



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS

**Riesgo crediticio y morosidad de una caja municipal de ahorro y
crédito, provincia de Andahuaylas, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Finanzas

AUTORA:

Polo Sánchez, Rocío (orcid.org/0009-0004-7488-8273)

ASESORES:

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

Mg. Portocarrero Pimentel, Magaly (orcid.org/0000-0003-2805-4142)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Riesgos y Valoración de Empresas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ
2023

Dedicatoria

A mi querida madre Lucila Sánchez por su apoyo incondicional, su comprensión a lo largo de este reto, a mi sobrina Kazumy Kametza Cusi y Miriam Polo que me enseñan cada día a no rendirme y luchar por mis sueños.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios porque está conmigo a cada momento cuidándome, agradezco a todos mis docentes de los diferentes cursis en la Maestría en Finanzas de la UCV por su apoyo y brindándome los conocimientos necesarios para llegar hasta acá, de la misma manera a mi asesor Mg. Luis Clemente Baquedano Cabrera, por su apoyo brindándome en todo el proceso del desarrollo de este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Riesgo crediticio y morosidad de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, provincia de Andahuaylas, 2022.", cuyo autor es POLO SÁNCHEZ ROCÍO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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 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.

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE DNI: 17843413 ORCID: 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 05-08-2023 09:29:04

Código documento Trilce: TRI - 0637183





Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, POLO SÁNCHEZ ROCÍO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Riesgo crediticio y morosidad de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, provincia de Andahuaylas, 2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
POLO SÁNCHEZ ROCÍO DNI: 71859379 ORCID: 0009-0004-7488-8273	Firmado electrónicamente por: RPOLOS463 el 06-08- 2023 22:27:07

Código documento Trilce: INV - 1281514

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de autenticidad del autor.....	v
indice de contenidos.....	vi
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
Referencias	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla cruzada de el riesgo crediticio y morosidad	18
Tabla 2	19
Tabla cruzada de la Dimension 1 y la variable 2.....	19
Tabla 3	19
<i>¿Cree usted que la conducta o comportamiento del cliente es un factor que influye sobre el riesgo crediticio?</i>	19
Tabla 4	20
<i>¿Usted considera que el género del futuro cliente es un factor cualitativo que influye en el riesgo crediticio?</i>	20
Tabla 5	20
<i>¿Considera usted que la cultura del cliente o de la familia influye en el riesgo de crédito?</i>	20
Tabla 6	21
<i>¿Considera usted que los datos cuantitativos determinan la solvencia moral y económica del cliente?</i>	21
Tabla 7	21
<i>¿En la CMAC Huancayo la estabilidad domiciliaria del cliente es un requisito indispensable para el otorgamiento de un crédito?</i>	21
Tabla 8	22
Tabla cruzada de la dimension 2 y la variable 2.....	22
Tabla 9	22
<i>¿Cree usted que caja Huancayo cuenta con las políticas de crédito adecuadas para la mitigación de riesgos?</i>	22
Tabla 10	23
<i>¿El cliente es informado sobre los procedimientos de otorgamiento de crédito al momento de la evaluación crediticia?</i>	23
Tabla 11	23
<i>¿Usted considera que consignar un garante al momento de la otorgación del crédito es una condición mitigadora de riesgos?</i>	23
Tabla 12	24
<i>¿Considera usted que la CMAC Huancayo cuenta con las herramientas o condiciones de crédito actualizadas?</i>	24
Tabla 13	24
Tabla cruzada de la dimesion 3 y la variable 2.....	24

Tabla 14	25
<i>¿Considera usted que la capacidad de pago del cliente es un determinante del incumplimiento de crédito?</i>	25
Tabla 15	25
<i>¿Considera usted que una mala evaluación de crédito es un factor determinante de incapacidad de pago?</i>	25
Tabla 16	26
<i>¿Usted realiza una evaluación al cliente con el objetivo de ver su moral o voluntad de pago mediante el scoring crediticio?</i>	26
Tabla 17	26
<i>¿Usted como asesor de negocios considera el rubro de actividad o el sector económico como causas probables de morosidad?</i>	26
Tabla 18	26
<i>¿Su entidad mantuvo una base actualizada en referencia a los antecedentes crediticios del futuro cliente?</i>	26
Tabla 19	27
<i>¿El sobreendeudamiento o situación crediticia con otras entidades financieras influye en la morosidad del cliente?</i>	27
Tabla 20	27
<i>¿Usted cree que un cliente con un endeudamiento de 3 tres entidades financieras caiga en mora?</i>	27
Tabla 21	28
<i>¿Para la agencia Andahuaylas un factor indispensable para el otorgamiento de un crédito es la edad del cliente?</i>	28
Tabla 22	28
<i>¿Usted como asesor de negocios segmenta su cartera de clientes?</i>	28
Tabla 23	28
<i>¿Usted al realizar la verificación del crédito, recopila información del cliente sobre sus referencias comerciales y familiares?</i>	28
Tabla 24	29
<i>¿Cree usted que los problemas conyugales y/o familiares determinan la causa de la morosidad?</i>	29
Tabla 25	29
<i>¿Usted valora la situación familiar al momento de la evaluación del futuro cliente?</i>	29
Tabla 26	30
Prueba de normalidad	30

Tabla 27	30
<i>Incidencia del riesgo crediticio y la morosidad en una caja municipal</i>	30
Tabla 28	68
<i>Correlación entre la Evaluacion de riesgo de credito y la morosidad en una caja municipal</i>	68
Tabla 29	68
<i>Correlación entre las politicas de credito y la morosidad en una caja municipal</i>	68
Tabla 30	69
<i>Correlación entre la dimecion incumplimiento de credito y la morosidad de credito en una caja municipal</i>	69

Resumen

Para esta investigación se tuvo como objetivo general, determinar la influencia del riesgo crediticio en la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022, La primera variable fue riesgo crediticio y sus dimensiones: Evaluación de riesgo crediticio, políticas de crédito y incumplimiento de crédito, y la segunda variable, morosidad y sus dimensiones, factores internos y factores externos.

El tipo de investigación fue básica, enfoque cuantitativo, nivel de estudio correlacional, diseño no experimental. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La muestra estuvo constituida por 14 colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A, agencia Andahuaylas.

Los resultados de análisis inferencial mostraron que existe un grado de correlación positiva alta entre riesgo crediticio y morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, agencia Andahuaylas, con un Rho Spearman de 0, 701 y esta se encuentra en un nivel significativo $p < 0.005$ por lo que se pudo confirmar que el riesgo crediticio influye significativamente en la morosidad, es decir, en cuanto se mejore la evaluación y control del riesgo crediticio permitirá mejorar el nivel de morosidad en la CMAC Huancayo, agencia Andahuaylas.

Palabras clave: Riesgo crediticio, morosidad, políticas de crédito y incumplimiento de crédito.

Abstract

For this research, the general objective was to determine the influence of credit risk on delinquency in a municipal savings and loan bank in the province of Andahuaylas, 2022. The first variable was credit risk and its dimensions: Credit risk assessment credit, credit and credit policies. delinquency, and the second variable, delinquency and its dimensions, internal factors and external factors.

The type of research was basic, quantitative approach, correlational study level, non-experimental design. The technique used to collect the information was the survey and the instrument the questionnaire. The sample consisted of 14 workers from the Municipal Savings and Credit Fund of Huancayo S.A, Andahuaylas agency.

The results of the inferential analysis showed that there is a high degree of positive reliability between credit risk and delinquency in the Huancayo Municipal Savings and Credit Fund, Andahuaylas agency, with a Rho Spearman of 0.701 and that this is at a level Significant $p < 0.005$, so it was possible to verify that credit risk significantly influences delinquency, that is, as soon as the evaluation and control of credit risk is improved, it will improve the level of delinquency in the savings bank and municipal credit Huancayo S.A, Andahuaylas agency.

Keywords: Credit risk, delinquency, credit policies and credit default.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema financiero de nuestro País está compuesto por un conjunto de instituciones financieras, que sirven como intermediadores financieros, las cuales están reguladas por el ente supervisor SBS, dentro de una de ellas, la CMAC Huancayo S.A, agencia Andahuaylas quien fue nuestro ámbito de investigación.

En el ámbito internacional con relación al riesgo crediticio, el estudio realizado por Martínez Rivera (2019), en su tesis menciona el riesgo crediticio influye en la estabilidad bancaria desfavorablemente que enfrentan los bancos y ello también deriva a las fallas por parte del personal involucrado, esto perjudica en la solidez de los bancos y la supervivencia de cada una de ellas, el crecimiento de préstamos de los bancos de Latinoamérica también afectan en la estabilidad de bancaria ya que una institución financiera que tenga una mayor parte pasivos deteriorados en relación a los brutos estará más expuesto al riesgo crediticio.

En el ámbito nacional con relación al riesgo crediticio, Gárate Ríos (2017), en su tesis nos menciona sobre la situación respecto al otorgamiento de crédito el cual representa un riesgo en la empresa como es el caso del otorgamiento de importes altos de pasivos sin colaterales como son las garantías de crédito y esto a su vez incrementa la cartera pesada, en muchos casos el perfil del cliente no está acorde a las condiciones aprobadas, los importes de créditos que se otorgaron no reflejan la verdadera capacidad de pago que tiene el cliente y esto a su vez incrementa el nivel de morosidad en las instituciones financieras.

En el ámbito nacional con relación a la morosidad, Cordova Lopez (2020), en su tesis menciona que los usuarios de tienen más limitaciones en la disponibilidad de su dinero y por el otro lado los ingresos de los usuarios no han vendido creciendo significativamente, avances es mejor perder a un socio que tener pérdidas generadas por las provisiones según el tipo de crédito mal otorgado o morosidad por los factores externos.

Por otro lado, se tomó como objeto de estudio la CMAC Huancayo S.A, agencia Andahuaylas, esta institución brinda productos y servicios financieros con el objetivo

de captar recursos y realizar operaciones financieras. El crecimiento de colocaciones de la cartera de créditos trae consigo la alza de la cartera morosa a consecuencia de factores internos y externos que hace que se rompa la cadenas de pagos dentro de esta institución, según la SBS al cierre de mes de Noviembre del año 2022, la CMAC Huancayo S.A tuvo un ratio de mora de 4.14 % y al nivel de agencia, la agencia 11 Andahuaylas reporto un ratio de cartera morosa de 3.1 %, durante este periodo del año 2022 el sector financiero peruano a enfrentado 2 desafíos significativos sobre los estragos pos pandemia y los estragos del fenómeno ciclón yaku afectando a una gran cantidad de familias, negocios, empresas, entre otros. Este fenómeno a conllevado un efecto económico negativo, familias que lo perdieron todo, perdieron sus hogares, empresarios que perdieron sus activos, a muchas de estas personas se les hace difícil volver a estabilizarse, por tal motivo los índices de morosidad incrementaron debido a estos fenómenos que nos afectaron indirectamente. Cabe señalar que lo mencionado párrafos arriba repercute de manera negativa en los ingresos financieros de la agencia Andahuaylas, el aumento de las provisiones de la cartera morosa y estos conducen al encarecimiento del costo de crédito.

Por esta razón se estableció el problema principal de la investigación: ¿De qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito, en la provincia de Andahuaylas, 2022?, y dentro de los problemas secundarios; (ver Anexo 8).

Sobre la Justificación de estudio, para Sabaj & Landea (2012), menciona que su análisis aborda distintas visiones en referencias al conocimiento, en tal sentido es indispensable mencionar la importancia del mismo, en la justificación debemos tener en cuenta los distintos tipos.

Justificación teórica, para Alvarez Risco (2020), la justificación teórica describe cuales son las brechas sobre el conocimiento existente con la finalidad de mejorar el estudio de la misma. El propósito de esta investigación es la disminución del riesgo crediticio en una caja municipal, este apoyado en conceptos y teorías que nos respaldaron en una correcta evaluación crediticia.

Justificación práctica, para Alvarez Risco (2020), describe de qué modo los resultados servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio o solucionar un problema, entonces los resultados que se obtuvieron servirán como una fuente de información para otros investigadores y tendrán una visión más amplia.

Justificación metodológica, para Alvarez Risco (2020), se describe la razón de la metodología planteada y su importancia, se aplicó técnicas y instrumentos de recolección de datos en 14 colaboradores involucradas en el área de créditos.

Por otro lado, el objetivo general fue: Determinar como el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2022; y los objetivos específicos son; (ver Anexo 8)

Finalmente, la hipótesis general fue: El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022, siendo las hipótesis específicas: (ver Anexo 8).

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se plantearon los siguientes antecedentes nacionales relacionados a nuestras variables de estudio:

Maldonado, Rodríguez, & Sigueñas (2020), que establece en su tesis como objeto primordial en su investigación identificando una buena moral en la gestión del riesgo crediticio y de esta manera una mejor rentabilidad para la institución financiera, y la metodología utilizada para la presente investigación mediante la categoría transversal y de tipo no experimental, y como técnica e instrumentos del estudio.

El método de recolección de datos que se ha empleado es el de entrevistas cualitativas semiestructuradas, y dentro del resultado se evidenció mediante las entrevistas ¿Cuáles son los controles de destino en el lapso de la etapa de la evaluación crediticia? El resultado de esta entrevista de 49 instituciones indica que los asesores de negocios recaudan información sobre el futuro cliente, lo realiza en el campo para personas naturales y en las personas jurídicas mediante la checklist y referencias cualitativas, todos estos futuros clientes pasan por el control de historial crediticio y dependiendo del monto del crédito por los diferentes niveles de aprobación del crédito, incluido al área de riesgo. Y por último como conclusión considera como buena moral y ética que los asesores de negocios comprueben que sus futuros clientes cuentan con una buena moral y buen comportamiento de pago, considerando como referencia las centrales de riesgo para comprobar que los clientes tienen un buen comportamiento crediticio y de igual manera comprobar la existencia de la documentación y el negocio que presentan los clientes, hacer una verdadera evaluación real para determinar su flujo de ingreso real y de esta manera asegurándonos del crédito y la verdadera capacidad que tiene el cliente.

Hinojosa (2022), el objetivo Determinar la incidencia de la gestión crediticia en la morosidad del área de microfinanzas. La metodología el tipo de investigación a considerar es correlacional explicativa La presente investigación será de diseño no experimental, y como técnica e instrumentos encuestas que se realizaron a los clientes, entrevistas y archivos de créditos para recabar la información y como

resultado de esta investigación se estimó el informe de los créditos desembolsados al cierre de los años 2017 de la entidad financiera banco financiero del Perú, se está considerando casos con una morosidad de mayor a 30 días calendarios determinado el nivel de morosidad del banco financiero del Perú. Y así se concluye que la evaluación y condiciones del crédito incidió de modo significativo e importante en la morosidad de la institución y se concluye que en los créditos entre S/ 1001 a S/5000 son los montos más influyentes en morosidad, también se determinan cuán importante es la experiencia laboral del asesor de negocios y se determinó que el 88.89% de los asesores de negocios tienen más de 5 años de experiencia laboral lo cual apoya a la gestión de cartera del banco financiero del Perú.

Gaviria (2017), el objetivo fue establecer las diferencias que existen en la morosidad en la agencia sede Yurimaguas 1 y en la agencia sede Yurimaguas 2 de la Caja municipal de ahorro y crédito Piura, año 2015 al 2016. La metodología Esta investigación es de diseño descriptivo comparativo, y como técnica e instrumentos tenemos como técnica la utilización del análisis documental y el instrumento fue guía de análisis documental, y como resultado que la agencia Y1 tiene una ratio de mora de 10,10% para el periodo 2015 y para el caso de Y2 es de 7, 95 % y se concluye que entre ambas agencias Y1 y Y2 tiene una diferencia de 0.9 % que la diferencia es baja para el periodo del año 2015.

Por otro lado, dentro de los antecedentes internacionales, Fajardo(2016), hace referencia que el objetivo principal es el análisis de la dinámica de comportamiento de la cartera morosa, y contribuir con el mejoramiento de las políticas para reducir el nivel de morosidad, la metodología es la estimación por datos que se tendrá con una serie de datos de corte transversal y como técnica e instrumentos un modelo VAN y un modelo de datos panel, y como resultado del estudio encontramos que influye significativamente el desempeño económico desfavorable en las carteras de créditos consumo, todo esto relacionado con las tasas bajas de crecimiento financiero y el desempleo del mismo, todo esto aumenta la probabilidad de impagos todo esto a causa de ingresos menores a consecuencia de la reducción de los ingresos de las mismas. Se concluye que para el periodo 2002-2015 respectivamente, se muestra de

deterioros en la cartera de consumo a consecuencia de desempeño económico bajo de ese mismo periodo para predecir el comportamiento de la cartera morosa esto influenciado a la inflación y el alza de tasas de interés de este periodo para las carteras de créditos consumo.

Para la primera variable Riesgo Crediticio, Vargas & Mostajo (2014), el riesgo crediticio es la perdida a consecuencia de que el cliente no puedo pagar sus obligaciones en el periodo indicado según su cronograma de créditos y cumpliendo con los términos del contrato de dicha deuda, entonces un incumplimiento del pago de su obligación puede dar lugar a perdidas a la institución financiera.

Por otro lado, el riesgo crediticio según Castillo Rodríguez Milena (2007), que menciona que esta se presenta cuando las partes contractuales del crédito están indispuestas a cumplir con sus obligaciones, esto también puede presidir en pérdidas a la institución.

Entonces, para la primera dimensión de la variable que fue evaluación de riesgo crediticio, Leal Fica, Aránguiz Casanova, & Gallegos Mardones (2017), quien nos menciona que son herramientas que nos permite disminuir el riesgo de crédito y a realizar una buena evaluación de crédito el cual incluye aplicar un conjunto de criterios cualitativos y cuantitativos en un proceso de gestión de créditos.

Para Aguirre Landa, Garro Aburto, Quispe Rupaylla, & Cáceres Cayllahua (2020), la evaluación crediticia en una cartera de crédito de microfinanzas son herramientas que mitigan riesgos, reducen la pobreza y la inclusión financiera de las personas el cual se realiza a través de una evaluación cualitativa y cuantitativa

De tal forma, criterios cuantitativos Leal Fica, Aránguiz Casanova, & Gallegos Mardones (2017), para realizar una evaluación cuantitativa se debe de analizar los indicadores que nos permitan conocer si el cliente cuenta con la capacidad de pago real para poder afrontar sus pasivos que va a contraer.

De igual manera los criterios cualitativos, Leal Fica, Aránguiz Casanova, & Gallegos Mardones (2017), para realizar una evaluación cualitativa se debe de analizar las características de la persona y de esta manera tener un perfil del comportamiento

moral del cliente y poder afrontar sus obligaciones.

Es así, Rojas (2016), nos dice que los créditos prestados en pequeñas cantidades por los prestamistas en muchos casos no poseen colaterales, se determinan en base a la experiencia del asesor de negocios para analizar al riesgo crediticio y establecer las tasas de interés de los préstamos.

Para Ekhaa Boushnak & Aiman A. Ragab (2018), el sistema de garantía del crédito debería desempeñar un papel más importante en la negociación de las financieras o bancos, como son los tipos de garantía ya que esto proporciona seguridad al prestamista y de cierta forma mitiga los riesgos de impago.

Por otro lado, Vela Zavala & Caro Anchay Augusto (2015), hace referencia sobre las políticas de crédito, menciona que las políticas de crédito son muy importantes al momento de la otorgación de un crédito y estas no pueden ser muy laxas sin tomar ningún criterio alguno y todo esto conlleva a incumplimiento de pago de parte de los clientes.

Es así, para el indicador políticas de crédito, según Heredia Llatas & Torres Vílchez (2019), nos menciona que las entidades financieras al proporcionar créditos corren el riesgo en este proceso de una inestabilidad financiera por lo morosidad, por lo cual es muy importante sus políticas de crédito para gestionar, controlar y minimizar los riesgos.

Es así, para el indicador condiciones de crédito Paucar Escobar (2022) Este autor nos menciona que un deficiente origen de un crédito es un factor interno, al no ser considerado los aspectos indispensables como: los antecedentes del crédito, el tipo de cliente con quien se va a trabajar, el comportamiento ante la concesión o no de créditos anteriores. Hacer uso de las herramientas adecuadas contribuye a la obtención de mejores resultados, en donde el asesor de negocios al momento de otorgarle el crédito o analizar la propuesta de crédito pueda enfatizar en el cumplimiento de las condiciones de créditos requeridos por las cooperativas.

Así mismo, dentro de esta dimensión se tuvo el incumplimiento de crédito según Vela Zavala & Caro Anchay Augusto (2015), nos dice que el incumplimiento de pago de los clientes proviene de una mala evaluación crediticia ya sea cualitativa o cuantitativamente es decir el cliente no posee los recursos necesarios para pagar sus obligaciones, falta de moral de pago todo esto lleva al incumplimiento del crédito.

De la misma forma, el indicador incapacidad de pago para Martínez Fernández, Fabian Mauricio; Collazos Vargas, María Alejandra; Castro Suarez, Diana Alejandra (2022), menciona que el eficaz desarrollo del personal involucrado en dicha área permita impulsar mejores resultados en su conjunto, no solo por la mejor calificación de la cartera de clientes a quienes se les otorga un crédito, sino hacer una buena evaluación al cliente para determinar su capacidad de pago.

De la misma forma, el indicador falta de voluntad de pago para Ramos Zaga, (2021), el principal problema que implica el sobreendeudamiento del cliente es la falta de voluntad de pago ya que el punto controversial es la ausencia de la buena fe de acuerdo a su condición económica respecto a la voluntad de pagar sus obligaciones.

Es así que se fijó la dimensión de la segunda variable, siendo los factores externos, los factores externos que causan el incumplimiento del crédito como son la situación crediticia con otras entidades financieras, sector económico, y otros factores que alteran la cadena de pagos (Golman & Bekerman, 2018).

Es así que se tuvo el indicador sector económico, para ello tenemos a Capraro, Panico, & Torres Gonzales (2021), que nos menciona respecto al sector económico que esta entra en relación entre el estrés de los mercados financieros, los acontecimientos políticos, la inestabilidad económica y ciertas incertidumbres que rompen la cadena de pagos de los usuarios.

En ese sentido el indicador situación crediticia, Exposito Martínez, Díaz Pozo, & Rodríguez (2018), quien nos menciona que el factor situación crediticia es un factor determinante para la morosidad de los clientes, siendo la que explica de manera significativa la probabilidad de impago del cliente.

De la misma forma se fijó la segunda dimensión de la segunda variable, siendo los factores internos, para ello tenemos a Golman & Bekerman (2018), los factores internos influyen el comportamiento del pago del cliente como son la edad del prestatario, la educación recibida, estado civil del prestamista, la zona de residencia

Es así, para el indicador edad del cliente, para Panta Carlin (2019), nos menciona que las variables que influyen en la morosidad es la edad del cliente son más vulnerables afirmando que estos clientes jóvenes son los que desean acumular más tarjetas y de esta manera endeudándose en el sistema financiero.

Es así, para el indicador problemas conyugales y/o familiares, para Odunayo Femi, Resheed Alade, & Mojisola (2020), los factores internos que afectan al comportamiento de pago o la desviación del dinero son los gastos médicos, emergencias médicas, cuotas escolares y los sesgos del comportamiento de la toma de decisión como son la falta del autocontrol y el sesgo presente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Esta investigación perteneció al tipo de investigación básica, según Escudero Sánchez & Cortez Suarez (2018), la investigación básica tiene como fin ampliar y profundizar el conocimiento teórico, de tal manera que este estudio es de tipo básica pues este estudio busca explicar como el riesgo crediticio incide en la morosidad de una caja municipal, desde un ámbito teórico.

Esta investigación fue bajo el planteamiento cuantitativo, ya que estese acomoda a las características y precisión a este estudio de investigación. Para Escudero Sánchez & Cortez Suarez (2018), el enfoque cuantitativo es aquella investigación donde se efectúa un análisis de la efectividad, a través del establecimiento de valoraciones numéricas que nos permitirá acceder a datos fidedignos.

3.1.2. Diseño de investigación:

En referencia al diseño de investigación, es no experimental, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) menciona un diseño no experimental en una investigación las variables de estudio no podrán ser manejables, lo que se hace que la investigación de este proyecto de tesis sea no experimental donde sus fenómenos son tal como se dan en su ámbito natural. Entonces para este proyecto de tesis se consignó el diseño que es no experimental y de un nivel correlacional, en donde aquí se medirá la relación de las dos variables.

3.2. Variables y operacionalización

Espinoza (2019), nos menciona sobre la operacionalización de las variables es el desarrollo por el cual se transforma la variable en términos más concretos y lo que nos permite una observación directa y su medición.

Variable 1:

Definición conceptual: El riesgo crediticio es un impacto significativo sobre el desempeño financiero de las entidades, el riesgo crediticio es inevitable dado el giro de actividad de las entidades y como consecuencia de un impago de la otra parte Stanley Isanzu (2017).

En ese sentido, Germano, Rebelo, & A. Kizlov (2020), se considera como la amenaza de todas las instituciones financieras, este refleja la posibilidad de que una de las contrapartes del contrato incumpla con sus pasivos ya sea por diferentes causas o consecuencias.

Para Olalere Oluwaseyi & Wan Ahmad (2016), el riesgo crediticio es el evento que tiene una parte de sufrir pérdidas a causa de los impagos y esto tiene efectos sobre las ganancias y sobre la seguridad de los bancos.

Definición operacional: Este está constituido por 3 dimensiones con sus correspondientes indicadores, siendo la primera dimensión Evaluación de riesgo crediticio, teniendo como indicadores criterios cualitativos, criterios cuantitativos y requisitos; la segunda dimensión son las políticas de crédito, que tiene como indicadores la política de crédito y condiciones del crédito, como última dimensión se tiene el incumplimiento de crédito, cuyos indicadores son la incapacidad de pago y la falta de voluntad de pago.

Indicadores:

D1: Evaluación de riesgo crediticio

- Criterios cualitativos
- Criterios cuantitativos
- Requisitos

D2: Políticas de crédito

- Políticas de crédito
- Condiciones de crédito

D3: Incumplimiento de crédito

- Incapacidad de pago
- Falta de voluntad de pago

Escala de medición: Ordinal

Variable 2:

Definición conceptual: Para Basana, Julio y Soehono (2019), se entiende por morosidad el hecho que un cliente no cumpla con sus obligaciones de pago, la morosidad nos ayuda a evaluar la utilidad que nos produce el alto elevado rango del nivel de morosidad.

La morosidad es el comportamiento y la tendencia debido a factores internos y externos y como consecuencia a que las familias disminuyen la posibilidad de obtener ingresos y esto influenciaría en no poder cumplir con sus obligaciones de pago. (L. Altuve & Hurtado Briceño, 2018)

Bernal Neyra, Paquita Mariela; Segura Ojeda, Lenin Smith; Oblitas Otero, Robertho Carlos (2021), el principal problema que conlleva la mora en los clientes de las entidades financieras es por la misma razón que el cliente contribuye al mal manejo de su efectivo, destinando a otros imprevistos y no al pago de sus obligaciones financieras, también se da por falta de cultura financiera y otros inconvenientes que suceden a lo lapso de tiempo o vigencia de crédito.

Madhvi & Jhaveri (2016), la morosidad es la consecuencia de que un deudor incumpla con pasivos en un periodo determinado, la morosidad en la mayoría de casos los morosos voluntarios pertenecen a un rubro específico.

Chilagani & Santosh (2022), la morosidad se da a consecuencia de una mala administración del dinero o dificultades a consecuencia de un sobreendeudamiento, en el mundo de aprendizaje automático el cliente moroso se puede predecir automáticamente según las clasificadoras de riesgo.

Definición operacional: La variable está constituida por las dimensiones que son los factores internos que posee como indicadores edad del cliente y los problemas familiares y/o conyugales y por última dimensión los factores externos para lo cual tenemos como indicadores el sector económico y la situación crediticia.

Indicadores:

D1: Factores internos

- Sector económico
- Situación crediticia

D2: Factores externos

- Edad del cliente
- Problemas conyugales y/o familiares

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. Para Arias, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) viene hacer la unidad de análisis de estudio, y sus unidades a delimitar la población que a llegar a ser estudiada de las cuales se pretende obtener resultados de las investigaciones. La población de esta investigación será contemplada por 20 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:**

Colaboradores de áreas que trabajan directamente y conocen sobre el riesgo crediticio y la morosidad, tales áreas como el área de créditos y el administrador de agencia.

Según Patino & Carvalho Ferrei (2018), los criterios de inclusión son definida como las características clave de la población objetivo que los investigadores utilizaran para responder a su pregunta de investigación

- **Criterios de exclusión:**

Para Mehrdad Amir & Janati (2020), son características de los participantes potenciales del estudio que cumplan los criterios de inclusión, pero presentan características que podrían inferir con el éxito o un resultado desfavorable.

Colaboradores del área de operaciones

Muestra. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), la muestra es una esencia de un subgrupo de una determinada población, en donde se quiere que este grupo sea una representación fiel del conjunto de la población.

Para Faber & Martins Fonseca (2014), la muestra es un conjunto que se consideran representativos del grupo o tamaño de muestra y estos se toman para someterla a diferentes estudios. Para esta investigación fue tomada como muestra a 13 asesores de negocios y 1 administrador que laboran en la caja Huancayo – agencia Andahuaylas, del área de créditos.

Muestreo. Para Otzen & Manterola (2017), es un procedimiento por el cual se obtienen a ciertos individuos que están pertenecen a una determinada población para ser sujetas al estudio, el muestreo que se utilizó para la investigación fue no probabilístico.

Unidad de análisis. Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, &

Baptista Lucio (2014), alude a quienes van a ser medidos o quienes vamos a adaptar esos instrumentos de medición. En ese sentido, se abarco a los asesores de negocios, y a su vez los mismos que conforman nuestra muestra de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Son un conjunto de procedimientos el cual nos ayudara a obtener información y absolver nuestras preguntas de investigación (Bhushan Mishra & Alok, 2017). Su instrumento fue el cuestionario.

Instrumentos

En función a la técnica indicada, el instrumento que le corresponde es el cuestionario, el cual refiere a un conjunto de preguntas o ítems con alternativas que se establecen previamente, delimitando las respuestas a un estándar. Para la investigación fueron diseñados dos cuestionarios por cada tipo de variable.

Para Pinkham (2020), el instrumento es un mecanismo que usa un investigador para recolectar la información necesaria para su investigación.

Ahora bien, como ambos cuestionarios son de autoría de la investigadora, el proceso a seguir es validarlos y conocer su porcentaje de confiabilidad. Respecto al primer proceso, la validación, serán considerados tres jueces los que con su experticia indicarán si cada uno de los ítems formulados están redactados adecuadamente para medir a los indicadores establecidos para cada variable, según la teoría, resumiendo ello en el cumplimiento de tres criterios: claridad, coherencia y relevancia.

Validez

Para Kumar Shrotryia & Dhanda (2019), la validez es el nivel con el cual un instrumento calcula las variables que contrastara, de tal que se realice mediante la validez de juicio de expertos, quien cuenta con la formación y experiencia necesaria, los mismos que evaluaron la validez y su aplicabilidad.

Para Lakshmi & Akbar (2013), la validez es la medida en que un instrumento o concepto se mide respecto de una prueba de referencia.

Confiabilidad

Para Ishtiaq & Sundas (2021), la confiabilidad se define como la consistencia de un método para medir algo, la medida es si se considera fiable, razonables y coherentes, para la credibilidad de la presente investigación se aplicó una prueba piloto con la que se estimó la confiabilidad de los instrumentos con el software SPSS , donde ambos resultados fueron mayores a 0.7 lo que significó que los instrumentos que han sido creados se formularon adecuadamente y fueron confiables.

3.5 Procedimientos

El primer paso ha sido revisar la literatura nacional e internacional, así como en otros idiomas respecto a las dos variables “Riesgo crediticio” y “Morosidad” para discernir entre toda esa gama teórica, el fundamento teórico que permitiría medir las variables en dimensiones e indicadores. Seleccionado ello, se procedió a la creación de los instrumentos, considerando lo antes mencionado, mismos que fueron trasladados a un formato de validación recomendado por la universidad y sometidos a evaluación. Posteriormente, se aplicará la prueba piloto a 14 asesores de negocios y 1 administrador de agencia para calcular su confiabilidad.

3.6 Métodos de análisis de datos.

Como se ha mencionado en el punto 3.5., los datos tendrán un tratamiento descriptivo e inferencial y por tal, los métodos para ello son dos:

el método descriptivo y el método estadístico, respectivamente. Con el primero se valorarán solo resultados de frecuencia porcentual, esto es, que se mostrarán los niveles en los que se clasifican las variables y sus dimensiones. Por otro lado, el segundo método servirá para propiamente dar respuesta a los objetivos correlaciones, pues éstos están alineados a Hipótesis que deben ser contrastadas estadísticamente.

3.7 Aspectos éticos

La ética seguida y a seguir en la investigación postula la comunicación clara de los objetivos perseguidos a los participantes, para que, de forma informada, cada uno de modo autónomo autorice o consienta su participación respondiendo a los cuestionarios. Además, han de tener en claro que apoyar con ello no deviene en premios o perjuicios y que no se divulgará información personal por no ser de carácter exigible al tema y metodología. Se toma en cuenta los principios morales y sociales siguiendo la guía RCUN N° 0470-2022-UCV. El desarrollo de la tesis se realizó siguiendo la Guía N°062-2023-VI-UCV. Finalmente, se ha respetado a los autores y su creación intelectual citándolos conforme a lo que el estilo APA dictamina en su séptima edición.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos:

Los resultados se lograron basándose en las 22 preguntas aplicadas a 14 colaboradores:

Análisis descriptivo del objetivo general: V1 y V2

Tabla 1

Tabla cruzada del riesgo crediticio y morosidad de una CMAC

		Morosidad				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Riesgo crediticio	Mala	Recuento	2	2	1	5
		% del total	14,3%	14,3%	7,1%	35,7%
	Regular	Recuento	3	3	0	6
		% del total	21,4%	21,4%	0,0%	42,9%
	Buena	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	21,4%	21,4%
Total	Recuento	5	5	4	14	
	% del total	35,7%	35,7%	28,6%	100,0%	

Nota: Resultado de las preguntas de las variables riesgo crediticio y morosidad.

Se evidencio que la reiteración más representativa de aprobación está ubicada en la interrelación del nivel “buena” de la V1 y “buena” de la V2, el cual represento 3 respuestas que representan el 21,4% del total. De los resultados obtenidos refleja que:

Interpretación:

- *El 21.4% (3 asesores) considero que el riesgo crediticio tiene un nivel bueno y además que la morosidad es controlada.*
- *El 21,4% (3 asesores) considero que el riesgo crediticio tiene un nivel regular y además que la morosidad es regular.*

- El 14.3% (2 asesores) considero que el riesgo crediticio tiene un nivel malo y además que la morosidad es regular.

Primer objetivo específico: D1 y V2.

Tabla 2

Tabla cruzada del comportamiento de la D1 y V2

			Morosidad			
			Mala	Regular	Buena	Total
Evaluación de riesgo crediticio	Mala	Recuento	2	3	1	6
		% del total	14,3%	21,4%	7,1%	42,9%
	Regular	Recuento	3	2	0	5
		% del total	21,4%	14,3%	0,0%	35,7%
	Buena	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	21,4%	21,4%
Total	Recuento	5	5	4	14	
	% del total	35,7%	35,7%	28,6%	100,0%	

Nota: Resultado de las preguntas de la evaluación del riesgo crediticio y morosidad.

Se evidencio que la frecuencia más representativa de aprobación está ubicada en la interrelación se ubica en la evaluación de riesgo crediticio en el nivel “alto” de la D1 y “buena” de la V2, el cual represento 3 respuestas que representan el 21,4%, de la D1 en el nivel “regular” y “mala” de la V2, el cual represento 3 respuestas que representan el 21,4% del total y de la D1 en el nivel “malo” y “mala” que representan el 14,3% el cual representó 2 respuestas del total.

Tabla 3

¿Cree usted que la conducta o comportamiento del cliente es un factor que influye sobre el riesgo crediticio?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	1	7,1%
Media	5	35,7%
Alta	8	57,1%

General	14	100%
----------------	-----------	-------------

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencia que de los 14 encuestados, el 57.1% (alta) estima que el comportamiento del cliente es un factor que influye sobre el riesgo crediticio y el 35,7% considera que es media.

Tabla 4

¿Usted considera que el género del futuro cliente es un factor cualitativo que influye en el riesgo crediticio?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	1	7,1%
Media	9	64,3%
Alta	4	28,6%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 entrevistados, el 64,3% (media) estima que el comportamiento del cliente es un factor que influye en medida sobre el riesgo crediticio y el 28,6 % considera que es alta.

Tabla 5

¿Considera usted que la cultura del cliente o de la familia influye en el riesgo de crédito?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	2	14.3%
Media	5	35,7%
Alta	7	50.0%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 50% (alta) estima que la cultura del cliente influye en el riesgo de crédito y el 35,7% considera que es media.

Tabla 6

¿Considera usted que los datos cuantitativos determinan la solvencia moral y económica del cliente?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	2	14,3%
Media	5	35,7%
Alta	7	50.0%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 50,0% (alta) estima que los datos cuantitativos determinan la solvencia moral y el 35,7% considera que es media.

Tabla 7

¿En la CMAC Huancayo la estabilidad domiciliaria del cliente es un requisito indispensable para el otorgamiento de un crédito?

Opción	Numero	Porcentaje
Bajo	5	35.7%
Medio	5	35.7%
Alto	4	28,6%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 35,7% (media) estima que la estabilidad domiciliaria es indispensable en medida media para el otorgamiento de un crédito, el 28,6 % considera que es alta.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico:

Tabla 8

Tabla cruzada del comportamiento de la D2 y V2.

		Morosidad			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Políticas de crédito	Mala	Recuento	2	2	1	5
		% del total	14,3%	14,3%	7,1%	35,7%
	Regular	Recuento	3	3	0	6
		% del total	21,4%	21,4%	0,0%	42,9%
	Buena	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	21,4%	21,4%
Total	Recuento	5	5	4	14	
	% del total	35,7%	35,7%	28,6%	100,0%	

Nota: Resultado de las preguntas de Las políticas de crédito y la morosidad.

Interpretación: Se evidencio que la frecuencia más representativa de aprobación está ubicada en la interrelación se ubica en las políticas de crédito en el nivel “alto” de la D2 y “buena” de la V2, el cual represento 3 respuestas que representan el 21,4%, de la D2 en el nivel “regular” y “mala” de la V2, el cual represento 3 respuestas que representan el 21,4% del total y de la D2 en el nivel “malo” y “malo” representan el 14,3% el cual representó 2 respuestas del total.

Tabla 9

¿Cree usted que caja Huancayo cuenta con las políticas de crédito adecuadas para la mitigación de riesgos?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	2	14,3%
Medio	3	21,4%
Alto	9	64,3%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 64,3% (alta) estima que las políticas de la caja Huancayo son adecuadas y el 21,4% considera que es medio.

Tabla 10

¿El cliente es informado sobre los procedimientos de otorgamiento de crédito al momento de la evaluación crediticia?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	3	21,4%
Media	3	21,4%
Alta	8	57,1%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 57,1% (alta) estima importante informar al crédito sobre los procedimientos del crédito y el 21,4 % considera que es media.

Tabla 11

¿Usted considera que consignar un garante al momento de la otorgación del crédito es una condición mitigadora de riesgos?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	0	0%
Media	6	42.9%
Alta	8	57.1%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 57,1% (alta) estima importante consignar un garante y el 42,9 % considera que es media.

Tabla 12

¿Considera usted que la CMAC Huancayo cuenta con las herramientas o condiciones de crédito actualizadas?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	5	35,7%
Media	5	35,7%
Alta	4	28,6%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 35,7% (media) estima que la caja Huancayo cuenta con las herramientas adecuadas, el 28,6 % considera que es alta y el 35,7 % baja.

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico: incumplimiento de crédito y morosidad

Tabla 13

Tabla cruzada del comportamiento de la D3 y V2

			Morosidad			
			Mala	Regular	Buena	Total
Incumplimiento de crédito	Mala	Recuento	2	2	1	5
		% del total	14,3%	14,3%	7,1%	35,7%
	Regular	Recuento	3	2	1	6
		% del total	21,4%	14,3%	7,1%	42,9%
	Buena	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	7,1%	14,3%	21,4%
Total	Recuento	5	5	4	14	
	% del total	35,7%	35,7%	28,6%	100,0%	

Nota: Resultado de las preguntas del incumplimiento de crédito y la morosidad.

Interpretación: Se evidencio que la frecuencia más representativa de aprobación está ubicada en la interrelación se ubica en el incumplimiento de crédito en el nivel

“regular” de la D3 y “mala” de la V2, el cual represento 3 respuestas que representan el 21,4%, de la D3 en el nivel “regular” y “regular” de la V2, el cual represento 2 respuestas que representan el 14,3% del total y de la D3 en el nivel “malo” y “malo” representan el 14,3% el cual representó 2 respuestas del total.

Tabla 14

¿Considera usted que la capacidad de pago del cliente es un determinante del incumplimiento de crédito?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	4	28,6%
Media	7	50%
Alta	3	21,4%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 50% (media) estima la capacidad de pago es determinante en nivel medio, el 28,6 % considera que es baja y el 14,3 % que es alta.

Tabla 15

¿Considera usted que una mala evaluación de crédito es un factor determinante de incapacidad de pago?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	7	50%
Media	5	35,7%
Alta	2	14,3%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 50% (baja) estima hacer una buena evaluación de crédito y el 35,7 % considera que es media.

Tabla 16

¿Usted realiza una evaluación al cliente con el objetivo de ver su moral o voluntad de pago mediante el scoring crediticio?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	5	35.7%
Media	5	35.7%
Alta	4	28.6%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 35,7% (media) estima evaluar al cliente mediante Scoring, el 14,3 % considera que es alta.

Tabla 17

¿Usted como asesor de negocios considera el rubro de actividad o el sector económico como causas probables de morosidad?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	7	50,0%
Media	4	28,6%
Alta	3	21,4%
Total	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 50% (baja) estima que el rubro de actividad en nivel bajo son causas de morosidad y el 28,6% considera que es media.

Tabla 18

¿Su entidad mantuvo una base actualizada en referencia a los antecedentes crediticios del fututo cliente?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	1	7,1%

Media	6	42,9%
Alta	7	50,0%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 50% (alta) estima que la caja Huancayo cuenta con una base actualizada y el 42.9% considera en un nivel medio.

Tabla 19

¿El sobreendeudamiento o situación crediticia con otras entidades financieras influye en la morosidad del cliente?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	0	0%
Media	5	35,7%
Alta	9	64,3%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 64,3% (alta) estima que el sobreendeudamiento influye en la morosidad y el 35,7% considera que es media.

Tabla 20

¿Usted cree que un cliente con un endeudamiento de 3 tres entidades financieras caiga en mora?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	2	14,3%
Media	5	35,7%
Alta	7	50%
General	14	100%

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 50% (alta) estima que un cliente con endeudamiento de tres entidades son la más probables de caer en mora y el 35,7 % considera en un nivel medio.

Tabla 21

¿Para la agencia Andahuaylas un factor indispensable para el otorgamiento de un crédito es la edad del cliente?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	0	0%
Media	6	42,9%
Alta	8	57,1%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencia que el 57,1% de los encuestados estima muy alto el análisis de la edad de nuestro futuro cliente y el 42,9% considera en un nivel medio.

Tabla 22

¿Usted como asesor de negocios segmenta su cartera de clientes?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	6	42,9%
Media	7	50,0%
Alta	1	7,1%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencia que de los 14 encuestados, el 50,0% (medio) estima que no es importante segmentar la cartera y el 42,9% considera que es media.

Tabla 23

¿Usted al realizar la verificación del crédito, recopila información del cliente sobre sus referencias comerciales y familiares?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	1	7,1%
Media	3	21,4%
Alta	10	71,4%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 71,4% (alta) estima importante recopilar información sobre sus referencias personales, el 21,4 % considera que es media y el 7,1% baja.

Tabla 24

¿Cree usted que los problemas conyugales y/o familiares determinan la causa de la morosidad?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	7	50,0%
Media	4	28,6%
Alta	3	21,4%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que el 50% de los encuestados estima bajo el análisis que los problemas conyugales son causas de morosidad, el 28,6% en un nivel medio y el 21,4% en nivel alto.

Tabla 25

¿Usted valora la situación familiar al momento de la evaluación del futuro cliente?

Opción	Numero	Porcentaje
Baja	7	50,0%
Media	4	28,6%
Alta	3	21,4%
General	14	100%

Nota: Resultado extraído de los 14 entrevistados.

Interpretación: Se evidencio que de los 14 encuestados, el 50,0% (baja) estima en nivel bajo la situación familiar, el 28,6% considera en nivel medio y el 21,4% en nivel alto.

Resultado de analisis inferencial

Tabla 26

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Riesgo crediticio	,478	14	,000	,516	14	,000
D1: Evaluación de riesgo crediticio	,510	14	,000	,428	14	,000
D2: Políticas de crédito	,407	14	,000	,616	14	,000
D3: Incumplimiento de crédito	,389	14	,000	,688	14	,000
V2: Morosidad	,407	14	,000	,616	14	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretacion: Se consideró el analisis de la prueba de normalidad de shapiro-wilk puesto que la cantidas de la muestra es inferior a 50 datos, por lo tanto la referencia si p-valor es de $< 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir los datos no tienen una distribucion normal, por consiguiente, se aplicara la prueba no parametrica de Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general

H_0 : El riesgo crediticio no se relaciona significativamente con la morosidad de una caja municipal.

H_1 : El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad de una caja municipal.

Tabla 27

Incidencia del riesgo crediticio y la morosidad en una caja municipal.

Rho de Spearman		V1: Riesgo crediticio	V2: Morosidad
V1: Riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	14	14

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

Interpretacion: Como la coeficiente de rho de Spearman resulto 0,701**, indica que existe una correlacion positiva alta entre la V1 y V2 a una nivel de significancia de 0,005 % por otro lado el nivel de significancia de p-valor resulto menor a 5% indica que acepta la H1 y se rechaza la Ho es decir que la V1 se relaciona significativamente con la V2.

Prueba de hipótesis especificas (ver anexo 9).

V. DISCUSIÓN

Para esta investigación se planteo como objetivo general, determinar como el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.

En relación a la V1, el riesgo crediticio según Castillo et al.,(2007), mencionaron como partes contractuales que implican la indisposición crediticia de sus obligaciones que afectan la institución. En esa línea, Es así, que tenemos el indicador que la morosidad según Ramos (2021), precisa como la falta de voluntad de pago ya que el punto controversial es la ausencia de la buena fe de pagar sus obligaciones.

En cuanto al análisis descriptivo, respecto al comportamiento de la variable V1 y V2, se evidenció una frecuencia de nivel “regular” de V1 y nivel “regular” de V2, el cual consta de los 3 encuestados que representan el 21,4 % del total, el cual indicaron que la CMAC HUANCAYO S.A, agencia Andahuaylas tiene un nivel regular en la variable riesgo crediticio y la morosidad en un nivel controlado.

Con respecto al resultado inferencial, determinó que existe una correlación positiva alta entre V1 y V2, ya que se tiene un rho de Spearman resultado 0,701**, indica que existe una correlacion positiva alta entre la V1 y V2 a una nivel de significancia de 0,005 % por otro lado el nivel de significancia de p-valor resultado menor a 5% indica que acepta la H1 y se rechaza la Ho, es decir el riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad.

En ese sentido, coincide con la investigación de Hinojosa (2022), donde tuvo como objetivo, determinar la incidencia de la gestión crediticia en la morosidad del área de microfinanzas, que la evaluación y condiciones del crédito incidió de modo significativo e importante en la morosidad de la institución entre S/ 1001 a S/5000, también se determinan cuán importantes la experiencia laboral del asesor de negocios y se determinó que el 88.89% de los asesores de negocios tienen más de 5 años de experiencia laboral lo cual apoya a la gestión de cartera del banco financiero del Perú.

En ese sentido, se pudo demostrar que los riesgo crediticio y la morosidad, sustentada con la de Castillo Rodríguez Milena (2007), esta se presenta cuando las partes contractuales del crédito están indispuestas a cumplir con sus obligaciones, esto también puede presidir en pérdidas a la institución.

A continuación, se planteó como primer objetivo específico, determinar la relación entre la evaluación de riesgo crediticio y la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.

Primera dimensión (evaluación de riesgo crediticio), para Leal et al., (2017), quien nos menciona que son herramientas que nos permite disminuir el riesgo de crédito y a realizar una buena evaluación de crédito el cual incluye aplicar los procedimientos de gestión de créditos. Es decir, busca la evaluación constante del historial crediticio de cada individuo, como parte de la morosidad es la falta de puntualidad de pago respecto a sus obligaciones ya sean temporales o que implica según el establecimiento por la ley sin tener en cuenta las fechas de vencimiento.

En referencia a los resultados descriptivos, respecto al comportamiento de la D1, se evidenció que la frecuencia más representativa de aceptación se ubica en la evaluación de riesgo crediticio nivel “malo” de la D1-V1 y el nivel “regular” de V2, el cual consta de 3 respuestas que representan al 21,4% del total. Por otro lado, el menor rango de aceptación se distingue en la intersección del nivel “buena” de D1-V1 y el nivel “buena” de V2, que consta de 3 respuestas el cual equivale al 21,4% del total de los laboristas de la CMAC Huancayo, agencia Andahuaylas.

En referencia a los resultados inferenciales, determinó que existe una correlación moderada entre D1-V1 y V2, ya que tiene un Rho de spearman de 0.548** y un nivel de significancia de 0.043 por otro lado el nivel de significancia de p-valor resulto menor a 5% indica que acepta la H1 y se rechaza la Ho, es decir la evaluacion de riesgo de credito se relaciona con la morosidad.

De tal forma que, los resultados extraidos se concuerda con el estudio realizado por Maldonado et al., (2020), donde como objetivo coincide con la gestión del riesgo crediticio y de esta manera una mejor rentabilidad para la institución financiera, se evidencio para comprobar que los clientes tienen un buen comportamiento crediticio y de igual manera comprobar la existencia de la

documentación y el negocio que presentan los clientes, hacer una verdadera evaluación real para determinar su flujo de ingreso real y de esta manera asegurándonos del crédito y la verdadera capacidad que tiene el cliente.

De tal forma que, investigado la teoría y analizado de los estudios se sustenta con la de Para et al., (2020), precisan que la evaluación crediticia implica contar con una cartera de clientes que disponga las microempresas para mitigar los riesgos y considerar la inclusión a través de una evaluación cualitativa y cuantitativa

A continuación, se planteó como segundo objetivo específico, determinar la relación entre la políticas de credito y la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.

Segunda dimensión, por otro lado, tenemos a Vela y Caro (2015), nos dice que las políticas de crédito son muy importantes al momento de la otorgación de un crédito y estas no pueden ser muy laxas sin tomar ningún criterio alguno y todo esto con lleva a incumplimiento de pago de parte de los clientes. En esa línea, permite el hecho de que el deudor incumpla con sus obligaciones temporales prefijado, como consecuencia de la reducción de los ingresos financieros y por ende la liquidez de la caja.

En cuanto al análisis descriptivo, respecto a la D2 y (V2), se evidenció que la frecuencia más significativa de aceptación se ubica en la intersección del nivel “regular” de la D2-V1 y el nivel “regular” de V2, el cual consta de 3 respuestas que representaron al 21,4% del total. Por otro lado, la menor frecuencia de aceptación se observa en las políticas de crédito del nivel “buena” de D2-V1 y el nivel “buena” de V2, que consta de 3 respuestas equivalente al 21,4% del total de los laboristas de la CMAC Huancayo, agencia Andahuaylas. De los resultados obtenidos se evidencia que:

Con respecto al analisis inferencial se determinó que existe una correlación positiva baja, entre la (D2-V1) y V2, ya que se tiene un Rho Spearman de 0.378, con un nivel de significancia de 18.3% por otro lado el nivel de significancia de p-valor resultado mayor a 0,05 indica que acepta la Ho y se rechaza la H1 es decir que la D2 no se significativamente con la V2.

En ese sentido, los resultados obtenidos se coincide con el estudio realizado por Gaviria (2017), donde como objetivo tuvo como segundo objetivo específico, establecer las diferencias que existen en la morosidad en la agencia sede Yurimaguas 1 y en la agencia sede Yurimaguas y como resultado que la agencia Y1 tiene una ratio de mora de 10,10% para el periodo 2015 y para el caso de Y2 es de 7, 95% y se concluye que entre ambas agencias Y1 y Y2 tiene una diferencia de 0.9% que la diferencia es baja, afirmando la hipótesis alternativa y confirmando así la funcionalidad existente ente las políticas y la morosidad.

De tal forma que, investigado la teoría y analizado de los estudios indica los lineamientos con los que cuenta la empresas o cajas financieras para otorgar un préstamo bancario al cliente con las facilidades de pagos y condiciones del mismo, a fin de establecer los pasos a seguir que permitan evaluar el crédito de forma objetiva y evitar las carteras vencidas como parte de la originalidad a partir de los factores que contribuye en los medios de pagos.

A continuación, se planteó como tercer objetivo específico, determinar la relación entre el incumplimiento de credito y la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.

Tercera dimensión, Vela y Caro (2015), nos dice que el incumplimiento de pago de los clientes proviene de una mala evaluación crediticia ya sea cualitativa o cuantitativamente es decir el cliente no posee los recursos necesarios para pagar sus obligaciones, falta de moral de pago todo esto lleva al incumplimiento del crédito, además se refuerza con la incapacidad de pago para Martínez et al., (2022) nos menciona que el eficaz desarrollo del personal involucrado en dicha área permita impulsar mejores resultados en su conjunto, sino hacer una buena evaluación al cliente para determinar su capacidad de pago. Es así, que tenemos el indicador falta de voluntad de pago para Ramos (2021), implica el sobreendeudamiento del cliente de la buena fe de acuerdo a su condición económica respecto a la voluntad de pagar.

Respecto a la morosidad Vargas y Mostajo (2014), precisa que es la perdida a consecuencia de que el cliente nopuedo pagar sus obligaciones en el periodo indicado según su cronograma de créditos y cumpliendo con los términos del

contrato de dicha deuda, entonces un incumplimiento del pago de su obligación puede dar lugar a pérdidas a la institución financiera.

En cuanto al análisis descriptivo, respecto al comportamiento de la dimensión incumplimiento de pago (D3-V1) y V2, que la frecuencia más significativa de aceptación se ubica en el incumplimiento de crédito del nivel “regular” de la D3-V1 y el nivel “mala” de V2, el cual consta de 3 respuestas que representan al 21,4% del total. Por otro lado, la menor frecuencia de aceptación se observa en las políticas de crédito del nivel “buena” de D3-V1 y el nivel “regular” de V2, que consta de 1 respuesta equivalente al 7.1% del total.

Con respecto al análisis inferencial, determinó que existe una correlación baja, entre la (D2-V1) y V2, ya que se tiene un Rho Spearman de resultado 0.700**, indica que existe correlacion positiva alta entre la D3 y V2 a una nivel de significancia de 0.05% por otro lado el nivel de significancia de p-valor resultado superior a 5% indica que acepta la H1 y se rechaza la Ho es decir que el incumplimiento de credito se relaciona significativamente con la morosidad.

En ese sentido, los resultados obtenidos se coincide con el estudio de Fajardo(2016), donde tuvo como tercer objetivo específico, determinar el análisis de la dinámica de comportamiento de la cartera morosa, y como resultado del estudio encontramos que influye significativamente el desempeño económico desfavorable en las carteras de créditos consumo, todo esto aumenta la probabilidad de impagos todo esto a causa de ingresos menores a consecuencia de la reducción de los ingresos de las mismas, y el desempeño económico bajo de ese mismo periodo para predecir el comportamiento de la cartera morosa esto influenciado a la inflación y el alza de tasas de interés de este periodo para las carteras de créditos consumo.

Finalmente, de todos los resultados entre las dimensiones de cada variable, se llega a concluir que la frecuencia más representativa de aceptación, se ubicó entre las dimensiones de cada variable, se concluye que la frecuencia más significativa de aceptación se ubicó en un nivel “medio” de las dimensiones de la V1: evaluación de riesgo crediticio, políticas de crédito y el incumplimiento de los crédito, para las dimensiones de la V2; factores externos e internos en un nivel

“regular”, conformado por 3 respuestas de los laboristas de la CMAC Huancayo, agencia Andahuaylas.

Por otro lado, la menor frecuencia de aceptación se evidencio en la intersección del nivel “buena” de las dimensiones de la V1: evaluación de riesgo crediticio, políticas de crédito y el incumplimiento de los créditos, para las dimensiones de la V2; factores externos e internos en un nivel “bueno”, conformado por 3 respuestas de los laboristas de la CMAC Huancayo, agencia Andahuaylas.

VI. CONCLUSIONES

- Primero.** Sobre el objetivo general, se evidencio que existe una correlación positiva alta entre variables de estudio, con un RHo Spearman resultado 0,701**, indica que existe una correlacion positiva alta y un p-valor resultado menor a 0,005 por lo que acepta la Ha y se rechaza la Ho. Por esta razón se concluye en cuanto mejore la evaluacion y control del riesgo crediticio permitira mejorar el nivel de morosidad.
- Segunda.** Sobre el objetivo especifico 1, se evidencio que existe una correlación positiva moderada entre variables de estudio, con un RHo Spearman resultado 0,548**, indica que existe una correlacion positiva moderada y un p-valor resultado menor a 5% indica que acepta la Ha y se rechaza la Ho. Por esta razón se concluye que la evaluación de riesgo crediticio influye con la morosidad, es decir, a medida que mejore la evaluacion de riesgo crediticio tambien mejorara el indice de morosidad.
- Tercero.** Sobre el objetivo especifico 2, se determinó que existe una correlación moderada entre variables de estudio, con un RHo Spearman resultado 0,378, indica que existe una correlacion positiva baja y un p-valor resultado mayor a 5% indica que acepta la hipotesis nula y se rechaza la H1. Por esta razón se concluye que a medida que se cumplan las politicas de credito permitira mejorar el indice de morosidad.
- Cuarto.** Sobre el objetivo especifico 3, se determinó que existe una correlación moderada entre variables de estudio, con un RHo Spearman resultado 0,700**, indica que existe una correlacion positiva alta y un p-valor resultado menor a 5% indica que acepta la hipotesis alterntiva y se rechaza la Ho. Por esta razón se concluye que el incumplimiento se relaciona con la morosidad, es decir, a medida que se cumpla con el contrato de credito mejorara el indice de morosidad.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** Respecto al objetivo general, se recomienda al administrador de agencia que dentro de la institucion se tome mayor importancia en la evaluacion del riesgo crediticio de todos los clientes ya que todo esto se ve reflejado en el nivel de alza de morosidad, por lo que se deberia poner mayor enfasis en las centrales de riesgo, los colaterales de creditos, mejorando el proceso de evaluacion e informacion detallada y clasificada a efectos de asegurar el proceso, promoviendo la consistencia financiera, ya que este incremento influye en la reducion de la rentabilidad de la cartera de colocaciones.
- Segundo.** Respecto al objetivo especifico 1, se recomienda al administrador de agencia complementar el analisis de informacion cualitativa y cuantitativa de cada cliente con el analisis de cada sector y para el comité de creditos de la agencia andahuaylas poner mayor enfasis en la solvencia moral, economica del cliente y reducir la subjetividad de cada caso presentado por el asesor y compartir la experiencia de los cuales surgen iniciativas y generan mejores practicas.
- Tercero.** Respecto al objetivo especifico 2, se recomienda al adminitrador de agencia poner mayor enfasis en el cumplimiento de las politicas de credito y los requisitos minimos exigidos por la institucion que nos ayudaran con la mitigacion de riesgos y alcanzar un nivel de desempeño apropiado. Por lo que se debera poner mas alcance, control y la actualizacion de la misma de acorde a las necesidades del mercado financiero.
- Cuarto.** Respecto al objetivo especifico 3, se recomienda al administrador de agencia hacer el aconpañamiento a los asesores de negocios e identificar mediante las centrales le riesgo su solvencia moral y economica de los clientes, se recomienda al area de cobranzas sobre los clientes se que sigan incumpliendo el pago de sus obligaciones realizar metodos mas flexibles de pago que se logren adaptar a la capacidad de pago del cliente y efectivizar la recuperacion del credito.

Referencias

- Bhushan Mishra, S., & Alok, S. (2017). *HANDBOOK OF RESEARCH METHODOLOGY*. Educreation publishing. Obtenido de <http://74.208.36.141:8080/jspui/bitstream/123456789/1319/1/BookResearchMethodology.pdf>
- Kumar Shrotryia , V., & Dhanda, U. (January - March de 2019). Content Validity of Assessment Instrument for Employee Engagement. 9. doi:doi.org/10.1177/2158244018821751
- Alvarez Risco, A. (2020). Justificacion de la investigacion. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%20mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%20de%20la%20Investigaci%20n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Bernal Neyra, Paquita Mariela; Segura Ojeda, Lenin Smith ; Oblitas Otero, Robertho Carlos;. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina*, 5(6). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095
- Capraro , S., Panico, C., & Torres Gonzales, L. (10 de 10 de 2021). La baja persistente y generalizada en las tasas de interés en los EE. UU. una interpretación alternativa. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Luis-Torres-Gonzalez-3/publication/355169092_La_baja_persistente_y_generalizada_en_las_tasas_de_interes_en_los_EE_UU_una_interpretacion_alternativa/links/61633c8fe7993f536cbe24d8/La-baja-persistente-y-generalizada-en-l
- Castillo Rodriguez Milena. (2007). *Gestion del riesgo crediticio: Un analisis comparativo entre Basilea II y el sistema de admisnitracion de riesgo crediticio Colombiano*. Bogota. Obtenido de [file:///C:/Users/R0CIO/Downloads/adminpujojs,+3249-11680-1-CE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/R0CIO/Downloads/adminpujojs,+3249-11680-1-CE%20(1).pdf)
- Catillo , R. M., & Perez, H. F. (2008). Gestion del riesgo crediticio, un analisis comparativo entre Basilea II y el sistema de adminsitracion del riesgo crediticio colombiano. 229 - 250. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3836/383668932009.pdf>
- Chilagani, R., & Santosh, T. (23 de February de 2022). Intelligent defaulter Prediction using Data Science. doi:10.1088/1742-6596/1916/1/012241
- Cordova Lopez, L. (2020). *ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD EN LA COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO - AGENCIA CAJABAMBA 2018*. Cajamarca, Peru.

- Ekhaa Boushnak , M., & Aiman A. Ragab, A. (20 de Noviembre de 2018). Factors Influencing Credit Decision for Lending SMEs: A Case Study on National Bank of Egypt. doi:<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Equilibrium financiero*. (Febrero de 2023). Obtenido de Equilibrium financiero: <https://equifin.edu.pe/quienes-somos/>
- Escudero Sanchez , C. L., & Cortez Suarez, L. A. (2018). *Tecnicas y metodos cualitativos para la investigacion cientifica*. Machala, Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Espinoza Freire, E. E. (Julio de 2019). Las Variables y su operacionalizacion en la investigacion educativa . Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>
- Exposito Martinez, D., Díaz Pozo, J., & Rodríguez Rodríguez, S. (Abril de 2018). Factores determinantes del riesgo de crédito en el Banco Popular de Ahorro. Obtenido de <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/3949/3429>
- Faber, J., & Martins Fonseca, L. (2014). How sample size influences research outcomes. doi:<https://doi.org/10.1590/2176-9451.19.4.027-029.ebo>
- Fajardo , M. A. (2016). *Impacto del comportamiento macroeconomico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia*. Bogota. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/56520/1032452407.2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernandez de Liz, S., & Martinez, J. (2000). Bank credit, delinquency and endowment of provisions for insolvencies in Spain. Obtenido de <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/1963/1/be0011-art4.pdf>
- Fernandez, D. (2018). Suficiencia del capital y provisiones de la banca uruguaya por su exposición al sector industrial. Obtenido de <https://www.bcu.gub.uy/Comunicaciones/Jornadas%20de%20Economia/iees03j3631112.pdf>
- Gaviria, D. R. (2017). *Morosidad en dos agencias de la caja Piura, Distrito de Yarimaguas en los Periodos 2015 - 2016*. Yarimaguas . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30913/gaviria_dr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Germannano, T., Rebelo, R., & A. Kizlov, S. (3 de March de 2020). Artificial neural network and Bayesian network models for. doi:<https://doi.org/10.33969/AIS.2020.21008>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). *¿Que determina la morosidad en las microfinanzas ?* Obtenido de

<https://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127.pdf>

Gutierrez Peralta, S., Peralta Castillo, A., & Mayrena Bellorin, M. (21 de Junio de 2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. doi:DOI: <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado , C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: MC GRAW - HILL. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hinoztroza , H. H. (2022). *Gestion crediticia y la morosidad del area de microfinanzas de la agencia chorrillos del Banco Financiero del Peru, periodo 2017*. Lima . Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18228/Hinoztroza_hh.pdf?sequence=3&isAllowed=y

internacionales, B. d. (Junio de 2006). Oversight Committee Basel Banking. Obtenido de https://www.bis.org/publ/bcbs128_es.pdf

Ishtiaq , A., & Sundas, I. (October de 2021). Reliability and validity: Importance in Medical Research. 71(10). doi:<https://doi.org/10.47391/JPMA.06-861>

L. Altuve , J., & Hurtado Briceño, A. (7 de Junio de 2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano. XXIV(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>

Madhvi , S., & Jhaveri, M. (2016). An Analysis of Characteristics of Wilful Defaulters in India. Obtenido de <http://www.aims-international.org/aims17/17ACD/PDF/A172-Final.pdf>

Maldonado, C. L., Rodriguez , O. V., & Sigueñas, V. C. (2020). *Buenas Prácticas en la Gestión de riesgo crediticio de Instituciones Microfinancieras: Caso cuatro cajas municipales de ahorro y credito*. Lima, Lima - Surco. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17174/Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20de%20riesgo%20crediticio%20de%20Instituciones-Maldonado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martinez Fernandez, Fabian Mauricio ; Collazos Vargas, Maria Alejandra; Castro Suarez, Diana Alejandra;. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia latina*, 6(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984

- Martinez Rivera, D. (2019). *Efecto del Riesgo de Crédito y el Riesgo de Liquidez en la Estabilidad Bancaria de Latinoamericana*. Santiago. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173535/Tesis%20-%20Martinez%20Rivera%20Daysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mehrdad Amir, B., & Janati, A. (16 de Abril de 2020). Diseño de población, intervención, comparación, resultados y estudios (PICOS) como marco para formular criterios de elegibilidad en revisiones sistemáticas. doi:<http://dx.doi.org/10.1136/emermed-2020-209567>
- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Progreso S.A de C.V. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Ogunayo Femi, O., Resheed Alade, A., & Mojisola, A. (12 de Mayo de 2020). Effects of Credit Policies on Delinquency Management of Microfinance Banks in Southwest, Nigeria. doi:10.6007/IJARBSS/v10-i5/7216
- Olalere Oluwaseyi, E., & Wan Ahmad, O. (August de 2016). The Empirical Effects of Credit Risk on Profitability of Commercial Banks: Evidence from Nigeria. 5. doi:10.21275/ART2016315
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Patino, C., & Carvalho Ferrei, J. (2018). Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter. doi: <https://doi.org/10.1590/S1806-37562018000000088>
- Paucar Escobar, E. (2022). *Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19*. Quito. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26937/1/FCA-CPO-PAUCAR%20EDITH.pdf>
- Pinkham, P. G. (Agosto de 2020). *Instruments*. 110(8). doi:DOI: 10.1257/aer.20181047
- Rodríguez de Codes Elorriaga, E. (2011). LAS NUEVAS MEDIDAS DE BASILEA III EN MATERIA DE CAPITAL. (19). Obtenido de <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/11497/1/ref0119.pdf>
- Rojas, L. (2016). La revolución de las empresas FinTech y el futuro de la Banca. Disrupción tecnológica en el sector financiero. En CAF (Ed.). Obtenido de <http://ikels-dspace.azurewebsites.net/bitstream/handle/123456789/976/FOLLETO%20N24%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- S. Lakshmi, & Akbar, M. (April de 2013). ISSUES IN RELIABILITY AND VALIDITY OF RESEARCH. 3. Obtenido de

<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=c1556041becfe20e788ac2f25cffc83acf219eed>

- Sabaj , M. O., & Landea, B. D. (2012). Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas. *Onomazein*, 315 - 344. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1345/134524361015.pdf>
- Sanchez , T. Y. (2021). *Análisis del riesgo crediticio y la competitividad de las IPS privadas en Colombia*. Colombia. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/42460/2022MujicaLuz.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- SBS. (2022). *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#
- Stanley Isanzu, J. (2017). The Impact of Credit Risk on the Financial Performance of Chinese Banks. 2. doi:10.18775/jibrm.1849-8558.2015.23.3002
- Tafur , A. E. (2017). *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de Te en Lima Metropolitana*. Lima, Lima. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3071/tafur_aee.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trejo Garcia, J., Rios Bolivar , H., & Almagro Vaquez , F. (Junio de 2016). Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvente en México. doi:<http://dx.doi.org/10.14718>
- Vargas, S. A., & Mostajo, G. S. (2014). *Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas*. Bolivia. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v2n14/v2n14_a02.pdf
- Vela Zavala, S., & Caro Anchay Augusto. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima: Fondo editorial de la UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: RIESGO CREDITICIO					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel	
<p>¿Cómo el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito, provincia de Andahuaylas, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1) ¿De qué manera la evaluación de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022?</p> <p>2) ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022?</p> <p>3) ¿De qué manera el incumplimiento de pago se relaciona con la morosidad de una caja municipal de</p>	<p>Determinar como el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1) Determinar como la evaluación de riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.</p> <p>2) Determinar como las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.</p> <p>3) Determinar como el incumplimiento de crédito se relaciona con la morosidad en una caja municipal de</p>	<p>El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1) La evaluación de riesgo de crédito se relaciona significativamente con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.</p> <p>2) Las políticas de crédito se relaciona significativamente con la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.</p> <p>3) El incumplimiento de crédito se relaciona significativamente con la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito</p>	D1: Evaluación de riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios cualitativos • Criterios cuantitativos • Requisitos 	01-05	Ordinal: Escala	Bajo	
			D2: Políticas de credito	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de crédito • Condiciones de crédito 	06-10			Regular
			D3: Incumplimiento de credito	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad de pago • Falta de voluntad de pago 	11-13			Alto
VARIABLE 2: MOROSIDAD								
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel	
			D1: Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> • Sector económico • Situación crediticia 	01-04	Ordinal: Escala	Bajo	
						tipo Likert	Regular	
						1 = Nunca		

ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022?	ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.	en la provincia de Andahuaylas, 2022.	D2: Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Edad del cliente • Problemas conyugales y/o familiares 	05-09	2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTO		ESTADÍSTICA	
<p><u>Tipo de Investigación:</u> Básica</p> <p><u>Enfoque:</u> Cuantitativo</p> <p><u>Nivel:</u> Correlacional</p> <p><u>Diseño de Investigación:</u> No experimental</p>		<p><u>Población:</u> 20 colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A, agencia Andahuaylas.</p> <p><u>Muestra:</u> 14 colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A, agencia Andahuaylas.</p> <p><u>Muestreo</u></p> <p>No probabilístico</p>		<p>Instrumento 1: Cuestionario de riesgo crediticio</p> <p>Instrumento 2: Cuestionario de morosidad</p>		<p><u>Descriptiva:</u> Diseño de tablas y figuras de frecuencia por variable y dimensiones.</p> <p><u>Inferencial:</u> Contraste de Hipótesis con estadística.</p>	

Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Riesgo crediticio	La posibilidad que tiene una empresa en incurrir en pérdidas y disminución del valor de sus activos como respuesta al incumplimiento de las obligaciones de un deudor. Para lo cual es necesario e indispensable una evaluación crediticia ajustado y ponderado a su realidad los mismos que valore varios elementos mismos que son cuantitativos y cualitativos que van relacionados con la capacidad de pago del sujeto de crédito, el comportamiento histórico y capacidad de pago del sujeto de crédito, el comportamiento histórico y capacidad de pago. Trejo García, Ríos Bolívar, & Almagro Vásquez (2016).	La posibilidad que tiene una empresa en incurrir en pérdidas y disminución del valor de sus activos como respuesta al incumplimiento de las obligaciones de un deudor.	D1: Evaluación de riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios cualitativos • Criterios cuantitativos • Requisitos 	Ordinal	Bajo
			D2: Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de crédito • Condiciones de crédito 	Escala tipo Likert: 1 =Nunca 2 =Casi nunca 3=A veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre	Regular
			D3: Incumplimiento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad de pago • Falta de voluntad de pago 		Alto

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Morosidad	La morosidad es el comportamiento y la tendencia debido a factores internos y externos y como consecuencia que las familias disminuyen la posibilidad de obtener ingresos lo que dificultaría poder cumplir con sus obligaciones crediticias. (L. Altuve & Hurtado Briceño, 2018)	La morosidad es el comportamiento y la tendencia debido a factores internos y externos y como consecuencia a que las familias disminuyen la posibilidad de obtener ingresos	D1: Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> Sector económico Situación crediticia 	Ordinal	Bajo
			D2: Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> Edad del cliente Problemas conyugales y/o familiares 	Escala tipo Likert: 1 =Nunca 2 =Casi nunca 3=A veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre	Regular Alto

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de riesgo crediticio

El siguiente cuestionario persigue el objetivo de determinar cómo el riesgo crediticio incide en la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la Provincia de Andahuaylas, 2022. Por favor, brinda una respuesta objetiva en cada ítem según consideres es correcta la consulta. La información que Ud. proporcione es confidencial y solo se utilizará para fin de esta investigación.

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

RIESGO CREDITICIO	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Evaluación de riesgo crediticio					
1. ¿Cree usted que la conducta o comportamiento del cliente es un factor que influye sobre el riesgo crediticio?					
2. ¿Usted considera que el género del futuro cliente es un factor cualitativo que influye en el riesgo crediticio?					
3. ¿Considera usted que la cultura del cliente o de la familia influye en el riesgo de crédito?					
4. ¿Considera usted que los datos cuantitativos determinan la solvencia moral y económica del cliente?					
5. ¿En la CMAC Huancayo la estabilidad domiciliaria del cliente es un requisito indispensable para el otorgamiento de un crédito?					
Dimensión: Políticas de crédito					
6. ¿Cree usted que caja Huancayo cuenta con las políticas de crédito adecuadas para la mitigación de riesgos?					
7. ¿El cliente es informado sobre los procedimientos de otorgamiento de crédito al momento de la evaluación crediticia?					
8. ¿El cliente es informado sobre las políticas de crédito al momento de la evaluación crediticia?					

9. ¿Usted considera que consignar un garante al momento de la otorgación del crédito es una condición mitigadora de riesgos?					
10. ¿Considera usted que la CMAC Huancayo cuenta con las herramientas o condiciones de crédito actualizadas?					
Dimensión: Incumplimiento de crédito					
11. ¿Considera usted que la capacidad de pago del cliente es un determinante del incumplimiento de crédito?					
12. ¿Considera usted que una mala evaluación de crédito es un factor determinante de incapacidad de pago?					
13. ¿Usted realiza una evaluación al cliente con el objetivo de ver su moral o voluntad de pago mediante el scoring crediticio?					

Cuestionario de morosidad

El siguiente cuestionario persigue el objetivo de determinar cómo el riesgo crediticio incide en la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la Provincia de Andahuaylas, 2022. Por favor, brinda una respuesta objetiva en cada ítem según consideres es correcta la consulta:

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

MOROSIDAD	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Factores externos					
1. ¿Usted como asesor de negocios considera el rubro de actividad o el sector económico como causas probables de morosidad?					
2. ¿Su entidad mantuvo una base actualizada en referencia a los antecedentes crediticios del futuro cliente?					
3. ¿El sobreendeudamiento o situación crediticia con otras entidades financieras influye en la morosidad del cliente?					
4. ¿Usted cree que un cliente con un endeudamiento de 3 tres entidades financieras caiga en mora?					
Dimensión: Factores internos					
5. ¿Para la agencia Andahuaylas un factor indispensable para el otorgamiento de un crédito es la edad del cliente?					
6. ¿Usted como asesor de negocios segmenta su cartera de clientes?					
7. ¿usted al realizar la verificación del crédito, recopila información del cliente sobre sus referencias comerciales y familiares?					
8. ¿Cree usted que los problemas conyugales y/o familiares determinan la causa de la morosidad?					
9. ¿usted valora la situación familiar al momento de la evaluación del futuro cliente?					

Anexo 4: Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “Riesgo crediticio y morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022”, es desarrollada por Rocío Polo Sánchez, investigador(a) del programa académico de maestría en Finanzas de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar cómo el riesgo crediticio incide en la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito, 2022.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 22 preguntas objetivas. El cuestionario tomará 10 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico rpolos@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: 10 de junio del 2023



Firma de investigador(a)

Anexo 5: Matriz evaluación por juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Mg. Luis Clemente Baquedano Cabrera

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la universidad cesar vallejo de la escuela de posgrado, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de Magister en Finanzas.

La investigación se titula: "Riesgo crediticio y morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito, provincia de Andahuaylas, 2022", y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma

Rocío Polo Sánchez

D.N.I.: 71859379

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Riesgo crediticio y morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Luis Clemente Baquedano Cabrera
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias Económicas, Auditoría y Gestión Empresarial
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años() Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

• **Primera dimensión V1:** Evaluación de riesgo crediticio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Criterios cualitativos	¿Cree usted que la conducta o comportamiento del cliente es un	4	4	4	

	factor que influye sobre el riesgo crediticio?				
	¿Usted considera que el género del futuro cliente es un factor cualitativo que influye en el riesgo crediticio?	4	4	4	
	¿Considera usted que la cultura del cliente o de la familia influye en el riesgo de crédito?	4	4	4	
Criterios cuantitativos	¿Considera usted que los datos cuantitativos determinan la solvencia moral y económica del cliente?	4	4	4	
Requisitos	¿En la CMAC Huancayo la estabilidad domiciliar del cliente es un requisito indispensable para el otorgamiento de un crédito?	4	4	4	

- **Segunda dimensión V1: Políticas de crédito**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Política de crédito	¿Cree usted que caja Huancayo cuenta con las políticas de crédito adecuadas para la mitigación de riesgos?	4	4	4	
	¿El cliente es informado sobre los procedimientos de otorgamiento de crédito al momento de la evaluación crediticia?	4	4	4	
	¿El cliente es informado sobre las políticas de crédito al momento de la evaluación crediticia?	4	4	4	
Condiciones de crédito	¿Usted considera que consignar un garante al momento de la otorgación del crédito es una condición mitigadora de riesgos?	4	4	4	
	¿considera usted que la CMAC Huancayo cuenta con las herramientas o condiciones de crédito actualizadas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión V1: Incumplimiento de crédito**

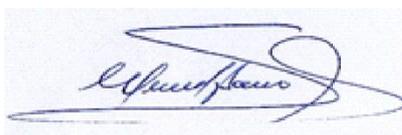
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incapacidad de pago	¿Considera usted que la capacidad de pago del cliente es un determinante del incumplimiento de crédito?	4	4	4	
	¿Considera usted que una mala evaluación de crédito es un factor determinante de incapacidad de pago?	4	4	4	
Falta de voluntad de pago	¿Usted realiza una evaluación al cliente con el objetivo de ver su moral o voluntad de pago mediante el scoring crediticio?	4	4	4	

- **Primera dimensión V2: Factores Externos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sector económico	¿Usted como asesor de negocios considera el rubro de actividad o el sector económico como causas probables de morosidad?	4	4	4	
Situación crediticia	¿Su entidad mantuvo una base actualizada en referencia a los antecedentes crediticios del futuro cliente?	4	4	4	
	¿El sobreendeudamiento o situación crediticia con otras entidades financieras influye en la morosidad del cliente?	4	4	4	
	¿Usted cree que un cliente con un endeudamiento de 3 tres entidades financieras caiga en mora?	4	4	4	

- **Segunda dimensión V2: factores internos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad del cliente	¿Para la agencia Andahuaylas un factor indispensable para el otorgamiento de un crédito es la edad del cliente?	4	4	4	
	¿Usted como asesor de negocios segmenta su cartera de clientes?	4	4	4	
	¿usted al realizar la verificación del crédito, recopila información del cliente sobre sus referencias comerciales y familiares?	4	4	4	
Problemas conyugales y/o familiares	¿Cree usted que los problemas conyugales y/o familiares determinan la causa de la morosidad?	4	4	4	
	¿usted valora la situación familiar al momento de la evaluación del futuro cliente?	4	4	4	



Firma:

DNI 17843413

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Riesgo crediticio y morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Alex Soto Navarro
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Economía
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

Dimensiones del instrumento:

• **Primera dimensión V1: Evaluación de riesgo crediticio**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Criterios cualitativos	¿Cree usted que la conducta o comportamiento del cliente es un factor que influye sobre el riesgo crediticio?	4	4	4	
	¿Usted considera que el género del futuro cliente es un factor cualitativo que influye en el riesgo crediticio?	4	4	4	
	¿Considera usted que la cultura del cliente o de la familia influye en el riesgo de crédito?	4	4	4	
Criterios cuantitativos	¿Considera usted que los datos cuantitativos determinan la solvencia moral y económica del cliente?	4	4	4	
Requisitos	¿En la CMAC Huancayo la estabilidad domiciliar del cliente es un requisito indispensable para el otorgamiento de un crédito?	4	4	4	

• **Segunda dimensión V1: Políticas de crédito**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Política de crédito	¿Cree usted que caja	4	4	4	

	¿Huancayo cuenta con las políticas de crédito adecuadas para la mitigación de riesgos?	4	4	4	
	¿El cliente es informado sobre los procedimientos de otorgamiento de crédito al momento de la evaluación crediticia?	4	4	4	
	¿El cliente es informado sobre las políticas de crédito al momento de la evaluación crediticia?	4	4	4	
Condiciones de crédito	¿Usted considera que consignar un garante al momento de la otorgación del crédito es una condición mitigadora de riesgos?	4	4	4	
	¿considera usted que la CMAC Huancayo cuenta con las herramientas o condiciones de crédito actualizadas?	4	4	4	

• Tercera dimensión V1: Incumplimiento de crédito

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incapacidad de pago	¿Considera usted que la capacidad de pago del cliente es un determinante del incumplimiento de crédito?	4	4	4	
	¿Considera usted que una mala evaluación de crédito es un factor determinante de incapacidad de pago?	4	4	4	
Falta de voluntad de pago	¿Usted realiza una evaluación al cliente con el objetivo de ver su moral o voluntad de pago mediante el scoring crediticio?	4	4	4	

• Primera dimensión V2: Factores Externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sector económico	¿Usted como asesor de negocios considera el rubro de actividad o el sector económico como causas probables de morosidad?	4	4	4	
Situación crediticia	¿Su entidad mantuvo una base actualizada en referencia a los antecedentes crediticios del futuro cliente?	4	4	4	
	¿El sobreendeudamiento o situación crediticia con otras entidades financieras influye en la morosidad del cliente?	4	4	4	
	¿Usted cree que un cliente con un endeudamiento de 3 tres entidades financieras calga en mora?	4	4	4	

• Segunda dimensión V2: factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad del cliente	¿Para la agencia Andahuaylas un factor indispensable para el otorgamiento de un crédito es la edad del cliente?	4	4	4	
	¿Usted como asesor de negocios segmenta su cartera de clientes?	4	4	4	
	¿Usted al realizar la verificación del crédito, recopila información del cliente sobre sus referencias comerciales y familiares?	4	4	4	
Problemas conyugales y/o familiares	¿Cree usted que los problemas conyugales y/o familiares determinan la causa de la morosidad?	4	4	4	
	¿Usted valora la situación familiar al momento de la	4	4	4	

	evaluación del futuro cliente?	4	4	4	
--	--------------------------------	---	---	---	--



Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión V1:** Evaluación de riesgo crediticio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Criterios cualitativos	¿Cree usted que la conducta o comportamiento del cliente es un factor que influye sobre el riesgo crediticio?	4	4	4	
	¿Usted considera que el género del futuro cliente es un factor cualitativo que influye en el riesgo crediticio?	4	4	4	
	¿Considera usted que la cultura del cliente o de la familia influye en el riesgo de crédito?	4	4	4	
Criterios cuantitativos	¿Considera usted que los datos cuantitativos determinan la solvencia moral y económica del cliente?	4	4	4	
Requisitos	¿En la CMAC Huancayo la estabilidad domiciliaria del cliente es un requisito indispensable para el otorgamiento de un crédito?	4	4	4	

- **Segunda dimensión V1:** Políticas de crédito

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Política de crédito	¿Cree usted que caja Huancayo cuenta con las políticas de crédito adecuadas para la mitigación de riesgos?	4	4	4	
	¿El cliente es informado sobre los procedimientos de otorgamiento de crédito al momento de la evaluación crediticia?	4	4	4	
	¿El cliente es informado sobre las políticas de crédito al momento de la evaluación crediticia?	4	4	4	
Condiciones de crédito	¿Usted considera que consignar un garante al momento de la otorgación del crédito es una condición mitigadora de riesgos?	4	4	4	
	¿considera usted que la CMAC Huancayo cuenta con las herramientas o condiciones de crédito actualizadas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión V1: Incumplimiento de crédito**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incapacidad de pago	¿Considera usted que la capacidad de pago del cliente es un determinante del incumplimiento de crédito?	4	4	4	
	¿Considera usted que una mala evaluación de crédito es un factor determinante de incapacidad de pago?	4	4	4	
Falta de voluntad de pago	¿Usted realiza una evaluación al cliente con el objetivo de ver su moral o voluntad de pago mediante el	4	4	4	

	scoring crediticio?				
--	---------------------	--	--	--	--

- **Primera dimensión V2: Factores Externos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sector económico	¿Usted como asesor de negocios considera el rubro de actividad o el sector económico como causas probables de morosidad?	4	4	4	
Situación crediticia	¿Su entidad mantuvo una base actualizada en referencia a los antecedentes crediticios del futuro cliente?	4	4	4	
	¿El sobreendeudamiento o situación crediticia con otras entidades financieras influye en la morosidad del cliente?	4	4	4	
	¿Usted cree que un cliente con un endeudamiento de 3 tres entidades financieras caiga en mora?	4	4	4	

- **Segunda dimensión V2: factores internos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad del cliente	¿Para la agencia Andahuaylas un factor indispensable para el otorgamiento de un crédito es la edad del cliente?	4	4	4	
	¿Usted como asesor de negocios segmenta su cartera de clientes?	4	4	4	
	¿Usted al realizar la verificación del crédito, recopila información del cliente sobre sus referencias comerciales y familiares?	4	4	4	
Problemas conyugales y/o familiares	¿Cree usted que los problemas conyugales y/o familiares determinan la causa de la morosidad?	4	4	4	

	¿usted valora la situación familiar al momento de la evaluación del futuro cliente?				
--	---	--	--	--	--

 Carlos Andrés Gil Jáuregui

DNI: 27081377

Anexo 6: Resultado de similitud de del programa turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&lang=es&o=2141532938&ro=103&s=1

feedback studio Rocío Polo Sánchez | Riesgo crediticio y morosidad de una caja municipal ... /null 1 de 53

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS

Riesgo crediticio y morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la Provincia de Andahuaylas, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN FINANZAS

AUTORA:
Polo Sánchez, Rocío (orcid.org/0009-0004-7488-8273)

ASESORES:
Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)
Mg. Portocarrero Pimentel, Magaly (orcid.org/0000-0003-2805-4142)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de riesgos y valoración de empresas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.udh.edu.pe	<1 %

Página: 1 de 41 Número de palabras: 9911 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 7: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	13

Tabla 1 – alfa de Cronbach Riesgo crediticio

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	48,14	49,516	,118	,867
P2	48,50	51,346	-,084	,879
P3	48,36	41,016	,783	,832
P4	48,43	50,571	-,051	,890
P5	48,79	39,566	,883	,824
P6	48,29	38,989	,745	,832
P7	49,29	42,220	,739	,836
P8	48,07	50,379	,051	,868
P9	48,79	39,566	,883	,824
P10	48,79	40,489	,889	,826
P11	49,14	47,516	,202	,868
P12	48,79	39,566	,883	,824
P13	48,36	41,016	,783	,832

Tabla 2 – alfa de Cronbach Riesgo crediticio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	9

*Tabla 3 – alfa de Cronbach Morosidad***Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P14	31,86	20,286	,942	,796
P15	31,00	24,769	,716	,829
P16	30,71	29,297	,359	,860
P17	31,07	25,610	,544	,845
P18	30,79	30,643	,101	,873
P19	32,00	29,692	,070	,893
P20	31,71	26,989	,621	,842
P21	31,86	20,286	,942	,796
P22	31,86	20,286	,942	,796

Tabla 4 – alfa de Cronbach Morosidad

Anexo 8: Problemas secundarios, objetivo específico y hipótesis específica.

Problemas secundarios; 1) ¿De qué manera la evaluación de riesgo de crédito se relacionan con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022?; 2) ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022?; 3) ¿De qué manera el incumplimiento de pago se relacionan con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022?

Objetivos específicos; 1) Determinar como la evaluación de riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022; 2) Determinar como las políticas de crédito se relaciona con la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022; 3) Determinar como el incumplimiento de crédito se relaciona con la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.

Hipótesis específicas; 1) La evaluación de riesgo de crédito se relaciona significativamente con la morosidad de una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022; 2) Las políticas de crédito se relaciona significativamente con la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022; 3) El incumplimiento de crédito se relaciona significativamente con la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, 2022.

Anexo 9: Resultado inferencial de las hipótesis específicas

Tabla 28

Prueba de hipótesis específica 1:

Correlación entre la Evaluación de riesgo de crédito y la morosidad en una caja municipal.

Rho de Spearman	D1: Evaluación de riesgo crediticio	V2: Morosidad
D1: Evaluación de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,548**
	N	,043
		14
		14

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Como la coeficiente de Rho de spearman resultado 0.548**, indica que existe una correlacion positiva moderada entre la D1 y V2 y un nivel de significancia de 0.043 por otro lado el nivel de significancia de p-valor resultado menor a 5% indica que acepta la H1 y se rechaza la Ho, es decir la D1 se relaciona con la V2.

Prueba de hipótesis específica 2:

Tabla 29

Correlación entre las políticas de crédito y la morosidad en una caja municipal.

Rho de Spearman	D2: Políticas de crédito	V2: Morosidad
D2: Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,378
	N	,183
		14
		14

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

Interpretacion: Como la coeficiente de r de Spearman resulto 0.378, indica que existe una correlacion positiva baja entre la D2 y V2 a una nivel de significancia de 18.3% por otro lado el nivel de significancia de p-valor resulto mayor a 0,05 indica que acepta la H0 y se rechaza la H1 es decir que las D2 no se relaciona significativamente con la V2.

Prueba de hipótesis especifica 3:

Tabla 30

Correlación entre la dimecion incumplimiento de credito y la morosidad de credito en una caja municipal.

Rho de Spearman		D3: Incumplimiento de crédito	V2: Morosidad
D3:	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
Incumplimiento de crédito	Sig. (bilateral) N	. 14	,005 14

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

Interpretacion: Como la coeficiente de Rho de Spearman resulto 0.700**, indica que existe correlacion positiva alta entre la D3 y V2 a una nivel de significancia de 0.05% por otro lado el nivel de significancia de p-valor resulto superior a 5% indica que acepta la H1 y se rechaza la Ho es decir que el D3 se relaciona significativamente con la V2.

Anexo 10: Autorización de la organización



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20130200789
CMAC HUANCAYO S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Fernando Carlin Muñoz Huamán	46120120

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD DE UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en finanzas	
Autor: Rocío, Polo Sánchez	DNI: 71859379

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Andahuaylas, 24 de abril de 2023

Firma: 
Fernando C. Muñoz Huamán
Administrador
CMAC HUANCAYO S.A.
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 11: Constancia Cti Vitae



Bienvenido (a): ROCÍO POLO SÁNCHEZ Menú del usuario

Datos Generales	Experiencia Laboral	Formación Académica	Idiomas	Líneas de Investigación	Proyectos (I+D+I)	Producción Tecnológica y/o Industrial	Producción Científica	Distinciones y premios
-----------------	---------------------	---------------------	---------	-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------------	------------------------

NOVEDADES

- El Curso de Conducta Responsable en Investigación *CR/ no* es requisito para la calificación RENACYT. El URL es <https://vinculate.concytec.gob.pe/conducta-responsable-en-investigacion>

PERFIL

ROCÍO POLO SÁNCHEZ



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 20/05/2023