ¿Considera Ud. que un préstamo implica un riesgo de crédito?	3	3	3	3	3	
VI12 Análisis Cuantitativa	5. ¿La capacidad de pago garantiza la puntualidad de pago?	3	3	4	3	3	
	6. ¿El record es importante para la aprobación del préstamo?	3	3	3	3	3	
	7. ¿Cree Ud. que los estados financieros determinan la aprobación del préstamo?	4	3	3	3	3	
	8. ¿El historial crediticio determina en monto a aprobar?	3	3	3	3	3	
VI13 Destino del Crédito	9. ¿El crédito para compra de deuda está destinado solamente para compra de deuda?	3	3	3	3	3	
	10. ¿El destino capital de trabajo se otorga 18 meses como plazo máximo?	3	3	3	3	3	
	11. ¿El crédito para activo fijo está destinado solamente para activo fijo?	3	3	3	3	3	
	12. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

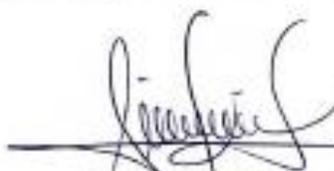
Encuesta: MOROSIDAD CREDITICIA

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Aguilar Palán Acuña	Administrador	12	Nivel Moderado

Sello y Firma:

  
  
 Aguilar Palán Acuña  
 Administrador

### Anexo 6: La data de procesamiento de datos

VARIABLE 1: MOROSIDAD CREDITICIA												VARIABLE 2: CARTERA DE CRÉDITOS												TOTAL	
SUJETOS	ITEMS																								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	112
2	4	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	103
3	4	4	5	5	4	4	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	106
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	107
5	5	4	5	5	1	4	5	5	3	5	4	2	3	2	5	5	5	4	5	2	5	4	5	4	97
6	4	5	4	2	5	5	4	5	5	4	1	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	96
7	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	108
8	4	4	3	5	1	3	4	4	5	5	1	4	4	4	4	5	1	4	4	3	5	5	4	4	90
9	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	110
10	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	110
11	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	1	4	4	4	1	1	1	4	1	2	5	1	4	4	75
12	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	113
	0,3	0,7	0,9	0,7	1,9	0,4	2,0	0,2	0,4	0,1	2,6	0,7	0,4	1,1	1,2	1,1	1,9	0,4	1,0	1,2	0,2	1,2	0,2	0,2	

<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	21,09
<b>CONSTANTE K</b>	24,00
<b>VARIANZA TOTAL</b>	113,35
	0,85

**Anexo 7: Consentimiento informado****"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"****SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL  
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN "MOROSIDAD Y  
GESTIÓN DE CARTERA DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CREDITO CUSCO EN HUANCAYO 2019 - 2021"**

SEÑOR GERENTE DE CAJA CUSCO

ATENCIÓN : GERENTE DE AGENCIA

Por la presente la solicitante **JACOBE CAYSAHUANA ROBERT ISMAEL** identificada con DNI N° 70760247; Bachiller en Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana Los Andes, ante usted me presento muy respetuosamente para solicitar su autorización para EL CONSENTIMIENTO INFORMADO , para el desarrollo de la investigación titulada **MOROSIDAD Y GESTIÓN DE CARTERA DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO EN HUANCAYO 2019 - 2021**, Institución en la que se aplicará una **ENCUESTA** y una **ENTREVISTA** y así obtener información con respecto al estudio de nuestras variables **COSTOS DE SERVICIOS** y **GESTIÓN PRESUPUESTARIA**.

Huancayo, 29 de Octubre de 2022

Atentamente



**JACOBE CAYSAHUANA ROBERT ISMAEL**  
DNI N° 70760247  
Bachiller en Contabilidad y Finanzas



### Anexo 8 Fotos de la aplicación del instrumento

