



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Relación de la morosidad y el proceso de colocación de créditos,
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Huancollo Gutierrez, Adelayda Marielena (orcid.org/0000-0003-1962-5417)

ASESOR:

Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastian (orcid.org/0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mis padres que me ayudaron y apoyaron en todo momento.

A mi querido hermano Carlos Javier, quien fue de gran apoyo moral e incondicional durante mi formación profesional.

Agradecimiento

A Dios por sus bendiciones. A todas las autoridades y docentes de la universidad por sus sabias enseñanzas, conocimientos valiosos que me guía

Asimismo, a mi asesor de investigación, por su valioso aporte y colaboración, por compartir sus experiencias y haberme permitido adquirir nuevas experiencias con respecto a la investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de los instrumentos.....	15
Tabla 2 Morosidad y el proceso de colocación de créditos.....	17
Tabla 3 Incumplimiento de crédito y el proceso de colocación de créditos.....	19
Tabla 4 Crédito vencido y el proceso de colocación de créditos.....	21
Tabla 5 Cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de crédito.....	23
Tabla 6 Prueba normal.....	25
Tabla 7 Grado de correlación.....	26
Tabla 8 Relación significativa entre la morosidad y el proceso de colocación de créditos.....	27
Tabla 9 Relación significativa entre el incumplimiento de crédito y el proceso de colocación de créditos.....	28
Tabla 10 Relación significativa entre el crédito vencido y el proceso de colocación de créditos.....	29
Tabla 11 Relación positiva entre la cartera de riesgo y el proceso de colocación de créditos.....	30

Índice de figuras

Figura 1. Morosidad y el proceso de colocación de créditos	17
Figura 2. Incumplimiento de crédito y el proceso de colocación de créditos	19
Figura 3. Crédito vencido y el proceso de colocación de créditos	21
Figura 4. Cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de crédito	23
Figura 5. Analistas de la caja cusco después de realizar la encuesta	62
Figura 6. Analistas de la caja cusco realizando la entrevista	62
Figura 7. Analistas de la caja cusco.....	63

Resumen

Actualmente en esta investigación se consideró como objetivo principal: Identificar la relación entre la morosidad y el proceso de colocación de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca 2022. Metodológicamente el estudio es de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo - nivel descriptivo correlacional y por lo tanto el diseño es no experimental, donde se consideró a 40 analistas, por ello se empleará como instrumento el cuestionario, para ello se aplicó la escala Likert para la recopilación de los datos. En tanto para los resultados se evidenciaron en función a las tablas y figuras con sus interpretaciones respectivas de cada uno. Por lo que se llegó al siguiente punto, en los resultados descriptivos se observó que el 22% de analistas indican que la morosidad se encuentra en un rango regular debido a la falta de evaluación que se le debe hacer al cliente con respecto a la capacidad de pago que pueda poseer para el cumplimiento de su deuda en fecha de acuerdo al cronograma que se le establece por lo que el proceso de colocación de créditos es moderado esto se debe a que algunos analistas no evalúan el destino que le darán los clientes al crédito que se les otorgara, asimismo el p valor significativo correlacional de la prueba es = 0.000, que fue menor al valor teórico de $\alpha=0.05$ siendo una correlación positivamente considerable entre el procedimiento de colocación de crédito proceso y la morosidad cuyo valor es de = 0.628 resultados según el estadístico Rho de Spearman. Por lo que se concluye que un porcentaje considerado de analistas indica que, si se administra de forma moderada los riesgos crediticios.

Palabras clave: Colocación de crédito, crédito vencido, cartera de alto riesgo, incumplimiento de crédito, morosidad.

Abstract

Currently in this research the main objective is: Identify the relationship between delinquency and the credit placement process of the Municipal Savings and Credit Fund Cusco S.A. Juliaca 2022. Methodologically, the study is of an applied type and of a quantitative approach - correlational descriptive level and therefore the design is non-experimental, where 40 analysts were considered, for this reason the questionnaire will be used as an instrument, for which the scale was applied. Likert for data collection. While for the results they were evidenced based on the tables and figures with their respective interpretations of each one. Therefore, the following point was reached, in the descriptive results it was observed that 22% of analysts indicate that delinquency is in a regular range due to the lack of evaluation that must be made to the client regarding the ability to payment that you may have for the fulfillment of your debt on a date according to the schedule that is established, so the credit placement process is moderate. This is due to the fact that some analysts do not evaluate the destination that the clients will give to the credit that They were also given the significant correlational p value of the test = 0.000, which was less than the theoretical value of $\alpha = 0.05$, being a positively considerable correlation between the credit placement procedure and delinquency whose value is = 0.628 results. according to Spearman's Rho statistic. Therefore, it is concluded that a considered percentage of analysts indicates that, if credit risks are managed moderately.

Keywords: Loan placement, overdue credit, high-risk portfolio, credit default, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el dinero es un factor muy primordial para satisfacer nuestra necesidad económica, es de suma importancia recalcar que tiene un rol participativo en la economía el sistema financiero, una entidad financiera le da al consumidor la oportunidad de invertir un crédito que le otorga en un negocio. (Pérez, 2019)

La parte financiera esta constante evolución que logra un gran desarrollo del país. Por ende, crea un gran impacto entre la población ya que se encuentra entidades dentro del mercado cuyo fin principal y primordial es generar prestatarios para poder facilitar y otorgar una canalización de recursos al interior de la sociedad. Con el objetivo de administrar, controlar y evaluar el procesamiento de recuperación y otorgamiento de crédito.

Bajo esta modalidad existe entidades especializadas encargados de la supervisión y seguimiento de este sistema por ende logran el afecto de los usuarios que se podrá tener sobre este sistema.

A nivel internacional en los países Europeos como Chipre y San Marino la morosidad es una preocupación para el sistema bancario donde casi uno de cada dos créditos que fueron concebidos a empresas o personas naturales con o sin negocio registran moras, la morosidad en un alto porcentaje puede señalar deterioro en la cartera de crédito, el 35% de las entidades financieras griegas sufren esa alta tasa de morosidad. (Peñaloza, Chávez, & Arámbulo, 2022)

En Nigeria se encontró deficiencias en el pago de créditos el cual genera un alto índice de morosidad, existe un 39% de morosidad en las entidades bancarias ello se debe a que el cliente cuenta con el respaldo del gobierno corporativo quienes manipulan información para que aún se le siga otorgando créditos a los usuarios morosos. (Madariaga, 2022)

A nivel nacional va incrementando la cantidad de los usuarios y anualmente va aumentado ello debido a las necesidades que tienen económicamente que posee, actualmente una financiera tiene una participación importante en el espacio micro financiera en la cual ofrecen distintos servicios referentes al banco el cual implica la captación de un nuevo cliente. (Rojas, 2021)

Asimismo, se observa que las financieras constantemente cambian de políticas crediticias sin pensar en las consecuencias que puede ocasionar esta toma de decisiones, por incrementar la colocación no se evalúa los efectos que podría tener

una evaluación que es deficiente y a futuro traer cómo consecuencia alto índice de morosidad.

Frente al elevado crecimiento de micro - empresas en la ciudad de Juliaca también se incrementó el crecimiento desmesurado de empresas públicas como también privadas en la relación a la institución no bancaria de la parte financiera que otorgan crédito a la pequeña empresa que logran el crecimiento económico en la ciudad de calcetera (Juliaca). Los últimos años las compañías no bancarias van incrementando su nivel de morosidad que deben en mayor cantidad y al no pagar la deuda los clientes deben devolver los créditos en el tiempo indicado que han sido ya otorgados, así convirtiéndose en empresas poco eficientes, de esta manera afecta la situación económica y financiera. En cuanto al diagnóstico los ingresos financieros en la MYPES muestran una devaluación en sus ingresos por el crecimiento de las dichas MYPES ya que no se logra ver una estabilidad constante que llega a optar con iniciar con un crédito financiero que apoya a la población. En la ciudad de Juliaca se incrementaron las entidades no bancarias para el apoyo financiero de dichas empresas que logran un crecimiento económico y financiero. La municipalidad de ahorro y crédito caja Cusco S.A. Juliaca no es distante a este problema se observa que existe por la parte de los clientes el incumplimiento de pagar las cuotas de cada mes y esto ocasiona que la morosidad incremente asimismo señalar que por la competencia actual que se está suscitando se está generando problemas de sobreendeudamiento del cliente por lo que se están viendo afectadas las carteras de crédito. En la actualidad las entidades no bancarias van pasando por la etapa de crecimiento de sus índices de morosidad, que se debe al incumplimiento de los clientes al momento de la devolución de créditos, logrando que las instituciones no bancarias hagan seguimiento a los créditos que generan un gasto adicional de parte de las instituciones que logran convertir a empresas pocas eficientes.

El **problema general** de la investigación fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022?; los **problemas específicos de este estudio** son: **a.** ¿Cuál es la relación que existe entre el incumplimiento de crédito y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022? **b.** ¿Cuál es la relación que existe entre crédito vencido y el proceso

de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022? **c.** ¿Cuál es la relación que existe entre la cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022?

La justificación teórica se justifica porque es necesario tener información y conocimiento respectivamente del proceso de colocación de créditos y como también la morosidad, lo más importante para la caja de la municipalidad de Cusco S.A. de crédito y ahorros es el movimiento ya que a través del pago puntual del cliente el índice de morosidad, por otra parte, de alguna manera los asesores financieros puedan dar trabajar de la mano con el área de gestión de riesgos con la finalidad de realizar para cada tipo de cliente una facilidad de pago. **Justificación metodológica** es de carácter aplicada, también con un enfoque cuantitativo, para la realización de este trabajo en estudio para ello se utilizó métodos, técnicas, procesos, e instrumentos; correctamente y adecuadamente validados por expertos. A través de ellos obtuvimos datos que nos permitieron respaldar nuestros resultados los cuales se encontraron en la presente investigación. El estudio se **justifica prácticamente** debido a que hay una necesidad de optimizar la morosidad debido a que hay muchos clientes que no pagan sus cuotas en fecha indicada. Por ello se observó un incremento alto de morosidad, por otra parte, comunicar al cliente detalladamente sobre las consecuencias que puedan originarse en caso de incumplimiento del contrato.

Principalmente el objetivo de este estudio: Determinar la relación de la morosidad y el proceso de colocación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, periodo 2022. **Los objetivos específicos de este estudio son:** **a.** Identificar la relación del incumplimiento de crédito y el proceso de colocación de créditos caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022 **b.** Determinar la relación del crédito vencido y el proceso de colocación de créditos caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022 **c.** Determinar la relación de la cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: La morosidad se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, periodo 2022. **Las hipótesis específicas de**

este estudio son: **a.** El incumplimiento de crédito se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022 **b.** El crédito vencido se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca,2022 **c.** La carta de alto riesgo se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este aspecto es bueno considerar los antecedentes que tenga relación con el estudio, a **nivel internacional**:

Chongo (2017) en este estudio menciona el objetivo primordial fue elaborar un plan de riesgo crediticio para minimizar la morosidad de los usuarios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de Napo, ubicado en la localidad de Tena. La metodología, el tipo de estudio fue, documental y método deductivo – analítico - descriptiva, en la muestra se estableció 10 empleados de la cooperativa. En los resultados la situación actual que tiene la cooperativa no cuenta con un manejo adecuado de control de Área de Créditos y Cobranza de tal manera existe el aumento de montos entregados con respecto al saldo. En conclusión, las instituciones no bancarizadas son medidas de acuerdo a la oportuna implementación de estrategias que aportan a la gestión de riesgo de crédito para que así puedan recuperar los préstamos otorgados.

Perugachi (2017) en su investigación da mención al objetivo principal determinar el factor que incide en el aumento del índice de morosidad en la cartera de Ahorro y Crédito de la Cooperativa, pertenecientemente al Desarrollo Rural Norte y Sierra del país. La metodología fue mixta en donde se analiza el método cuantitativo y cualitativo, tipos de investigación de campo – documental – descriptiva – exploratorio, la muestra se realiza con 9 Cooperativas, por otro lado, se realizará técnicas de observación. En los resultados se llegó a obtener un alto incremento de morosidad por la informalidad que existe, al no seguir legalmente el proceso correcto de gestionar y no portar el documento. Finalmente se concluyó que las cooperativas de crédito y ahorro no cuentan con la disponibilidad de un proceso crediticio, las normas actualizadas precisan, mayormente en la actualidad el trabajador no cuenta con una buena capacitación de gestión de cartera.

Agualsaca (2018) en su tesis tuvo como objetivo reducir el riesgo crediticio de la cooperativa mediante la creación de políticas y procesos que constituye los lineamientos para administrar la cartera de crédito respectivamente. La metodología es de carácter no experimental – descriptiva – explicativa y finalmente de enfoque cuantitativo. En los resultados obtenidos de acuerdo a la apertura de creación “Amauta Kurikamak” consiguientemente fue muy fundamental para el pueblo indígena el ayuda referido a la concesión de créditos que además eran

excluidas por el beneficio y también no se les facilitaba la prestación de dichos servicios de entidades particulares. En conclusión, la entidad no tiene un plan de marketing; por lo tanto, no se hizo la renovación del producto, al momento de entregar el producto se ocasiona una valla por no cumplir con las exigencias de los socios.

Rizo (2022) en su tesis tuvo como objetivo realizar un diseño de modelo estratégico de gestión de créditos de la Cooperativa Crédito de Ahorro y gestión administrativo. El agua y por el pan, del cantón Jipijapa, provincia de Manabí - 2021. La metodología es de enfoque cualitativo y la modalidad es campo – documental, el tipo explicativa – descriptiva. Se considera el tamaño de población de la Cooperativa de crédito del agua por el pan y también de Ahorro que están constituidas por 2564 colaboradores, 8 ciudadanos de directorio y 3 personas que trabajan en la institución. Generalmente el resultado nos muestra que la cooperativa tiene dificultades en la gestión de crédito desde la etapa de inicio y hasta su finalización. En conclusión, la cooperativa viene realizando diferentes cambios para permanecer en el mercado, no obstante, el proceso de cambio en el sistema financiera y el aumento de la competencia.

Erazo & Sáenz (2018) en su tesis tuvo como objetivo evaluar el índice de morosidad de crédito educativo y concedidas por el Banco del Pacífico periodo; 2014 - 2016. En metodología es de carácter no experimental – descriptivo - analítico – historia y correlacional. Gracias al resultado nos permitió conocer que el patrimonio institucional del instituto de fomentación de los talentos humanos se ha deteriorado. Ya concluyendo, la morosidad incremento de una manera considerable esto sucedió por la venta de cartera de crédito educacional del Banco del pacifico.

En este punto es bueno considerar los antecedentes que tenga relación con el estudio, **a nivel nacional:**

Campos et al., (2017) en su tesis tuvo como objetivo primordial realizar un diagnóstico en la cual la morosidad es afecto a la rentabilidad de la caja con respecto a la municipalidad de crédito y ahorro “Huancayo S.A.” 2016, Provincia Huánuco. Su metodología en este estudio es de tipo aplicada - explicativa – descriptiva, el nivel es tipo correlacional - causal y de enfoque cuantitativa - no experimental, y tiene una población de 92 personales que están conformadas por asesores de negocio, gerentes, recolector de crédito y recepción en ventanilla. Se

logro el siguiente resultado, tener seguridad para un buen manejo del crédito proporcionado por la entidad financiera anteriormente y posteriormente la transacción del préstamo. En conclusión, los personales involucrados en las identidades financieras y cuál es la influencia en la morosidad crediticia referido a la rentabilidad de instituciones financieras de Huánuco.

Zevallos (2022) en su tesis tuvo como objetivo establecer qué nivel tiene las relaciones existentes entre las variables de la investigación de gestión de riesgo crediticio y que nivel tiene la morosidad en las cajas municipales del distrito de Chupaca. Metodológicamente es de enfoque cuantitativo y el diseño es de carácter no experimental para ello se utilizó el método deductivo - inductivo y su población está agrupada por 08 cajas municipales de crédito y ahorro, cabe destacar solo se accedió a 04 cajas. En los resultados se estableció existencialmente una relación directamente altísima entre la gestión de riesgo y el nivel de morosidad presentado en las cajas de los municipios del distrito de Chupaca - 2020 afirmada por la correlación de $Rho = 0,820$, $p = 0,000$ de Spearman. Que finalmente, el autor de la tesis concluye que pudo identificar la elevada proporción entre la gestión del riesgo crediticio y los Informes sobre créditos atrasados en las cajas registradoras municipales del distrito de Chupaca en el año actual 2020, de acuerdo con la correlación Rho de Spearman = 0.897 y con una $p = 0.000$.

Arizaca (2020) en su tesis tuvo como objetivo analizar la gestión del riesgo de crédito de las entidades de ahorro y crédito municipales de Arequipa y determinar la influencia de su rentabilidad. La metodología esta expresado Analítico – Explicativo – descriptivo y el nivel es correlacional, en la muestra se ha considerado analizar los 5 Bancos Municipales de Ahorro y Crédito de Arequipa: Caja (Sullana, Piura, Cusco, Arequipa y finalmente Huancayo). En los resultados la morosidad se llegó a un 3.52% de CMAC de la ciudad de Huancayo, CMAC Cuzco con una tasa de morosidad de 4.44, CMAC Arequipa con una tasa de morosidad de 4.55% y tuvo el incremento más alto y finalmente CMAC Sullana con una tasa de morosidad de 15.35% superando a la ciudad de Arequipa. Por lo tanto, si esta situación no se corrige, tendrá como resultado grandes pérdidas económicas que afectarán a su rentabilidad. También tomamos nota de que el ROE del CMAC fue de 25,14 en la ciudad de Huancayo, 2015 y en 2018 se redujo a 19,52; y relativamente CMAC Arequipa obtuvo 19.96% del año 2015 y sucesivamente

19.54% en el periodo 2018; sin embargo, los resultados en CMAC Sullana van desde 16.14 en 2015 pasa negativamente a -14.95% en el 2018 que no ha sido capaz de atenuar y prever medidas contra posibles factores externos. Se concluye que las previsiones y proporciones de ROE y ROA en 2018, que ponen de manifiesto que uno de los factores relevantes es el aumento decreciente de las provisiones de rentabilidad con respecto a la caja Piura incremento 14.27% y como también Caja Sullana con un valor de 20.35%, otro factor en la caída de la rentabilidad sería el aumento de los pagos tardíos en la mayoría de los fondos municipales siendo así la más afectada con 8.83% de incremento respecto a caja Sullana.

Cornejo (2018), En su tesis tuvo como objetivo identificar los factores que más influyen en la morosidad de los clientes de pequeñas y microempresas del CMAC metropolitano de Arequipa. La metodología es de carácter aplicada - descriptiva y de enfoque cuantitativo, se ha tenido en cuenta 02 analistas de distintas agencias bancarias, recalcando un analista de créditos. En los resultados se han puesto de manifiesto el excesivo endeudamiento, la escasa evaluación crediticia para la concesión de microcréditos. y no invertir microcréditos en la actividad para la cual se concedió. Por lo tanto, desde los últimos 5 años, los usuarios encuestados con un porcentaje de 78%, tenía otros préstamos complementarios al del CMAC Arequipa. De los clientes entrevistados que tenían otros créditos, el 43% recorrieron realizar el préstamo de identidades prestamistas. En conclusión, a lo largo de estos 5 últimos años, el 78% de usuarios entrevistados, realizaron otros prestamos complementarios al CMAC Arequipa. De los clientes encuestados que sí tuvieron otros préstamos, el 43% recorrieron realizar el préstamo de identidades prestamistas.

Mendoza (2020) en su tesis reafirma el objetivo para la identificación de los factores de morosidad en la Caja de la entidad de Ahorro y Crédito de la ciudad de Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, en la región de Ucayali. Por ende, metodológicamente fue, el diseño es transversal y el tipo de estudio descriptiva correlacional, tamaño de la muestra de 130 clientes. Los resultados se obtuvieron aplicando el estadístico Kolmogorov - Smirnov el cual arrojó un valor correlacional, se obtuvo un nivel de significación asintótica bilateral de 0,00, por debajo del margen de error de 0,05. En conclusión, el valor de 50.8% de los usuarios no

responsables manifiestan sus realidades por la mala administración de sus negocios, el 26.9% manifiestan sus realidades por bajo del nivel de entradas de ventas y el 15.4% por no variar la mercadería.

Luego de ello detallaremos el marco teórico de nuestra variable junto a las dimensiones.

Morosidad: Es el interés que se genera al no cumplir el pago por un producto o servicio, que el mismo usuario lo genera. (Espinoza, Aquino, & Lima, 2020)

Se entiende en el mundo de los negocios y las finanzas de diversas formas. Podemos precisar el concepto, como el que generalmente se refiere al interés generado por el no cumplimiento de una obligación en el tiempo establecido y dinero. Por esto, la persona jurídica ó natural que incumpla es llamada morosa. (Mamani Quispe, 2019, pág. 6)

Incumplimiento de crédito: Permutas de riesgo crediticio o CDS (permutas de riesgo crediticio) son instrumentos derivados que ofrecen protección contra el riesgo de impago del emisor de un bono o deuda. El comprador de los CDS tiene derecho a vender la fianza a su valor nominal. El vendedor de CDS se compromete a comprar el bono en caso de incumplimiento. Por consiguiente, los pagos entre las partes contratantes dependen de la solvencia del emisor de bonos. En consecuencia, el precio de los CDS refleja la percepción del mercado sobre esta solvencia. (Valladolid, 2022)

Créditos vencidos: es la no cancelación y amortización de los créditos por los obligados en la fecha indicada que en la contabilidad son registradas como ya vencidas. Para los préstamos corporativos, a las grandes y medianas empresas, corresponde al saldo total del crédito con atrasos superiores a 15 días. Préstamos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos en mora superior a 30 días. (Blas & Ocas, 2021)

En crédito al consumo, hipoteca para vivienda, arriendo y capitalización inmobiliaria, por consiguiente, las cuotas impagas si el atraso es muy alto a 30 días y menos de 90 días y el saldo total del crédito en caso de retraso superior a 90 días. En el caso de los descubiertos de cuenta corriente, será considerado como un crédito debido a partir del día 31 del descubierto. (Superintendencia, 2020, pág. 5)

Cartera de alto riesgo: Se trata de la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, atrasados y por recibir. En una cartera de alto nivel de riesgo, donde

la empresa ya haya utilizado todos los medios de cobro respectivos. Asimismo, es la ausencia de puntualidad en el pago de sus deudas que ha asumido con una o más personas. De la misma forma, se trata del retraso en el pago de una deuda asumida por uno o más clientes con una institución financiera. (Valladolid, 2022)

Proceso de colocación de credito: Poder establecer el grado de riesgo y de confianza, formular propuestas concretas para mejorar las deficiencias observadas y contribuir a reducir el nivel de morosidad. (Quishpe, 2021)

Recopilación de información para el apoyo de la cooperativa y adjuntos todos los documentos:

- Copia de la papeleta de votación del socio y garantía, la impresión a color
- Una fotografía en color actualizada
- Ejemplar de inmueble urbano
- Carta de pago para el Servicio Básico
- Ejemplar del RUC disponible
- Socio y fiador de la solicitud de crédito.

Destino del credito: Para el desarrollo de la microempresa, sobre la base del estudio y la comprensión del trabajo de investigación anterior, que no solo profundiza el tema, sino que trata de guiar correctamente a las microempresas. (Valladolid, 2022)

Análisis cuantitativa: Se analizarán índices de medición que permitan obtener conocimientos tangibles si el deudor potencial tiene capacidad de pago suficiente para hacer frente a la obligación de pago en la que va a incurrir. (Ulloa, 2020)

Se trata de saber la voluntad y la capacidad de pago del cliente, es posible determinar si es elegible para recibir crédito. (Aguirre Landa, Garro Aburto, & Alcalde Martínez, 2020)

Análisis cualitativa: Se analizan las características del ser humano, es subjetiva pero necesaria para disponer de un perfil del comportamiento del cliente, surgiendo así la necesidad de trabajar con la persona del agente visitante, además de la formación necesaria, es necesario crear un programa que integre la formación continua y el apoyo a largo plazo al agente visitante. (Cerfogli, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Fue del tipo de estudio aplicado.

Este estudio revela que este tipo se encarga de investigar para procesar, alterar, modificar o proveer ciertos cambios en un ámbito de existencia (Carrasco, 2018)

Según el ámbito de aplicación que se pretendía, se convirtió en una investigación descriptiva-correlativa, porque tiene el objetivo de estudiar el grado de relación de las variables. Además, evaluar el grado de relación entre dos o más variables. El procedimiento consiste en localizar un grupo de individuos, objetos, circunstancias, argumentos, etc. en una o más variables y proporcionar su descripción, también apoya a descubrir nuevas realidades y significados de una investigación. (Pino R. , 2018)

Según el planteamiento, fue cuantitativo, debido a que la investigación continúa un modelo predecible y estructurado y debe considerar las decisiones críticas antes de recopilar datos. Asimismo, su finalidad es indicar e indicar el fenómeno de los elementos por porcentajes. (Hernández & Mendoza, 2019)

3.1.2. Diseño de investigación: Fue no experimental

En opinión de Hernández y Mendoza (2018) hace referencia a que la variable no será manipulada, no existirá ningún grupo experimental o de control, el sujeto participante en el estudio no será asignado de forma aleatoria.

Pues bien, en este estudio no experimental, la función del investigador fue evaluar y examinar los acontecimientos e incertidumbres que ocurren en el entorno. Por este lado, estas condiciones e hipótesis causales deberán ser identificadas para estudios y análisis posteriores.

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Morosidad

Definición conceptual: es el interés que se da después del impago de un pago por un producto o servicio, el cual es generado por el cliente. Se entiende en el mundo de los negocios y las finanzas de diversas formas. Podemos describir el concepto, como el que generalmente se refiere al interés generado

por el no cumplimiento de una obligación en tiempo y dinero. (Mamani Quispe, 2019, pág. 6)

Definición operacional: En esta primera variable, se utilizó una escala de Likert para medir cada una de estas dimensiones mediante un cuestionario por preguntas de cada indicador.

Indicadores:

- Reporte de la cartera morosa
- Seguimiento de crédito
- Garantías
- Reporte crediticio vencido
- Gestión de la cartera atrasada
- Cobranza oportuna
- Ratio de morosidad
- Crédito refinanciado
- Devengado

Escala de medición: Se utilizó una escala ordinal

Variable II: Proceso de colocación de crédito

Definición conceptual: Poder establecer el grado de riesgo y de confianza, formular propuestas concretas para mejorar las deficiencias observadas y contribuir a reducir el nivel de morosidad. (Quishpe, 2021)

Definición operacional: Se utilizó una escala Likert para medir cada una de las dimensiones del proceso de gestión logística mediante un cuestionario comprendida por las preguntas de cada una de los indicadores.

Indicadores:

- Capital de trabajo
- Consumo
- Crédito hipotecario
- Capacidad de pago
- Antecedente crediticio
- Capacidad de endeudamiento

- Central de riesgo
- Referencia
- Visita domiciliaria

Escala de medición: Se utilizó una escala ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.1.3. Población

Según Carrasco (2018), la población de estudio proporciona referentes para la selección de la muestra y señala que se trata de un conjunto de casos determinados, que cumplan una serie de criterios específicos. Señalando que la población se encuentra bajo estudio, debe dejar claro que un determinado término no hace referencia únicamente a los seres humanos, pero puede ser tratado con animales, muestras biológicas, archivos, objetos, hospitales, parientes, etc. (p. 64).

En nuestro caso, la población estuvo integrada por 40 analistas de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Cuzco S.A. Juliaca.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a los analistas internos y externos del banco Municipal de Ahorros y Crédito Cuzco S.A. Juliaca.
- **Criterios de exclusión:** No se consideró a los analistas que no pertenezcan al banco Municipal de ahorro y crédito Cuzco S.A. Juliaca.

Por ello, la presente investigación tuvo una población de 40 analistas de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cuzco S.A. Juliaca.

3.1.4. Muestra

Los autores Hernández y Mendoza (2018) destaca que “es una subcategoría o también podríamos decir que es una pequeña parte al que denominamos población o universo por el cual se recolectaran informaciones”.

En esta investigación de muestra se tomó en cuenta a la población total de 40 analistas de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cuzco S.A. Juliaca.

3.1.5. Muestreo

Las muestras para esta investigación eran muestras no probabilísticas a juicio del investigador, en esta técnica de muestreo, las muestras se eligen basándose tan solo en el conocimiento y la confianza del investigador. Dicho con otras palabras, el investigador es quien elige solo a aquellos que consideren que son los indicados. (Gallardo, 2017)

3.1.6. Unidad de análisis

Analistas de la Caja de Ahorros y Crédito del Municipio de Cusco S.A. Juliaca.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó para este estudio la encuesta.

Según Vásquez (2020) indica que “la recopilación de información es referenciada a la utilización de un significativo herramienta y técnica que podrían ser aplicado con el fin de hallar investigación que sea de gran utilidad a esta indagación” (p. 16).

Instrumentos

Se utilizó un cuestionario para recopilar información en este estudio.

Vásquez (2020) informa que el cuestionario “es un formulario formulado a manera de prueba, en donde se recibe información sobre lo que se desea saber o estudiar en un determinado lugar” (p. 80).

Validez

Vásquez (2020) señala que es el grado en el que un instrumento realiza la medición de la variable que se va a investigar en un determinado periodo”. En el presente estudio, a fin de comprobar la validez de las preguntas, las mismas que fueron sometidas al juicio de expertos.

Tabla 1*Validación de los instrumentos*

Expertos	Resultado	Grado
Manuel Amasifuen Reategui	Aplicable	Magister
Juan Daniel Toledo Martinez	Aplicable	Magister
Abraham J Horna Rubio	Aplicable	Doctor

Confiabilidad

Implica determinar cómo la respuesta de un instrumento de medida aplicado a un grupo de individuos estables independiente que lo aplica. En este estudio se realiza utilizando el factor alfa de Cronbach para la fiabilidad del dispositivo de medida.

En este caso, para comprender la fiabilidad de la herramienta, se eligió el método Alpha de Cronbach para medir la fiabilidad de (ítems), en el cual los coeficientes se pueden observar con los siguientes valores: de 0 a 1, donde 0 es cero confianzas y 1 es confianza plena. (Valderrama, 2015)

3.5.Procedimientos

Los procedimientos efectuados en esta investigación empezaron con la aplicación de una encuesta a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco, después de ello los datos se procesó en el programa SPSS V. 22. Después fueron analizados la información recolectada para explicar el resultado, teniendo en cuenta los objetivos de dicho estudio, por otro lado, se buscó especificar las causas y consecuencias de los problemas. Finalizando se programaron las conclusiones también las opiniones que pertenecen al caso.

3.6. Método de análisis de datos

Se trata de un proceso intelectual que se basa en una descomposición total, de propiedades o características de los objetos, la coordinación de cada parte de la clase en función de su naturaleza. (Pino R. , 2018, pág. 200)

Con tales técnicas de recopilación de información ha sido posible llevar a cabo toda la investigación a través de analistas.

Cuyos resultados fueron presentados por figuras y tablas con su correspondiente interpretación entre las dos variables.

3.7. Aspectos éticos

Los datos que presentamos en esta investigación fueron claras y detalladas. Del mismo modo, se les explicó y describió de forma clara y precisa la confiabilidad que se logró de los resultados, asimismo toda la investigación fue desarrollada con gran responsabilidad y ante todo con ética profesional, sin alteraciones para lo cual se respetó la normativa vigente de la Universidad así también las pautas de desarrollo de la investigación, todos los autores que fueron considerados se citaron correctamente para lo cual tuvimos en cuenta los lineamientos de la Norma APA 7 edición.

En esta investigación, nuestra prioridad fue encontrar la autenticidad y forma necesaria para realizar una investigación, así como también se certificó que todos los datos obtenidos del trabajador sean correctos y verdaderos. Así mismo, poder mencionar que todos nuestros colaboradores les dan el debido respeto manteniéndolos en el anonimato.

IV. RESULTADOS

Objetivo general

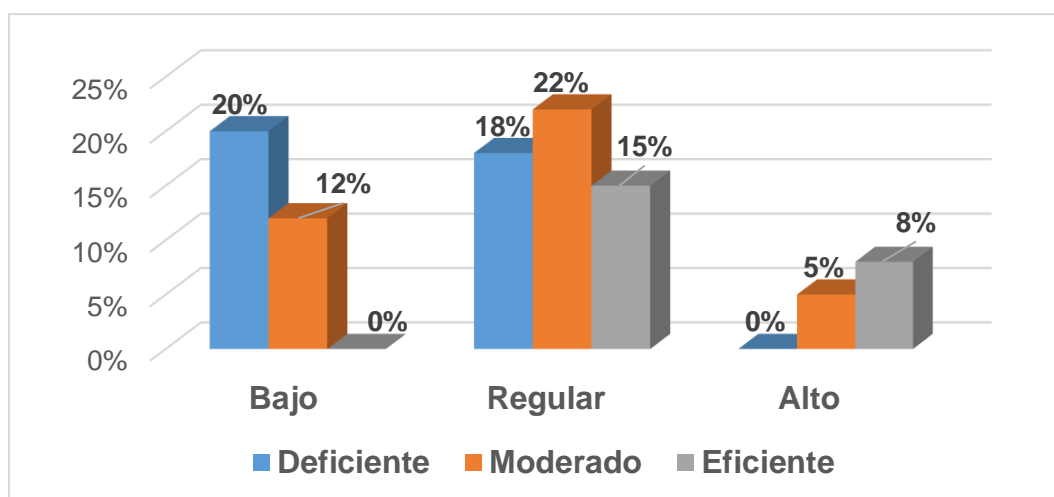
Determinar la relación de la morosidad y el proceso de colocación de créditos, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022.

Tabla 2

Morosidad y el proceso de colocación de créditos

Morosidad	Proceso de colocación de créditos						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	8	20%	5	12%	0	0%	13	32%
Regular	7	18%	9	22%	6	15%	22	55%
Alto	0	0%	2	5%	3	8%	5	13%
Total	15	38%	16	39%	9	23%	40	100%

Figura 1. Representación del proceso de colocación crediticia en referencia a la morosidad.



Interpretación: Con respecto a la tabla 2, un 20% de encuestados opinan que la morosidad se halla en un rango bajo, mientras que el proceso de asignación de créditos está en el rango más bajo, sin embargo, el 22% de encuestados mencionan que la morosidad se halla en rango regular mientras que el proceso de colocación de créditos se halla en rango moderado, por otro lado, el 8% de encuestados indican un alto nivel de morosidad, si bien que el proceso de colocar créditos está en un rango eficaz. Los resultados a nivel general demuestran que gran parte de los analistas indican que la morosidad es regular debido a que no es evaluado la capacidad de pago del cliente, no se verifica de manera adecuada el reporte de los créditos que ya fueron vencidos y el procedimiento de colocación de créditos se encuentra en un nivel moderado debido a que el cliente no le brinda a la entidad información del destino del crédito asimismo no le dan la debida importancia al control de riesgo crediticio el cual es de suma importancia para que se le apruebe un crédito.

Objetivo específico 1

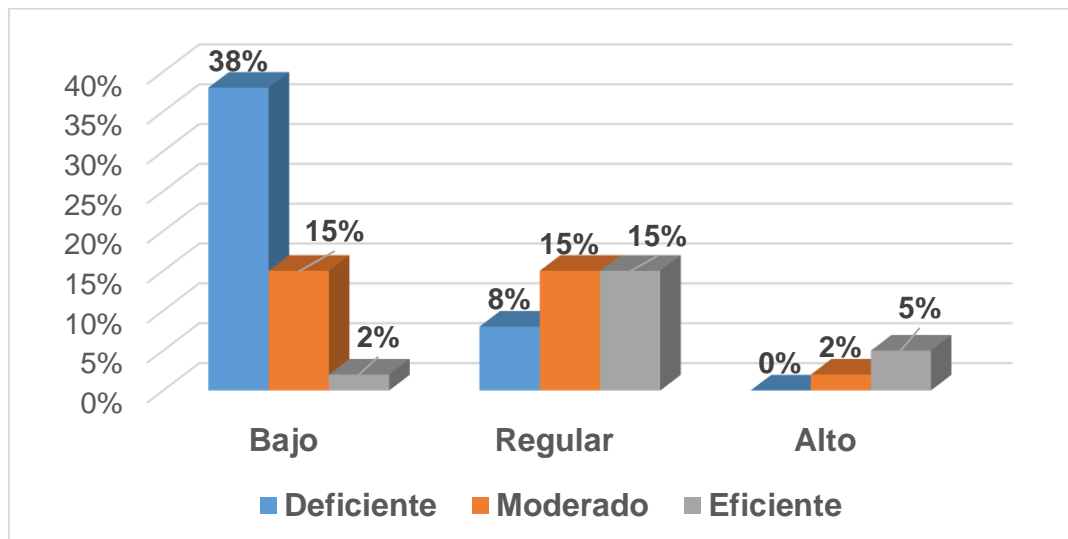
Identificar la relación de la morosidad y el proceso de colocación de créditos, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022

Tabla 3

Incumplimiento de crédito y el proceso de colocación de créditos

Incumplimiento de crédito	Proceso de colocación de créditos						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	15	38%	6	15%	1	2%	22	55%
Regular	3	8%	6	15%	6	15%	15	38%
Alto	0	0%	1	2%	2	5%	3	7%
Total	18	46%	13	32%	9	22%	40	100%

Figura 2. Impago de crédito y procedimiento de colocación crediticio



Interpretación: Se precisa la tabla 3, el 38% de encuestados dan a conocer que el incumplimiento de crédito se encuentran en un nivel bajo, mientras que el procedimiento de colocación crediticia se halla en un rango deficiente, sin embargo, el 15% de encuestados mencionan que el incumplimiento de crédito se encuentra en un rango regular, el procedimiento de colocación crediticia se encuentra en un rango moderado, por otro parte, el 5% de entrevista indican que el incumplimiento de crédito es elevado, por parte de proceso de colocación de créditos se halla en rango eficiente. Los resultados a nivel general nos muestran que la mayoría de los analistas opinan que el incumpliendo de crédito es bajo en tanto el proceso de colocación de créditos es deficiente porque el proceso aplicado para la cobranza del crédito en mora es el adecuado, asimismo, las acciones de recogida se coordinan con las personas implicadas y las áreas correspondientes.

Objetivo específico 2

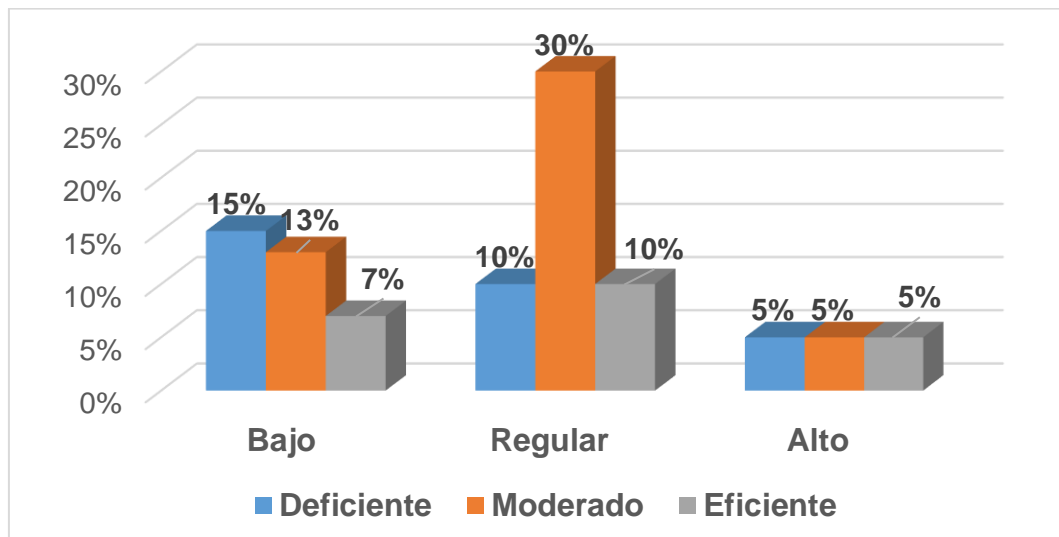
Determinar la relación de la morosidad y el proceso de colocación de créditos, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022

Tabla 4

Crédito vencido y el proceso de colocación de créditos

Crédito vencido	Proceso de colocación de créditos						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	6	15%	5	13%	3	7%	14	35%
Regular	4	10%	12	30%	4	10%	20	50%
Alto	2	5%	2	5%	2	5%	6	15%
Total	12	30%	19	48%	9	22%	40	100%

Figura 3. Crédito vencido y el procedimiento de colocación crediticio



Interpretación: Se precisa la tabla 4, el 15% de encuestados recalcan que el crédito vencido se halla en un rango bajo, en tanto el procedimiento de colocación crediticio se encuentra en un rango deficiente, sin embargo, el 30% de entrevistados mencionan que el crédito ha vencido y además se encuentran en un rango regular, mientras que el procedimiento de colocación crediticio se encuentra en un rango moderado, desde otra perspectiva, el 5% de encuestados mencionan que el crédito vencido se halla en un rango alto y el proceso de colocación de créditos se halla en rango eficiente. El resultado general evidencio que la gran parte de los encuestados opinan que el crédito vencido es regular y el proceso de colocación de créditos es moderado porque los pagos que fueron realizados por el cliente fueron verificados con anterioridad a la notificación de los créditos vencidos de más de 15 días, no cuentan con políticas adecuadas de cobranza los cuales lleguen adaptarse a cada situación diferente del cliente.

Objetivo específico 3

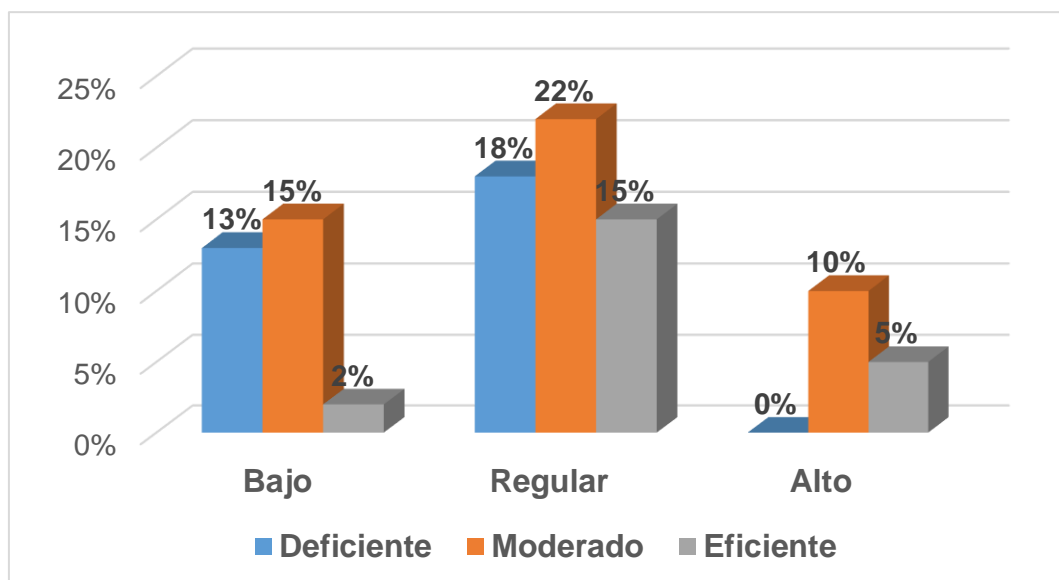
Determinar la relación de la morosidad y el proceso de colocación de créditos, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022.

Tabla 5

Cartera de alto riesgo y el procedimiento de colocación crediticio

Cartera de alto riesgo	Procedimiento de colocación crediticio						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	5	13%	6	15%	1	2%	12	30%
Regular	7	18%	9	22%	6	15%	22	55%
Alto	0	0%	4	10%	2	5%	6	15%
Total	12	31%	19	47%	9	22%	40	100%

Figura 4. Cartera de alto riesgo y el procedimiento de colocación crediticio



Interpretación: Se precisa la tabla 5, el 15% de encuestados recalcan que la cartera de riesgo es elevada se encuentran en un rango bajo, mientras que el procedimiento de colocación crediticio se halla en un rango deficiente, sin embargo, el 22% de encuestados mencionan que la cartera de alto riesgo es regular, mientras que el proceso de colocación de créditos es moderado, vista de otro modo, el 10% de encuestados mencionan que la cartera de alto de alto riesgo es alto y procedimiento de colocación crediticio es eficiente. El resultado general evidencia que la mayoría de encuestados opinan que la cartera de riesgo es elevado es regular por lo que el proceso de colocación de créditos es moderado, debido a que no se conoce con claridad que es un crédito refinanciado es aún más complicado para el personal nuevo, mencionar también que con respecto a la recuperación de créditos no cumple aun cuando al cliente se le brinda facilidades.

Prueba de hipótesis

Las contrastaciones de hipótesis se desarrollaron empleando la prueba estadística inferencial destinada a determinar y contrastar la fiabilidad de la correlación que hay entre ambas variables en conjunto con sus dimensiones; por otra parte, teniendo en cuenta la hipótesis general y específica, por lo tanto, se efectúa la prueba normal para establecer el método estadístico.

Prueba de normalidad

- a) p valor (5% ó 0.05)
- b) Si p valor es > 0.05 entonces la distribución será normal
- c) Si p valor $< 0,05$ al distribuir en este caso será no-paramétrica

Tabla 6

Prueba normal

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	.296	40	.000	.783	40	.000
Proceso de colocación de créditos	.241	40	.000	.809	40	.000

En la tabla 6, observamos que mediante el examen de normalidad de Kolmogorov – Smirnova, de la variable tanto su puntuación para la variable 1 y la variable 2 manifiesta que el nivel de sig. = a 0.000, probando que es $<$ al 5% del p valor. Por lo que se corrobora que la prueba es normal, utilizar un test estadístico no paramétrico utilizando el estadístico (Rho-Spearman), para así identificar las correlaciones no paramétricas entre las distintas variables., en donde Valderrama. (2015) manifiesta lo siguiente:

Tabla 7*Grado de correlación*

Rangos	Magnitud
0.91 – 1.00	Perfecta
0.75 – 0.90	Muy fuerte
0.51 – 0.75	Considerable
0.11– 0.50	Media
0.01 – 0.01	Débil

Hipótesis general

Tabla 8

Relación significativa entre la morosidad y el procedimiento de colocación crediticio

		Morosidad	Proceso de colocación de créditos
Rho de Spearman	Morosidad	1.000	,628**
			.000
		40	40
	Proceso de colocación de créditos	,628**	1.000
		.000	
		40	40

Interpretación: Por tanto, en la tabla 8; se observa de acuerdo a la relación de Rho Spearman, una relación considerable que es positiva con un nivel de sig = 0.000, manifestando que es < a 0.05 considerando que existen correlaciones significativas que es considerable de Rho = 0.628, entre la morosidad y procedimiento de colocación crediticio. Motivo por el cual se procede a rechazar la Ho y aceptar la Ha.

Tabla 9

Relación significativa entre el incumplimiento de crédito y el procedimiento de colocación crediticio

			Incumplimiento de crédito	Proceso de colocación de créditos
Rho de Spearman	Incumplimiento de crédito	Coeficiente de correlación	1.000	,324**
		Sig. (bilateral)		.042
	Proceso de colocación de créditos	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,324*	1.000
		Sig. (bilateral)	.042	
		N	40	40

Interpretación: En la tabla 9, se estima que, a través del estadístico Rho-Spearman, está se encuentra en el rango de una relación media significativa con $p = 0.000$, manifestando que es menor al valor a 5%, por lo que se indica que se encontró una correlación la cual es media y positiva de $(Rho) = 0.324$, al incumplir el crédito y el procedimiento de colocación crediticio. Procedemos por ello a rechazar la H_0 y aceptar la H_a .

Tabla 10

Relación significativa entre el crédito vencido y el procedimiento de colocación crediticio

			Crédito vencido	Proceso de colocación de créditos
Rho de Spearman	Crédito vencido	Coefficiente de correlación	1.000	,513**
		Sig. (bilateral)		.001
	Proceso de colocación de créditos	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,513**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	40	40

Interpretación: En la tabla de numeración 10, se indica que, mediante la relación del estadístico Rho-Spearman, se halla en una relación la cual es considerable y significativa con p valor igual a 0.000, manifestando que es > al valor de 5%, indicando así que hay una correlación que es positivamente considerada de (Rho) = 0.513, entre el crédito vencido y el procedimiento de colocación crediticio. Siendo así que se rechaza la H_0 y es aceptada la H_a .

Tabla 11

Relación positiva entre la cartera de riesgo y el procedimiento de colocación crediticio

			Cartera de alto riesgo	Proceso de colocación de créditos
Rho de Spearman	Cartera de alto riesgo	Coefficiente de correlación	1.000	,410**
		Sig. (bilateral)		.009
	Proceso de colocación de créditos	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,410**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	40	40

Interpretación: En la tabla con numeración 11, indicamos que la relación de (Rho de Spearman), se halla en una relación media y positivamente con el p valor igual a 0.000, manifestando así que es < al valor de 5%, por este motivo se halla una correlación que es positiva media de (Rho) = 0.410, entre la cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de créditos. Por lo que procedemos a aceptar la H_a y rechazar la H_o .

V. DISCUSIÓN

Tomando en consideración los resultados de dicha investigación, fue posible describir, de acuerdo con cada una de las hipótesis planteadas:

El objetivo general fue: determinar la relación existente entre la morosidad y el proceso de colocación de créditos; en los resultados descriptivos se observó que el 22% de analistas indican que la morosidad se encuentra en un rango regular debido a la falta de evaluación que se le debe hacer al cliente con respecto a la posibilidad de pago es posible cumplir la deuda de la fecha de acuerdo al cronograma que se le establece por lo que el proceso de colocación de créditos es moderado esto se debe a que algunos analistas no evalúan el destino que le darán los clientes al crédito que se les otorgara, asimismo hemos sido capaces de establecer una relación positiva significativa con Rho de Spearman = 0.628 entre ambas variables; Los resultados fueron similares con el estudio de Campos et al. (2017) su hipótesis también fue ver si existe relación entre la morosidad y la rentabilidad, quienes manifiestan que el 35.71% de las personas encuestadas manifiestan que el crédito dudoso se relaciona con la rentabilidad y el 32.14% señala que el fondo de provisión tiene relación con la rentabilidad. Asimismo, este resultado es similar al de Zeballos (2022) quien corrobora en su estudio que el 67% de encuestados señalan que la gestión de riesgo es quien nos ayuda a prever situaciones que pueda tener el cliente al momento del proceso de evaluación del mismo modo que entre sus dos variables hay una correlación de Rho de Spearman positiva considerable de = 0.820.

Mientras que, nuestro primer objetivo fue: identificar la relación existente entre el impago crediticio y el proceso de asignación crediticia; en los resultados se pudo determinar una proporción media positiva de Rho = 0,324 entre la primera dimensión y la segunda variable; asimismo, tales resultados descriptivos pusieron de manifiesto que, el incumplimiento de crédito se encuentra en un nivel bajo y el proceso de colocación de crédito se encuentra a un nivel insuficiente debido a que las medidas de cobro no están siendo coordinadas adecuadamente por el personal indicado y las áreas respectivas, asimismo no se realiza en el tiempo establecido la cobranza de las colocaciones las cuales son por vía judicial. Nuestros resultados son idénticas al autor de Arizaca (2020), en su estudio nos muestra que el 40% de

encuestados dieron a conocer que el procedimiento en la evaluación de crédito es efectivo, el 40% de los analistas hace seguimiento cuando el cliente tiene retraso en sus pagos. También coincidimos con Cornejo (2018) quien en su estudio indica que la unidad correspondiente no controla mes a mes el riesgo que corre cada cliente con respecto al sobreendeudamiento, la institución genero ingresos por una cantidad de S/. 746.5 millones estos resultados indican que hay una mala evaluación crediticia para el otorgamiento de microcréditos.

Para nuestro segundo objetivo fue: determinar la relación existente entre el crédito vencido y el proceso de colocación de créditos; en los resultados podría determinarse una relación positiva significativa de $Rho = 0.513$ entre la otra dimensión y la segunda variable, esos resultados descriptivos mostraron que el crédito adeudado era regular y el proceso de colocación de créditos es moderado debido a que no se consulta ni verifica el reporte de aquellos créditos vencidos asimismo el personal encargo no hace seguimiento de la cartera de clientes con deudas irrecuperables. Coincidimos con los resultados de Mendoza (2020) quien desarrollo su estudio en la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, sus resultados indicaron que hay una proporción positiva promedio de Rho Spearman = 0,212 entre la variable evaluación de créditos y la morosidad concluyendo que el nivel de morosidad puede disminuir si la evaluación que nuevos clientes es la adecuada en cuanto a la revisión de documentos. Asimismo, nuestra investigación tiene similitud con el estudio de Erazo y Sáens (2018) quienes en su tesis señalan que a causa de la venta de la cartera de crédito el índice de morosidad incrementa en esta entidad, indicaron también que los clientes tienen desconocimiento del nuevo proceso de cancelación de la deuda.

Sin embargo, para el tercer objetivo fue: determinar la relación existente entre la cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de créditos; en general, en los resultados hemos sido capaces de determinar un promedio positivo de Rho de Spearman = 0.410 entre la 3ª dimensión y la 2ª variable; también hemos sido capaces de encontrar en nuestros resultados el portafolio es un alto riesgo se encuentran en un rango regular y el procedimiento de colocación crediticio en un nivel moderado debido a que algunos analistas desconocen aún el significado del crédito refinanciado, devengado, para que puedan gestionar una cobranza no se le brinda el apoyo que necesita al colaborador. Por otro lado, Coincidimos con los

resultados de Perugachi (2017) quien desarrolla su estudio en la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Norte manifiesta que se generan altos niveles de morosidad el cual se debe a que no siguieron procedimientos de cobranza de manera adecuada al momento de realizar la gestión de recuperación. Asimismo, nuestros resultados son similares con el de Agualsaca (2018) quien indica que en su estudio realizado en la cooperativa de ahorro y crédito Amauta Kurikamak; demuestra que la entidad no cuenta con un plan de marketing por lo que no se ha podido realizar la innovación de productos crediticios, no existe un adecuado control dentro del proceso crediticio por lo que desconocen las políticas del mismo. El crear esta cooperativa fue de suma importancia para el pueblo ya que se les otorgaba un crédito algo que las cooperativas tradicionales le negaban cuando evaluaban al cliente.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general; se obtuvo la relación existente entre la morosidad y el procedimiento de colocación crediticio de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A; en los resultados descriptivos se observó que el 22% de analistas indican que la morosidad se encuentra en un rango regular debido a la falta de evaluación que se le debe hacer al cliente con respecto a la capacidad de pago que pueda poseer para el cumplimiento de su deuda en fecha de acuerdo al cronograma que se le establece por lo que el proceso de colocación de créditos es moderado esto se debe a que algunos analistas no evalúan el destino que le darán los clientes al crédito que se les otorgara, hemos determinado una relación positiva favorable de Rho de Spearman =0.628 entre los demás variables.

Segunda: Primeramente se tuvo en cuenta para el objetivo específico 1; se determinó la correlación del incumplimiento de crédito y el procedimiento de colocación crediticio; evidenciando que de un 55% el 38% expresan que el incumplimiento de crédito se halla en un rango bajo por tanto el proceso de colocación de crédito es deficiente debido a que el accionar de cobrar no está bien coordinadas adecuadamente por el personal indicado y las áreas respectivas, asimismo no se realiza en el tiempo establecido la cobranza de las colocaciones las cuales son por vía judicial; del mismo modo el Rho de Spearman ha mostrado un dato de correlación de = 0.324 comprobando una relación significativa media; por ende, se acepta la H_a y se rechaza la hipótesis H_o . Por tanto, al no cumplir el crédito se relaciona significativamente con el procedimiento de colocación crediticio.

Tercera: Primeramente se tuvo en cuenta para el objetivo específico 2; se determinó la correlación del crédito vencido y el procedimiento de colocación crediticio; evidenciándose que de un 50% el 30% de los analistas señalan que el crédito vencido se encuentran regularmente por lo que el procedimiento de colocación crediticio se halla en un rango moderado debido a que no se consulta ni verifica el reporte de aquellos créditos vencidos asimismo el personal encargo no hace seguimiento de la cartera de clientes con deudas irrecuperables. asimismo, el Rho de Spearman ha mostrado un dato de correlación de = 0.513 comprobando

una relación significativa considerable; por tanto, el conocimiento acerca del crédito vencido se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos.

Cuarta: Primeramente se tuvo en cuenta para el objetivo específico 3; se determinó la correlación de la cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de créditos fiscalización y la recaudación del impuesto predial; reflejando que de un 55% el 22% de los encuestados señalan que la cartera riesgo es elevada se halla en un nivel regular y el proceso de colocación de créditos es moderado debido a que algunos analistas desconocen aún el significado del crédito refinanciado, devengado, para que puedan gestionar una cobranza no se le brinda el apoyo que necesita al colaborador, asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación de $= 0.410$ comprobando una relación positivamente media; por lo que indicamos que la cartera de alto riesgo se relaciona significativamente con procedimiento de colocación crediticio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al personal que labora dentro de la entidad directorio y gerentes que puedan participar activamente en el proceso de otorgamiento de crédito al cliente con la finalidad de hacer una correcta administración del peligro crediticio. Asimismo, fomentar positivamente la evaluación crediticia, con base a la consideración tomada en comités de peligro para hacer frente a debilidades encontradas en situaciones donde se hallen en mora.

Segunda: A los analistas y personal involucrado que puedan mejorar la gestión del riesgo de crédito a través de la evaluación transparente y la recuperación oportuna, así como establecer mecanismos que permitan la verificación del destino del crédito, hacer el análisis y predicción de eventos que ocasionen pérdidas económicas a los individuos jurídicos o naturales con la mayor precisión posible. De esta manera, al identificar, evaluar y controlar los riesgos, los efectos adversos se pueden minimizar al menor costo.

Tercera: A los analistas que puedan perfeccionar la supervisión crediticia anterior, hacer el desembolso, comprobando el cumplimiento de la normativa interna, para cooperar con la reducción de los índices de morosidad de la cartera de crédito, contemplando fines coherentes y claros. Asimismo, fortalecer la política de colocaciones, dando inicio a un proceso de honestidad objetiva, porque en un entorno tan competitivo, es difícil mantener clientes leales, debido a que la presión para lograr los objetivos es demasiado alta, provoca que el asesor de crédito arriesgue en el otorgamiento del crédito más de lo debido los cuales poseen grandes probabilidades de entrar en incumplimiento.

Cuarta: A los analistas que puedan en la evaluación crediticia ponerle énfasis e interés en el proceso del estudio cualitativo y cuantitativo de los documentos e información facilitada por el cliente a fin de reducir el peligro y comunicar evidentemente las ventajas de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A.

REFERENCIAS

- Agualsaca Balla , E. V. (2018). *Diseño de un modelo de gestión para la concesión de crédito y recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito "Amauta Kurikamak" Ltda.* Universidad Central del Ecuador. Quito: UCE. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16179/1/T-UCE-0003-CAD-051CA.pdf>
- Aguirre Landa, J. P., Garro Aburto, L. L., & Alcalde Martínez, E. A. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía. *41(32)*, 15. Recuperado el 30 de 11 de 2022, de Todo lo que tienes que saber sobre la gestión logística de una empresa: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Arizaca Auquitayasi, D. J. (2020). *Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Arequipa - 2018.* Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa - Perú: UNSAA. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12594/Flarau_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blas, N., & Ocas, R. (2021). *Políticas crediticias y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito tres molinos Cajamarca 2019.* Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1607/Blas-Ocas_ENVIAR%20%282%29%20%20%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos Laurencio, L., Castañeda Espinoza, C., & Inga Naupay, M. D. (2017). *La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo s.a. - periodo 2016"- Provincia Huanuco.* Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huanaco. Huanaco - Perú: UNHVVH. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2791/TCO%2001001%20C24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Carrasco, S. (2018). *"Metodología de la investigación científica"*. Lima, Perú: San Marcos de Anibal Jesús Paredes Galván.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=yTvYxgEACAAJ&dq=carrasco+diaz+2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4_5Cnv8jsAhUQCrkGHVPjCTgQ6AEwAHoECAIQAQ
- Cerfogli, C. (17 de 06 de 2019). Formación continua en visita domiciliaria. Análisis cualitativo de una metasupervisión reflexiva. doi:<https://doi.org/10.7764/rts.89.41-53>
- Chongo Yumbo, 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*. Universidad Central del Ecuador. Quito: UCE. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15687/1/T-UCE-0003-CAD-012CA.pdf>
- Cornejo Chávez, R. A. (2018). *Factores de morosidad de los clientes pequeños y microempresarios de la caja municipal de ahorro y crédito de arequipa, periodo 2012 – 2016*. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa: UNSA. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8820/ADcochra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Erazo Frutos, Y. B., & Sáenz Casallas, M. G. (2018). *Análisis Financiero del Índice de Morosidad del Crédito Educativo Otorgado por El Banco del Pacífico en el Ecuador Periodo 2014-2016*. Universidad Central del Ecuador. Quito: UCE. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15509/1/T-UCE-0005-CEC-008.pdf>
- Espinoza, S., Aquino, W., & Lima, O. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del Covid-19. *Revista Valor Contable*, 13. Obtenido de <file:///C:/Users/CPC%20->

%20Lis/Downloads/1395-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2328-1-10-20201214.pdf

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo-Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill Education.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (1° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Madariaga, K. (2022). *Morosidad de pagos y su incidencia en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020*. Lima: UCV.
- Mamani Quispe, M. (06 de 10 de 2019). "Revisión teórica sobre morosidad en las empresas". Universidad Peruana Unión. Lima: UPU. Recuperado el 30 de 11 de 2022, de ¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2540/Maruja_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza Asencios, J. J. (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*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo Maria. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peñaloza, E., Chávez, C., & Arámbulo. (2022). Colocaciones de créditos de la Banca Múltiple, Región Tacna, antes y después de las medidas por la emergencia sanitaria. *Economía y Negocios*, 17. Obtenido de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1242/1788>
- Peréz, C. (2019). *Mejora del proceso de colocación de crédito para pequeña empresa del área comercial de Caja Rural Prymera*. Lima: Usil. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/360e0f63-e3dd-42b4-95b8-fd38153cda49/content>

- Perugachi Quilumbaqui , N. V. (2017). *Estudio de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes a la red de desarrollo rural Sierra Norte (2009-2015)*. Universidad Central del Ecuador. Ecuador: UCE. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10817/1/T-UCE-0005-093-2017.pdf>
- Pino, R. (2018). *"Metodo de la investigación"* (Segunda ed.). Lima-Perú: Editorial San Marcos.
- Pino, R. (2018). *Metodo de la investigación* (2da edición ed.). Lima-Perú: San Marcos.
- Quishpe, J. (2021). *Evaluación a los procesos de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito p.a.i.s, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba - Ecuador: ESPC. Recuperado el 30 de 11 de 2022, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16410/1/82T01119.pdf>
- Rizo Vélez, G. D. (2022). *El modelo estratégico de gestión administrativa y la colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Por el Pan y el Agua, del cantón Jipijapa, provincia de Manabí, en el 2021*. Universidad Central del Ecuador. Quito: UCE. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27890/1/UCE-FCA-CPO-RIZO%20GENESIS.pdf>
- Rojas, J. (2021). *Índice de morosidad y proceso de colocación de créditos en la Institución financiera San Juan de Miraflores*. Lima: UCV.
- Superintendencia. (13 de 03 de 2020). *Glosario de términos e indicadores financieros*. (SBS, Ed.) Lima, Perú: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de Ambiente de Control: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayña*. Universidad P.
- Valderrama, S. (2015). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Santiago R.Valderrama Mendoza, Lucy R. León

Mucha. Lima-peru. Obtenido de <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1454>

Valladolid, W. (2022). *Morosidad y su impacto en la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021*. Universidad César Vallejo. Trujillo: UCV. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97543/Valladolid_BWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, W. (2020). *Metodología de la investigación*. 2020: Universidad San Martín de Porres .

Zevallos Toribio, J. L. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020*. Universidad Continental. Huancayo: UC. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf

Anexo 1 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Morosidad	Según Mamani (2019) es el interés que se genera tras el incumplimiento de un pago por un producto o servicio, este generado por el cliente.	Será utilizado una escala Likert en dirección de medir cada una de las dimensiones de la morosidad mediante un cuestionario comprendidas por preguntas para cada dimensión.	Incumplimiento de crédito	Reporte de la cartera morosa	Escala ordinal
				Seguimiento de crédito	
				Garantías	
			Crédito vencido	Reporte creditico vencido	
				Gestión de la cartera atrasada	
				Cobranza oportuna	
			Cartera de alto riesgo	Ratio de morosidad	
				Crédito refinanciado	
				Devengado	
Proceso de colocación de crédito	Según Quishpe (2021) Para poder establecer nivel de riesgo y confianza, concretar propuesta de mejoras a las deficiencias encontradas y contribuir a la reducción del nivel de morosidad.	Se usará una escala Likert en dirección de medir cada una de las dimensiones del proceso de colocación de crédito mediante un cuestionario comprendidas por preguntas para cada dimensión.	Destino del crédito	Capital de trabajo	Escala ordinal
				Consumo	
				Crédito hipotecario	
			Análisis cuantitativo	Capacidad de pago	
				Antecedente crediticio	
				Capacidad de endeudamiento	
			Análisis cualitativo	Central de riesgo	
				Referencia	
				Visita domiciliaria	

Anexo 2 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Morosidad				
¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022?	Determinar la relación que existe entre la morosidad y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	La morosidad se relación que existe entre la morosidad y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
			Incumplimiento de crédito	Reporte de la cartera morosa			
				Seguimiento de crédito			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Crédito vencido	Reporte crediticio vencido	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10,11, 12,13, 14,15, 16,17, 18	Escala ordinal	1= Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
¿Cuál es la relación que existe entre el incumplimiento de crédito y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022?	Identificar la relación del incumplimiento de crédito y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	El incumplimiento de crédito se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022		Ratio de morosidad			
¿Cuál es la relación que existe entre crédito vencido y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022?	Determinar la relación del crédito vencido y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	El crédito vencido se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	Cartera de alto riesgo	Crédito refinanciado	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10,11, 12,13, 14,15, 16,17, 18	Escala ordinal	1= Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Devengado			
Variable 2: Proceso de colocación de créditos							
¿Cuál es la relación que existe entre crédito vencido y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022?	Determinar la relación del crédito vencido y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	El crédito vencido se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	Destino del crédito	Capital de trabajo	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10,11, 12,13, 14,15, 16,17, 18	Escala ordinal	1= Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Consumo			
¿Cuál es la relación que existe entre la cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022?	Determinar la relación de la cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	La carta de alto riesgo se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	Análisis cuantitativo	Crédito hipotecario	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10,11, 12,13, 14,15, 16,17, 18	Escala ordinal	1= Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Capacidad de pago			
			Antecedente crediticio				
¿Cuál es la relación que existe entre la cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022?	Determinar la relación de la cartera de alto riesgo y el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	La carta de alto riesgo se relaciona significativamente con el proceso de colocación de créditos, caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022	Análisis cualitativo	Capacidad de endeudamiento	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10,11, 12,13, 14,15, 16,17, 18	Escala ordinal	1= Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Central de riesgo			
				Referencia			
				Visita domiciliaria			

Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

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

VARIABLE 1: MOROSIDAD		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: INCUMPLIMIENTO DE CRÉDITO					
1	¿Para evaluar un préstamo usted evalúa la capacidad de pago?					
2	¿Considera que el cliente entra en morosidad porque su plan de inversión es malo?					
3	¿Las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas?					
4	¿Las garantías que solicita el cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?					
5	¿Los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?					
6	¿Se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento de la entidad?					
	DIMENSIÓN 2: CRÉDITO VENCIDO					
7	¿Consulto y verifico el reporte de créditos vencidos?					
8	¿Verifico los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días?					
9	¿Entrego notificaciones y realizo las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días?					
10	¿Cuentan con políticas de cobranza que se adapten a cada situación del cliente?					
11	¿Hace seguimiento de la cartera de clientes con deudas irrecuperables?					
12	¿Se comunica de manera oportuna a los clientes que presentan la cartera vencida?					
	DIMENSIÓN 3: CARTERA DE ALTO RIESGO					
13	¿Conoce usted que es el crédito refinanciado?					
14	¿Está informado que es un devengado?					
15	¿Sus superiores les brindan apoyo para la recuperación de créditos?					
16	¿Se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza?					
17	¿Se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes?					
18	¿Conoce usted la cartera de alto riesgo?					

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

VARIABLE 1: PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: DESTINO DEL CRÉDITO					
1	¿Es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo?					
2	¿Si el solicitante no brinda información del destino de crédito se omite esta política?					
3	¿El destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo?					
4	¿El destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo?					
5	¿Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud?					
6	¿No se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino?					
	DIMENSIÓN 2: ANÁLISIS CUALITATIVO					
7	¿El control de riesgos crediticio es importante para aprobar un crédito?					
8	¿Se trabaja con centrales de riesgos obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales?					
9	¿Se identifica cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente?					
10	¿Se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?					
11	¿Se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito?					
12	¿Se emplea un procedimiento importante como la visita domiciliaria?					
	DIMENSIÓN 3: ANÁLISIS CUANTITATIVO					
13	¿Se evalúa la capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?					
14	¿Se verifica que el monto que solicita el cliente está de acuerdo con su capacidad de pago?					
15	¿Se evidenció que los clientes presentan deudas vencidas?					
16	¿Se percibe que el cliente tiene o tuvo cuentas reportadas?					
17	¿El cliente tiene capacidad de endeudamiento para poder adquirir un crédito?					
18	¿Los clientes presentan depósitos bancarios para sustentar su capacidad de endeudamiento?					

Anexo 4 Validación de instrumentos

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarapoto, 16 de Junio del 2022

Mg. Gunther Delgado Rios.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **"Relación Que Existe Entre La Morosidad Y El Proceso De Colocación De Créditos, Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022"** a fin de obtener el título profesional de: Contador Público.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de dos cuestionarios: El primero, denominado: **"Morosidad"** y el segundo: **"Proceso de colocación de crédito"**, por los que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

ADELAYDA MARIELENA HUANCOLLO GUTIERREZ
DNI N° 73078966

Adjunto:

- *Título de la Investigación.*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra).*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Instrumentos.*
- *Las fichas de validación para cada instrumento.*
- *Declaración jurada.*

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Amasifuen Reategui Manuel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Contabilidad y Tributos
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Morosidad
Autor (s) del instrumento (s) : Adelayda Marielena Huancollo Gutierrez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Morosidad .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Trujillo, 10 de Noviembre del 2022


Mtro. CPCC. Manuel Amasifuen Reategui
MAT. 19 - 811

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Amasifuen Reategui Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Contabilidad y Tributos
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Finanzas Públicas
 Autor (s) del instrumento (s) : Adelayda Marielena Huancollo Gutierrez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Colocación de crédito.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Colocación de crédito.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Colocación de crédito.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Trujillo, 10 de noviembre del 2022



Mtro. CPCC. Manuel Amasifuen Reategui
MAT. 19 - 811

Sello personal y firma

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Toledo Martínez Juan Daniel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Contabilidad y Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Morosidad
Autor (s) del instrumento (s) : Adelaida Marielena Huancollo Gutierrez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Morosidad .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Trujillo, 6 de noviembre del 2022



Mtro. CPC Juan Daniel Toledo Martínez
Firma del Experto Informante.
Coritador Público Colegiado
Maestro en Gestión Pública
Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Toledo Martínez Juan Daniel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Contabilidad y Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Finanzas Públicas
 Autor (s) del instrumento (s) : Adelayda Marielena Huancollo Gutierrez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Colocación de crédito.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Colocación de crédito.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Colocación de crédito.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Trujillo, 6 de noviembre del 2022



 Mtro CPC Juan Daniel Toledo Martínez
 #16-726
Firma del Experto Informante.
 Contador Público Colegiado
 Maestro en Gestión Pública
 Sello personal y firma

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Horna Rubio, Abraham Josué
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Finanzas y Metodología de IC
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Morosidad
Autor (s) del instrumento (s) : Adelayda Marielena Huancollo Gutierrez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Morosidad .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tujillo, 5 de noviembre del 2022


LCO ABRAHAM J. HORNA RUBIO
CATEDRÁTICO DE FINANZAS
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Horna Rubio, Abraham Josué
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Finanzas y Metodología de IC
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Finanzas Públicas
Autor (s) del instrumento (s) : Adelayda Marielena Huancollo Gutierrez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Colocación de crédito.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Colocación de crédito.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Colocación de crédito.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Trujillo, 5 de noviembre del 2022



DR. HORNA RUBIO, ABRAHAM JOSUÉ
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
TRUJILLO, PERÚ
Sello personal y firma

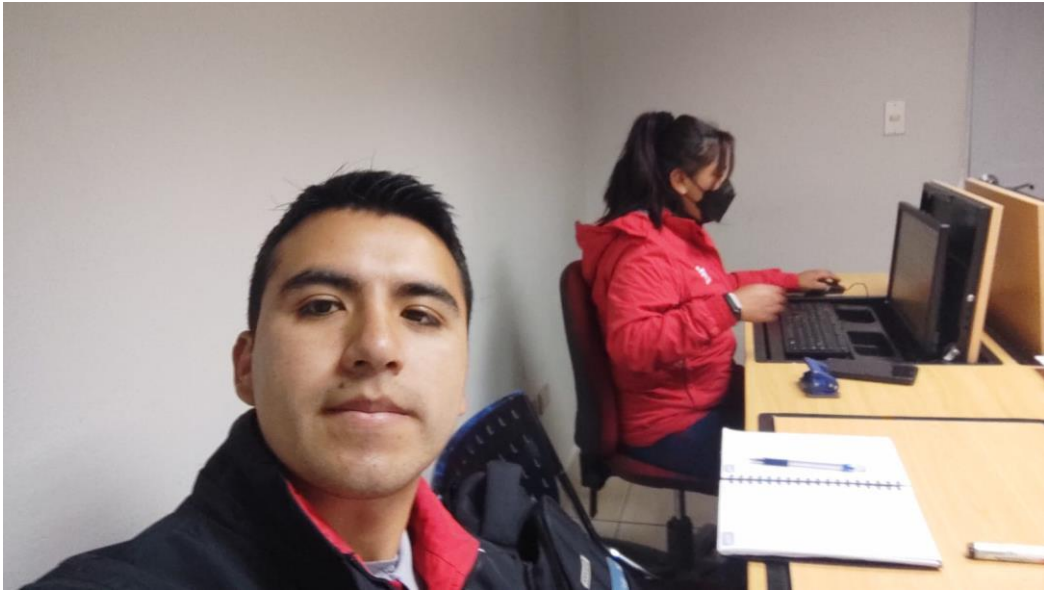
Figura 5. Analistas de la caja cusco después de realizar la encuesta



Figura 6. Analistas de la caja cusco realizando la entrevista



Figura 7. Analistas de la caja cusco





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Relación de la morosidad y el proceso de colocación de créditos, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Juliaca, 2022", cuyo autor es HUANCOLLO GUTIERREZ ADELAYDA MARIELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 13 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN DNI: 25729654 ORCID: 0000-0002-9447-8683	Firmado electrónicamente por: AVILLAFUERTE el 21-01-2023 22:20:34

Código documento Trilce: TRI - 0519863