



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura -**

**2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTORES:**

Carreño Arcela, Eswin Jancarlo ([orcid.org/0009-0005-9496-0831](https://orcid.org/0009-0005-9496-0831))

Ramirez Morales, Macario Sebastian ([orcid.org/0000-0002-7830-670X](https://orcid.org/0000-0002-7830-670X))

**ASESOR:**

Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie ([orcid.org/0000-0002-9522-6162](https://orcid.org/0000-0002-9522-6162))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria:**

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestra familia por todo el apoyo recibido, el amor que siempre nos brindan la enseñanza y los valores que en su momento nos inculcaron.

## **Agradecimiento:**

Agradecemos a la Universidad César Vallejo por ser nuestra casa de estudio a nuestros docentes porque gracias a sus enseñanzas han contribuido al desarrollo de nuestra formación profesional. También agradecerles a las autoridades de la Caja Piura, por su amabilidad en brindarnos la información financiera de la organización la cual ha permitido ser posible el desarrollo de la presente tesis.

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA GONZALES JAIME LARAMIE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura - 2023", cuyos autores son CARREÑO ARCELA ESWIN JANCARLO, RAMIREZ MORALES MACARIO SEBASTIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

PIURA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES DNI: 41418490 ORCID: 0000-0002-9522-6162	Firmado electrónicamente por: JCASTANEDAGO81 el 02-12-2023 13:49:40

Código documento Trilce: TRI - 0660344



## Declaratoria de Autenticidad de los Autores



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CARREÑO ARCELA ESWIN JANCARLO, RAMIREZ MORALES MACARIO SEBASTIAN estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura - 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ESWIN JANCARLO CARREÑO ARCELA DNI: 48156399 ORCID: 0009-0005-8406-0831	Firmado electrónicamente por: ECARRENO el 22-11-2023 14:33:00
MACARIO SEBASTIAN RAMIREZ MORALES DNI: 43064118 ORCID: 0000-0002-7830-670X	Firmado electrónicamente por: MRAMIREZMO2084 el 22-11-2023 02:28:32

Código documento Trilce: TRI - 0660347



## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Autenticidad de los Autores.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	34
VIII. PROPUESTA.....	36
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	60

## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Fiabilidad del instrumento Políticas de créditos .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 2. Fiabilidad del instrumento morosidad.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 3. Influencia de las políticas de crédito en la morosidad.....</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 4. Influencia de las políticas de crédito en la rentabilidad.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 5. Influencia de las políticas de crédito en el riesgo crediticio.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 6. Influencia de las políticas de crédito en la liquidez.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 7. Nivel de morosidad por carteras de CMAC de Piura, periodo 2019-2022</b> <b>.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 8. Nivel de morosidad por carteras de CMAC de Piura, periodo 2019-2022</b> <b>.....</b>	<b>26</b>

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la incidencia de las políticas de crédito en la morosidad en una caja municipal de Piura – 2023. La metodología incluyó, la investigación fue de tipo cuantitativa, fue tipo básica; asimismo fue de tipo transversal y no experimental. Se utilizó (1) cuestionario dirigido a los trabajadores del área de créditos, políticas y morosidad de la CMAC Piura agencia de Talara, la población estuvo formada por 28 trabajadores de la agencia de Talara. Se determinaron las siguientes conclusiones; existen deficiencias en las estrategias de cobranza lo que dificulta la recuperación de créditos y la reducción de los niveles de morosidad; los altos niveles de morosidad evitan que la financiera obtenga una rentabilidad superior a la que viene obteniendo; la financiera no cuenta con procedimientos para medir la capacidad de pago de los clientes precalificados lo que ha originado que los prestamos ingresen al grupo de carteras de cobranza judicial y carteras vencidas, se evidencia también una escases de liquidez producto de un exceso desembolsos de créditos; en términos generales se concluye que la CMAC Piura tiene un nivel de morosidad más alto de lo establecido por la financiera que es de 4.5%.

**Palabras clave:** Políticas, morosidad, liquidez, rentabilidad.



## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to analyze the impact of credit policies on late payment in a municipal fund of Piura – 2023. The methodology included, the research was quantitative, was basic; it was also cross-sectional and non-experimental. We used (1) questionnaire addressed to workers in the area of credits, policies and arrears of the CMAC Piura agency of Talara, the population was formed by 28 workers of the agency of Talara. The following conclusions were drawn: there are deficiencies in collection strategies, which make it difficult to recover debts and reduce the levels of arrears; the high levels of arrears prevent the financial institution from obtaining a higher return than it has been obtaining; the financial institution does not have procedures to measure the repayment capacity of pre-qualified clients, which has led to loans entering the group of receivables and maturing portfolios; there is also evidence of a shortage of liquidity as a result of over-disbursement of loans; concludes that CMAC Piura has a default level higher than that set by the financial company, which is 4. 5%.

Keywords: Policies, delinquency, liquidity, profitability

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las cajas municipales enfrentan una gran problemática a causa de la alta morosidad que existe en las diferentes carteras de crédito que ofrecen, esto está vinculado a diferentes factores económicos, políticos y sociales, que afronta nuestro País, por ello la presente investigación busco poner en manifiesto la importancia que tienen las políticas de crédito en relación a la morosidad y la flexibilidad en la autorización de créditos, teniendo en cuenta el nivel de endeudamiento, la capacidad de pagos, la supervisión y el monitoreo constante.

En el ámbito internacional Luna, Núñez y Tulcanaza (2022); señalaron que, el alto índice de mora existente en el Banco, es por causa de las variables macroeconómicas que existen el país ecuatoriano, la inestabilidad de las variables como salarios, desempleo e inflación, han generado que los usuarios no puedan conseguir los ingresos económicos suficientes para realizar el pago sus préstamos.

Los autores; Razo, Armas y Basurto (2022); revelaron que el índice de mora en la cooperativa de ahorro y crédito andina Ltda., periodo 2020, se elevaron desde los inicios de la covid-19. Señalando que, por razones de confinamiento y restricciones de las actividades económicas establecidas por el gobierno, permitieron que los usuarios no cuenten con los ingresos económicos necesarios para cubrir su canasta familiar y menos aún para poder cancelar los créditos que tenían con la cooperativa.

Según Morales, Espinoza y Rojas (2020), manifestaron que, la alta morosidad que existe en el rubro financiero en México es por causa principal de la falta de puestos de trabajo, afirmaron que esta variable económica se acrecentó más a causa de la pandemia covid-19, generando cierta incertidumbre en las entidades financieras, estas han iniciado estrategias de cobranza con la finalidad de neutralizar la mora.

También Vallejo, Torres y Ochoa (2020), indicaron que, una dificultad que afronta Ecuador es la falta de empleo a causa de la covid-19, por este motivo el índice de mora en el sistema bancario se ha visto incrementado notablemente. Los deudores no tienen la capacidad para afrontar sus obligaciones con las instituciones financieras y las dejan vencer sin medir las consecuencias que estas podrían acarrear.

Por otro lado Bekerman y Golman (2018) manifestaron que, la morosidad en las microfinanzas no es causada por el nivel de educación de los usuarios, o por el hecho

de ser hombre o mujer, mucho menos tiene influencia la edad, ellos indicaron que, las causas principales para que exista morosidad en una microfinanza es la falta de educación financiera reflejada en los clientes que no logran pagar sus créditos, así mismo indicaron que, un gran alto porcentaje de morosidad está en los clientes que no tienen una vivienda propia y que está formado por más de siete integrantes.

En el plano nacional Bueno y Areas (2022) sostuvieron que, las instituciones financieras toman malas decisiones y medidas ante el deterioro de la cartera crediticia, por no tener un sistema que priorice un análisis de los determinantes de indicadores de morosidad, en tal sentido el impacto resulta significativo en los estados financieros.

Asimismo, Bueno, et.al. (2022) manifestaron que, una inadecuada gestión de los productos activos como las colocaciones de créditos, genera acumulación de créditos atrasados, y esto acarrea problemas de liquidez y los costos de transacción aumentan, incurriéndose en probables pérdidas económicas.

Por consiguiente, Apaza, et.al. (2022) señalaron que, la morosidad es el indicador que afecta a la entidad, deteriora la cartera de créditos esto es consecuencia de una mala gestión en las empresas, perjudicando directamente la rentabilidad, al verse interrumpida la cadena de pagos de los intereses por parte de sus clientes de la entidad dado que está dejaría de percibir.

Los autores Rossi y Rossi (2022) señalaron que, las Cajas municipales con mayores indicadores de morosidad es producto de una deficiente gestión por parte de los administradores y por la falta de motivación del personal del área legal y de recuperaciones, así mismo no hay agilidad y dinámica en la ejecución de las garantías, la morosidad es uno de los grandes problemas que tuvo la financiera, por ello es un indicador que amerita observación constante y compromiso de los administradores.

Según Hinostroza (2019) sostuvo que la morosidad en el mercado microfinanciero continúa en crecimiento en los últimos años, así también la cartera de alto riesgo, de los créditos que pasaron a situación incobrables, por esta razón las financieras han cerrado algunas sucursales, ya que los niveles de morosidad están por encima del estándar permitido, ante ello han mejorado sus evaluaciones crediticias.

En el entorno local la caja municipal de Piura contó con más de 300 mil clientes en diferentes carteras de créditos, y los niveles de mora en los préstamos en montos

mayores a 100 mil soles se incrementaron notablemente en el periodo 2023, esto debido a razones socioeconómicas que afrontó todo el país por causas de la coyuntura política que se atraviesa, sumado a ello en el periodo marzo – 2023 se dio la crisis de emergencia por motivos del fenómeno del niño costero que afronta la zona norte del país. Frente a esta situación la caja municipal de Piura puso en marcha las estrategias de gestión que le permitan disminuir los índices de mora a través de las reprogramaciones, los descuentos de intereses moratorios y mejorar las evaluaciones.

La formulación del problema se planteó tal como se indicó, ¿Cómo incidió las políticas de crédito en la morosidad en una caja municipal de Piura - 2023? Dentro de la justificación, según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), la investigación se justificó porque se buscó poner en evidencia la importancia y necesidad de establecer las políticas de crédito para mejorar la forma de evaluar a los clientes, esto con la finalidad de contrarrestar el riesgo de pérdida para la caja municipal de Piura por la alta morosidad que existe actualmente por parte de los clientes prestatarios de dinero.

Así mismo se justificó por su utilidad metodológica dado que la investigación contiene herramientas y técnicas que se aplicaron en otras investigaciones para medir las variables. A nivel social se justificó porque al contribuir en la mejora de las políticas de crédito las financieras pudieron tener mejores opciones de cobranza y con ello garantizar la rentabilidad y liquidez con la finalidad de continuar con sus operaciones. Y finalmente un valor teórico dado que brindó una conceptualización en relación con la variable políticas de crédito y morosidad para posteriores investigaciones.

En cuanto al objetivo general se tuvo: analizar la incidencia de las políticas de crédito en la morosidad en una caja municipal de Piura – 2023, se tuvo como objetivos específicos: determinar la incidencia de las políticas de crédito en la rentabilidad, determinar la incidencia de las políticas de crédito en el riesgo crediticio, determinar la incidencia de las políticas de crédito en el nivel de liquidez y finalmente determinar el nivel de morosidad en la caja municipal de Piura.

Se planteó la hipótesis general:  $H_1$ . Las políticas de crédito tienen incidencia significativa en la morosidad en la caja municipal de Piura. Y la hipótesis nula  $H_0$ : Las políticas de crédito no tienen incidencia significativa en la morosidad en la caja municipal de Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

A raíz de la problemática propuesta en la investigación fue necesario ampliar los conocimientos acerca de la política de créditos y su incidencia en la morosidad, por ello se expuso otras investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional.

En el plano nacional Acosta y Bazán (2022) en su estudio buscó determinar cómo influye la adaptación de estrategias financieras sobre la mora, la metodología fue de tipo aplicada, la muestra de estudio se realizó al encargado de la administración y a los encargados de analizar los créditos, se aplicó una hoja de registro de datos y se evaluaron los estados financieros. Como resultado se obtuvo que los prestamistas no cumplieron con la cancelación de sus pagos a tiempo, por lo que se realizó la refinanciación y las negociaciones de créditos.

En el sector financiero peruano, Vásquez (2022) en su investigación tuvo como propósito enumerar los aportes elaborados en base a la morosidad en las entidades financieras. La metodología tuvo un enfoque cualitativo, se empleó la técnica de análisis documental. Como resultado se obtuvo que la alta morosidad en las financieras es por falta de planificación del área de cobranzas.

En el plano internacional, Cerezo y Utreras (2022) en su investigación tuvo como objetivo analizar el comportamiento de la mora, desembolso y recuperación de cartera, la metodología fue de tipo aplicada con una muestra de 9 trabajadores a quienes se les aplicaron unas encuestas. El resultado obtenido indicó que, el índice de morosidad se incrementó, por la razón que estos son entregados con mayores facilidades a los clientes. Se llegó a la conclusión que es preciso establecer estrategias de evaluación, análisis y control para los diferentes tipos de créditos con la finalidad de minimizar los riesgos de morosidad. Esta investigación fue relevante dado que dejó en evidencia que la morosidad se originó a causa de los colaboradores.

También Paredes (2022) en su estudio tuvo como objetivo analizar el impacto causado en la morosidad de los créditos otorgados en tiempo de pandemia, utilizó la metodología teórica (cuantitativa y cualitativa). La investigación indicó que, los índices de morosidad se han incrementado desde que se inició la pandemia covid-19 en todos los servicios crediticios que ofrecen, señalando por ejemplo que en el 2019 la mora en los créditos prendarios era de 9.46% y este paso a elevarse hasta un 15.96% a raíz

de la pandemia. Se llegó a la conclusión que en tiempos de pandemia se cerraron los negocios de diferentes actividades comerciales lo que originó el desempleo en el país ecuatoriano conllevando a que los clientes no puedan cumplir con sus compromisos crediticios, ante esto la empresa tomo iniciativas como el refinanciamiento, ampliación de plazos y reprogramación de créditos.

Asimismo, Morocho (2021) en su investigación, tuvo como objetivo determinar de qué manera las políticas de créditos y cobranza mejorarían la liquidez en una compañía, la metodología fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tuvo un alcance descriptivo, la población se conformó por una muestra de 22 trabajadores de las áreas de finanzas, contabilidad, administración y tesorería a quienes se les formuló una encuesta. Donde se obtuvo como resultado que las políticas de crédito están vinculadas directamente a la cobranza y la liquidez de la organización. También se llegó a la conclusión que si se desea mejorar la administración de créditos y cobranzas en dicha organización se debe iniciar con la aplicación inmediata de las políticas de crédito y cobranza.

Periche (2021) en su investigación, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la morosidad en las carteras de crédito. Utilizó la metodología no experimental, longitudinal con un enfoque mixto, se tomó como muestra 13 de las agencias de la entidad financiera en Paita, utilizando los instrumentos; la guía de entrevista y la guía de análisis documental. Obteniéndose que el índice de morosidad creció en 3.19%, destacándose que los préstamos se incumplieron en 30 y 60 días, además se concluyó que los efectos del atraso de los deudores es producto del fenómeno del niño.

También Serquen y Llamo (2021) en su investigación, pretendió gestionar estrategias efectivas a fin de mitigar los riesgos, el impacto y afectación en el indicador de morosidad. La metodología que se aplicó fue descriptiva cualitativa, la investigación de tipo no experimental, la técnica que se utilizó fue la encuesta. Como resultado se determinó deficiencias respecto a los clientes lo que generó un retraso en la labor de cobranza y recuperación.

Por consiguiente, Suquillo (2021) en su estudio tuvo el objetivo determinar la incidencia del covid-19 en los índices de liquidez y morosidad en una cooperativa, con una metodología CAMEL, cuantitativos con una muestra de 35 cooperativas del

segmento 1, donde se obtuvo el resultado que la morosidad ha tenido un lento incremento desde inicio de la covid-19. Se concluyó que las políticas de crédito no lograron mitigar la pérdida por causa de morosidad para algunas cooperativas e incluso se deja en evidencia que influyó en la liquidez en los periodos 2019 y 2020.

Según López (2021) en su investigación donde buscó determinar la repercusión de la inclusión de variables vinculadas con los ciclos económicos para pronosticar el nivel de morosidad, utilizó la metodología tipo descriptiva, observó el comportamiento de morosidad en 6 bancos en donde se encontró que el banco mercantil Santa Cruz tenía un 12.07% de morosidad siendo este el índice más alto, por el contrario, el banco solidario tuvo el índice más bajo con 0.82%. Se llegó a la conclusión que los índices de mora han disminuido a razón de la estabilización de la inflación que logró el país. Sumado a ello se concluyó que el producto bruto interno tiene una incidencia notable en la morosidad dado que afecta el consumo y los ingresos de los ciudadanos.

Según Barajas (2021) en su investigación donde buscó crear un modelo para medir el riesgo de créditos hipotecarios en la población de 18 años en México, utilizó la metodología tipo descriptiva, se observó el comportamiento de morosidad en 7 financieras en el periodo 2016, en donde se encontró que el banco Imbursa tenía un 5.21% de morosidad siendo este el índice más alto, por el contrario, el banco ve por más tiene el índice más bajo con 0.23%. Se llegó a la conclusión que los índices de mora se incrementan más cuando no existe una garantía hipotecaria. Sumado a ello se concluyó que existe un alto riesgo de morosidad en los jóvenes de 18 años, a causa del alto nivel de desempleo para estos jóvenes.

Asimismo, en el plano nacional se tuvo la tesis realizada en Cusco, donde se determinó que la no aplicación de las políticas de crédito vigente por los colaboradores de la financiera, incide significativamente en la alta morosidad de la compañía, dado que al no evaluar el nivel de endeudamiento el crédito entró en mora (Huallpa,2020).

Según Arbulu (2020) en su investigación tuvo el objetivo de establecer y evaluar los determinantes microeconómicos que inciden en la mora financiera. La metodología fue descriptiva, utilizó como instrumentos un panel de datos. Como resultado se obtuvo que las variables económicas están vinculadas directamente con los niveles de morosidad en los cuatro tipos de créditos que ofrece la financiera.

También Ulloa (2020) en su investigación para analizar el nivel de morosidad en una cooperativa, tuvo como objetivo determinar el origen de morosidad en las operaciones de microcrédito, utilizó la metodología descriptiva con enfoque cuantitativo, la muestra del estudio (233) fue aplicada a los socios que tienen morosidad con la cooperativa. Como resultado se evidenció la importancia de aplicar las políticas de crédito de manera correcta dado que la ausencia de los mismos está elevando los índices de morosidad, sumado a ello los acontecimientos políticos y sociales que atraviesa el país, indicaron que, se deben actualizar las políticas en base a la realidad que afrontan los usuarios de la cooperativa. Se concluyó que se necesita una reestructuración de las políticas de crédito y cobranza con la finalidad minimizar el riesgo de morosidad y las pérdidas que estos generan.

Según Martínez (2018) en su investigación donde se buscó analizar la evolución de la cartera vencida a través del índice de morosidad del crédito al consumo, utilizó la metodología tipo descriptiva, se observó el comportamiento de morosidad en los 7 bancos que tienen sus operaciones en México. La investigación determinó que durante el periodo 2003 a 2005 la cartera vencida creció un 8.81% es por ello que, a inicios del 2007, tras un conjunto de reformas en el sistema económico y político de México a raíz de la desaceleración económica, el sistema financiero comienza a restringir las tarjetas de crédito y los créditos personales. Se concluyó que los índices de mora se han incrementado a raíz de la desaceleración económica. Sumado a ello se concluyó que existe una incidencia de morosidad en relación directa con las políticas bancarias, y los altos niveles de intereses que cobran las financieras por los servicios que ofrecen.

Según Cachi (2018) en su investigación donde se buscó determinar las principales causas de morosidad, utilizó la metodología tipo descriptiva, se aplicó una encuesta a los analistas de negocios, al área de cobranza y oficial de negocio. La investigación determinó que el 26% de los clientes morosos es por causa principal del sobreendeudamiento, sumado a ello es el deficiente análisis que se realiza al momento de entregar los créditos y también que no existe un respaldo de vivienda. Así mismo el 20% de la morosidad está vinculada a factores externos como accidentes laborales, hurto de bienes y equipos de los clientes, y otro 14% de mora existe porque los préstamos fueron entregados a terceros. Se llegó a la conclusión que los índices de



mora se han incrementado por el sobreendeudamiento de los clientes y por el deficiente trabajo que realizan los colaboradores al momento de entregar los créditos. Sumado a ello se concluyó que existen sectores económicos como: transporte, industria y comercio los que más mora tienen.

En el plano Nacional, Cevera y López (2017) en su estudio buscó hallar que determina la morosidad de los clientes de la Microfinanciera. La metodología fue de tipo estadística multivalente teniendo como muestra 316 usuarios a quienes se les aplicó una encuesta. Como resultado se encontró que el retraso con el pago de los créditos está altamente relacionado con la actividad productiva de los deudores. Se concluyó que la morosidad proveniente es producto de una incorrecta evaluación al cliente, la cultura crediticia, el destino del crédito, y la capacidad para pagar.

En la presente investigación se realizó un análisis de la literatura que permitió profundizar los conceptos de: políticas de crédito, morosidad, rentabilidad, riesgo crediticio y liquidez.

En base a las teorías las políticas de créditos según Ore (2018) manifestó que las políticas de crédito y cobranza son lineamientos que dirigen acciones de operación que se elaboran para eventos frecuentes, con el único fin de controlar y disminuir los riesgos que se asumen al otorgar créditos. Por consiguiente, Belaunde (2018) señaló que, son reglamentos que la alta dirección elabora e implementa dentro de las entidades cuando las operaciones son realizadas a crédito y las políticas de cobranzas son consideradas como reglas que se establecen para recuperar el crédito otorgado, además Navarro (2017) indicó que, son lineamientos que dirigen las acciones al momento de conceder los créditos, estableciendo los periodos en el que se recuperará lo invertido en el tiempo de duración del proceso, el tipo de crédito a ofrecer y los beneficios que se buscan obtener. El propósito de estas políticas es poder ofrecer una normatividad legal a los prestatarios, de manera que esté garantizado la seguridad para las dos partes frente a ciertas inconsistencias que se puedan presentar durante los pagos, teniendo en consideración el seguro, la fecha límite de pago, las tasas de interés, y la mora frente al incumplimiento. También Gutiérrez et al., (2021) sostuvieron que, son pautas, técnicas, en donde el gerente financiero quien efectúa el control de los flujos del dinero en base a lo que la organización posee, esto se realiza con el fin

de poder conceder mejores facilidades de pago.

En base a las teorías de morosidad, Cyree (2020) afirmó que, la morosidad en el sistema micro financiero es el retraso o la falta total o parcial del pago de los créditos brindados en el momento de su vencimiento, que por lo general se destinan para desarrollar empresas de pequeños y microempresarios. También Pedrosa (2020) indicó que, la morosidad nace a raíz de que una persona natural o jurídica no cumple con los pagos de sus obligaciones en los periodos establecidos. Así mismo el banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2020) indicó que, la morosidad nace cuando un deudor no ha logrado cumplir con sus obligaciones en los tiempos establecidos. También Villar (2017), señaló que, existen 6 tipos de morosos: los morosos intencionales, los fortuitos, los incompetentes, los despreocupados, los circunstanciales y los deudores insumisos.

Para las teorías de riesgo crediticio según, Brown y Moles (2018) definieron el riesgo de crédito como la existencia que una de las partes contractuales no cumpla con sus compromisos en base a los términos acordados. Oakley, et al. (2019), señalaron que, las financieras pudieron evitar los problemas de solvencia a partir de la elaboración de coberturas y la diversificación de carteras, minimizando así el riesgo crediticio. Así mismo, Orlova (2020) señaló que, a mayor dinero financiado, mayor riesgo crediticio enfrenta una financiera y por ende afecta su solvencia.

Las teorías para la Liquidez según Gutiérrez y Zeña (2019) definieron la liquidez como la capacidad que tiene una empresa para financiar el incremento de sus activos y pagar sus obligaciones al término de un periodo, el banco de la república de Colombia (2022), indicó que, liquidez se describe como la disponibilidad de fondos que se tiene para hacer frente a los pagos de manera inmediata, mide de forma inmediata como un activo financiero se convierte en un instrumento de pago sin que pierda su valor. Por lo tanto, la liquidez refleja que el banco puede realizar transacciones de manera oportuna, buscando garantizar los pagos, el sostenimiento de las ofertas de créditos y la reactivación económica. Así mismo el banco central de reserva del Perú (BCRP), (2020) definió a la liquidez como la facilidad con la que un bien o activo puede convertirse en dinero, la liquidez es disponibilidad inmediata de dinero.

Para las teorías de rentabilidad según el BCRP (2020), manifestó que, la rentabilidad es la capacidad de un bien para generar una utilidad, también señaló que,

es la relación que se da el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez se deduzcan los tributos. También Quindigalle (2018) concluyó que es todo beneficio monetario que es obtenido al momento en que se invierten los recursos financieros. Finalmente, Caiza, Valencia y Bedoya (2021) en términos generales dijo que la rentabilidad trata de calcular como una organización tiene la capacidad para generar superávit para distribuirlo entre los accionistas, comparándolo con la totalidad de recursos invertidos en la actividad, como medida de la eficiencia conseguida.

Así mismo se ha realizado un análisis de la literatura que permitió profundizar los conceptos de las dimensiones de la morosidad las cuales son: deficiencias de la organización, proceso de recuperación de crédito y cartera de alto riesgo.

En cuanto a la primera dimensión, según Pérez y Gardey (2016), señalaron que, la deficiencia es una insuficiencia que posee una institución que por lo general ocasionan limitaciones, en el caso de una entidad financiera estas deficiencias podrían acarrear en un posible incremento de morosidad, también Pérez y Castillo (2018), indicaron que, la ausencia de detallar las responsabilidades y funciones dentro de una organización trae consigo la mala ejecución de sus operaciones, así mismo se señaló que, si los trabajadores no conocen realmente sus funciones dentro de la organización no tendrán la capacidad para resolver de manera rápida y oportuna los problemas que se afrontan lo que le generaría grandes pérdidas a la compañía.

Para la segunda dimensión Cruz (2016) indicó que, el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar o créditos en la carpeta vencida está orientada a la etapa con cual se da por culminado el proceso crediticio, lo que genera para la entidad problemas de solvencia y liquidez, también Pizzán et al., (2021) señalaron que, la recuperación busca el cumplimiento de pago de un préstamo cuando el prestatario se niega a cancelar o se niega a cumplir.

Finalmente, para la tercera dimensión, Márquez (2015) citado por Vargas (2019) señaló que, la cartera de alto riesgo se origina en el momento que un conjunto considerable de prestatarios evidencia retrasos en sus pagos. También la superintendencia de banca y seguros (2020) definió a la cartera de alto riesgo como la suma de los créditos refinanciados, reestructurados, vencidos y los que se encuentran en cobranza judicial.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Escudero y Cortez (2018) sostuvieron que, la investigación básica es solo de acuerdo a los fundamentos teóricos, sin tener en cuenta los aspectos prácticos. Por otro lado, Ortega, (2018) manifestó que también se llama investigación pura, todo estudio de un problema requiere de la adquisición de conocimientos y cualquier tema de investigación se puede profundizar con un punto de apoyo. La presente investigación describió la problemática en base a las políticas de crédito y morosidad fundamentándose en el marco teórico.

Osada y Salvador (2021) afirmaron que, los estudios correlacionales tienen como objetivo crear estadísticas entre rasgos y fenómenos, pero no conducen directamente a relaciones causales entre ellos. La investigación fue correlacional porque se buscó verificar la relación entre las políticas de créditos y la morosidad.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Hernández y Mendoza (2018) expresaron que la investigación no experimental es el estudio que busca mantener fijas las variables, es decir no se va a manipular de manera deliberada ni la variable independiente ni dependiente, dado que este tipo de estudio presta atención a la variable tal como se da en su ambiente natural con la finalidad de ser analizadas. En la presente investigación las variables objeto de estudio no fueron estimuladas.

Según Rodríguez y Mendivelso, (2018), señalaron que, el diseño transversal es una investigación de tipo observacional que evalúa las características de las variables en un determinado momento. La información obtenida es a partir de eventos históricos o presentes con la finalidad de observar su comportamiento en un determinado espacio de tiempo. Los instrumentos se aplicaron en un solo momento en una fecha determinada.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Políticas de crédito (variable independiente)**

Según Ore (2018) manifestó que, las políticas de crédito y cobranza son lineamientos que dirigen acciones de operación que se elaboran para eventos frecuentes, nombrado con el único fin de controlar y disminuir los riesgos que se asumen al otorgar créditos a los clientes. El propósito de estas políticas es poder ofrecer una normatividad legal a los prestatarios, de manera que esté garantizado la seguridad para las dos partes frente a ciertas inconsistencias que se puedan presentar durante los pagos, teniendo en consideración el seguro, la fecha límite de pago, las tasas de interés, y la mora frente al incumplimiento.

#### **Variable 2: Morosidad (variable dependiente)**

En base a las teorías de morosidad, Cyree (2020) afirmó que, la morosidad en el sistema micro financiero es el retraso o la falta total o parcial del pago de los créditos brindados en el momento de su vencimiento, que por lo general se destinan para desarrollar empresas de pequeños y microempresarios.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población:**

Hernández y Mendoza, (2018), definieron población como un grupo de elementos que se distinguen por tener características similares, para la presente investigación se tuvo como fin estudiar a los colaboradores de la entidad financiera caja municipal de ahorro y crédito Piura SAC, la misma que contó con un total de 4,320 trabajadores. Precizando la población estuvo constituida por los 28 trabajadores de la agencia de Talara. Para el criterio de inclusión se trabajó con los colaboradores de la agencia de Talara, dichos trabajadores son personal de operación y administrativos haciendo un total de 16 colaboradores (13 de operación y 3 administrativos), para

efectos de obtener información relacionada con las variables. Para el criterio de exclusión no se tomaron en consideración a 12 colaboradores dado que sus actividades no estuvieron relacionadas con las variables, también formó parte de la población el estado de situación financiera, las ratios de liquidez y el estado de resultados del 2019 al 2023.

### **3.3.2 Muestra:**

Hernández y Mendoza (2018), la muestra representa una parte la población, para este caso la muestra estuvo conformada por 16 colaboradores de la entidad CMAC de Piura SAC agencia Talara, también formo parte de la muestra el estado de situación financiera, las ratios de liquidez y el estado de resultados del 2019 al 2023.

### **3.3.3 Muestreo:**

Hernández y Mendoza, (2018), el muestreo es la selección de una población cuyo conjunto está formada por la muestra.

Las muestras no probabilísticas presumen un método de selección que se orienta por las peculiaridades y contexto de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. La ventaja de una muestra no probabilística desde el punto cuantitativo es su importancia para algunas investigaciones que no requieren de una representatividad de los elementos de una determinada población, sino una controlada y cuidadosa elección de casos que tengan peculiaridades detalladas anteriormente en el planteamiento del problema.

### **3.3.4 Unidad de análisis:**

Hernández y Mendoza, (2018), la unidad de análisis es de donde se extrae la información o los datos, su importancia está en que la unidad de análisis se estudia a detalle, con la finalidad de entender el comportamiento de las variables de interés en ellas. (Hernández y Mendoza, 2018). Para la presente investigación la unidad de análisis fueron los trabajadores del área de créditos, políticas y morosidad de la CMAC

Piura SAC agencia Talara, también formo parte de la unidad de análisis el estado de situación financiera, las ratios de liquidez y el estado de resultados del 2019 al 2023.

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

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Según Feria et.al (2020) la encuesta es una técnica de investigación, que constituyen un método de investigación empírica, que son una alternativa a las entrevistas, que permiten conocer más a las personas y sus opiniones que brindan una mejor manera de tener un acercamiento a lo que se pretende investigar. En la presente investigación se utilizó la encuesta por ser la más adecuada para el informe, dado que proporciona datos de forma fácil, rápida y oportuna.

Peña (2022) el análisis de información documental es una valiosa herramienta, la cual nos ayuda a profundizar nuestro conocimiento acerca de algo, más a detalle sobre un tema de interés, también lo relaciona con la actualidad fomentando la producción de nuevos aportes de estudio, dependiendo del volumen de información que se tenga proporcionada. En la presente investigación se utilizó con la finalidad de medir el comportamiento de morosidad de los prestatarios de la cartera de crédito entre los periodos 2020 al 2023. Así mismo se usó el análisis documental a los estados de situación financiera para obtener un análisis detallado de estos. También, el análisis documental ayudó a conocer más de las operaciones que realiza la empresa, considerando los factores internos y externos.

#### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández y Mendoza, (2018), el cuestionario es un instrumento que permite profundizar el conocimiento de las variables a través de una serie de preguntas, las mismas que pueden ser de tipo cerrada o abierta. Así mismo Pineda y Meneses (2018), señaló que, el cuestionario es un instrumento impreso orientado a alcanzar respuestas a un determinado problema de estudio el mismo que es llenado

por el investigado. El cuestionario se puede aplicar de manera grupal o individual dependiendo por lo general al tamaño de la muestra. En el presente estudio se elaboró el cuestionario como instrumento, dicho cuestionario conformado por interrogantes, las mismas que se encontraban orientadas a las variables; políticas de crédito en relación a sus dimensiones y a las dimensiones de la morosidad, así mismo indicó que, se utilizó la escala de Likert, con la finalidad de procesar la información recopilada.

Becerra (2016), el fichaje es un instrumento que se utiliza con el propósito de recolectar y almacenar información necesaria e importante para un determinado estudio porque permite el registro de información o datos, recordar y manejar el contenido, el fichaje esencialmente se utiliza en las investigaciones. El fichaje consiste en la recolección y organización de la información usando fichas, estas pueden ser textuales, bibliográficas, de contenido, resumen o mixtas, etc. Permitiéndole al investigador tener siempre una fuente de información.

Por otro lado, Loaysa (2021) el fichaje de investigación facilita la coherencia de la conclusión respecto de la pregunta principal de investigación, también la presentación de información extra y de complemento en los anexos o apéndices. El fichaje permitió reconocer de forma detallada la información cuantitativa referidos a la evolución de la morosidad en los diferentes periodos que son parte de la muestra de estudio. Para la presente investigación se utilizó el fichaje porque se necesitó detallar de manera precisa la información que se considera relevante en el presente estudio.



**Tabla 1.**

*Fiabilidad del instrumento Políticas de créditos*

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

---

**Resumen de procesamiento de casos**

---

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

---

**Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
<u>.705</u>	<u>9</u>

**Análisis y descripción:**

De 9 preguntas que se formularon a un grupo de 20 participantes de la muestra lograron entender el 70.50%, lo cual indicó que el instrumento es altamente confiable.

**Tabla 2.**

*Fiabilidad del instrumento morosidad*

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.906	12

**Análisis y descripción:**

De 12 preguntas que se formularon a un grupo de 20 participantes de la muestra lograron entender el 90.60%, lo cual indicó que el instrumento es altamente confiable.

### **3.5. Procedimientos**

El desarrollo de la presente investigación se inició con la búsqueda del título el mismo que estuvo compuesto por dos variables de estudio, luego de ello, se gestionaron los permisos ante la empresa para tener la autorización del uso de la información, en la parte I de la introducción se realizó una presentación de la realidad problemática en los diferentes niveles; local, nacional e internacional, formulando el problema, la justificación, el planteamiento de los objetivos e hipótesis siguiendo la guía proporcionada por la Universidad.

En el capítulo II se redactó el marco teórico registrando como antecedentes los aportes de los autores a nivel nacional e internacional, asimismo se tuvo las teorías de las dimensiones de las variables, en el capítulo III se indicó la metodología de la investigación tomando en consideración el tipo y diseño, variables y operacionalización, población, dentro de la muestra se consideró 16 colaboradores y los estados financieros, también se conceptualizó lo relacionado al muestreo, la unidad de análisis, técnica e instrumentos de recolección, el método de análisis y los relacionados al aspecto ético, en el capítulo IV se presentó los resultados obtenidos en la investigación en base a la influencia de las políticas de crédito en la morosidad, para el capítulo V se realizó una discusión de los resultados obtenidos con la de otros autores, en el capítulo VI, se realizó cinco conclusiones y en el capítulo VII se presentaron cinco recomendaciones en base a los resultados obtenidos, finalmente se realizó una propuesta de mejora con la finalidad de dar aportes que contribuyan a solucionar la problemática de la entidad financiera.

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

En el presente proyecto se aplicó el método inductivo y deductivo

Según Hernández (2018) manifestó que el método inductivo, inicia con la observación, creando una serie de juicios y principios encontrados en casos particulares que permiten hechos individuales formulando teorías y leyes científicas.

Según Alan y Cortes (2018) sostienen que el método deductivo facilitó la formulación de principios desconocidos basados en suposiciones existentes; es decir, de una ley o principio pueden deducirse otras leyes que lo constituyen, ayudar a descubrir resultados pasados por alto o implicaciones de principios existentes.

En base a la problemática planteada estos métodos fueron los más adecuados, respecto al método inductivo nos sirvió para crear una serie de juicios, desde hechos puntuales, los cuales se pueden ampliar el conocimiento, analizando el problema identificado. Respecto al método deductivo ayudó con nuestra problemática generando principios y leyes con la finalidad de mejorar los resultados ya existentes, verificando el problema hallado.

Así mismo se emplearon dos tipos de software con la finalidad de analizar los datos como son el SPSS y el Excel. Una vez obtenida la información se procedió a realizar la codificación de cada uno de los cuestionarios en el programa Excel el mismo que sirvió para calcular los niveles de las variables, posteriormente se procedió a registrar la información, en el programa estadístico SPSS con el fin de determinar la variación de las variables. Se utilizó las tablas de frecuencia con el fin de determinar los niveles de ejecución de las políticas de crédito y los niveles de morosidad existente en la entidad financiera, así mismo se utilizó los gráficos de barra con el fin de visualizar de manera gráfica dichos niveles.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ética está relacionada directamente con el comportamiento bueno o malo del ser humano frente a sus semejantes.

En la investigación se hizo mención de los aspectos éticos según Belmont (2014), los mismos que fueron el respeto a las personas, beneficencia y justicia.

Para Belmont (2014) el respeto a las personas significa proteger su autonomía y respetar sus opiniones, la investigación tomó en cuenta todos los aportes y contribuciones de cada participante, asumiendo un trato autónomo para todos.

Según Belmont (2014), indicó que, la beneficencia contribuye a proteger el derecho de los participantes evitando así que sean vulnerados con el fin de beneficiar a otros. En cuanto a la beneficencia se buscó maximizar los beneficios de la investigación para futuros estudios y en el ámbito social para la CMAC Piura SAC.

También Belmont (2014) indicó que, la justicia abarca los logros o riesgos de un estudio y estos deben ser asumidos por cada uno de los participantes. Para la justicia se señaló de manera precisa y detallada a cada autor y su respectiva aportación que ha permitido realizar el trabajo de investigación, esto con el fin de evitar futuros inconvenientes con la información recolectada.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3.**

*Influencia de las políticas de crédito en la morosidad*

		Políticas de crédito	Morosidad
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	.360
	Sig. (bilateral)		.119
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	.360	1
	Sig. (bilateral)	.119	
	N	20	20

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, existió un efecto positivo de la variable políticas de crédito en relación a la morosidad a un nivel de 36.00% lo cual fue un indicador de media baja relación. Al no tener una influencia significativa la empresa debe optar por otro tipo de estrategias como, por ejemplo: capacitaciones y asesorías continuas para el otorgamiento de créditos esto con la finalidad de disminuir los índices de morosidad.

**Tabla 4.***Influencia de las políticas de crédito en la rentabilidad*

		Políticas de crédito	Rentabilidad
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	.810**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	20	20
Rentabilidad	Correlación de Pearson	.810**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	20	20

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación existió un efecto positivo de la variable políticas de crédito en relación a la rentabilidad a un nivel de 88.10% lo cual fue un indicador de alta relación. Cualquier modificación de las políticas de crédito impactaría de manera directa en la rentabilidad, algo que puede ir en contra de los objetivos la empresa.

**Tabla 5.***Influencia de las políticas de crédito en el riesgo crediticio*

		Políticas de crédito	Riesgo Crediticio
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	.572**
	Sig. (bilateral)		.008
	N	20	20
Riesgo Crediticio	Correlación de Pearson	.572**	1
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	20	20

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación existió un efecto positivo de la variable políticas de crédito en relación al riesgo crediticio a un nivel de 57.20% lo cual fue un indicador de alta relación. Esto evidenció una influencia significativa por ello la empresa debe continuar con dichas políticas en el aspecto de mitigar el riesgo de que los créditos no sean cancelados en su totalidad esto con la finalidad de mantener estable el riesgo crediticio.



**Tabla 6.***Influencia de las políticas de crédito en la liquidez*

		Políticas de crédito	Liquidez
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	.552*
	Sig. (bilateral)		.012
	N	20	20
Liquidez	Correlación de Pearson	.552*	1
	Sig. (bilateral)	.012	
	N	20	20

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación: De acuerdo al coeficiente de correlación existió un efecto positivo de la variable políticas de crédito en relación a la liquidez a un nivel de 55.20% lo cual es un indicador de media alta relación. La incidencia de las políticas de crédito en la liquidez señala que estas deben ser mejoradas con la finalidad de garantizar mayores niveles de liquidez que le permitan seguir colocando créditos e invirtiendo en activos.

**Tabla 7.***Nivel de morosidad por carteras de CMAC de Piura, periodo 2019-2022*

Periodo	Cartera atrasada Créditos vencidos		Cartera pesada Créditos en cobranza judicial		Cartera alto riesgo Créditos refinanciados y reestructurados		Cartera vigente Colocaciones brutas
	Monto (S/)	%	Monto	%	Monto	%	
<b>2019</b>	130,175.00	3.37%	196,709.00	5.10%	63,016.00	1.63%	3,860,278.00
<b>2020</b>	98,408.00	2.36%	194,532.00	4.66%	83,442.00	2.00%	4,173,728.00
<b>2021</b>	111,427.00	2.50%	175,311.00	3.94%	126,054.00	2.83%	4,453,850.00
<b>2022</b>	83,202.00	1.64%	129,326.00	2.55%	143,068.00	2.83%	5,064,110.00

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación: De acuerdo a la Tabla 7 se asumió que la CMAC de Piura SAC en el ámbito nacional obtuvo una cartera atrasada en el 2019 del 3.37% siendo esta la más alta en los cuatro últimos años, cerrando el periodo 2022 con 1.64%, evidenciándose de esta manera que la financiera ha logrado iniciar la recuperación de préstamos brindados a sus clientes en el plazo de más de cuarenta y cinco hasta noventa días, generando una disminución en los niveles de morosidad.

Igualmente reveló que la Caja Piura alcanzó una cartera pesada, en el 2019 del 5.10% se evidenció una ligera disminución en cada periodo siguiente hasta que en el periodo 2022 alcanzo 2.55%, dejando en evidencia de esta manera que la entidad financiera ha logrado iniciar en la recuperación de créditos otorgados a sus prestatarios en los plazos establecidos que son de más de noventa y cinco días, generando una disminución en la morosidad.

Con respecto a la cartera de alto riesgo se observa la Caja Piura alcanzó en el 2019 del 1.63% incrementándose en los siguientes periodos llegando en el periodo 2022 a 2.83%, evidenciando de esta forma que la entidad financiera no ha podido controlar adecuadamente la cartera de alto riesgo.

**Tabla 8.***Nivel de morosidad por carteras de CMAC de Piura, periodo 2019-2022*

<b>Periodo</b>	<b>Cartera atrasada Créditos vencidos</b>	<b>Cartera pesada Créditos en cobranza judicial</b>	<b>Cartera alto riesgo Créditos refinanciados y reestructurados</b>	<b>TOTAL, DE MOROSIDAD</b>
<b>2019</b>	3.37%	5.10%	1.63%	10.10%
<b>2020</b>	2.36%	4.66%	2.00%	9.02%
<b>2021</b>	2.50%	3.94%	2.83%	9.27%
<b>2022</b>	1.64%	2.55%	2.83%	7.02%

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación: De acuerdo a la tabla 8 se evidenció que la caja Piura a nivel nacional alcanzó un total de morosidad en el 2019 del 10.10% siendo esta la más alta en los cuatro últimos años, cerrando el periodo 2022 con 7.02%, si bien es cierto tal como señalaron las estadísticas los niveles de morosidad han ido disminuyendo aún no es suficiente dado que de acuerdo a las exigencias de sus políticas esta debe ser menor o igual al 4.50%, por ello se señala que el índice de morosidad es muy alto.

## V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo general: analizar la incidencia de las políticas de crédito en la morosidad en una caja municipal de Piura – 2023. De acuerdo al coeficiente de correlación existió un efecto positivo de la variable políticas de crédito en relación a la morosidad a un nivel de 36.00% lo cual es un indicador de media alta relación. De acuerdo a Cerezo y Utreras (2022) en su investigación denominada: análisis de la mora y recuperación en la Cooperativa, tuvo como objetivo analizar el comportamiento de la mora, desembolso y recuperación de cartera con la finalidad de instaurar estrategias en la cooperativa, la metodología fue de tipo aplicada con una muestra de nueve trabajadores a quienes se les aplicaron unas encuestas. El resultado obtenido indicó que, el índice de morosidad se incrementó en los microcréditos, por la razón que estos son entregados con mayores facilidades a los clientes, es decir los documentos presentados por los clientes para solicitar un microcrédito no tienen un control riguroso por parte de los colaboradores de la cooperativa. Se llegó a la conclusión que es preciso establecer estrategias de evaluación, análisis y control para los diferentes tipos de créditos que ofrece la cooperativa con la finalidad de minimizar los riesgos de morosidad que existen en estos momentos. Sumado a ello se concluyó que el personal no tiene bien definido sus funciones lo que origina que realicen otras actividades ajenas al control y evaluación de los créditos, por ello los investigadores recomendaron que se realicen capacitaciones al personal en temas de recuperación de cartera, desembolso, cobranzas y análisis de crédito. Esta investigación es relevante dado que deja en evidencia que la morosidad existente es por causa principal de los colaboradores de la cooperativa, la no aplicación correcta de las políticas de crédito y las deficiencias que existen al momento de otorgar los préstamos, mas no de los factores externos.

Según Ore (2018) manifestó que las políticas de crédito y cobranza son lineamientos que dirigen acciones de operación que se elaboran para eventos frecuentes, nombrado con el único fin de controlar y disminuir los riesgos que se asumen al otorgar créditos a los clientes. Cyree (2020) afirmó que: la morosidad en el sistema micro financiero es el retraso o la falta total o parcial del pago de los créditos brindados en el momento de su vencimiento. De la investigación se señaló que, las políticas de crédito no tienen

una influencia significativa es por ello que la empresa debe optar por otro tipo de estrategias como, por ejemplo: capacitaciones y asesorías continuas para el otorgamiento de créditos, así mismo analizar los factores económicos y sociales de los clientes tal como lo manifestaron (Luna, et al. 2022).

Respecto al objetivo específico 1: Determinar la incidencia de las políticas de crédito en la rentabilidad. De acuerdo al coeficiente de correlación existió un efecto positivo de la variable políticas de crédito en relación a la rentabilidad a un nivel de 88.10% lo cual fue un indicador de alta relación. Apaza, et al. (2022) señalaron que, la morosidad es el indicador que afecta a la entidad, deteriora la cartera de créditos, esto es consecuencia de una mala gestión en las empresas, perjudicando directamente la rentabilidad, al verse interrumpida la cadena de pagos de los intereses por parte de sus clientes de la entidad dado que está dejaría de percibir y posiblemente no podrá hacer frente a sus obligaciones fijas. Quindigalle (2018) concluyó que la rentabilidad es todo beneficio monetario que es obtenido al momento en que se invierten los recursos financieros. Según la investigación se afirmó que las políticas de crédito influyen en la obtención de rentabilidad en la CMAC Piura, por ello se debe poner mayor énfasis en obtener un buen resultado dado que a mayor rentabilidad mayor beneficio para los accionistas o mayor posibilidad de generar nuevos activos. Por ello la entidad financiera debe mejorar la aplicación de las políticas de crédito dado que si estas presentan deficiencias en su ejecución van a generar una pérdida notable en su rentabilidad, se va a incrementar los riesgos crediticios y los niveles de morosidad van a sobrepasar los establecidos por las entidades financieras al punto de ocasionar el cierre definitivo de sus sucursales tal como lo manifestaron (Apaza, et al. 2022).

En base al objetivo específico 2: Determinar la incidencia de las políticas de crédito en el riesgo crediticio. De acuerdo al coeficiente de correlación existió un efecto positivo de la variable políticas de crédito en relación al riesgo crediticio a un nivel de 57.20% lo cual fue un indicador de alta relación. Según Hinojosa (2019) sostuvo que la morosidad en el mercado microfinanciero continúa en crecimiento en los últimos años, así también la cartera de alto riesgo, de los créditos que pasaron a situación

incobrables, por esta razón las financieras han cerrado algunas sucursales, ya que los niveles de morosidad están por encima de los estándares permitidos. Brown y Moles (2018) definieron el riesgo de crédito como la existencia que una de las partes contractuales no cumpla con sus compromisos en base a los términos acordados. Según la investigación el riesgo en el mercado financiero es latente y está se incrementa cuando existen factores económicos, políticos y sociales que impiden que los clientes logren obtener ingresos suficientes para el pago de sus obligaciones esto en relación a los factores externos que de una u otra forma influyen en la generación de ingresos económicos. Así mismo la entidad financiera debe mejorar los factores internos como es la aplicación de las políticas de crédito dado que si estas presentan deficiencias en su ejecución van a generar un incremento de los riesgos crediticios en las entidades financieras al punto de ocasionar el cierre definitivo de sus sucursales tal como lo manifestaron los autores (Apaza, et al 2022).

Por tanto, el objetivo específico 3: Determinar la incidencia de las políticas de crédito en el nivel de liquidez, según el coeficiente de correlación existió un efecto positivo de la variable políticas de crédito en relación a la liquidez a un nivel de 55.20%. este indicador se asemeja a la investigación de Bueno, et.al (2022) donde indicó que, una inadecuada gestión de los productos activos como las colocaciones de créditos, genera acumulación de créditos atrasados, y esto acarrea problemas de liquidez y los costos de transacción aumentan en la institución financiera que al materializarse se incurre en posibles pérdidas económicas. Así mismo el BCRP (2020) definió a la liquidez como la facilidad con la que un bien o activo puede convertirse en dinero, y además manifestó que la liquidez es disponibilidad inmediata de dinero de un banco, cual es un indicador de alta relación. En función a la investigación se afirmó la importancia que tienen las políticas de crédito y el impacto positivo que ha tenido en la liquidez, por ello deben ser mejoradas y aplicadas de la manera correcta al momento de otorgar los distintos tipos de créditos que ofrece la financiera dado que necesitan de una exhaustiva y correcta evaluación; con la finalidad de minimizar los riesgos crediticios que permitan obtener mayores niveles de liquidez con el fin de continuar creciendo como organización, posicionándose en el mercado como una empresa

sólida que está en la capacidad de seguir colocando créditos e invirtiendo en activos, evitándo de esta manera la pérdida de capacidad adquisitiva, el decrecimiento de liquidez y los diferentes problemas críticos que reduzcan la de rentabilidad en la entidad tal como lo manifestaron (Bueno, et.al 2022)

Asimismo, el objetivo contable determinar el nivel de morosidad en la caja municipal de Piura. Conforme a la tabla 6 se evidenció que la CMAC de Piura en el ámbito nacional alcanzó un total de morosidad en el 2019 del 10.10% siendo esta la más alta en los cuatro últimos años, cerrando el periodo 2022 con 7.02%, justamente este indicador guarda relación con los que dice Hinostroza (2019) quien enfatizó que la morosidad en el mercado micro financiero no se detiene y continua en crecimiento en los últimos años, de igual forma la cartera de alto riesgo, de los créditos que pasaron a situación incobrables, por esta razón algunas financieras han optado por cerrar algunas sucursales, ya que los niveles de morosidad están por encima de los estándares permitidos, ante ello han mejorado sus evaluaciones, tratando de enlazar la mayor cantidad de garantías posibles. Seguidamente Cyree (2020) sostuvo que la morosidad en el proceso financiero es el retraso, la falta parcial o total del pago de los créditos brindados en el momento de su vencimiento, que por lo general se destinan para desarrollar empresas de pequeños y microempresarios. Con respecto a lo mencionado a la investigación las estadísticas muestran un escenario favorable respecto a la devolución de los créditos por temas coyunturales, políticos y la falta de una fuente de ingresos. Como se observó en los resultados existe un decrecimiento de la morosidad en el periodo 2022, pero esta aun no es suficiente dado que por políticas establecidas de la entidad financiera esta debe ser menor o igual a 4.50% para ser aceptado por los accionistas.

Finalmente se afirmó en base a los resultados obtenidos que existen factores propios de la empresa como por ejemplo: la no aplicación de las políticas de crédito, las deficiencias al momento de evaluar y otorgar el crédito, las deficiencias del personal encargado del área de créditos, políticas y morosidad, las deficiencias y limitaciones que tienen los responsables del área legal para la ejecución de garantías, así mismo como los factores externos como son los problemas económicos, políticos y sociales

de una nación los que influyeron de manera directa en el retraso de los pagos de los créditos, lo que generó un nivel de morosidad muy alto dentro de entidad y por ende esto acarrea en los niveles de liquidez, de rentabilidad y en el riesgo crediticio de la caja municipal de ahorros y de créditos Piura SAC.



## VI. CONCLUSIONES

1. Las políticas de crédito tuvieron incidencia baja a un nivel de 36% en relación a la morosidad de una caja municipal de Piura – 2023, por lo tanto, si se quiere disminuir los niveles de morosidad se deben mejorar las estrategias de cobranza que resulten más favorables, dentro de los que destacan las llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, cartas de cobranza, la exoneración de intereses y campañas de cobranza, las mismas que han permitido la recuperación de créditos y reducción de los niveles de morosidad.
2. Existió una incidencia alta de las políticas de crédito en la rentabilidad a un nivel de 88%, por lo tanto si la empresa continúa aplicando adecuadas políticas para la autorización de crédito los niveles de rentabilidad serán favorables, recordemos que la morosidad tiene un impacto directo y significativo en la rentabilidad de la CMAC de Piura SAC en los periodos 2019 al 2022, dado que cada vez que la morosidad se ubica en niveles altos la entidad financiera obtiene perdidas en sus estados financieros. Al 31 de diciembre del 2022, los ingresos financieros de CMAC Piura presentaron un incremento de 21.89% sustentado principalmente al mayor reconocimiento de ingresos por la cartera de créditos directa (S/154.7 millones o 21.46% interanual).
3. En base a los resultados se evidenció que las políticas de crédito tienen una incidencia positiva en el riesgo crediticio a un nivel media alta de 57.20 %, se evidenció que la empresa no cuenta con los procedimientos adecuados para medir la capacidad de pago de los clientes pre calificados lo que esta originado que los prestamos ingresen al grupo de las carteras en cobranza judicial y carteras vencidas, así mismo se evidenció la ausencia del personal responsable en el otorgamiento de créditos con el fin de realizar un proceso de recuperación de créditos de manera oportuna y eficiente.
4. En base a los resultados se evidenció que las políticas de crédito tienen una incidencia positiva en el nivel de liquidez a un nivel de 55.20% lo cual es un indicador de media alta relación. por lo tanto, la CMAC Piura SAC, debe mejorar dichas políticas dado que al 31 de diciembre de 2022, los fondos disponibles disminuyeron en 8.71% respecto al año previo, producto principalmente del

menor saldo de inversiones (S/83.0 millones o 49.58%) y en la caja y banco (S/81.5 millones o 15.15%) producto a que la caja ya no cuenta con los excedentes de liquidez para poder mantener depósitos en otras instituciones financieras, toda vez que dichos fondos fueron redirigidos para la atención de los desembolsos de créditos.

5. Finalmente, se concluye que a nivel nacional la caja Piura tuvo una cartera de alto riesgo, cartera atrasada y una cartera pesada con niveles muy altos de morosidad, dado que según el análisis dicha entidad financiera no ha tenido la capacidad para recuperar aquellos créditos que fueron otorgados a los prestatarios en los plazos establecidos, ocasionando que superen el nivel de mora de 4.50% la misma que ha sido establecido en las políticas de la misma financiera, sin embargo los resultados obtenidos indicaron que, los niveles de morosidad fueron de 10.02% hasta 7.02% en los periodos 2019 al 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el plan de trabajo existente con el objetivo de incorporar y/o mejorar las estrategias de cobranza a través de llamadas telefónicas, mensaje de texto, visitas a clientes para ofrecer campañas de exoneración de intereses o negociaciones, dicha labor debe ser supervisada de manera continua por los líderes de las oficinas de políticas y cobranza.
- Se recomienda a la administración la evaluación de capitalizar la rentabilidad obtenida al 31 de diciembre del 2022, la misma que ascendió a S/. 82.2 millones, aumentando en 129% en relación al periodo 2021, esto con la finalidad de generar nuevos activos para compañía dado que cuanto mayor sea el porcentaje de capitalización y mayor la frecuencia de la misma, existe un porcentaje muy alto de crecimiento para la compañía
- Se recomienda a la administración organizar en cada sede equipos de trabajo que sean liderados por personal con nivel profesional que cuente con una amplia experiencia en el sistema financiero con el objetivo de observar, verificar, evaluar y controlar el desempeño y la evolución de las oficinas de créditos y cobranzas esto con el fin de realizar una serie de procesos que permitan la recuperación de créditos de manera oportuna y eficiente de los préstamos que se encuentran en el grupo de carteras vencidas y carteras en cobranza judicial.
- Se recomienda a la administración evaluar y planificar de manera trimestral el otorgamiento de los desembolsos de crédito, esto con la finalidad de evitar la escasez de liquidez tal como ha ocurrido en el periodo 2022, donde disminuyó en un 8.71%.
- Se recomienda a la gerencia de finanzas establecer modificaciones en las políticas de crédito y cobranza de la CMAC Piura SAC, la misma que debe estar adaptada a la realidad social, a las necesidades y exigencias del mercado

financiero, esto con la finalidad de disminuir los índices de morosidad que se encuentran en un 7.02% según los estados financieros del periodo 2022, cuando las políticas indicaron que no debe ser mayor a 4.05%.

## VIII. PROPUESTA

### ESTRATEGIAS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE PIURA



#### Introducción:

La caja Piura da inicio a sus actividades un 4 de enero de 1982, en un primer inicio realizó operaciones crediticias en el norte del país en la región Piura. En 1985 se suscribió el convenio de cooperación técnica entre la GTZ cooperación técnica alemana y la municipalidad provincial de Piura, promoviendo el inicio de las actividades de la caja iniciando un proceso de aperturas de oficinas en diferentes partes del Perú. El principal accionista de la caja Piura es la municipalidad provincial de Piura, la misma que opera con completa autonomía financiera, administrativa y económica, teniendo un 98.66% de participación patrimonial a diciembre del 2021. El FOCMAC tiene el 1.34%.

La caja municipal de Piura es una entidad financiera que tiene por actividad principal el otorgamiento de créditos personales a micro y pequeños empresarios, así mismo a la captación del ahorro. En este sentido, el primer segmento de la caja con 47.75% son los créditos a pequeñas empresas, seguido del 15.27% que representan los créditos a microempresas, 15.23% para préstamos por consumo y 14.93% para mediana empresa. Esta entidad tiene alrededor de 4,300 colaboradores distribuidos en sus más de 200 oficinas localizadas en el ámbito nacional, complementándose con una serie de cajeros automáticos, red de oficinas informativas y cajeros corresponsales. La presente propuesta busca plantear políticas de crédito que contribuyan a disminuir los niveles de morosidad, generando así una mejor recaudación de liquidez para la caja municipal de Piura.

## **Realidad problemática**

En la actualidad las cajas municipales enfrentan una gran problemática a causa de la alta morosidad que existe en las diferentes carteras de crédito que ofrecen, esto está vinculado a diferentes factores económicos, políticos y sociales, que hoy afronta nuestro país, por ello se busca poner en manifiesto la importancia que tienen las políticas de crédito en relación a la morosidad y la flexibilidad en la autorización de créditos, teniendo en cuenta el nivel de endeudamiento, la capacidad de pagos, sin descuidar la supervisión y el monitoreo constante durante y después del otorgamiento de los créditos.

La caja municipal de Piura considera que el rango de morosidad permitido es menor o igual a 4.5%, sin embargo se ha evidenciado que la caja municipal de Piura en el ámbito nacional alcanzó un total de morosidad en el 2019 del 10.10% siendo esta la más alta en los cuatro últimos años, cerrando el periodo 2022 con 7.02%, si bien es cierto tal como señalan las estadísticas los niveles de morosidad han ido disminuyendo aun no es suficiente dado que de acuerdo a las exigencias de sus políticas esta debe ser menor o igual al 4.50%.

## **Solución**

Se debe adoptar medidas que permitan realizar una buena administración, gestión y seguimiento de las carteras que se encuentran en etapa de recuperación de mora esto con el fin de controlarla y de gestionar el riesgo crediticio que se genera por el no pago de los créditos de las diferentes carteras que ofrece la caja municipal de Piura.

La dirección gerencial, debe realizar una reestructuración organizacional que permita viabilizar los procesos para la reprogramación, refinanciamiento y recuperación de las carteras que ingresan a etapa de morosidad, con el fin de que estos créditos sean recuperados a la brevedad posible.

Se debe elaborar un plan de contingencia para poder prevenir las pérdidas que se generan cuando los créditos ingresan a etapa de mora, por causa de fenómenos naturales tales como el fenómeno del niño que se genera en zona norte del país, o una pandemia como la que ocurrió en el 2020.

### **Impacto que genera esta problemática**

La morosidad tiene un impacto directo para la caja municipal de Piura, a nivel nacional alcanzó un total de morosidad en el 2019 del 10.10% siendo esta la más alta en los cuatro últimos años, cerrando el periodo 2022 con 7.02%, dicha morosidad impacta directamente en la reducción de la liquidez y la disminución de los ingresos financieros de la empresa.

El incremento de los niveles de morosidad, se ha originado en mayor parte al nivel de la cartera atrasada por deterioro y la reprogramación de los créditos, y a la contracción en la cartera de colocaciones lo que genera un impacto significativo en la rentabilidad de la entidad ocasionando que dicha financiera este incurriendo en pérdida significativa.

### **II Diagnostico situacional**

**Propósito:** Mejoramos la vida de las personas, impulsando su bienestar y desarrollo.

**Visión:** Líder en soluciones financieras innovadoras y de calidad para nuestros clientes.

**Misión:** Impulsar el progreso de nuestros clientes a través de la inclusión financiera.

**Valores:** la CMAC de Piura SAC necesita incentivar a su personal a tener una conducta ética llena de valores que le permitan guiar e interactuar con cada uno de los individuos que son participe de sus actividades de intermediación financiera entre las cuales tenemos

**Pasión por el Cliente:** se busca la excelencia al momento de brindar nuestros servicios, superando las expectativas de cada uno de nuestros clientes, asegurándose así la calidad del servicio, así mismo optando por un trato personalizado y cercano con ellos

**Transparencia:** se actúa con honestidad, ética y respetos hacia las personas, de acuerdo a nuestras normas y políticas institucionales, asumiendo un rol de coherencia

entre lo que decimos, hacemos y pensamos

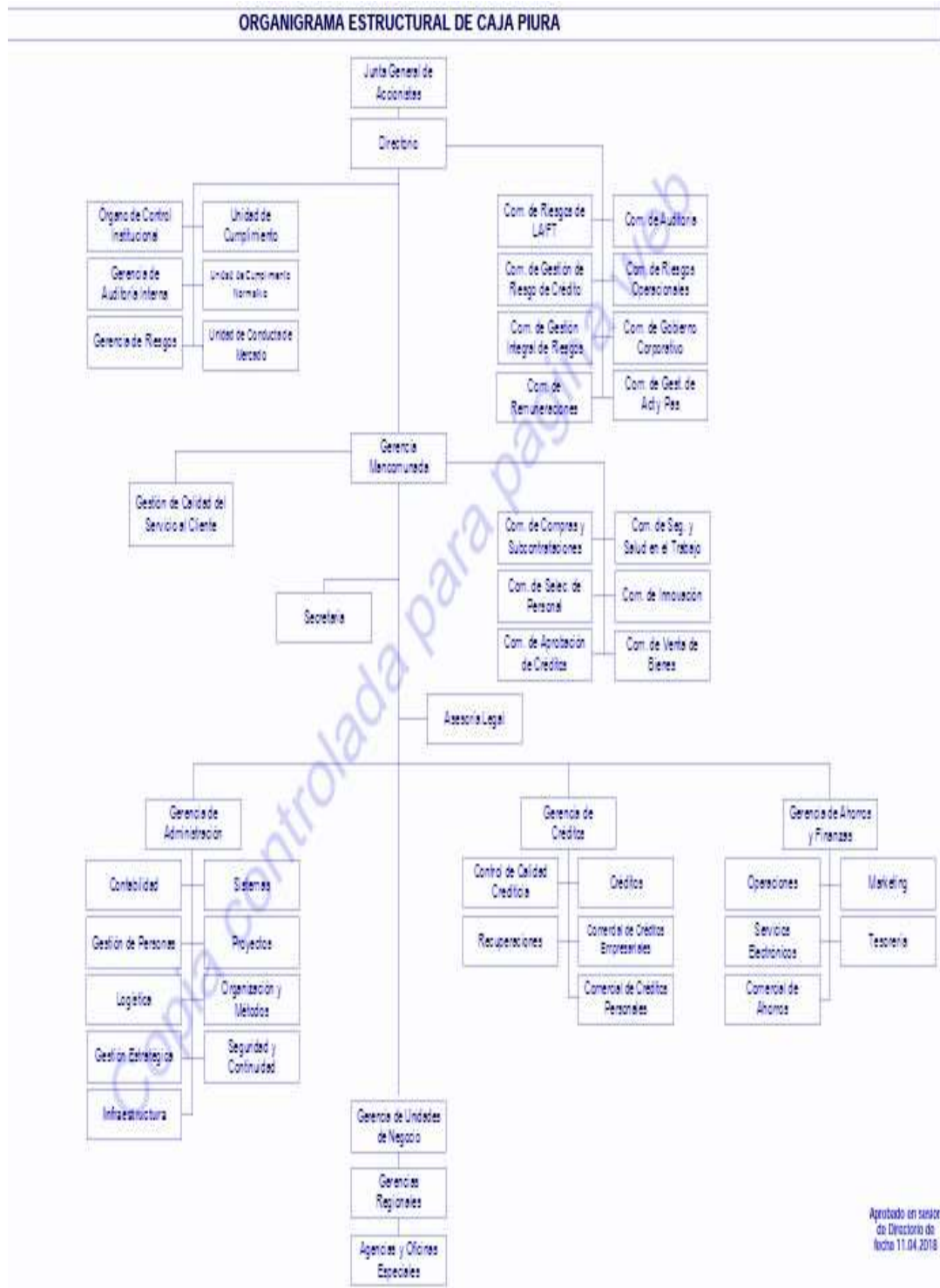
**Innovación:** cada uno de nuestros trabajadores están comprometidos en la mejora de los procesos, servicios y productos, implementado cambios innovadores a base de tecnología creatividad y eficiencia

**Confianza:** nuestra capacidad para generar confianza es impulsando el crecimiento en equipo, el bienestar de nuestros colaboradores y de cada uno de nuestros clientes.

**Todos somos caja Piura:** impulsamos el respeto, la colaboración, y diversidad, con la finalidad de priorizar cada uno de nuestros objetivos de la financiera y la de nuestros clientes. ¡Juntos somos imparables!



## 2.1 Organigrama



Aprobado en sesión de Directorio de fecha 11/04/2018

## **2.1.1 FODA Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas**

### **Fortalezas**

- La CMAC-Piura tiene en el mercado financiero más de 30 años de experiencia, lo que le ha permitido el posicionamiento en los 24 departamentos del país.
- Los colaboradores de mando medio competentes y motivados que buscan alcanzar expectativas altas en base al de desarrollo laboral y profesional.
- Adecuadas políticas para la captación de pequeños y medianos empresarios que buscan un crecimiento empresarial.
- Inversión en herramientas tecnológicas que permiten ofrecer servicios de banca por internet.

### **Oportunidades**

- Desarrollo de nuevas tecnologías informáticas y de comunicaciones lo que permite mejorar los servicios financieros, así mismo el fácil acceso que tienen los clientes con estas nuevas tecnologías.
- La implementación de nuevos procesos de evolución y evaluación que permitan otorgar los créditos, según los acuerdos de Basilea.
- Búsqueda de alianzas estratégicas con otras instituciones que permitan garantizar el respaldo de los créditos y los ahorros de los clientes.
- Desarrollo de nuevos productos financieros personalizados para cada sector económico.

### **Debilidades**

- La poca flexibilidad de los procesos de negocio y tecnologías, limitando así la capacidad de respuesta y el crecimiento a las nuevas oportunidades de los clientes.
- Deficientes procesos que permitan monitorear las necesidades de los clientes con el fin de desarrollar nuevos servicios crediticios.
- Alto nivel de morosidad y cartera crediticia deteriorada, originando una falta de liquidez para la empresa.
- Deficiencias en el control interno, lo que origina una lenta reacción ante los

incrementos de morosidad que se presentan de manera mensual.

### **Amenazas**

- Posibilidad de sobreendeudamiento de los clientes que se encuentran en los sectores económicos B, C y D, lo que originaría que los créditos no sean cancelados de manera oportuna.
- Cambio climático que afecte a los sectores productivos donde se desarrollan las MYPES, tal como ha sucedido en la zona norte del país con el fenómeno del niño.
- Incremento de la informalidad en el mercado financiero, originando que los clientes tengan más deudas con terceros como los denominados “gota a gota”, casas de empeño entre otros, lo que genera un sobreendeudamiento en los prestatarios.
- La desaceleración de la economía por la que está atravesando el país debido a los problemas políticos y sociales que hoy enfrenta, así como los factores internacionales que influyen en su economía.

### III Plan de actividades

Tabla 1

Plan de actividades

N°	Actividades	Responsable	Tiempo	Beneficiarios
1	Liquidez	Tesorería	Mensual	Socios Clientes
2	Rentabilidad	Contabilidad	Mensual	Socios Clientes
3	Riesgo crediticio	Asesoría Legal	Mensual	Socios Clientes

#### III Plan de actividades

##### **Actividad 1: Liquidez**

La caja municipal de Piura, tiene la capacidad para generar activos los mismos que son utilizados para desarrollar sus actividades, además de ellos pueden ser destinados para la apertura de nuevas oficinas a nivel nacional.

La caja municipal de Piura ha logrado obtener la capacidad para pagar las obligaciones que sostiene que sus colaboradores de manera quincenal así mismo el pago de sus beneficios sociales, además de ello cumple con las obligaciones que tiene con los proveedores, acreedores y otras obligaciones en los que incurre para la realización y ejecución de sus actividades

La caja municipal de Piura tiene una disponibilidad de fondos la misma que permiten realizar colocaciones de créditos para los pequeños y micro empresarios.

La caja municipal tiene disponibilidad de efectivo lo que le garantiza realizar el pago de las obligaciones a corto plazo, así mismo para la reposición de la caja chica en el

periodo mensual.

### **Actividad 2: Rentabilidad**

La caja municipal de Piura tiene un retorno de inversión favorable la misma que le sirve a la empresa para evaluar los beneficios obtenidos en el determinado periodo, así mismo para mejorar sus estrategias con la finalidad de seguir incrementando dicho retorno.

La caja municipal tiene una utilidad favorable, la misma que ha sido capitalizado en un 85.00% en beneficio de la empresa, así mismo el 10% de las utilidades están destinadas a la municipalidad de Piura para la realización de obras públicas y el 5% de las utilidades fueron entregados a los trabajadores.

La caja municipal de Piura tiene un rendimiento de activos mostrando la eficiencia para generar utilidades con los activos disponibles.

### **Actividad 3: Riesgo crediticio**

La caja municipal de Piura al momento de otorgar los créditos busca tener un respaldo en base a garantías las mismas que son ejecutados al momento del incumplimiento de los pagos, así mismo para mitigar los riesgos que son generados al momento en el que son otorgados los créditos.

La caja municipal de Piura tiene sistemas informáticos RCC y EXPERIAN que permite a la empresa evaluar la capacidad de pago que tienen los clientes durante determinados periodos y con otras entidades financieras, así mismo se evalúan los niveles de ingresos, propiedades y nivel de endeudamiento con el fin de garantizar el retorno de los créditos otorgados.

La caja municipal de Piura realiza una evaluación sistemática al cliente previo al otorgamiento del préstamo en base a su capacidad de endeudamiento que no puede ser mayor al 35% del nivel de sus ingresos con la finalidad de evitar el sobreendeudamiento del cliente lo que generaría que los créditos no sean cancelados de manera oportuna.

## REFERENCIAS

- Acosta, F; y Bazán, M (2022). *Aplicación de Estrategias Financieras y su influencia en la Morosidad de la Financiera Confianza SAA- Agencia Parcoy*. [Tesis Universidad Privada Antenor Orrego] recuperado de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9333>
- Alan; D y Cortez; L, (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. [Tesis Universidad Técnica de Machala] Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Alfaro, J;(2016). *Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015*. [Tesis Universidad Cesar Vallejo] Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/326>
- Apaza, C; Jallo, M; Rodríguez, I; Ticona, M; y Ticona, L (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *Artículo Veritas Et Scientia; SSN Edición Online: 2617-0639* <https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>.
- Arbulu, J; (2020). *Determinantes microeconómicos de la morosidad de la banca múltiple del Perú en el 2010-2017*. [Tesis universidad católica santo Toribio de Mogrovejo] Recuperado de: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2751>
- Banco central de reserva del Perú, (2020). *Glosario de términos económicos*. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/l.html>

Banco de la Republica – Colombia (2020). *Glosario de términos económicos*.

Recuperado de: <https://www.banrep.gov.co/es/glosario/liquidez>

Barajas, J; (2021). *Propuesta de un modelo para medir el riesgo de créditos hipotecarios para la población de México económicamente activa de 18 años*.

[Tesis Universidad nacional autónoma de México] Recuperado de:

[https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB\\_UNAM/TES01000809766](https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000809766)

BBVA (2020). *La morosidad y sus consecuencias*. Recuperado de:

<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>

Becerra, P. (2016). *El fichaje*. Recuperado de:

<https://www.clubensayos.com/Espa%C3%B1ol/FICHAJE-Qu%C3%A9-es-el-Fichaje/3443047.html>

Bekerman, M. y Golman, M; (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. Problemas Del Desarrollo. *Articulo Latinoamericana de Economía* DOI:

<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

Belaunde, G. (2018). *Políticas de Créditos*. Recuperado de;

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6738/Deza%20Figueroa%20Luis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Brown, K; Moles, P. (2018). Credit risk management. Edinburgh Business School.

Bueno, W; Areas, G;(2022) La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post Covid. Análisis del sector microempresarial. *Articulo. Universidad*

*Privada de Tacna Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Fondo Editorial Universitario. Tacna, Perú. DOI: <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.135>;*

Cachi, A; (2018). *Determinación de las causas de morosidad en las operaciones de microcrédito de Banco Fortaleza en la sucursal El Alto.* [Tesis Universidad Mayor San Andrés Bolivia] Obtenido de: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/22753>

Caiza, E; Valencia, E; y Bedoya, M, (2021). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador- *Artículo Revista universidad y empresa.* Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-46392020000200201](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392020000200201)

Cerezo, V; y Utreras, M; (2018). *Análisis de la morosidad, desembolso y recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Desarrollo y Futuro “INDEFUT” Ltda., periodo 2015-2021.* [Tesis Repositorio Institucional Universidad Central Del Ecuador] Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/29358>

Cervera, S; y Lopez, R; (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la caja municipal Sullana oficina Lambayeque.* [Tesis universidad católica santo Toribio de Mogrovejo] Recuperado de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/887/1/TL\\_CerveraGalvezSara\\_h\\_LopezCarhuatantaRody.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/887/1/TL_CerveraGalvezSara_h_LopezCarhuatantaRody.pdf)

Cruz, J. (2016). *Recuperación de créditos y tratamiento de cuentas incobrables.*



Obtenido de: <https://www.monografias.com/trabajos94/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables#:~:text=La%20recuperaci%C3%B3n%20de%20las%20cuentas>

Cyree, K. (2020). The impact and evolution of consumer delinquencies on bank loan delinquencies. *Managerial Finance*, 47(3), 413-438. <https://doi.org/10.1108/MF-04-2020-0206>.

Díaz, G. y Juárez, Y. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán*. [Tesis realizada en la Universidad Señor de Sipán] Recuperada de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4541>

Escudero; y Cortez;(2018) *En su libro Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. [Tesis de la editorial Universidad Técnica de Machala] Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12501>

Feria, H; Matilla, M; y Mantecòn;(2020) La entrevista y la encuesta: métodos y técnicas de indagación empírica. *Revista Didasc@lia: D&E. Publicación del CEPUT- Las Tunas, Cuba*. [file:///C:/Users/CARRE%C3%91O/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CARRE%C3%91O/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391%20(1).pdf)

García, C; (2017) Las políticas de crédito al sector agropecuario en Nicaragua 1990-2012. *Revista Científica ciencias Humanas*, 12(36), 24-44. Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70950101002.pdf>

Gutiérrez, A; Zeña, E. (2019). *Análisis de la liquidez y la solvencia y su incidencia en la estructura financiera de Conecta Retail S.A. en los años 2013-2017*. [Tesis de título, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2705/1/TL\\_GutierrezBazan  
Ana\\_Ze%C3%B1aBalderaEdwin.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2705/1/TL_GutierrezBazan_Ana_Ze%C3%B1aBalderaEdwin.pdf)

Gutiérrez, S; Peralta, A; y Mayrena, M; (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. (38), 149-165. *Revista Científica de FAREM-Estelí*.  
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

Henry .H; (2019) Gestión Crediticia y la Morosidad del Banco pichincha del Perú, período 2019. *Articulo. Quipukamayoc; Código. DOI:*  
<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. [Tesis Universidad Andina Simón Bolívar]  
Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Recuperado de:  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de  
Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Hernández, R; (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México*. México: Editorial Mc Graw Hill Education  
recuperado de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Huallpa, E; (2020) *Gestión de cobranza y Endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la financiera efectiva, Quillabamba, Santa Ana. – 2020*. [Tesis universidad andina de Cusco] Recuperado de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12557/4654>

Loaysa, E. (2021). El fichaje de investigación como estrategia para la formación de competencias investigativas. *EDUCARE ET COMUNICARE VOL. 9 NO. 1 - ENERO - JULIO 2021 / INVESTIGACIONES* Recuperado de:

<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/594>

López, J; (2021) *Incidencia de la inclusión de variables vinculadas con los ciclos económicos para predecir el índice de morosidad del sector productivo de la banca privada en el departamento de la paz 2008-2018*. [Tesis universidad de MAJOR PACENSIS DIVI ANDRE] Recuperado de:

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25830>

Luna, C; Núñez, W; y Tulcanaza, A (2022) Determinantes macroeconómicos de la tasa de morosidad en préstamos hipotecarios en el Banco del Instituto de Seguridad Social, Periodo 2011-2021. *Artículo Original INNOVA Research Journal*, ISSN 2477-9024. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2022.2093>

Martínez, D;(2018) *Índice de morosidad del crédito al consumo en México: Un enfoque de teoría de cópulas dinámicas, 2002-2017*. [Tesis Universidad Nacional Autónoma de México] Recuperado de:

[https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB\\_UNAM/TES01000772322](https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000772322)

Martínez;(2013) *Finanzas para directivos*. Madrid: McGraw-Hill interamericana de España. Recuperado de <https://www.mheducation.es/finanzas-para-directivos-9788448175351-spain-group#tab-label-product-description-title>

Meneses, J; (2018). *El cuestionario*. Recuperado de:

<https://femrecerca.cat/meses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Morales, J; Espinoza, P, y Rojas, M; (2020) Efecto de las variables macroeconómicas en los índices de morosidad de los bancos en México, durante el periodo COVID-19 versus el periodo previo. *Artículo de RAN Revista Academica y Negocios*. DOI DOI: <https://doi.org/10.29393/RAN8-4EVJM30004>

Morocho, L;(2021) *Implementación de Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020*. [Tesis realizada en la Universidad Cesar Vallejo] Recuperada de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82870>

Oakley, G., Zhang, J., Kidd, A. (2019). Influential article review - effects of crisis control techniques on credit concerns. *Journal of Accounting and Finance*, 19(10), 1-13. <https://www.proquest.com/9c7463dd-34dd-48cb-961f203675e8c601>

Ore, L; (2018) *Política de Créditos y Cobranzas y la Rentabilidad en la Empresa Pure Biofuels del Perú SAC 2017*. [Tesis Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23264>

Orlova, E. (2020). Decision-Making techniques for credit resource management using machine learning and optimization. *Information*, 11(3), 144. <https://doi.org/10.3390/info11030144>

Ortega, G (2018). Como se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Artículo. Universidad Estatal del sur Manabí*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)

Osada J; y Salvador, J, (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término

correcto?: *Revista médica. Chile vol.149 no.9 Conjunto Santiago. 2021.*

Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000901383>

Paredes, E; (2022), *Análisis del impacto causado en la morosidad de créditos otorgados por el BIESS en la crisis económica generado en tiempo de pandemia.* [Tesis Repositorio Institucional Universidad Central Del Ecuador]

Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/28377>

Pedrosa, J. (2020). *Economipedia.* Recuperado de:

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

Peña, T;(2022) Etapas del análisis de la información documental universidad de Zulia.

*Revista Interamericana de Bibliotecología. Revista Interamericana de Bibliotecología, vol. 45, núm. 3, pp. 1-7, 2022* Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/journal/1790/179072898004/html/>

Pérez, F. y Catillo, M. (2018). Gestión del Riesgo crediticio. *Colombia. Revista cuad. contab. / Bogotá, Colombia, 8 (24):229-250 / enero-junio 2018.* Recuperado de:

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3249>

Pérez, J., y Gardey, A. (2016). *Deficiencias empresariales.* Obtenido de:

<https://definicion.de/deficiencia/>

Periche, G;(2021) *Implicancias de la morosidad en los portafolios crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Paita 2016-2019.* [Tesis Universidad Cesar

Vallejo] recuperado de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84551>

Pizzán, S., Torres, H., Villafuerte, A. (2021). Actividades de negocios e liquidez en tiempos de COVID-19, un estudio de caso de una empresa de servicios.

*Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(3), 32-44.

<https://doi.org/10.51798/sijis.v2i3.121>

Quindigalle, N. (2018). *Análisis del Riesgo Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, Periodo 2017*. [tesis de título, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5803/1/PI-000851.pdf>

Razo, C; Armas, I; y Basurto, J (2022) Análisis del índice de morosidad en la línea de Microcrédito en la Cooperativa De Ahorros Y Crédito Andina Ltda., Del Cantón Latacunga, Periodo 2020. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. *Artículo SIGMA* DOI: <https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2920>

Rodríguez, M y Mendivelso, F ;(2018) diseño de investigación de corte transversal, *Revista Médica Sanitas 21 (3): 141-146, 2018*. Recuperado de: [https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%201-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%201-3_MRodriguez_et_al.pdf)

Rossy, R y Rossy, R;(2022) Eficiencia financiera de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) del Perú en el periodo 2015-2021. *Revista Mexicana de Economía y finanzas, nueva época. Volumen 18 numero 1, enero-marzo 2023, pp. 1-20, e 787* DOI: <https://doi.org/10.21919/remef.v18i1.787>

Serquen, C y Llamo, R; (2021) *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en banco S.A. agencia Mochumí, 2017 – 2018* [Tesis. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Recuperado de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4015>

Superintendencia de banca, seguros y AFP. (2028) *Glosario y términos e indicadores financieros*. Obtenido de:

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF#:~:text=2,10.,de%20deficiente%2C%20dudoso%20y%20p%C3%A9rdida.>

Suquillo, E; (2021) *Análisis de la liquidez y morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, durante el período 2016-2020 y la incidencia que tuvo la pandemia del Covid 19 en los indicadores*. [Tesis universidad de las fuerzas armadas ESPE] Recuperado de:

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/25764/1/T-ESPE-044738.pdf>

Ulloa, G; (2020) *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito FASAYÑAN*. [Tesis universidad politécnica salesiana sede Cuenca de Ecuador] Recuperado de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

Vallejo, J; Torres, D; y Ochoa, J (2022) *Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia*. Universidad Técnica de Manabí. *Artículo ECA SINERGIA* DOI: [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i2.2959](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2959)

Vargas, Z. (2019). *Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Caja Municipal Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019*. [Tesis Universidad Cesar Vallejo] Obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77901/Vargas\\_H\\_ZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77901/Vargas_H_ZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez, R; (2022) *Morosidad en cajas municipales de ahorro y crédito*. [Tesis

universidad católica santo Toribio de Mogrovejo] Recuperada de  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4986>

Villar, M. (2017). *InterCobros. Obtenido de Tipos de morosos existentes*. Recuperado de : <https://www.grupointercobros.com/tipos-morosos-existent/>



## ANEXOS

### Anexo 01:

*Matriz de operacionalización de la variable: Políticas de crédito*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Políticas de Crédito	Según Ore (2018) manifestó que las Políticas de Crédito y Cobranza son lineamientos que dirigen acciones de operación que se elaboran para eventos frecuentes, nombrado con el único fin de controlar y disminuir los riesgos que se asumen al otorgar créditos a los clientes.	Las políticas de crédito involucran el análisis de la liquidez, rentabilidad y el riesgo crediticio.	Liquidez	Financiamiento	La empresa tiene la capacidad para generar activos.	Escala de Likert  Totalmente de acuerdo (TA) Acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D)  Totalmente desacuerdo (TD)
				Pago de obligaciones	La empresa tiene la capacidad para pagar sus obligaciones	
				Disponibilidad de fondos	La empresa tiene disponibilidad de fondos	
				Efectivo para la colocación de créditos	La empresa tiene efectivo para la colocación de créditos	
			Rentabilidad	Retorno de la inversión (ROI)	La empresa tiene un retorno de inversión favorable	
				Rendimiento sobre el capital	La empresa tiene utilidad	
				Rendimiento de los activos (ROA)	La empresa tiene un rendimiento de activos	
			Riesgo crediticio	Riesgo de recuperación	La empresa tiene un respaldo en base a garantías	
				Riesgo de incumplimiento a raíz del sobreendeudamiento	La empresa evalúa la capacidad de pago	
				Niveles de evaluación del crédito	La empresa evalúa al cliente previo al otorgamiento del préstamo	

## Modelo del instrumento

### Matriz de operacionalización de la variable: Morosidad

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Morosidad	Cyree (2020) afirmó que: la morosidad en el sistema micro financiero es el retraso o la falta total o parcial del pago de los créditos brindados en el momento de su vencimiento, que por lo general se destinan para desarrollar empresas de pequeños y microempresarios.	La morosidad involucra el análisis de las deficiencias de la organización, proceso de recuperación de crédito y cartera de alto riesgo	Deficiencias en los Procedimientos de la organización	Conocimiento de las políticas y normas internas	Los colaboradores conocen las políticas y la normatividad de la empresa	Escala de Likert  Totalmente de acuerdo (TA) Acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D) Totalmente desacuerdo (TD) Nominal
				Capacitación y entrenamiento al personal	La empresa realiza programaciones para la capacitación y entrenamiento del personal	
				Cumplimiento de los criterios de trabajo.	Los colaboradores realizan un trabajo eficiente	
				Porcentaje de empleados por debajo de los estándares de rendimiento	La empresa cuenta con indicadores de ineficiencia laboral	
			Proceso de recuperación de crédito	Información de los créditos que entran en mora.	La empresa tiene conocimiento de la morosidad.	
				Refinanciamiento de créditos	La empresa cuenta con programas de refinanciamiento de créditos	
				Reprogramación de créditos	La empresa cuenta con programas de reprogramación de créditos	
				Niveles de vencimiento del crédito	La empresa tiene conocimiento del vencimiento de los créditos	
				Proceso de cobranza	La empresa tiene un proceso de cobranza.	
			Cartera de alto riesgo	Créditos en etapa judicial	La empresa controla los créditos en etapa judicial	
				Acuerdo único de pago	La empresa facilita el pago único del crédito de alto riesgo sobrevivido	
				Créditos castigados	La empresa de manera oportuna retira del balance los créditos castigados	

## Anexo 02:

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de Políticas de crédito y Morosidad que forma parte de la investigación «**Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura - 2023**».

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. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1.- Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	ESTHER ELIZABETH VIVAS LANDA
<b>Grado profesional:</b>	Colegiatura ( ) Maestría ( ) Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>DOCENCIA UNIVERSITARIA, ASESORÍA TRIBUTARIA, FINANCIERA, CONTABLES Y LABORAL.</b>
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Nacional de Piura, Universidad Los Ángeles de Chimbote, Instituto de Educación Superior Tecnológica Juan José Farfán Céspedes – Sullana
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) <b>Más de 5 años ( X )</b>
<b>Experiencia en investigación psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3.- Datos de la escala Cuestionario de Políticas de Crédito y Morosidad

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Políticas de Crédito y Morosidad
Autor(es):	Carreño Arcela, Eswin Jancarlo Ramírez Morales, Macario Sebastian
Procedencia:	Piura
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	30 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura SAC
Significación:	Medir la percepción sobre el desarrollo de las Políticas de crédito y Morosidad.

#### 4.- Soporte teórico

##### Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Políticas de Crédito

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Según Ore (2018) manifestó que las Políticas de Crédito y Cobranza son lineamientos que dirigen acciones de operación que se elabora para eventos frecuentes, nombrado con el único fin de controlar y disminuir los riesgos que se asumen al otorgar créditos a los clientes.	Liquidez	la Liquidez según Gutiérrez & Zeña (2019) definieron la liquidez como la capacidad que tiene una empresa bancaria para financiar el incremento de sus activos y pagar sus obligaciones al término de un periodo, sin incidir en pérdidas absurdas.
	Rentabilidad	En términos generales dice que la rentabilidad trata de calcular como una organización tiene la capacidad para generar superávit para distribuirlo entre los accionistas, comparándolo con la totalidad de recursos invertidos en la actividad, como medida de la eficiencia conseguida.
	Riesgo crediticio	Brown & Moles (2018) definieron el riesgo de crédito como la existencia que una de las partes contractuales no cumpla con sus compromisos en base a los términos acordados.

##### Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Morosidad

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cyree (2020) afirmó que: la morosidad en el sistema micro financiero es el retraso o la falta total o parcial del pago de los créditos brindados en el momento de su vencimiento, que por lo general se destinan para desarrollar empresas de pequeños y microempresarios.	Deficiencias en los procedimientos de la organización	Según Pérez y Gardey (2016), señalan que la deficiencia es un desperfecto o una insuficiencia que posee una institución que por lo general ocasionan limitaciones en la empresa, en el caso de una entidad financiera estas deficiencias podrían acarrear en un posible incremento de morosidad
	Proceso de recuperación de crédito	Pizzán et al., (2021) señaló que el proceso de recuperación de créditos es un proceso que busca el logro del cumplimiento de pago de un préstamo cuando el prestatario se niega a cancelar o se niega a cumplir. Este proceso se ejecuta antes de llegar a la vía judicial en los bancos.
	Cartera de alto riesgo	La Superintendencia de Banca y Seguros (2020) define a la cartera de alto riesgo como la suma de los créditos refinanciados, reestructurados, vencidos y los que se encuentran en cobranza judicial.

**5.- Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Políticas de Crédito y Morosidad, elaborado por Carreño Arcela Eswin Jancarlo y Ramirez Morales Macario Sebastian en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Políticas de Crédito

- Primera dimensión: Liquidez
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de la liquidez.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Liquidez	Financiamiento	Se tienen definido los planes orientados al cumplimiento de actividades y metas que permitan generar activos.	4	4	4	
	Pago de obligaciones	Se elabora y ejecuta una planificación trimestral, semestral o anual para el pago de las obligaciones de manera oportuna.	4	4	4	
	Disponibilidad de fondos	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto tener disponibilidad de fondos que permitan resolver cualquier eventualidad en el otorgamiento de créditos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rentabilidad
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de la rentabilidad.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Rentabilidad	Retorno de la inversión (ROI)	Se tienen programados las actividades a realizar dentro del periodo contable con la finalidad de obtener un retorno de inversión favorable.	4	4	4	
	Rendimiento sobre el capital	Existe un planeamiento estratégico en la CMAC Piura que permita obtener una utilidad favorable para cada periodo contable.	4	4	4	
	Rendimiento de los activos (ROA)	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto elevar el rendimiento de sus activos dentro de las diversas agencias ubicadas a nivel nacional	4	4	4	

- Tercera dimensión: Riesgo crediticio
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el riesgo crediticio.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Riesgo crediticio	Riesgo de recuperación	Se cuenta con estrategias que permitan realizar un proceso de recuperación de créditos de manera oportuna y eficiente.	4	4	4	
	Riesgo de incumplimiento a raíz del sobreendeudamiento	Se cuenta con procedimientos que permitan evaluar la capacidad de pago de los clientes con el fin de disminuir el riesgo crediticio.	4	4	4	
	Niveles de evaluación del crédito	Dentro del área de créditos, políticas y morosidad se cuenta con responsables encargados de las diversas labores a fin de cumplir con actividades relacionadas a la mejora del otorgamiento de los créditos.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Morosidad

- Primera dimensión: Deficiencias en los procedimientos de la organización
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las Deficiencias en los procedimientos de la organización.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Deficiencias en los procedimientos de la organización	Conocimiento de las políticas y normas internas	Se le otorga el debido interés a la aplicación de las políticas de crédito, a fin de disminuir el nivel de morosidad para el presente año.	4	4	4	
	Capacitación y entrenamiento al personal	Se cuenta con Programas de capacitación y entrenamiento al personal con el fin de alcanzar los objetivos previamente determinados.	4	4	4	
	Porcentaje de empleados por debajo de los estándares de rendimiento	Se cuenta con indicadores de eficiencia con la finalidad de evaluar el porcentaje de empleados que están por debajo de los estándares de rendimientos.	4	4	4	
	Cumplimiento de los criterios de trabajo.	El área de créditos, políticas y morosidad tiene establecido las responsabilidades de los colaboradores y los jefes que van a intervenir y que función van a desempeñar	4	4	4	



Segunda dimensión: Proceso de recuperación de crédito.

- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el Proceso de recuperación de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Proceso de recuperación de crédito	Información de los créditos que entran en mora	Se realiza un análisis sistemático integral con el fin de que la empresa conozca de manera oportuna de los créditos que entran en mora.	4	4	4	
	Refinanciamiento y reprogramación de créditos	Se controla los periodos de vencimiento de los créditos con la finalidad de ofrecer los programas de refinanciamiento y reprogramación de créditos.	4	4	4	
	Niveles de vencimiento del crédito	Existe una comunicación constante entre las diferentes áreas de créditos, políticas y morosidad a fin de tener el conocimiento real de los créditos vencidos.	4	4	4	
	Proceso de cobranza	Considera que el área de créditos y cobranza cuenta con suficientes recursos tecnológicos y humanos para la realización de las actividades necesarias para el proceso de cobranza.	4	4	4	

Tercera dimensión: Cartera de alto riesgo

- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la Cartera de alto riesgo.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Cartera de alto riesgo	Créditos en etapa judicial	Se realiza un control y retroalimentación de las actividades planificadas para corregir deficiencias con el fin de evitar que los préstamos terminen en procesos judiciales.	4	4	4	
		Los cargos o puestos están adecuadamente designados con el fin de controlar los créditos en etapa judicial.	4	4	4	
	Acuerdo único de pago	Existe un planeamiento estratégico en la CMAC Piura que permita facilitar el pago único del crédito de alto riesgo sobrevivido.	4	4	4	
	Créditos castigados	Existe una proyección estratégica en la CMAC Piura que permita retirar de manera oportuna del balance los créditos castigados.	4	4	4	

Piura, 17 de Junio 2023



DRA. CPCC. ESTHER ELIZABETH VIVAS LANDA

DNI: 02617157

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de Políticas de crédito y Morosidad que forma parte de la investigación «Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura - 2023».

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. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jaime Laramie Castañeda Gonzales,
Grado profesional:	Colegiatura ( ) Maestría ( ) Doctor ( X )
Área de formación académica:	Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Administrador de profesión con grado académico de Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad.
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en investigación psicométrica:	

#### 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3.- Datos de la escala Cuestionario de Políticas de Crédito y Morosidad

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Políticas de Crédito y Morosidad
Autor(es):	Carreño Arcela, Eswin Jancarlo Ramirez Morales, Macario Sebastian
Procedencia:	Piura
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	30 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura SAC
Significación:	Medir la percepción sobre el desarrollo de las Políticas de crédito y Morosidad.

#### 4.- Soporte teórico

##### Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Políticas de Crédito

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Según Ore (2018) manifestó que las Políticas de Crédito y Cobranza son lineamientos que dirigen acciones de operación que se elabora para eventos frecuentes, nombrado con el único fin de controlar y disminuir los riesgos que se asumen al otorgar créditos a los clientes.	Liquidez	la Liquidez según Gutiérrez & Zeña (2019) definieron la liquidez como la capacidad que tiene una empresa bancaria para financiar el incremento de sus activos y pagar sus obligaciones al término de un periodo, sin incidir en pérdidas absurdas.
	Rentabilidad	En términos generales dice que la rentabilidad trata de calcular como una organización tiene la capacidad para generar superávit para distribuirlo entre los accionistas, comparándolo con la totalidad de recursos invertidos en la actividad, como medida de la eficiencia conseguida.
	Riesgo crediticio	Brown & Moles (2018) definieron el riesgo de crédito como la existencia que una de las partes contractuales no cumpla con sus compromisos en base a los términos acordados.

##### Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Morosidad

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cyree (2020) afirmó que: la morosidad en el sistema micro financiero es el retraso o la falta total o parcial del pago de los créditos brindados en el momento de su vencimiento, que por lo general se destinan para desarrollar empresas de pequeños y microempresarios.	Deficiencias en los procedimientos de la organización	Según Pérez y Gardey (2016), señalan que la deficiencia es un desperfecto o una insuficiencia que posee una institución que por lo general ocasionan limitaciones en la empresa, en el caso de una entidad financiera estas deficiencias podrían acarrear en un posible incremento de morosidad
	Proceso de recuperación de crédito	Pizzán et al., (2021) señaló que el proceso de recuperación de créditos es un proceso que busca el logro del cumplimiento de pago de un préstamo cuando el prestatario se niega a cancelar o se niega a cumplir. Este proceso se ejecuta antes de llegar a la vía judicial en los bancos.
	Cartera de alto riesgo	La Superintendencia de Banca y Seguros (2020) define a la cartera de alto riesgo como la suma de los créditos refinanciados, reestructurados, vencidos y los que se encuentran en cobranza judicial.

**5.- Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Políticas de Crédito y Morosidad, elaborado por Carreño Arcela Eswin Jancarlo y Ramírez Morales Macario Sebastian en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Políticas de Crédito

- Primera dimensión: Liquidez
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de la liquidez.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Liquidez	Financiamiento	Se tienen definido los planes orientados al cumplimiento de actividades y metas que permitan generar activos.	4	4	4	
	Pago de obligaciones	Se elabora y ejecuta una planificación trimestral, semestral o anual para el pago de las obligaciones de manera oportuna.	4	4	4	
	Disponibilidad de fondos	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto tener disponibilidad de fondos que permitan resolver cualquier eventualidad en el otorgamiento de créditos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rentabilidad
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de la rentabilidad.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Rentabilidad	Retorno de la inversión (ROI)	Se tienen programados las actividades a realizar dentro del periodo contable con la finalidad de obtener un retorno de inversión favorable.	4	4	4	
	Rendimiento sobre el capital	Existe un planeamiento estratégico en la CMAC Piura que permita obtener una utilidad favorable para cada periodo contable.	4	4	4	
	Rendimiento de los activos (ROA)	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto elevar el rendimiento de sus activos dentro de las diversas agencias ubicadas a nivel nacional	4	4	4	

- Tercera dimensión: Riesgo crediticio
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el riesgo crediticio.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Riesgo crediticio	Riesgo de recuperación	Se cuenta con estrategias que permitan realizar un proceso de recuperación de créditos de manera oportuna y eficiente.	4	4	4	
	Riesgo de incumplimiento a raíz del sobreendeudamiento	Se cuenta con procedimientos que permitan evaluar la capacidad de pago de los clientes con el fin de disminuir el riesgo crediticio.	4	4	4	
	Niveles de evaluación del crédito	Dentro del área de créditos, políticas y morosidad se cuenta con responsables encargados de las diversas labores a fin de cumplir con actividades relacionadas a la mejora del otorgamiento de los créditos.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Morosidad

- Primera dimensión: Deficiencias en los procedimientos de la organización
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las Deficiencias en los procedimientos de la organización.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Deficiencias en los procedimientos de la organización	Conocimiento de las políticas y normas internas	Se le otorga el debido interés a la aplicación de las políticas de crédito, a fin de disminuir el nivel de morosidad para el presente año.	4	4	4	
	Capacitación y entrenamiento al personal	Se cuenta con Programas de capacitación y entrenamiento al personal con el fin de alcanzar los objetivos previamente determinados.	4	4	4	
	Porcentaje de empleados por debajo de los estándares de rendimiento	Se cuenta con indicadores de eficiencia con la finalidad de evaluar el porcentaje de empleados que están por debajo de los estándares de rendimientos.	4	4	4	
	Cumplimiento de los criterios de trabajo.	El área de créditos, políticas y morosidad tiene establecido las responsabilidades de los colaboradores y los jefes que van a intervenir y que función van a desempeñar	4	4	4	



Segunda dimensión: Proceso de recuperación de crédito.

- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el Proceso de recuperación de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Proceso de recuperación de crédito	Información de los créditos que entran en mora	Se realiza un análisis sistemático integral con el fin de que la empresa conozca de manera oportuna de los créditos que entran en mora.	4	4	4	
	Refinanciamiento y reprogramación de créditos	Se controla los periodos de vencimiento de los créditos con la finalidad de ofrecer los programas de refinanciamiento y reprogramación de créditos.	4	4	4	
	Niveles de vencimiento del crédito	Existe una comunicación constante entre las diferentes áreas de créditos, políticas y morosidad a fin de tener el conocimiento real de los créditos vencidos.	4	4	4	
	Proceso de cobranza	Considera que el área de créditos y cobranza cuenta con suficientes recursos tecnológicos y humanos para la realización de las actividades necesarias para el proceso de cobranza.	4	4	4	

Tercera dimensión: Cartera de alto riesgo

- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la Cartera de alto riesgo.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Cartera de alto riesgo	Créditos en etapa judicial	Se realiza un control y retroalimentación de las actividades planificadas para corregir deficiencias con el fin de evitar que los prestamos terminen en procesos judiciales.	4	4	4	
		Los cargos o puestos están adecuadamente designados con el fin de controlar los créditos en etapa judicial.	4	4	4	
	Acuerdo único de pago	Existe un planeamiento estratégico en la CMAC Piura que permita facilitar el pago único del crédito de alto riesgo sobrevencido.	4	4	4	
	Créditos castigados	Existe una proyección estratégica en la CMAC Piura que permita retirar de manera oportuna del balance los créditos castigados.	4	4	4	

Piura, 17 de Junio 2023



-----  
Dr. Jaime Laramio Castañeda Gonzales  
CLAD . 15345

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de Políticas de crédito y Morosidad que forma parte de la investigación «Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura - 2023».

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. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1.- Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Juan Carlos Wilson Gil
<b>Grado profesional:</b>	Colegiatura ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Maestría ( <input type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Social ( <input type="checkbox"/> ) Educativa ( <input type="checkbox"/> ) Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitario, Asesor Contable, Tributario, Financiero y Laboral
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Tecnológica del Perú, Universidad Católica Sapientie Chulucanas, Universidad Nacional de Piura.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en investigación psicométrica:</b>	

#### 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de experto

#### 3.- Datos de la escala Cuestionario de Políticas de Crédito y Morosidad

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Políticas de Crédito y Morosidad
Autor(es):	Carreño Arcela, Eswin Jancarlo Ramirez Morales, Macario Sebastian
Procedencia:	Piura
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	30 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura SAC
Significación:	Medir la percepción sobre el desarrollo de las Políticas de crédito y Morosidad.

#### 4.- Soporte teórico

##### Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Políticas de Crédito

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Según Ore (2018) manifestó que las Políticas de Crédito y Cobranza son lineamientos que dirigen acciones de operación que se elabora para eventos frecuentes, nombrado con el único fin de controlar y disminuir los riesgos que se asumen al otorgar créditos a los clientes.	Liquidez	la Liquidez según Gutiérrez & Zeña (2019) definieron la liquidez como la capacidad que tiene una empresa bancaria para financiar el incremento de sus activos y pagar sus obligaciones al término de un periodo, sin incidir en pérdidas absurdas.
	Rentabilidad	En términos generales dice que la rentabilidad trata de calcular como una organización tiene la capacidad para generar superávit para distribuirlo entre los accionistas, comparándolo con la totalidad de recursos invertidos en la actividad, como medida de la eficiencia conseguida.
	Riesgo crediticio	Brown & Moles (2018) definieron el riesgo de crédito como la existencia que una de las partes contractuales no cumpla con sus compromisos en base a los términos acordados.

##### Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Morosidad

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cyree (2020) afirmó que: la morosidad en el sistema micro financiero es el retraso o la falta total o parcial del pago de los créditos brindados en el momento de su vencimiento, que por lo general se destinan para desarrollar empresas de pequeños y microempresarios.	Deficiencias en los procedimientos de la organización	Según Pérez y Gardey (2016), señalan que la deficiencia es un desperfecto o una insuficiencia que posee una institución que por lo general ocasionan limitaciones en la empresa, en el caso de una entidad financiera estas deficiencias podrían acarrear en un posible incremento de morosidad
	Proceso de recuperación de crédito	Pizzán et al., (2021) señaló que el proceso de recuperación de créditos es un proceso que busca el logro del cumplimiento de pago de un préstamo cuando el prestatario se niega a cancelar o se niega a cumplir. Este proceso se ejecuta antes de llegar a la vía judicial en los bancos.
	Cartera de alto riesgo	La Superintendencia de Banca y Seguros (2020) define a la cartera de alto riesgo como la suma de los créditos refinanciados, reestructurados, vencidos y los que se encuentran en cobranza judicial.

**5.- Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Políticas de Crédito y Morosidad, elaborado por Carreño Arcela Eswin Jancarlo y Ramirez Morales Macario Sebastian en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Políticas de Crédito

- Primera dimensión: Liquidez
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de la liquidez.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Liquidez	Financiamiento	Se tienen definido los planes orientados al cumplimiento de actividades y metas que permitan generar activos.	4	4	4	
	Pago de obligaciones	Se elabora y ejecuta una planificación trimestral, semestral o anual para el pago de las obligaciones de manera oportuna.	4	4	4	
	Disponibilidad de fondos	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto tener disponibilidad de fondos que permitan resolver cualquier eventualidad en el otorgamiento de créditos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rentabilidad
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de la rentabilidad.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Rentabilidad	Retorno de la inversión (ROI)	Se tienen programados las actividades a realizar dentro del periodo contable con la finalidad de obtener un retorno de inversión favorable.	4	4	4	
	Rendimiento sobre el capital	Existe un planeamiento estratégico en la CMAC Piura que permita obtener una utilidad favorable para cada periodo contable.	4	4	4	
	Rendimiento de los activos (ROA)	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto elevar el rendimiento de sus activos dentro de las diversas agencias ubicadas a nivel nacional	4	4	4	

- Tercera dimensión: Riesgo crediticio
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el riesgo crediticio.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Riesgo crediticio	Riesgo de recuperación	Se cuenta con estrategias que permitan realizar un proceso de recuperación de créditos de manera oportuna y eficiente.	4	4	4	
	Riesgo de incumplimiento a raíz del sobreendeudamiento	Se cuenta con procedimientos que permitan evaluar la capacidad de pago de los clientes con el fin de disminuir el riesgo crediticio.	4	4	4	
	Niveles de evaluación del crédito	Dentro del área de créditos, políticas y morosidad se cuenta con responsables encargados de las diversas labores a fin de cumplir con actividades relacionadas a la mejora del otorgamiento de los créditos.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Morosidad**

- **Primera dimensión: Deficiencias en los procedimientos de la organización**
- **Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las Deficiencias en los procedimientos de la organización.**

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Deficiencias en los procedimientos de la organización	Conocimiento de las políticas y normas internas	Se le otorga el debido interés a la aplicación de las políticas de crédito, a fin de disminuir el nivel de morosidad para el presente año.	4	4	4	
	Capacitación y entrenamiento al personal	Se cuenta con Programas de capacitación y entrenamiento al personal con el fin de alcanzar los objetivos previamente determinados.	4	4	4	
	Porcentaje de empleados por debajo de los estándares de rendimiento	Se cuenta con indicadores de eficiencia con la finalidad de evaluar el porcentaje de empleados que están por debajo de los estándares de rendimientos.	4	4	4	
	Cumplimiento de los criterios de trabajo.	El área de créditos, políticas y morosidad tiene establecido las responsabilidades de los colaboradores y los jefes que van a intervenir y que función van a desempeñar	4	4	4	



**Segunda dimensión: Proceso de recuperación de crédito.**

- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el Proceso de recuperación de crédito.

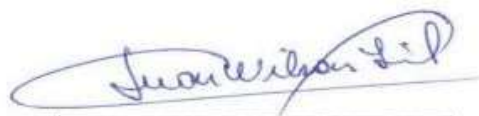
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Proceso de recuperación de crédito	Información de los créditos que entran en mora	Se realiza un análisis sistemático integral con el fin de que la empresa conozca de manera oportuna de los créditos que entran en mora.	4	4	4	
	Refinanciamiento y reprogramación de créditos	Se controla los periodos de vencimiento de los créditos con la finalidad de ofrecer los programas de refinanciamiento y reprogramación de créditos.	4	4	4	
	Niveles de vencimiento del crédito	Existe una comunicación constante entre las diferentes áreas de créditos, políticas y morosidad a fin de tener el conocimiento real de los créditos vencidos.	4	4	4	
	Proceso de cobranza	Considera que el área de créditos y cobranza cuenta con suficientes recursos tecnológicos y humanos para la realización de las actividades necesarias para el proceso de cobranza.	4	4	4	

**Tercera dimensión: Cartera de alto riesgo**

- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre la Cartera de alto riesgo.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Cartera de alto riesgo	Créditos en etapa judicial	Se realiza un control y retroalimentación de las actividades planificadas para corregir deficiencias con el fin de evitar que los prestamos terminen en procesos judiciales.	4	4	4	
		Los cargos o puestos están adecuadamente designados con el fin de controlar los créditos en etapa judicial.	4	4	4	
	Acuerdo único de pago	Existe un planeamiento estratégico en la CMAC Piura que permita facilitar el pago único del crédito de alto riesgo sobrevivido.	4	4	4	
	Créditos castigados	Existe una proyección estratégica en la CMAC Piura que permita retirar de manera oportuna del balance los créditos castigados.	4	4	4	

Piura, 18 de junio 2023



Mgr. CPC Juan Carlos Wilson Gil

DNI: 02624815

## Anexo 03:



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Piura, 16 de mayo de 2023

**CARTA N° 286 - 2023-UICV-VA-P07/CCP**

SEÑORA:

**PERLA GALLO ZAPATA  
GERENTE DE CMAC PIURA S.A.C.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al Sr. **ESWIN JANCARLO CARREÑO ARCELA**, identificado con código universitario N° 7002271404, y al Sr. **MACARIO SEBASTIAN RAMIREZ MORALES**, identificado con código universitario N° 7002273429, estudiantes del IX ciclo del Programa de Estudios de Contabilidad – Piura adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quienes desean realizar el informe de investigación denominado **"POLÍTICAS DE CRÉDITO Y MOROSIDAD EN UNA CAJA MUNICIPAL DE PIURA - 2023"**, por lo que necesitan que su representado les pueda brindar el apoyo correspondiente para realizar el mencionado trabajo y optar por el grado de bachiller en Contabilidad y el título de Contador Público por nuestra casa de estudios.

En ese sentido, los estudiantes en mención requerirán les brinde la autorización para:

1. Usar la denominación legal, nombre comercial o razón social de su representada en el proyecto e informe de tesis que elaborará y será publicado en repositorio institucional de nuestra casa de estudios;
2. Acceder formalmente a los estados financieros, documentos contables, entre otros, debidamente refrendados por su persona o quién estime conveniente para validar su informe e instrumentos de investigación; y,
3. Aplicar los instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas o análisis documental) al interior de su empresa, institución o al personal a cargo, previo consentimiento informado de o los mismos.

**CAMPUS PIURA**  
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III  
Tel.:(073) 285900 anx.:5501

fb/ucv.piura  
somosucv.edu.pe  
#AsiEsLaUCV

Concedores de su compromiso con el desarrollo educativo de nuestra comunidad académica, agradeceré brindar las facilidades del caso a los estudiantes **ESWIN JANCARLO CARREÑO ARCELA** y **MACARIO SEBASTIAN RAMIREZ MORALES**, a fin de que puedan lograr el objetivo de su proyecto de investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



**MBA. Fiorella Francesca Floreano Arevalo**  
**Coordinadora PE de Contabilidad – Piura**  
**Universidad César Vallejo**

**CAMPUS PIURA**  
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I. III  
Tel.: (073) 285900 anexo: 5501

fb/ucv.piura  
somosucv.edu.pe  
#AsiEsLaUCV  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, **MARÍA PERLA DEL ROCÍO GALLO ZAPATA** identificado con DNI: **02841543**, en mi calidad de Gerente de Gestión del Talento de la empresa **CMAC Piura SAC** con R.U.C.N.º **20113604248**, ubicada en Jr. Ayacucho nro. 353 centro cívico palacio municipal Piura - Piura - Piura.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al Sr. **ESWIN JANCARLO CARREÑO ARCELA**, identificada con DNI: **48156399** y al Sr. **MACARIO SEBASTIAN RAMIREZ MORALES**, identificado con DNI: **43064118**, de la Carrera profesional de Contabilidad, para que utilice la siguiente información de la empresa:

1. Usar la denominación legal, nombre comercial o razón social de su representada en el proyecto e informe de tesis que elaborará y será publicado en repositorio institucional de nuestra casa de estudios;
2. Acceder formalmente a los estados financieros, documentos contables, entre otros, debidamente refrendados por su persona o quien estime conveniente para validar su informe e instrumentos de investigación; y,
3. Aplicar los instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas o análisis documental) al interior de su empresa, institución o al personal a cargo, previa consentimiento informado de o los mismos.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, ( ) Tesis para optar el Título Profesional.

(No) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV

(Si) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o


(No) Mencionar el nombre de la empresa.




María Perla del Rocío Zapata  
Gerente de Gestión del Talento  
CMAC PIURA

Firma y sello del Representante Legal  
DNI:02841543

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante  
DNI: 48156399



Firma del Estudiante  
DNI: 43064118

## Anexo 04:



### Formato para la obtención del consentimiento informado

Título de la investigación: Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura-2023

Investigador principal: Carreño Arcela, Eswin Jancarlo

Ramirez Morales, Macario Sebastian

Asesor:

Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie

#### **Propósito del estudio**

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura - 2023, cuyo propósito es Analizar la incidencia de las Políticas de crédito en la morosidad en una caja municipal de Piura – 2023. Esta investigación es desarrollada por: Carreño Arcela, Eswin Jancarlo, Ramirez Morales, Macario Sebastian y Asesor: Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie, de Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 30 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.



**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie al correo electrónico [jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe) o con el Comité de Ética de [etica-contabilidad@ucv.edu.pe](mailto:etica-contabilidad@ucv.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Firma y sello del Representante Legal  
DNI:02841543

## Formato para la obtención del consentimiento informado

Título de la investigación: Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura-2023

Investigador principal: Carreño Arcela, Eswin Jancarlo

Ramirez Morales, Macario Sebastian

Asesor:

Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie

### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura - 2023, cuyo propósito es Analizar la incidencia de las Políticas de crédito en la morosidad en una caja municipal de Piura – 2023. Esta investigación es desarrollada por: Carreño Arcela, Eswin Jancarlo, Ramirez Morales, Macario Sebastian y Asesor: Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie, de Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 30 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.





**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie al correo electrónico [jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe) o con el Comité de Ética de [etica-contabilidad@ucv.edu.pe](mailto:etica-contabilidad@ucv.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

## Anexo 5: Cuestionario 01. Políticas de crédito y Morosidad

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la situación actual de las políticas de crédito respecto a la morosidad en la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Piura SAC, Agencia de Talara, año 2023, para ello el investigador a través de este medio podrá obtener la información requerida

A continuación, marcar con una (X) según su criterio, de acuerdo a la escala valorativa presentada a continuación:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Nombre \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Sexo (M) (F)

<b>Liquidez</b>		1	2	3	4	5
<b>01</b>	Se tienen definido los planes orientados al cumplimiento de actividades y metas que permitan generar activos.					
<b>02</b>	Se elabora y ejecuta una planificación trimestral, semestral o anual para el pago de las obligaciones de manera oportuna.					
<b>03</b>	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto tener disponibilidad de fondos que permitan resolver cualquier eventualidad en el otorgamiento de créditos.					
<b>Rentabilidad</b>						
<b>04</b>	Se tienen programados las actividades a realizar dentro del periodo contable con la finalidad de obtener un retorno de inversión favorable.					
<b>05</b>	Existe un planeamiento estratégico en la CMAC Piura que permita obtener una utilidad favorable para cada periodo contable.					
<b>06</b>	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto elevar el rendimiento de sus activos dentro de las diversas agencias ubicadas a nivel nacional.					
<b>Riesgo crediticio</b>						
<b>07</b>	Se cuenta con estrategias que permitan realizar un proceso de recuperación de créditos de manera oportuna y eficiente.					
<b>08</b>	Se cuenta con procedimientos que permitan evaluar la capacidad de pago de los clientes con el fin de disminuir el riesgo crediticio					

09	Dentro del área créditos, políticas y morosidad se cuenta con responsables encargados de las diversas labores a fin de cumplir con actividades relacionadas a la mejora del otorgamiento de los créditos.					
<b>Deficiencias en los procedimientos de la organización</b>						
10	Se le otorga el debido interés a la aplicación de las políticas de crédito, a fin de disminuir el nivel de morosidad para el presente año.					
11	Se cuenta con Programas de capacitación y entrenamiento al personal con el fin de alcanzar los objetivos previamente determinados.					
12	Se cuenta con indicadores de eficiencia con la finalidad de evaluar el porcentaje de empleados que están por debajo de los estándares de rendimientos.					
13	El área de créditos, políticas y morosidad tiene establecido las responsabilidades de los colaboradores y los jefes que van a intervenir y que función van a desempeñar					
<b>Proceso de recuperación de crédito</b>						
14	Se realiza un análisis sistemático integral con el fin de que la empresa conozca de manera oportuna de los créditos que entran en mora.					
15	Se controla los periodos de vencimiento de los créditos con la finalidad de ofrecer los programas de refinanciamiento y reprogramación de créditos.					
16	Existe una comunicación constante entre las diferentes áreas de créditos, políticas y morosidad a fin de tener el conocimiento real de los créditos vencidos.					
17	Considera que el área de créditos y cobranza cuenta con suficientes recursos tecnológicos y humanos para la realización de las actividades necesarias para el proceso de cobranza.					
<b>Cartera de alto riesgo</b>						
18	Se realiza un control y retroalimentación de las actividades planificadas para corregir deficiencias con el fin de evitar que los prestamos terminen en procesos judiciales					
19	Los cargos o puestos están adecuadamente designados para controlar los créditos en etapa judicial.					
20	Existe un planeamiento estratégico en la CMAC Piura que permita facilitar el pago único del crédito de alto riesgo sobrevivido					
21	Existe una planeación estratégica en la CMAC Piura que permita retirar de manera oportuna del balance los créditos castigados.					

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado Gerente de la Caja Municipal De Ahorros y Créditos Piura SAC: se le presenta el instrumento de medición denominado Ficha de Análisis Documental Morosidad que forma parte de la investigación «**Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura - 2023**».

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. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1.- Datos generales del Gerente

<b>Nombre del juez:</b>	María Perla Del Roció Gallo Zapata
<b>Grado profesional:</b>	Colegiatura ( ) Maestría ( X ) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Contabilidad</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Caja Municipal de Créditos y Ahorros Piura SAC</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en investigación psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3.- Datos de la escala de la Ficha de Análisis Documental de Morosidad

Nombre del instrumento:	Ficha de Análisis Documental de Morosidad
Autor(es):	Carreño Arcela, Eswin Jancarlo Ramirez Morales, Macario Sebastian
Procedencia:	Piura
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	30 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura SAC
Significación:	Medir la percepción sobre el desarrollo de las Políticas de crédito y Morosidad.

#### 4.- Soporte teórico

##### Áreas del instrumento denominado: Ficha de Análisis Documental

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Cyree (2020) afirmó que: la morosidad en el sistema micro financiero es el retraso o la falta total o parcial del pago de los créditos brindados en el momento de su vencimiento, que por lo general se destinan para desarrollar empresas de pequeños y microempresarios.</p>	<p>Deficiencias en los procedimientos de la organización</p>	<p>Según Pérez y Gardey (2016), señalan que la deficiencia es un desperfecto o una insuficiencia que posee una institución que por lo general ocasionan limitaciones en la empresa, en el caso de una entidad financiera estas deficiencias podrían acarrear en un posible incremento de morosidad</p>
	<p>Proceso de recuperación de crédito</p>	<p>Pizzán et al., (2021) señaló que, el proceso de recuperación de créditos es un proceso que busca el logro del cumplimiento de pago de un préstamo cuando el prestatario se niega a cancelar o se niega a cumplir. Este proceso se ejecuta antes de llegar a la vía judicial en los bancos.</p>
	<p>Cartera de alto riesgo</p>	<p>La Superintendencia de Banca y Seguros (2020) define a la cartera de alto riesgo como la suma de los créditos refinanciados, reestructurados, vencidos y los que se encuentran en cobranza judicial.</p>

### 5.- Presentación de instrucciones para el Gerente:

A continuación, a usted le presento el Análisis Documental de Morosidad, elaborado por Carreño Arcela Eswin Jancarlo y Ramirez Morales Macario Sebastian en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Morosidad

- Primera dimensión: Deficiencias en los procedimientos de la organización

DOCUMENTO	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Estados Financieros de los periodos 2020 al 2022	El análisis de los Métodos Vertical y horizontal fueron aplicados de manera eficiente con la finalidad de conocer la evolución de la empresa en determinados periodos.				
	Las notas contables señalan de manera clara la razón de los cambios en la organización presupuestal.				
	Los resultados obtenidos en los estados financieros evidencian que las capacidades y estrategias fueron ejecutadas de manera correcta.				
Estados de Resultados de los periodos 2020 al 2022	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto elevar el rendimiento de sus activos (ROA) dentro de las diversas agencias ubicadas a nivel nacional				
	Se tienen programados las actividades a realizar dentro del periodo contable con la finalidad de obtener un retorno de inversión favorable (ROE).				
Ratios de liquidez de los periodos 2020 al 2022	Se elabora y ejecuta una planificación trimestral, semestral o anual para el pago de las obligaciones de manera oportuna.				
	Aplicación de Ratios de Liquidez evidencian que la empresa está en la capacidad de generar liquidez.				
	Se aplican los diferentes Ratios de Financieros, con la finalidad de ver la situación económica real de la empresa.				
Otros documentos contables	Reportes del flujo de efectivo				
	Reporte de capital de trabajo				
	Otros documentos de trabajo				

---

DNI:





## Anexo 5: Cuestionario 02. Ficha de Análisis Documental

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la situación actual de los Estados Financieros, Estados de Resultados, diferentes Ratios Financieros y documentación contable de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Piura SAC, Agencia de Talara, año 2023, para ello el investigador a través de este medio podrá obtener la información requerida.

A continuación, marcar con una (X) según su criterio, de acuerdo a la escala valorativa presentada a continuación:

Ítem	SI	NO
Escala		

Nombre \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Sexo (M) (F)

Valor de uso		1	2
<b>01</b>	El análisis de los Métodos Vertical y horizontal fueron aplicados de manera eficiente con la finalidad de conocer la evolución de la empresa en determinados periodos.		
<b>02</b>	Las notas contables señalan de manera clara la razón de los cambios en la organización presupuestal.		
<b>03</b>	Los resultados obtenidos en los estados financieros evidencian que las capacidades y estrategias fueron ejecutadas de manera correcta.		
<b>04</b>	Entre las metas y objetivos de la CMAC Piura se encuentra previsto elevar el rendimiento de sus activos (ROA) dentro de las diversas agencias ubicadas a nivel nacional		
<b>05</b>	Se tienen programados las actividades a realizar dentro del periodo contable con la finalidad de obtener un retorno de inversión favorable (ROE).		
<b>06</b>	Se elabora y ejecuta una planificación trimestral, semestral o anual para el pago de las obligaciones de manera oportuna.		
<b>07</b>	Aplicación de Ratios de Liquidez evidencian que la empresa está en la capacidad de generar liquidez.		
<b>08</b>	Se aplican los diferentes Ratios de Financieros, con la finalidad de ver la situación económica real de la empresa.		
<b>09</b>	Reportes del flujo de efectivo		
<b>10</b>	Reporte de capital de trabajo		
<b>11</b>	Otros documentos de trabajo		

## Ficha de evaluación de los proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de Contabilidad

Título del proyecto de Investigación: Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura-2023

Autor(es): Carreño Arcela, Eswin Jancarlo

Ramirez Morales, Macario Sebastian

Especialidad del autor principal del proyecto:

Programa: Formación para adultos

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto: Piura, Perú

Código de revisión del proyecto:

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación			
2	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.			
3	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.			
4	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.			
5	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.			
6	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.			
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.			
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.			
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.			

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

[Ciudad], [día] de [mes] de [año]

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
	Presidente		
	Miembro 1		
	Miembro 2		
	Miembro 3		
	Miembro externo		

**Anexo 7:**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Anexo N.º 7**

**Dictamen del Comité de Ética en Investigación**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de....., deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura - 2023” con código N.º....., presentado por los autores: Carreño Arcela, Eswin Jancarlo y Ramírez Morales, Macario Sebastián , ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable<sup>1</sup>( ) observado( ) desfavorable( ).

....., de ..... de .....

---

Dr./Mgtr. ....

**Presidente del Comité de Ética en Investigación Programa Académico de .....**

C/c

• Sr., Dr.....investigador principal.

---

<sup>1</sup> El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.