



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Caja Municipal Ahorro y  
Crédito de Huancayo S.A., San Martin de Porres 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Vargas Huánuco, Zulema Yanela (ORCID: 0000-0002-9841-1267)

**ASESOR:**

Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

Este proyecto está dedicado a Dios, por la sabiduría y guía que me dio durante el desarrollo de mi proyecto, a mi madre que siempre confió en mí, estuvo ahí apoyándome para culminar con mis metas, a mi hermana y sobrinos por ser la inspiración de salir adelante y de esa manera ser un ejemplo para ellos.

### **Agradecimiento**

A Dios por darme fé en cada paso que di durante mi vida profesional, por poner a personas maravillosas en mi camino, por la esperanza y sabiduría que me concedió.

A mi asesor Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza por haberme brindado su apoyo y asesoramiento durante el desarrollo de mi investigación.

Para finalizar agradezco de todo corazón a mi querida madre por haber confiado en mí, a todas mis amistades y familiares por el apoyo incondicional que me brindaron.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variable y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización	14
Tabla 2: Validación a través de juicio de expertos	16
Tabla 3: Estándar de consistencia interna	17
Tabla 4: Resumen de procesamiento de los casos	17
Tabla 5: Alfa de cronbach	17
Tabla 6: Pruebas de normalidad	19
Tabla 7: Evaluación de crédito	20
Tabla 8: Riesgo de incumplimiento	20
Tabla 9: Riesgo de recuperación	21
Tabla 10: Incumplimiento de pago	21
Tabla 11: Cartera de alto riesgo	22
Tabla 12: Capacidad de endeudamiento	22
Tabla 13: Correlaciones: riesgo crediticio y la morosidad	23
Tabla 14: Correlaciones: riesgo crediticio y el incumplimiento de pago	24
Tabla 15: Correlaciones: riesgo crediticio y cartera de alto riesgo	24
Tabla 16: Correlaciones: evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento	25

## Índice de figuras

Figura 1: Participación sistema CMACS	11
Figura 2: Colaboradores de Caja Huancayo – AG. SMP	15
Figura 3: Rango de interpretaciones de correlaciones	23

## Resumen

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres; dicho esto se tiene como sustento las teorías de autores de libros: Casimiro (2018) en su proyecto de investigación: Gerencia de Riesgo crediticio y morosidad en la empresa América Pyme. Al respecto, afirma que la gestión del riesgo crediticio está relacionado a proponer políticas, lineamientos y estrategias que pueden definirse como procedimiento en la empresa, para ser desarrolladas por el equipo de trabajo de acuerdo a sus funciones, y de esa manera poder establecer los riesgos que presentan la empresa; Ticona (2017) menciona en su investigación que los indicadores que inciden en el riesgo de cartera de clientes se debe a la deficiente evaluación crediticia que realizan los asesores de negocios. Krichene (2017) en su investigación indica que la evaluación del riesgo crediticio es importante para toda entidad financiera, por consiguiente es necesario tener un modelo de plan de acción para combatir la morosidad mediante la identificación de los clientes buenos y morosos. El tipo de investigación ha sido aplicada, el diseño del presente estudio es no experimental de nivel descriptivo correlacional. La población está conformado de 24 colaboradores relacionados al tema de investigación, la muestra fue censal, el instrumento ha sido un cuestionario conformado por 20 preguntas relacionados a las variables de estudio de tipo Likert, de acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que el riesgo crediticio tiene relación directa con la morosidad de clientes.

Palabras claves: Riesgo crediticio, Morosidad, Evaluación de crédito.

## **Abstract**

The objective of the thesis has been to determine the relationship between credit risk and delinquent clients in Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres; That being said, the theories of book authors are based on: Casimiro (2018) in his research project: Credit Risk Management and late payment in the company América Pyme. In this regard, he states that credit risk management is related to proposing policies, guidelines and strategies that can be defined as a procedure in the company, to be developed by the work team according to their functions, and in this way to establish the risks presented by the company; Ticona (2017) mentions in his research that the indicators that affect the risk of client portfolio are due to the efficient credit evaluation carried out by business advisors. Krichene (2017) in his research indicates that the assessment of credit risk is important for any financial entity, so it is necessary to have a model action plan to combat late payment by identifying good and delinquent clients. The type of research has been applied, the design of the present study is non-experimental correlational descriptive level. The population is made up of 24 collaborators related to the research topic, the sample was census, the instrument has been a questionnaire consisting of 20 questions related to the Likert study variables, according to the results obtained it was concluded that the credit risk It is directly related to the delinquency of customers.

Keywords: Credit risk, Late payment, Credit score.



## I. INTRODUCCIÓN

El sistema internacional de los mercados financieros está en competencia debido a las tasas de interés pasiva que generan; y cada uno de ellos presentan una característica que los distingue de los demás, es por ello que el plan de estrategia va en función de sus metas establecidas con el fin de aumentar su rentabilidad. Sin embargo, uno de los factores que deben estar pendiente es el riesgo crediticio que se presentan por los otorgamientos de crédito, dentro de la evaluación de crédito se puede observar el historial crediticio del deudor. Díaz y Del Valle (2017) menciona que el riesgo crediticio es una posibilidad de pérdida que se da cuando un individuo natural o jurídico no cancela el préstamo que fue otorgado por el banco (p.25). En la actividad bancario se presentan riesgos, uno de ellos es la morosidad debido a que se no se le brinda una buena evaluación de crédito, por ello se presenta el riesgo de pérdida de interés de capital al otorgar los diferentes préstamos a sus clientes. Actualmente el sistema de las cajas municipales se ha reflejado a en el Perú por su crecimiento en colocaciones de ahorro y esto fue aumentando significativamente su participación en el mercado. El riesgo crediticio indica posibilidad de pérdida que una financiera sufre por el impago del deudor. Según los antecedentes los registros de morosidad se han elevado consecutivamente por la mala gestión de evaluación de crédito, la presencia de cartera de clientes castigados y esto afecta al cumplimiento de sus metas establecidas, además puede generar una crisis bancaria.

Por consiguiente, Armendáriz y Ramírez (2017) en su revista científica busca identificar variables que permiten la evolución del estrés financiero y los componentes, por ello en su investigación construyeron un índice de condiciones financieras denominado ICF para México las cuales estaban clasificados por tasas de corto y largo plazo, mercado bursátil, cambiario, crediticio y derivados, seguros de riesgos, inflación y deuda privada, esta propuesta funciona como monitores del estrés financiero, a la vez buscar alternativas de solución al problema identificado en la financiera.

Peña, Escobar, Navas y Portero (2019) el propósito de esta investigación científica fue la aplicación de indicadores financieros en la empresa Comfaldasí Cía, para medir la capacidad de endeudamiento de la empresa como también identificar el riesgo de liquidez que presenta; para ello se analizó los estado financieros de los 3 últimos años y se aplicó análisis de ratios financieros, como resultado se comprobó que la empresa no cuenta con una liquidez estable debido a la mayor inversión que realiza en los inventarios y sus pasivos a corto y largo plazo están elevados con respecto al año 2018.

Johnson, Leggio y Shin (2018) en la investigación establecieron como objetivo que el área de riesgos de créditos mejora el desempeño de los administradores de la cartera de bonos, mediante modelos de evaluaciones crediticias basados en la empresa S&P y Bloomberg, la cual se utilizó la regla de 144A en los Estados Unidos del año 1990-2015. La muestra se dividió en 2 bonos; las cuales son: los bonos rectos que se basan en las calificaciones de crédito y el bono convertible que es más fuerte que la anterior además utilizaron los modelos de S&P y el de Bloomberg que tiene más poder que su contraparte.

Heredia y Torres (2019) en su artículo de investigación menciona dos factores que influyen en el índice de morosidad: no pedir garantía a los clientes y no profundizar el riesgo que puede presentar dicho crédito; es necesario la prevención de moras y la recuperación de manera eficiente del préstamo, optimizar los recursos para el seguimiento, monitoreo y mantener comunicación con los clientes.

Jiménez y Manrique (2018) en su artículo científico señala que las colocaciones de créditos de manera deficiente han originado un incremento de cartera de clientes morosos; se concluyó que los procesos y la gestión crediticia con respecto a la micro y pequeña empresa no está siendo aplicada de manera correcta por los colaboradores.

Tsintsadze, Oniani y Ghoghoberidze (2018) el objetivo de esta investigación es determinar la correlación entre los factores macroeconómicas y el riesgo crediticio en todos los bancos sistemáticos, los índices de riesgo son de acuerdo a la cartera de clientes y número de créditos vencidos. Conclusión: las entidades financieras deben restringir las políticas de sus créditos e incrementar la evaluación del riesgo del prestatario mediante diferentes escenarios para reducir los riesgos que se presentan, para ello es necesario estimar la relación entre dichas variables.

Revisando el rubro de las microfinanzas se observa que Caja Huancayo, se constituyó en 1980, el 14 de mayo, e inicio su actividad en su sede principal de Huancayo el 8 de agosto de 1988 (Resolución SBS N°599-88).

Su actividad principal es otorgamiento de créditos y captaciones de ahorro. Durante los últimos años Caja Huancayo registra una tendencia creciente en su posición en el mercado a comparación de las Cajas Municipales, debido a las captaciones de ahorros y colocaciones de crédito. A la fecha Caja Huancayo ocupa el segundo lugar con respecto a su patrimonio con una participación de 15.43% y tercer lugar por el lado de depósitos con 14.70%. La agencia San Martin de Porres cuenta con gran cantidad de afluencia de público y otorgamientos de créditos, se observa que hay un alto porcentaje de mora que refleja en los resultados de las metas de cada cierre de mes, esto lleva a causa de una mala evaluación de crédito que presenta alto riesgo para la empresa, ya que en su evaluación no se observa la solvencia.

Esta investigación determinara si existe relación entre riesgo crediticio y la morosidad de los usuarios en Caja Huancayo, aplicando pautas que permita a la entidad cumplir con sus metas establecidas por la jefatura y analizando la gestión de las evaluaciones de crédito para la sostenibilidad del negocio y aumentar su rentabilidad. Como problema general ¿Qué relación existe entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en la Caja Huancayo S.A., San Martin de Porres 2019? Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martin de Porres

2019? ¿Qué relación existe entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019? ¿Qué relación existe entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019?.

Justificación teórica; este proyecto se realiza con el fin de disminuir el riesgo de crédito de la Caja Huancayo, mediante conceptos básicos y teorías de los autores. Justificación práctica; cabe resaltar que los resultados obtenidos de este proyecto de investigación servirán como fuente de información para las personas relacionadas con las cajas municipales, que tengan como objetivo la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la minimización de la morosidad. Justificación metodológica; La metodología de investigación que se utilizara en el presente proyecto será como referencias de otros proyectos a futuro relacionado al tema riesgo crediticio y la morosidad de los usuarios.

La Hipótesis general Existe relación directa entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019. Hipótesis específicos: Existe relación directa entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019, Existe relación directa entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019, Existe relación directa entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019.

El Objetivo General Determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019. Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019, Determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019, Determinar la relación que existe entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019.

Como es de conocimiento Caja Huancayo tiene 30 años en el mercado peruano, la cual logro posicionarse como una de las mejores cajas del Perú durante los últimos años, se convirtió en líder en el mercado financiero. Esto se debe a sus beneficios que brinda a sus clientes y colaboradores de la empresa. CMAC ofrece créditos con intereses más bajos en el mercado para diferentes fines, ofrecen tasas altas a sus clientes que tengan sus ahorros con la entidad, también venden diferentes seguros de acuerdo a las necesidades. Finalmente esta financiera busca cuidar los ahorros de sus clientes y otorga créditos para apoyar sus proyectos.

## II. MARCO TEÓRICO

Díaz y Del Valle (2017) en su artículo científico señala que los créditos consumo tiene un porcentaje de 21% de la economía bancaria, la cual crece en 17% promedio anual, esto representa un riesgo bancario. Los indicadores de morosidad y cobertura de cartera total tienen una tendencia baja con respecto al sistema bancario de Venezuela.

Burgos y Cortes (2016) en su artículo realizado en la Universidad Técnica de Machala-Ecuador. Tuvo como objetivo incentivar a los empresarios a conseguir resultados eficientes con la reducción de mora en los riesgos crediticios, y se concluyó que los indicadores de liquidez es una herramienta que permite conocer las capacidades de pago a un corto plazo de las empresas.

Kaur y Sharma (2019) en su revista científica busca identificar las causas de la fragilidad de los bancos para garantizar su estabilidad financiera, concluyó es importante una buena posición de liquidez crediticia, en la cual menciona estrategias para mantener un buen estado de liquidez en los bancos. Serrano (2017) en su artículo científico busca la posibilidad de construir un nuevo plan de préstamos responsables, para ello se debe conocer las cláusulas del contrato para evitar caer en deuda, ya que esto afecta al sistema económico. Además de implementar una política de inclusión financiera para evitar el sobreendeudamiento.

Ahmed y Malik (2015) en su artículo de investigación tiene como objetivo evaluar de qué manera influyen la gestión del área de riesgos de crédito en el tiempo de los siguientes indicadores: evaluación del crédito, la política de cobro y control de los préstamos, se analizan datos que fueron recopilados del personal gerencial de riesgos de forma transversal. Como resultado obtuvieron que la evaluación crediticia tiene un impacto positivo en el rendimiento del crédito, la política de cobro y control de riesgos; esta investigación va dirigido para que los gerenciales mejoren con respecto al rendimiento de una evaluación crediticia y de esa manera evitar riesgos como la incobrabilidad.

Huamán y Andía (2016) en su artículo científico busca relacionar las variables de competencia y calidad de cartera del cliente en el periodo señalado, como indicador de dicho estudio analiza el índice de Lenner y la cartera utilizada con respecto a la morosidad, concluyó que dichas variables tienen una relación inversa, la cual implica el aumento de la competencia en el mercado financiero y eso conlleva a un deterioro de la calidad de cartera crediticia y solo puede ser controlado por la realidad económica del país.

Fíruzan y Fíruzan (2017) en su artículo de investigación su objetivo es analizar la liquidez y riesgo de crédito para medir la estabilidad y existencia de los bancos mediante el modelo de datos de panel dinámico- Arellano- Bond, obtuvieron como resultado que la variable liquidez es la más afectada por los cambios macroeconómicos del país, mientras que el riesgo de crédito es de control interno y solo puede ser afectado por las variables. Mukherjee y Mahata (2018) en su artículo planean una solución para la toma de decisiones enfocados en el minorista, que solicitan préstamos comerciales, esto varía de acuerdo al plazo que se ofrece a los clientes. Concluyó que el periodo de crédito debe ser óptimo de acuerdo a los ingresos de prestatario para reducir el riesgo de crédito y eso permite obtener conocimientos gerenciales.

Lim y Mali (2018) en su artículo científico menciona que existe una relación negativa entre el riesgo del mercado y riesgo de crédito con productos cotizados de la empresa KRX, esto se debe a la volatilidad de los precios en el mercado porque genera la disminución de la calificación crediticia, en dicho estudio se comprobó que este problema disminuye la demanda o el grado de los inversionistas.

Abid, Masmoudi y Zouari-Ghorbel (2016) en su artículo científico menciona que los créditos de consumo han aumentado en los últimos años, en las cuales se evaluaron las clases de riesgos que presenta, para ello se analizaron con regresión logística y el análisis discriminante a los datos obtenidos del banco comercial tunecino 2010-2012. Concluyó que el modelo de regresión lineal produce un buen análisis porque identifica el 89% a los

tipos de clientes y la tasa de error es 11% ; por otro lado el análisis discriminante su identificación de los clientes es de 68.49% y lleva un error de 31.51% en su análisis.

Ticona (2017) en su artículo tiene como objetivo establecer los indicadores que inciden en el riesgo de la cartera de clientes y fomentar la calidad para medir la solvencia de las cooperativas de Puno. Conclusión se comprobó que la problemática interna se debe a la deficiente evaluación crediticia que realizan los asesores de negocio, y en el factor externo: la tasa moratoria incide negativamente en la solvencia de las empresas.

Casimiro (2018) el propósito de su investigación es establecer la relación que existe entre la gerencia del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. Se concluyó que la gestión del riesgo crediticio está relacionada a proponer políticas, lineamientos y estrategias que puedan definirse como procedimientos en la empresa, de esta manera poder establecer los riesgos que presenta la empresa.

Pally (2016) en su investigación tiene como objetivo determinar una gestión que influya dentro del índice de morosidad de la Caja Piura. Para ello se usó el método analítico, deductivo y descriptivo, estableció como muestra a 10 trabajadores del área de créditos. Concluyó que minimizo el porcentaje del retraso de la cartera morosa y colocaciones de créditos en Caja Piura.

Ipanaque (2014) tiene como finalidad definir cómo contribuye la Gestión de Riesgo de crédito en el Nivel de Morosidad de la Caja Trujillo agencia Sede Institucional. Se concluyó que los asesores de créditos de la agencia tienen índices altos de involucramiento con la gestión laboral. Tineo y Pérez (2016) el objetivo de esta investigación es estudiar la complementación entre el nivel riesgo crediticio y la morosidad para los créditos otorgados a las microempresas. La metodología es aplicada de tipo descriptivo correlacional; conclusión las microempresas que son deudores de la Caja Trujillo son comerciales, tienen una capacidad de pago de S/. 5,200 y presentan una



garantía preferida de sólo 40%, mostrando altos índices de riesgo en los créditos otorgados a las MYPE.

Ticse (2015) señala como objetivo: Definir la influencia de la gestión del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar. Concluye que si se gestiona correctamente los riesgos de crédito; reducirá su incidencia en la morosidad, se debe renovar la gestión del riesgo de crédito a través una valoración efectiva de créditos, considerando el seguimiento de la cartera crediticia con la verificación, evaluación y control del destino del crédito.

Calderón (2018) en su artículo el propósito de la investigación fue desarrollar un modelo eficiente de Credit Scoring en Agrobanco, ya que su evaluación es lenta para los clientes. En los resultados se observó que las variables de tasa de interés, garantía, calificación normal, edad y estado civil intervienen en la morosidad; por otro lado las variables como el monto, género y las hectáreas no afectan en nada. Se concluyó que la cartera de créditos se evaluara con dichas variables para agilizar la evaluación del crédito y llevar un control eficiente de la morosidad en la entidad.

Rodríguez (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo determinar por qué los mercados libres de obtener un crédito inciden positivamente al sistema financiero del sector privado en el Perú, por consecuencia hay un incremento de créditos en el sector privado; conclusión mencionan que dichas variables tiene relación; es decir que la libertad del mercado de créditos favorece positivamente a las instituciones financieras privadas.

Uriarte y Agüero (2017) en su artículo científico propone dar uso a los análisis financieros para calcular las probabilidades de incumplimientos. Concluyó que el endeudamiento se relaciona con el riesgo de incumplimiento en las empresas, además identifico la importancia de monitorear las variables de tamaño de la empresa, saldo inicial y su rentabilidad para la evaluación de los créditos minoristas.

Burneo, Barriga, Lizarzaburu y Cisneros (2017) en su artículo su objetivo es dar a conocer la importancia del riesgo bancario y las variables que lo conforman al momento de acceder a un crédito. Para ello se analizan las calificaciones crediticias que realizan los bancos para su análisis financiero. Concluyó que los riesgos crediticios se dan cuando un prestatario solicita un préstamo para realizar la cancelación de su deuda con otra entidad.

Terreno, Sattler y Pérez (2017) en su revista científica su propósito es conocer los riesgos de crisis financiera en las empresas de acuerdo a las etapas del ciclo de vida con la insolvencia que presentan, además menciona que la etapa de madurez es donde las empresas logran mantenerse en el mercado. Concluyeron que las etapas de ciclo de vida tienen una relación con los cambios del riesgo de insolvencia y la etapa de introducción tiene un mayor riesgo de insolvencia.

Krichene (2017) en su artículo de investigación señala que la evaluación del riesgo de incumplimiento es importante para las instituciones; para ello esta investigación busca determinar el motivo de los incumplimientos de pago en un corto plazo para el banco tunecino, concluyó que los bancos comerciales necesitan un modelo crediticio para combatir con la morosidad, para ello se debe identificar a los clientes buenos y morosos al momento de la evaluación.

La teoría de Chatterjee (2016) señala que la causa de la creación de modelos de riesgo de crédito se basa en la necesidad de calcular el monto del capital económico que es necesario para sustentar los riesgos que puedan presentar las entidades financieras, por ello se le asigna un precio a ese riesgo (p.273). Según teoría de Reveles (2019) refiere que riesgo de crédito es un indicador de vital importancia para los mercados financieros, esto puede generar un déficit para las entidades por el incumplimiento del cliente antes sus obligaciones contractuales; y falta de una buena gestión administrativa. Quispe (2015) señala que el riesgo crediticio es la disminución económica que son generadas por los usuarios morosos de la institución financiera que otorgo

el crédito, por ello genera incumplimientos con sus obligaciones con el acreedor.

La teoría de Brachfeld (2010) indica que la Ley 3/2004 defiende la lucha contra la morosidad en todas las operaciones comerciales, esto se dió con la finalidad de evitar las malas prácticas de pago e incumplimientos por parte de los clientes para que no afecte a las empresas y administraciones (p.12)

Educación financiera en la red (2017) determina como concepto a la morosidad como una informalidad que se visualiza por las obligaciones contraídas por los usuarios, se denomina incumplimiento de pago con respecto a los préstamos que son concedidos por las entidades financieras. Asimismo Golman y Bekerman (2018) señala que la morosidad no implica una pérdida total para la entidad, esto determina la clasificación del préstamo, donde la empresa debe contar con una provisión económica, con la finalidad de respaldar la mora total o parcial que se genera en el crédito.

Participación Sistema CMACS	Caja Huancayo			
	2015	2016	2017	2018
Créditos Directos	13.41	14.88	16.00	17.65
Depósitos Totales	10.46	13.21	14.30	14.70
Patrimonio	12.85	13.44	14.53	15.43

Figura 1. Participación sistema CMACS

Nota: Recuperado de “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo”, Alvarado y Regis (2019). Revista Equilibrium, p.23.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Para el presente trabajo se consideró como base de fundamento a Huamanchumo y Rodríguez (2015) “la investigación aplicada se diferencia por su interés en aplicar y utilizar los conocimientos las cuales pueden modificar, construir y actuar” (p.73).

##### **Diseño de investigación**

La investigación de esta tesis es diseño no experimental – Descriptiva correlacional, ya que no se modifica ninguna de las variables, la cual se fundamenta a su teoría de origen. Por ello busca demostrar la relación que existe entre las dos variables. Huamanchumo y Rodríguez (2014) definen que “Los estudios correlacionales, busca medir el grado de relación y la manera como hay conexión entre las variables de un mismo objeto de estudio” (p.87).

#### **3.2 Variable y operacionalización**

##### **Variables 1: Riesgo crediticio**

Márquez (2015) Define que riesgo crediticio es una advertencia de padecer pérdidas financieras por el incumplimiento de pago del deudor ante su contrato con una entidad. (p.122).

D1: Citigroup (2015) define que la evaluación crediticia indica la capacidad económica de un cliente. Tomando como origen su uso del crédito, sus pagos puntuales, su información laboral. Indicadores: destino de préstamo, comportamiento de pago.

D2: Saavedra (2016) refiere que riesgo de Incumplimiento deriva del acto de posibilidad, que una entidad financiera puede sufrir cuando los consumidores no cumplen con el pago de sus obligaciones contractuales. Indicadores: capacidad de pago, capital.

D3: Según Franco (2015) Afirma que el riesgo de recuperación se genera cuando pierde valor al ejecutar una mala gestión de sus recursos y riesgos financieros. Indicadores: ejecución de avales, ejecución de garantías.

## **Variable 2: La Morosidad**

Díaz (2014) menciona que la morosidad es una situación jurídica donde el cliente incumple con los pagos establecidos frente al acreedor. Por tanto, el usuario perjudica su historial porque se encuentra en mora (p.15)

D1: Acosta (2018) define que: Incumplimiento de pago es la incapacidad económica de un cliente para cubrir frente a sus gastos y deudas. Indicadores: sobreendeudamiento, insolvencia.

D2: Márquez (2015) explica que la cartera de alto riesgo es cuando un grupo considerable de los clientes muestra retrasos en sus pagos o simplemente no los puede hacer. Indicadores: créditos vencidos, refinanciados.

D3: BBVA (2017) Explica que la capacidad de endeudamiento es la capacidad que posee un cliente para hacer frente hacia sus obligaciones y de esta manera no sobrepasar a sus deudas para evitar riesgos financieros como individuo. Indicadores: ingreso, gastos.

Tabla 1: Matriz de operacionalización

**Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Caja Municipal Ahorro y Crédito de Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Niveles</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Riesgo Crediticio</b>	Márquez (2015) Define que riesgo crediticio es una advertencia de padecer pérdidas financieras por el incumplimiento de pago del deudor ante su contrato con una entidad (p.122).	evaluación de crédito	destino del préstamo	1-2	<b>1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre</b>	<b><u>LIKERT</u></b>
			comportamiento de pago	3		
		Riesgo de incumplimiento	capacidad de pago	4-5		
			Capital	6-7		
		Riesgo de recuperación	ejecución de avales	8		
			ejecución de garantías	9-10		
<b>La Morosidad</b>	Díaz (2014) menciona que morosidad es situación jurídica donde el cliente incumple con los pagos establecidos frente al acreedor. Por ello el usuario perjudica su historial porque se encuentra en mora (p.15)	Incumplimiento de pago	Sobreendeudamiento	11-12		
			Insolvencia	13-14		
		cartera de alto riesgo	créditos vencidos	15-16		
			Refinanciados	17-18		
		capacidad de endeudamiento	Ingresos	19		
			Gastos	20		

Fuente: Elaboración propia

### 3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### Población

El presente estudio ha tenido como población a 24 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo de la Agencia San Martín de Porres, quienes serán fuente de información para la presente investigación. Según Huamanchumo y Rodríguez (2015) nos define que: “Población es un conjunto de objetos, trabajadores o empresas que tiene algo en común y puedan ser comparados para determinar la cantidad de la población a estudiar, todo ello debe tener características similares” (p. 118)

Colaboradores de Caja Huancayo- AG. SMP	
Administrador	1
Area de créditos	13
Soporte	1
Area de Operaciones	4
Practicantes	2
Otros	3
<b>Total</b>	<b>24</b>

Figura 2. Colaboradores de Caja Huancayo- AG. SMP

Fuente: Elaboración propia

#### Muestra

Según Huamanchumo y Rodríguez (2015) menciona que “la muestra es una parte pequeña de la población que tiene características similares, de la cual se obtendrá información para la realización del estudio” (p.122)

Para la presente tesis se consideró a los 24 colaboradores de la Agencia San Martín de Porres, en la cual se utilizó el muestreo censal, debido a que la población es pequeña; dentro de ello están incluidos los asesores de crédito, al administrador y por último a la soporte de negocios ya que todos se dedican a la gestión crediticia.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Las técnicas que se utilizaron para la recolección y elaboración de información del presente estudio son la encuesta y la observación a los colaboradores de la Agencia San Martín de Porres de Caja Huancayo.

Huamanchumo y Rodríguez (2015) definen que “la encuesta es una investigación que se realiza a la muestra que se seleccionó de la población, utilizando elementos de interrogación con la finalidad de obtener resultados cuantitativos de variedades objetivas y subjetivas del objeto de estudio” (p.166).

Según Huamanuchumo y Rodríguez (2015) la observación” es una técnica de recolección de datos que permite analizar y conocer la información de hechos o sucesos que se dan relacionados al problema de la investigación” (p.164).

#### **Los instrumentos**

Para el presente trabajo se utilizó como instrumento el cuestionario que fueron elaboradas por 20 preguntas relacionadas a las variables e indicadores, conformadas por 5 alternativas de escala de Likert.

Para Huamanuchumo y Rodríguez (2015) nos menciona que “el cuestionario es una técnica de recolección de datos y está elaborado por preguntas que es propuesto por el investigador quien aplica una encuesta a su público objetivo, para obtener información exacta y determinar las respuestas de cada variable de estudio” (p.164).

#### **Validez**

Para Huamanuchumo y Rodríguez (2015) nos menciona que “con la validez se determina el contenido del cuestionario, en la cual los ítems deben estar relacionados con los indicadores para la medición de las variables de dicho estudio” (p.179).

Las validaciones del cuestionario de dicho estudio fueron verificados por los siguientes docentes expertos en investigación:



Tabla 2: Validación a través de juicio de expertos.

N	Nombres y apellidos	Grado académico	Resultados
1	Cárdenas Saavedra, Abraham	Doctor	Aplicable
2	Vásquez Espinoza, Juan Manuel	Doctor	Aplicable
3	Carranza Estela, Teodoro	Doctor	Aplicable
4	Barca Barrientos, Jesús Enrique	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

### Confiabilidad del instrumento

Huamanchumo y Rodríguez (2015) nos menciona que “la confiabilidad mide la relación con el grado porcentual de confianza mayor, de los resultados que se obtiene de la encuesta aplicada, cuanto mayor sea la confianza el error es menor” (p.1681).

Tabla 3: Estándar de consistencia interna Alfa de Cronbach

Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficiente	
0.81-1.00	Muy Alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Media
0.21-0.40	Baja
0.00-0.20	Muy Baja

Fuente: Adaptado de Hernández et, al. (2014)

La presente tesis, se analizó el grado de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach y se ha elaborado una encuesta piloto a 10 colaboradores de la Agencia Los olivos de Caja Huancayo. Como resultado se obtiene un coeficiente de 0.651, entonces según la estadística de fiabilidad nos menciona que este proyecto es altamente fiable. Detallado en la tabla 3.

Tabla 4:

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,651	20

Fuente: Elaboración propia

### **3.5 Procedimientos**

**Primero:** Se analizó las variables para su medición, en la cual se hizo un cuestionario con 20 preguntas relacionadas a sus indicadores, además este instrumento fue evaluado por expertos en el tema dando su validez, asimismo se evaluó la confiabilidad con el análisis de SPSS.

**Segundo:** Se coordinó con el administrador de la Ag. SMP de CAJA HUANCAYO para la recolección de datos con su respectiva autorización.

**Tercero:** Para la realización de la encuesta se aplicó el cuestionario, a los 24 colaboradores de la AG. SMP del área de negocios, luego de obtener la recolección de datos se utilizó el programa estadístico SPSS para el análisis de datos de dicha investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **Método descriptivo**

Para dicha investigación se utilizó el método descriptivo, mediante distribución de frecuencias a través de gráficos y cuadros de datos obtenidos en la encuesta que se realizaron a los individuos.

#### **Método Inferencial**

Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS 25 para procesar los datos obtenidos y calcular el alfa de Cronbach para analizar la fiabilidad del proyecto de investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la investigación se consideró los siguientes criterios éticos:

Se informó a los encuestadores el objetivo de la investigación y se obtuvo su consentimiento y aceptación de realizar la encuesta con transparencia y responsabilidad.

Confidencialidad sobre la información detallada en el cuestionario; como sus datos personales para la seguridad de su persona.

Confianza: Se establece un trato amable de apoyo mutuo en las funciones de nuestro trabajo para generar confianza en el encuestado.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de normalidad

Para realizar la prueba de normalidad y el análisis de datos en las pruebas de hipótesis, se analizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, dado que los datos evaluados son menores a 50: Si  $N < 50$ , por ello se usa la normalidad de Shapiro Wilk.

**H<sub>0</sub>:** Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos, Pearson)

**H<sub>1</sub>:** Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos, Spearman)

### Regla de decisión

Si el valor Sig  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si el valor Sig  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

### Interpretación

Tabla 6

Variable1: Riesgo Crediticio

El contraste de normalidad de Shapiro Wilk determina que la variable Riesgo crediticio tiene una distribución menor que el valor de significancia (0,05), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; entonces se concluye que los datos no tienen distribución normal.

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: RIESGO CREDITICIO	,846	24	,002
V2: LA MOROSIDAD	,837	24	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Variable2: La morosidad

El contraste de normalidad determina que la morosidad tiene una distribución menor que el valor de significancia, es decir  $0,001 < 0,05$ ; por lo tanto se concluye que los datos no tienen distribución normal.

## Análisis descriptivo

### Variable 1: Riego Crediticio

#### Dimensión: Evaluación de crédito

Tabla 07

EVALUACION DE CREDITO (agrupado)					
		Frecuencia	%	% válido	%Acum
Válidos	Muy alto	5	20,8	20,8	20,8
	Alto	8	33,3	33,3	54,2
	Regular	4	16,7	16,7	70,8
	Bajo	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Los resultados obtenidos del análisis descriptivo con respecto a la dimensión estudiada nos dice que el 21% de la población indicaron muy alto, el 33% del total respondieron alto, el 17% mencionaron regular y el 29% afirmaron bajo.

#### Dimensión: Riesgo de incumplimiento

Tabla 08

RIESGO DE INCUMPLIMIENTO (agrupado)					
		Frecuencia	%	% válido	%Acum.
Válidos	Muy alto	3	12,5	12,5	12,5
	Alto	11	45,8	45,8	58,3
	Regular	6	25,0	25,0	83,3
	Bajo	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

### Interpretación

Los resultados obtenidos de los análisis estadísticos fueron: el 12% de la población afirmaron muy alto, el 46% indicaron alto, el 25% respondieron regular y el 17% mencionaron bajo con respecto a la evaluación de la dimensión riesgo de incumplimiento.

## Dimensión: Riesgo de recuperación

Tabla 09

RIEGO DE RECUPERACION (agrupado)				
	Frecuencia	%	% válido	% Acum.
Válidos	Muy alto	4	16,7	16,7
	Alto	12	50,0	66,7
	Regular	7	29,9	95,8
	Bajo	1	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Según los análisis de la estadística descriptiva indican que el 17% de la población afirman muy alto, el 50% indicaron alto, el 29% de los encuestados respondieron regular y el 4% señalaron bajo con respecto a la dimensión estudiada en la Ag. SMP.

## Variable 2: La Morosidad

### Dimensión: Incumplimiento de pago

Tabla 10

INCUMPLIMIENTO DE PAGO (agrupado)				
	Frecuencia	%	% válido	% Acum.
Válidos	Muy alto	2	8,3	8,3
	Alto	10	41,7	50,0
	Regular	10	41,7	91,7
	Bajo	2	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Los resultados obtenidos del análisis estadístico de los encuestados son: el 8% de la población afirman muy alto, el 42% de los encuestados señalaron alto, el 42% de la población respondieron regular y el 8% indicaron bajo el nivel de la dimensión estudiada.

## Dimensión: Cartera de alto riesgo

Tabla 11

CARTERA DE ALTO RIESGO (agrupado)					
		Frecuencia	%	% válido	% Acum.
Válidos	Muy alto	2	8,3	8,3	8,3
	Alto	11	45,8	45,8	54,2
	Regular	6	25,0	25,8	79,2
	Bajo	5	20,8	20,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la dimensión estudiada se observa que el 8% afirman que muy alto, el 46% de la población mencionan alto, el 25% respondieron a la encuesta regular, mientras que el 21% de los encuestados indicaron bajo.

## Dimensión: Capacidad de endeudamiento

Tabla 12

CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO (agrupado)					
		Frecuencia	%	% válido	% Acum.
Válidos	Muy alto	4	16,7	16,7	16,7
	Alto	7	29,2	29,2	45,8
	Regular	8	33,3	33,3	79,2
	Bajo	5	20,8	20,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En los resultados estadísticos se observa que el 17% de los encuestados respondieron muy alto, el 29% de la población señalaron alto, el 33% respondieron regular, por otro lado el 21% de los encuestados indicaron bajo con respecto a la dimensión capacidad de endeudamiento.

## Análisis inferencial

Figura 3

<i>Rango de interpretaciones de correlaciones</i>			
<u>Coef</u>	<u>Correlación</u>	<u>Coef</u>	<u>Correlación</u>
-1.00	significa negativa grande	+0.10	significa positiva muy baja
-0.90	significa negativa muy alta	+0.25	significa positiva baja
-0.75	significa negativa alta	+0.50	significa positiva moderada
-0.50	significa negativa moderada	+0.75	significa positiva alta
-0.25	significa negativa baja	+0.90	significa positiva muy alta
-0.10	significa negativa muy baja	+1.00	significa positiva grande
+0.00	Nula		

Fuente: Hernández, S. y Fernández C. y Baptista, P. (2010), (p.238)

### Regla de decisión:

- Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

- Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y, se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

### Prueba de hipótesis general

$H_0$ : No existe relación directa entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres, 2019.

$H_1$ : Existe relación directa entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres, 2019.

Tabla 13:  
Correlaciones

		<b>Correlaciones</b>		
			RIESGO CREDITICIO (agrupado)	LA MOROSIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	RIESGO CREDITICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,472*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	24	24
	LA MOROSIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	,472*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	24	24

Elaboración : Fuente propia

### Interpretación

De acuerdo al resultado podemos observar que el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a **0,472**; según la tabla **N°11** de correlación, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que el valor **0,05**.

### Hipótesis específica 1

H0: No existe relación directa entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres, 2019.

H1: Existe relación directa entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres, 2019.

Tabla 14  
Correlaciones

		Correlaciones		
			RIESGO CREDITICIO (agrupado)	INCUMPLIMIENTO DE PAGO (agrupado)
Rho de Spearman	RIESGO	Coefficiente de correlación	1,000	,461
	CREDITICIO	Sig. (bilateral)	.	,023
	(agrupado)	N	24	24
	INCUMPLIMIE	Coefficiente de correlación	,461	1,000
	NTO DE PAGO	Sig. (bilateral)	,023	.
	(agrupado)	N	24	24

Elaboración: Fuente propia

### Interpretación

De acuerdo al resultado podemos observar que el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a **0,461**; según la tabla N°11 de correlación, existe una correlación positiva baja o débil.

### Hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019.

H1: Existe relación directa entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019.

Tabla 15

		Correlaciones		
			RIESGO CREDITICIO (agrupado)	CARTERA DE ALTO RIESGO (agrupado)
Rho de Spearman	RIESGO	Coefficiente de correlación	1,000	,427
	CREDITICIO	Sig. (bilateral)	.	,037
	(agrupado)	N	24	24
	CARTERA DE	Coefficiente de correlación	,427	1,000
	ALTO RIESGO	Sig. (bilateral)	,037	.
	(agrupado)	N	24	24

Elaboración: Fuente propia



### Interpretación

Podemos observar que el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a **0,427**; según la tabla N°11 de correlación, existe una correlación significativa baja. Por ende existe relación directa entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes.

### Hipótesis específica 3

H0: No existe relación directa entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019.

H1: Existe relación directa entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019.

Tabla 16  
Correlaciones

Correlaciones				
			EVALUACION DE CREDITO (agrupado)	CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO (agrupado)
Rho de Spearman	EVALUACION DE CREDITO (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	24	24
	CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,531**	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	.	
	N	24	24	

Elaboración: Fuente propia

**Interpretación:** Se observa que el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a **0,531**; según la tabla N°11 de correlación, existe una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

**Objetivo General**, ha sido determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019. De acuerdo a los resultados se comprobó que el riesgo crediticio se relaciona directamente con la morosidad en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres.

Los resultados de esta investigación tienen coherencia con la investigación de Ticse (2015), donde señala que si se gestiona correctamente los riesgos de crédito; reducirá su incidencia en la morosidad considerando el seguimiento de la cartera crediticia con la verificación, evaluación y control del destino del crédito. La investigación tiene similitud con la tesis de Casimiro (2018), donde hace referencia que la gestión del riesgo crediticio está relacionada a proponer políticas y estrategias que puedan definirse como procedimientos en la empresa, para ser desarrolladas por el equipo de trabajo de acuerdo a sus funciones, y de esta manera poder establecer los riesgos que presenta la empresa.

Asimismo, los resultados tienen una semejanza con Fíruzan y Fíruzan (2017), donde indica que la variable liquidez es la más afectada por los cambios macroeconómicos del país, mientras que el riesgo de crédito es de control interno y solo puede ser afectado por las variables internas de las empresas. Dichos resultados se confirman dado que cumplen el objetivo en base a los conocimientos del marco teórico y metodológico.

**Objetivos específico 1**, ha sido determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019; según los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación directa entre el riesgo crediticio y el incumpliendo de pago de los clientes en Caja Huancayo.

Los resultados de esta investigación tiene coherencia con el artículo de Lim y Mali (2018) donde menciona que existe una relación entre el riesgo del mercado y riesgo de crédito en la empresa KRX, esto se debe a la volatilidad de los precios en el mercado ya que esto genera la disminución de la

calificación crediticia, también se concluyó que este problema disminuye la demanda o el grado de los inversionistas como también los que no invertirán debido a que el mercado es sensible a los precios.

Asimismo, la investigación tiene coherencia con el artículo de Burgos y Cortes (2016), donde indica que los indicadores de liquidez es una herramienta que permite conocer las capacidades de pago del cliente a un corto plazo para conseguir la reducción de mora en los riesgos crediticios y de esa manera obtener resultados eficientes. Los resultados de esta investigación tiene coherencia con el artículo de Krichene (2017), donde indica que es importante la evaluación del riesgo de incumplimiento, para ello se planteó identificar los motivos por las que se dan, además es de suma importancia diferenciar a los clientes buenos y morosos en su evaluación ya que esto afecta a la rentabilidad. Por lo tanto, sus variables de estudio tienen relación entre sí.

Dichos resultados mencionados se confirman dado que se constató con los conocimientos del marco teórico, como también metodológicos.

**Objetivo específico 2**, ha sido determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019; con respecto a los resultados obtenidos de la investigación se ha determinado que existe relación entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A.

Asimismo, los resultados tienen similitud con el artículo de Pally (2016), donde busca determinar una gestión que influya dentro del índice de morosidad, y obtuvo como conclusión que minimizó el porcentaje del retraso en la cartera de créditos y colocaciones en la entidad financiera. Los resultados de esta investigación tiene coherencia con el artículo científico de Huaman y Andia (2016), donde indica que la competencia y calidad de cartera de clientes tienen una relación inversa, debido a que el problema de la cartera morosa se da por el aumento de la competencia en el mercado financiero y eso conlleva a un deterioro de la calidad de cartera crediticia y solo puede ser controlado por la realidad económica del país y rentabilidad de las instituciones.

La investigación tiene coherencia con la tesis de Ipanaque (2014), donde tiene como finalidad contribuir la gestión de riesgo de crédito en el nivel de morosidad. Asimismo, cabe mencionar que los asesores de créditos tienen índices altos de morosidad en la gestión laboral. Estos resultados se confirman porque cumplen el objetivo en base a los artículos científicos estudiados en esta investigación.

Los resultados de esta investigación tienen similitud con el artículo de Jiménez y Manrique (2018), donde señala que las colocaciones de créditos de manera deficiente han originado un incremento de cartera de clientes morosos; No obstante, de ello manifiesta que la cartera de alto riesgo se evitaría si los asesores de negocios cumplirían con las políticas de evaluación de crédito de la institución.

**Objetivo específico 3**, ha sido determinar la relación que existe entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación directa entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A.

La investigación tiene coherencia con Burneo, Barriga, Lizarzaburu y Cisneros (2017), donde tiene como propósito dar a conocer la importancia del riesgo bancario y las variables de crédito, para ello, analizaron las 5C y como resultado menciona que la evaluación crediticia influye en la capacidad de endeudamiento del cliente.

Los resultados de esta investigación tienen similitud con la tesis de Tineo y Pérez (2016), donde busca estudiar la complementación entre el nivel riesgo crediticio y la morosidad para los créditos otorgados a las microempresas por la Caja Municipal Trujillo – Agencia Huánuco. Tienen una capacidad de pago de s/. 5 200 y presentan una garantía preferida de sólo 40%, mostrando altos índices de riesgo en los créditos otorgados a las MYPE. Por lo tanto, los resultados mencionados se confirman porque se verifico que los resultados cumplen con el objetivo de dicho estudio en base a los conocimientos del marco teórico y metodológico.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1** Se ha determinado que si existe relación entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martin de Porres 2019.
- 6.2** Se ha determinado que existe relación entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martin de Porres 2019.
- 6.3** Se ha determinado que existe relación entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martin de Porres 2019.
- 6.4** Se ha determinado que si existe relación entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A., San Martin de Porres 2019.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que el área administrativa de riesgo tenga mayor control con respecto a las aprobaciones de crédito de los asesores y en las evaluaciones de riesgos que puedan presentar cada cliente, ya que depende de eso se observara el índice de morosidad en la Ag. San Martin de Porres.

Se recomienda a los asesores de créditos tener mayor control con respecto al destino de préstamo de esa manera poder medir la capacidad de pago del cliente y evitar el incumpliendo de pago por parte del deudor.

Se recomienda al área de riesgos que brinden o implementen métodos y tácticas de mejora con respecto al manejo de cartera de alto riesgo y evaluación de recuperación de saldo de clientes morosos.

Se recomienda al administrador de la Ag. San Martin de Porres de Caja Huancayo, brindar mayor importancia a las evaluaciones de créditos que realiza en coordinación con el asesor con la finalidad de reducir el índice de morosidad. Dado que dentro de ello se puede observar la capacidad de endeudamiento del cliente.

## REFERENCIAS

- Abid, L., Masmoudi, A. y Zouari-Ghorbel, S. (2016). The consumer loan's payment default predictive model: An application in a tunisian commercial bank. *Asian Economic and Financial Review*, 6(1), 27-42. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1770837444?accountid=37408>
- Ahmed, S. y Malik, Q. (2015). Credit risk management and loan performance: Empirical investigation of micro finance banks of Pakistan. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(2), 574-579. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1678821631?accountid=37408>
- Álvarez, F. (2015) *Recuperación de cartera con el mejoramiento del control de riesgo operacional en el sistema bancario*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/recuperacion-cartera-bancario.html>
- Armendáriz, T. y Ramírez, C. (2017). Estimación de un índice de condiciones financieras para méxico \*. *El Trimestre Económico*, 84(4), 899-946. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.20430/ete.v84i336.610>
- BBVA. (2017) *¿Cómo mido mi capacidad de endeudamiento?* Recuperado de <https://www.bbva.com/es/mido-capacidad-endeudamiento/>
- Burgos, J. y Cortez, D. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Brachfeld, P. (2010). *La nueva legislación contra la morosidad descodificada: reclamación de deudas y gestión de impagados*. Barcelona: Profit Editorial

Burneo, K., Barriga, G., Lizarzaburu, E. y Cisneros, J. (2017). Credit Risk in Emerging Markets Peruvian Listed Company. *Risk Governance & Control: Financial Markets & Institutions*, 7(3), 55-64. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=127475696&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Calderón, L. (2018). El modelo credit scoring como alternativa de evaluación crediticia en Agrobanco. *Quipukamayoc*, 25(49), 101-109.

Casimiro, G. (2018). *Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo – 2017*. Recuperado de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/5113>

Chatterjee, S. (Septiembre, 2016). Modelos del riesgo de crédito. *CEMLA*. Recuperado de [https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LXII-03-03.pdf](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXII-03-03.pdf)

Citigroup (2015). *Glosario Citigroup*. Recuperado de <https://www.citigroup.com/citi/citizen/community/curriculum/pdf/glosario.pdf>

Díaz, C. y Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. *Revista Orbis*, 13(37), 20-40. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1967047442?accountid=37408>

Díaz, M. (2014). *La morosidad: cobro y prevención*. Jaén, España: Formación Alcalá.

Educación Financiera en la Red. (05 de octubre de 2017). ¿Qué es la morosidad? Recuperado de



[http://www.edufinet.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1727&Itemid=178](http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178)

Firuzan, E. Y Firuzan, A. (2017). Liquidity And Credit Risk Evaluation Of Turkish Banks: Dynamic Panel Data Analysis. *SCIELO*, 49(195). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

García, J., Galarza, S. y Altamirano, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(23), 30-39.

Golman, M. y Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Quipukamayoc*, 25(47), 9-18. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13798>

Heredia, F. y Torres, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz- 2018. *Revista Tzhoecoén*, 11 (2).

Huamán, E. y Andía, G. (2016). Competencia y calidad de cartera en el mercado microfinanciero peruano, 2003-2015. Revista del departamento de economía, pontificia universidad católica del Perú. *Economía*, 39(78), 67-93. Recuperado de doi: <http://dx.doi.org/10.18800/economia.201602.003>

Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Lima-Perú: Summit.

Ipanaque, J. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo\_ Agencia Sede Institucional- Periodo 2013*. Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola\\_rosa.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1)

- Jiménez, N. y Manrique, J. (2018). Gestión de la calidad crediticia y la morosidad: Alternativa de solución en los resultados económicos financieros de la CMAC del Santa, 2014-2015. *In Crescendo*, 9(2), 335-348.
- Johnson, M., Leggio, K. y Shin, Y. (2018). Assessment of credit risk models on rule 144A corporate bonds. *The Journal of Fixed Income*, 28(2), 65-83. doi: <http://dx.doi.org/10.3905/jfi.2018.1.064>
- Kaur, U. y Sharma, R. (2019). Liquidity risk and credit risk: Impact on banks. *SCMS Journal of Indian Management*, 16(2), 30-42. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2306077367?accountid=37408>
- Krichene, A. (2017). Using a naive Bayesian classifier methodology for loan risk assessment: Evidence from a Tunisian commercial bank. *Revista de economía, Finanzas y Ciencias*, 22(42).
- Lim, H. y Mali, D. (2018). Does market risk predict credit risk? An analysis of firm risk sensitivity, evidence from south korea. *Asia - Pacific Journal of Accounting & Economics: APJAE*, 25(1), 235. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2041137805?accountid=37408>
- Márquez, J. (2015), *Introducción a las Microfinanzas en el Perú*. (4ta Ed.). Perú: Editorial UPC
- Mukherjee, A., y Mahata, G. (2018). Optimal replenishment and credit policy in an inventory model for deteriorating items under two-levels of trade credit policy when demand depends on both time and credit period involving default risk. *RAIRO: Recherche Opérationnelle*, 52(4), 1175-1200. doi: <http://dx.doi.org/10.1051/ro/2018032>

- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013-2014*. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1551>
- Peña, D., Escobar, N., Navas, G. y Portero, P. (2019). "Financial analysis as a basic tool in the decision making of the company comfalasdi, "graiman"". *Dilemas Contemporáneos; Educación, Política y Valores*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2245653276?accountid=37408>
- Quispe, T. (2015). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina-El Tambo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1620>
- Reveles, R. (2019). *Análisis de los riesgos de crédito*. (2.<sup>a</sup> ed.). México: IMCP.
- Rodríguez, V. (2017). Financial system credits to the private sector and credit market regulation in Peru. *Quipukamayoc*, 25(47), 9-18. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13798>
- Serrano, J. (2017). El necesario ajuste de la asignación del riesgo de sobreendeudamiento en la regulación de las tarjetas de crédito: desde un sistema basado en los deberes de información a un modelo de corresponsabilidad. *Revista de Derecho*, (49), 55-98. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2002988631?accountid=37408>
- Terreno, D., Sattler, A. y Pérez, J. (2017). Las etapas del ciclo de vida de la empresa por los patrones del estado de flujo de efectivo y el riesgo de insolvencia empresarial. *Contabilidad Y Negocios*, 12(23), 22-37. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/19347>

- Ticona, P. (2017). La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la región Puno, 2012-2014. *Revista EPG UNA PUNO*, 6(2), 115-142.
- Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial - El Tambo*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1620>
- Tineo, L. y Pérez, R. (2016). *Riesgo crediticio y morosidad de los créditos otorgados a las microempresas por la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A. - Agencia Huánuco, período 2014*. Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2390>
- Tsintsadze, A., Oniani, L. y Ghoghoberidze, T. (2018). Determining and predicting correlation of macroeconomic indicators on credit risk caused by overdue credit. *Banks and Bank Systems*, 13(3), 114-119. doi: [http://dx.doi.org/10.21511/bbs.13\(3\).2018.11](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.13(3).2018.11)
- Unuysoncco, J. (2018). *Riesgo crediticio y morosidad en MIBANCO-Banco de la microempresa S.A.-Agencia pamplona, San juan de Miraflores*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28771/Unuysoncco\\_CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28771/Unuysoncco_CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
HUANCAYO S.A, SAN MARTIN DE PORRES 2019**

El presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación acerca dl riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Huancayo. Es importante que usted conteste de manera sincera y precisa a las siguientes afirmaciones marcando con una (X), conforme a la siguiente escala.

Nunca	Casi Nunca	Aveces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nombre:.....

Cargo: .....

Sexo: Masculino ( )

Femenino ( )



Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE1: RIESGO CREDITICIO</b>						
<b>EVALUACION DE CREDITO</b>						
1	Caja Huancayo verifica y controla los destinos del crédito					
2	Usted evalúa un crédito de acuerdo a las necesidades del cliente					
3	considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia					
<b>RIESGO DE INCUMPLIMIENTO</b>						
4	La capacidad de pago de un cliente es un factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa					
5	Usted conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes					
6	Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva a posibles riesgos financieros para Caja Huancayo					
7	Usted evalúa el capital adicional que posee el cliente para determinar el monto del préstamo a otorgar					
<b>RIEGO DE RECUPERACION</b>						
8	Considera que es necesario un aval al momento de otorgar un préstamo					
9	caja Huancayo cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente					
10	considera usted que tiene los conocimientos para la valuación de activos					
<b>VARIABLE2: LA MOROSIDAD</b>						
<b>INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b>						
11	Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores					
12	usted realiza un seguimiento a su cartera de clientes para el cumplimiento de sus obligaciones con la Caja Huancayo					
13	Considera que es necesario la evaluación de la solvencia moral del cliente para hacer frente a sus obligaciones					
14	Usted evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente					
<b>CARTERA DE ALTO RIESGO</b>						
15	Usted verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes					
16	usted cree que los índices de morosidad influye en la refinanciación de los créditos					
17	Usted prioriza las deudas morosas en función a los días de atraso					
18	usted considera que el refinanciamiento de crédito sea una condición favorable para el cliente					
<b>CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO</b>						
19	Antes de otorgar un crédito, usted evalúa la actividad laboral y sus ingresos del cliente					
20	Los colaboradores cuentan con técnicas o herramientas de trabajo para medir sus gastos mensuales del cliente					


OBJETIVO DE ESTUDIO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	
CMAC HUANCAYO S.A	¿Qué relación existe entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019?	Determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019.	Existe relación directa entre riesgo crediticio y la morosidad de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019.	Riesgo Crediticio	evaluación de crédito	destino del préstamo	
						comportamiento de pago	
					Riesgo de incumplimiento	capacidad de pago	
						capital	
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>		Riesgo de recuperación	ejecución de avales	
						ejecución de garantías	
	1. ¿Qué relación existe entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019?	1. Determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019	1. Existe relación directa entre riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019		Incumplimiento de pago	sobreendeudamiento	
				insolvencia			
	2. ¿Qué relación existe entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019?	2. Determinar la relación que existe entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019	2. Existe relación directa entre riesgo crediticio y cartera de alto riesgo de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019		La Morosidad	créditos vencidos	
			refinanciados				
3. ¿Qué relación existe entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019?	3. Determinar la relación que existe entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019	3. Existe relación directa entre evaluación de crédito y capacidad de endeudamiento de clientes en Caja Huancayo S.A, San Martin de Porres, 2019		capacidad de endeudamiento	ingresos		
			gastos				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Caja Municipal Ahorro y Crédito de Huancayo S.A, San Martin de Porres 2019							
Apellidos y nombres del investigador:		Vargas Huánuco, Zulema Yanela							
Apellidos y nombres del experto:		Dr. Juan Manuel Vasquez Espinoza							
ASPECTO POR EVALUAR									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO				
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
EL RIESGO CREDITICIO	Evaluación de crédito	destino del préstamo	Caja Huancayo verifica y controla los destinos del crédito	N= Nunca CN=Casi nunca A=Aveces CS=Casi siempre S= Siempre	✓				
		comportamiento de pago	Usted evalúa un crédito de acuerdo a las necesidades del cliente		✓				
	Riesgo de incumplimiento	capacidad de pago	Considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia		✓				
			La capacidad de pago de un cliente es un factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa		✓				
		capital	Usted conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes		✓				
			Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva a posibles riesgos financieros para Caja Huancayo		✓				
	Riesgo de recuperación	ejecución de avales	Usted evalúa el capital adicional que posee el cliente para determinar el monto del préstamo a otorgar		✓				
		ejecución de garantías	Considera que es necesario un aval al momento de otorgar un préstamo		✓				
	LA MOROSIDAD	Incumplimiento de pago	sobreendeudamiento		Caja Huancayo cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente	N= Nunca CN= Casi nunca A=Aveces CS=Casi Siempre S= Siempre	✓		
			insolvencia		considera usted que tiene los conocimientos para la valuación de activos		✓		
cartera de alto riesgo		créditos vencidos	Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores	✓					
			usted realiza un seguimiento a su cartera de clientes para el cumplimiento de sus obligaciones con la Caja Huancayo	✓					
		refinanciados	Considera que es necesario la evaluación de la solvencia moral del cliente para hacer frente a sus obligaciones	✓					
			Usted evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente	✓					
capacidad de endeudamiento		ingresos	Usted verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes	✓					
			usted cree que los índices de morosidad influye en la refinanciación de los créditos	✓					
		gastos	Usted prioriza las deudas morosas en función a los días de atraso	✓					
			usted considera que el refinanciamiento de crédito sea una condición favorable para el cliente	✓					
Firma del experto		Fecha 10 / 06 / 2019							

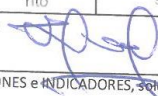
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Caja Municipal Ahorro y Crédito de Huancayo S.A, San Martin de Porres 2019				
Apellidos y nombres del investigador:		Vargas Huánuco, Zulema Yanela				
Apellidos y nombres del experto:		MBA. BARCA BARRIENTOS, JESÚS ENRIQUE				
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
EL RIESGO CREDITICIO	Evaluación de crédito	destino del préstamo	Caja Huancayo verifica y controla los destinos del crédito	N= Nunca CN=Casi nunca A=Aveces CS=Casi siempre S= Siempre	✓	
		comportamiento de pago	Usted evalúa un crédito de acuerdo a las necesidades del cliente		✓	
			Considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia		✓	
	Riesgo de incumplimiento	capacidad de pago	La capacidad de pago de un cliente es un factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa		✓	
			Usted conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes		✓	
		capital	Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva a posibles riesgos financieros para Caja Huancayo		✓	
			Usted evalúa el capital adicional que posee el cliente para determinar el monto del préstamo a otorgar		✓	
	Riesgo de recuperación	ejecución de avales	Considera que es necesario un aval al momento de otorgar un préstamo		✓	
		ejecución de garantías	Caja Huancayo cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente		✓	
			considera usted que tiene los conocimientos para la valuación de activos		✓	
LA MOROSIDAD	Incumplimiento de pago	sobreendeudamiento	Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores	N= Nunca CN= Casi nunca A=Aveces CS=Casi Siempre S= Siempre	✓	
		usted realiza un seguimiento a su cartera de clientes para el cumplimiento de sus obligaciones con la Caja Huancayo	✓			
	insolvencia	Considera que es necesario la evaluación de la solvencia moral del cliente para hacer frente a sus obligaciones	✓			
		Usted evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente	✓			
	cartera de alto riesgo	créditos vencidos	Usted verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes		✓	
		usted cree que los índices de morosidad influye en la refinanciación de los créditos	✓			
	refinanciados	Usted prioriza las deudas morosas en función a los días de atraso	✓			
		usted considera que el refinanciamiento de crédito sea una condición favorable para el cliente	✓			
	capacidad de endeudamiento	ingresos	Antes de otorgar un crédito, usted evalúa la actividad laboral y sus ingresos del cliente		✓	
		gastos	Los colaboradores cuentan con técnicas o herramientas de trabajo para medir sus gastos mensuales del cliente		✓	
Firma del experto					Fecha 10/06/19	
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.						



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Caja Municipal Ahorro y Crédito de Huancayo S.A, San Martin de Porres 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Vargas Huánuco, Zulema Yanela							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. CARRANZA ESTEVA TEODORO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
EL RIESGO CREDITICIO	Evaluación de crédito	destino del préstamo	Caja Huancayo verifica y controla los destinos del crédito	N= Nunca CN=Casi nunca A=Aveces CS=Casi siempre S= Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		comportamiento de pago	Usted evalúa un crédito de acuerdo a las necesidades del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Riesgo de incumplimiento	capacidad de pago	Considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La capacidad de pago de un cliente es un factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Usted conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes	<input checked="" type="checkbox"/>				
	capital	Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva a posibles riesgos financieros para Caja Huancayo	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Usted evalúa el capital adicional que posee el cliente para determinar el monto del préstamo a otorgar	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Riesgo de recuperación	ejecución de avales	Considera que es necesario un aval al momento de otorgar un préstamo		<input checked="" type="checkbox"/>		
ejecución de garantías		Caja Huancayo cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente	<input checked="" type="checkbox"/>				
LA MOROSIDAD	incumplimiento de pago	sobreendeudamiento	considera usted que tiene los conocimientos para la valuación de activos	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores	<input checked="" type="checkbox"/>				
	usted realiza un seguimiento a su cartera de clientes para el cumplimiento de sus obligaciones con la Caja Huancayo	<input checked="" type="checkbox"/>					
	insolvencia	Considera que es necesario la evaluación de la solvencia moral del cliente para hacer frente a sus obligaciones	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Usted evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>					
	cartera de alto riesgo	créditos vencidos	Usted verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes	<input checked="" type="checkbox"/>			
		usted cree que los índices de morosidad influye en la refinanciación de los créditos	<input checked="" type="checkbox"/>				
	refinanciados	Usted prioriza las deudas morosas en función a los días de atraso	<input checked="" type="checkbox"/>				
usted considera que el refinanciamiento de crédito sea una condición favorable para el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>						
capacidad de endeudamiento	ingresos	Antes de otorgar un crédito, usted evalúa la actividad laboral y sus ingresos del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>				
	gastos	Los colaboradores cuentan con técnicas o herramientas de trabajo para medir sus gastos mensuales del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto 			Fecha <u>10/06/19</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Caja Municipal Ahorro y Crédito de Huancayo S.A, San Martin de Porres 2019							
Apellidos y nombres del investigador:		Vargas Huánuco, Zulema Yanela							
Apellidos y nombres del experto:		Dr. CARLOS SANJUAN ABASHAY							
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
EL RIESGO CREDITICIO	Evaluación de crédito	destino del préstamo	Caja Huancayo verifica y controla los destinos del crédito	N= Nunca CN=Casi nunca A=Aveces CS=Casi siempre S= Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>				
		comportamiento de pago	Usted evalúa un crédito de acuerdo a las necesidades del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Riesgo de incumplimiento	capacidad de pago	Considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia		<input checked="" type="checkbox"/>				
			La capacidad de pago de un cliente es un factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Usted conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes	<input checked="" type="checkbox"/>						
	capital	Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva a posibles riesgos financieros para Caja Huancayo	<input checked="" type="checkbox"/>						
		Usted evalúa el capital adicional que posee el cliente para determinar el monto del préstamo a otorgar	<input checked="" type="checkbox"/>						
	Riesgo de recuperación	ejecución de avales	Considera que es necesario un aval al momento de otorgar un préstamo		<input checked="" type="checkbox"/>				
ejecución de garantías		Caja Huancayo cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente	<input checked="" type="checkbox"/>						
LA MOROSIDAD	Incumplimiento de pago	sobreendeudamiento	considera usted que tiene los conocimientos para la valuación de activos	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores .	<input checked="" type="checkbox"/>						
	insolvencia	usted realiza un seguimiento a su cartera de clientes para el cumplimiento de sus obligaciones con la Caja Huancayo	<input checked="" type="checkbox"/>						
		Considera que es necesario la evaluación de la solvencia moral del cliente para hacer frente a sus obligaciones	<input checked="" type="checkbox"/>						
	cartera de alto riesgo	Usted evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>						
		créditos vencidos	Usted verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes	<input checked="" type="checkbox"/>					
		usted cree que los índices de morosidad influye en la refinanciación de los créditos	<input checked="" type="checkbox"/>						
	refinanciados	Usted prioriza las deudas morosas en función a los días de atraso	<input checked="" type="checkbox"/>						
		usted considera que el refinanciamiento de crédito sea una condición favorable para el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>						
		capacidad de endeudamiento	Antes de otorgar un crédito, usted evalúa la actividad laboral y sus ingresos del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>					
gastos	Los colaboradores cuentan con técnicas o herramientas de trabajo para medir sus gastos mensuales del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>							
Firma del experto			Fecha	10/04/19					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.