



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El riesgo crediticio y la morosidad en la caja municipal de ahorro
y crédito Huancayo S.A.- Wanchaq, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Sánchez Medina, Yonatan (ORCID: 0000-0001-8362-3112)

ASESORA:

Dra. Alvarado Cáceres, Elena Jesús (ORCID: 0000-0001-5532-860X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA -PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a toda mi familia, principalmente a mi madre Semona Medina Valencias y padre Francisco Sánchez Quispe que han sido un pilar fundamental e impulsarme en los momentos más difíciles en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo, admiro su fortaleza de cada uno de ustedes y lo que hicieron por mí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitir mi existencia, por acompañarme y permitirme confiarle mis anhelos con la certeza de estos se materializarán. Les agradezco a mis padres porque desde muy pequeño me enseñaron el significado perseverar y luchar por nuestros sueños, a mis hermanos porque fueron mis primeros compañeros de vida y quienes que enseñaron desde el momento que nació lo esencial que es un equipo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.1.1. Tipo de investigación.....	14
3.1.2. Diseño de investigación.	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población y muestra	16
3.3.1. Población.	16
3.3.2. Muestra.....	16
3.3.4. Criterios de selección.....	17
3.3.5. Unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.4.1. Técnica.	17
3.4.2. Instrumentos.	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18

IV.	RESULTADOS.....	19
4.1	Análisis Descriptivo.....	19
4.2	Análisis inferencial	24
V.	DISCUSIÓN	29
	CONCLUSIONES.....	31
	RECOMENDACIONES	32
	BIBLIOGRAFÍA	33
	ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de Normalidad.....	24
Tabla 2. Correlacion entre la variable riesgo crediticio y morosidad	25
Tabla 3. Correlacion de hipotesis de calificación crediticia y morosidad	26
Tabla 4. Contrastación de hipotesis de control y seguimiento del crédito y morosidad	27
Tabla 5. Contrastación de incumplimiento de crédito y morosidad	28

Índice de figuras

Figura 1. Riesgo crediticio	19
Figura 2. Morosidad	20
Figura 3. Calificación crediticia	21
Figura 4. Control y seguimiento del crédito	22
Figura 5. Incumplimiento del crédito.....	23

Resumen

El riesgo crediticio es la posible pérdida que asume una entidad financiera como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales entre las partes. Ante tal situación la investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.- Wánchaq, siendo el tipo de investigación, básica con diseño no experimental, correlacional, cuantitativa. La población estuvo conformada por 30 colaboradores de las áreas de créditos y operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.- Wánchaq. La técnica utilizada para recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de Bernardo tanto para la variable riesgo crediticio como para la variable morosidad, obteniendo como resultado que el 53.13% de las colocaciones tiene un nivel alto de riesgo crediticio y el 46.88% presenta un nivel medio de morosidad, mostrando un valor de Rho de Spearman $r=0.163$ y un sig. bilateral $p>0.05$ entre las dos variables. Concluyendo que el riesgo crediticio no se relaciona directamente con el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.- Wánchaq,2021.

Palabras clave: Riesgo crediticio, morosidad, ámbito financiero

Abstract

Credit risk is the possible loss assumed by a financial institution as a result of the breach of contractual obligations between the parties. Faced with this situation, the main objective of the research was to determine how the credit risk is related to the delinquency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Wánchaq, being the type of research, basic with a non-experimental, correlational, quantitative design. The population was made up of 30 collaborators from the credit and operations areas of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Wánchaq. The technique used for data collection was the survey and the Bernardo questionnaire was used as an instrument for both the credit risk variable and the delinquency variable, obtaining as a result that 53.13% of the loans have a high level of credit risk and the 46.88% present an average level of delinquency, showing a Spearman Rho value $r = 0.163$ and a sig. bilateral $p > 0.05$ between the two variables. Concluding that the credit risk is not directly related to the delinquency level of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.- Wánchaq, 2021.

Keywords: Credit risk, delinquency, financial field.

I. INTRODUCCIÓN

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) desde su aparición en el mercado financiero su principal labor fue trasladar los ahorros a las personas que necesitan acceder a créditos, sin embargo, esta actividad se considera un riesgo. Lo mencionado es un problema financiero en la recuperación de los créditos otorgados, puesto que no existe seguridad por parte de las financieras en el cumplimiento de pago del crédito que recibieron los clientes. Por lo que se podría indicar que las colocaciones de crédito presento un alto riesgo crediticio, porque no hay evaluaciones eficientes, el destino del crédito es incorrecto, sobreendeudamiento, entre otros. Dentro de las actividades de las entidades financieras el principal ingreso que se tiene es por la recaudación del pago de créditos y los intereses que estos generan y así mejorar la rentabilidad de la entidad. Por otra parte.

En el artículo periodístico La Voz de Galicia (2021) mostró un caso a nivel internacional respecto a la morosidad es el Banco de España que ha lanzado las primeras señales de alerta por el repunte de la morosidad registrado, tras los vencimientos moratorios de préstamos por la pandemia. Para explicar la situación descrita, pablo Hernández de Cos, en su entrevista explicó que «efectivamente» se producirá un deterioro de la morosidad, ya que hasta ahora estaba «anestesiada» por las medidas de política económica adoptadas, como las moratorias.

En el artículo periodístico El Comercio, Artica (2021) indicó que, en el contexto nacional, se observó un aumento de morosidad en el sistema financiero estas provenientes de microempresas y tarjetas de crédito, indica el experto en fianzas, Jorge Carrillo, sostuvo que las cuatro de las doce cajas de ahorro y crédito que existen tuvieron pérdidas a finales del año 2020. Dado este caso el experto antes ya mencionado, afirma que no existe recuperación antes esta circunstancia que afecta directamente hacia las utilidades de entidades financieras, esto podría causar la insolvencia. Por otro lado, el presidente de Caja Huancayo, Jorge Solís Espinoza, afirma que se logró un total de S/ 5.040 millones en colocaciones, con 2,26% de morosidad y 392 mil clientes al finalizar el año 2020, eso a pesar de las dificultades que genero el COVID 19. Asimismo, se observa una recuperación del

80%, esto fue en gran mayoría por recursos propios y no por acciones del estado, como debería ser, es decir la población tiende a pagar sus obligaciones, por lo que se tiene muchas expectativas por ello.

Por otra parte, Artica (2021) muestra que en septiembre los índices de morosidad a alcanzado su momento más elevado del sistema de Cajas Municipales desde el 2015, un porcentaje del 6.90%, el aumento de esta principalmente es debido a que el avance de la economía no transcurre a la medida que se esperaba y más aún la población sigue generando más deudas.

En el diario Gestión (2019), entrevistó a Fernando Ruiz, presidente de Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), quién indica lo siguiente, los clientes llegan caer en morosidad, cuando retrasa su pago 30 días el pago del crédito. Tomando en cuenta este concepto, afirma que existirá factores que son externos y que aceptan al sistema, señala que uno de los factores es el crecimiento lento de la economía a nivel nacional, que genera la situación del país.

La empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A, localizado en distrito de Wanchaq, provincia Cusco; es una empresa que empezó a desarrollar sus actividades en la ciudad del Cusco el 8 de diciembre del 2013, donde empezó a captar agentes superavitarios y deficitarios propios de la actividad financiera hecho que le genera competir con otras entidades financieras, bancos, cooperativas etc. Las mismas que la conlleva a otorgar préstamos crediticios sujetos naturales y jurídicas con la variedad de productos que ofrece tales; como créditos consumo, hipotecarios, empresariales, pignoratícios, convenios y cartas fianzas. Esta actividad que desarrolla conlleva al riesgo que asume al otorgar créditos donde se corre el riesgo de no recuperar el crédito por las evaluaciones deficientes que realizan los asesores de negocios que esto afecta en la rentabilidad de la empresa cuando caen en mora y es irrecuperable el crédito.

La morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A - Wanchaq, está determinada por el comportamiento del sector financiero, la competitividad frente a otras entidades financieras y ausencia de almacenamiento de información y así identificar objetivamente garantes confiables para la entrega de créditos y su respectiva calificación. Asimismo, se da por la falta de

comunicación de manera permanente con sus clientes y revisión permanente de las líneas de crédito con la que cuenta el área encargada de la calificación de créditos y su respectivo seguimiento que realiza la entidad financiera a sus clientes. Por otra parte, los factores externos que generan la morosidad están dado por la dificultad de pago de sus clientes y la disminución de su capacidad adquisitiva, se observó también que existe desconocimiento de los clientes en los intereses de los créditos otorgados. Por último, no hay un programa de capacitación constante a los analistas de créditos de la entidad, así como, la poca experiencia laboral que se requiere en el campo y la escasa información que se proporciona a los clientes de las oportunidades crediticias que otorga la entidad, por el pago puntual de las cuotas crediticias.

De igual manera, se observó deficiencias en el análisis y verificación del historial crediticio por parte de los analistas de créditos; además existe carencias en el control y seguimiento de los créditos, los analistas no cuentan con una información objetiva de los pagos que realizan los clientes para contrastar y verificar en la central de riesgo externo para evitar situaciones adversas en la entidad y falta de aplicación de mecanismos para establecer los límites de préstamo según el tipo de negocio que manejan los clientes. Finalmente, se observó el incumplimiento del crédito, relacionados a la inadecuada gestión del capital de riesgo de la entidad, falta de evaluación de las tasas de interés y por último la mala evaluación del crédito por parte de los analistas de créditos dentro de sus funciones.

Por lo expuesto, se plantea el siguiente problema general, ¿De qué manera se relaciona el riesgo crediticio con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Wanchaq del año, 2021?; como problemas específicos se tiene las siguiente preguntas ¿De qué manera se relaciona la clasificación crediticia con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Wanchaq del año, 2021?; ¿De qué manera se relaciona el control y seguimiento del crédito con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Wanchaq del año, 2021? y ¿De qué manera se relaciona el incumplimiento del crédito con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Wanchaq del año, 2021?.

Esta investigación tiene como justificación teórica, puesto que servirá como antecedente para otros trabajos académicos de variables similares. Asimismo, servirá como motivación para que otros investigadores realicen estudios científicos en temas de riesgo crediticio y morosidad, en entidades financieras de CMAC. Asimismo, tiene justificación práctica, porque busca conocer el nivel de riesgo crediticio y su relación con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Wanchaq, con la finalidad de dar a conocer y concientizar acerca la gestión de riesgo crediticio y efecto en la morosidad, para que la entidad financiera pueda realizar un proceso y control adecuado en el otorgamiento de créditos y captación de ahorros. Por último, se justifica metodológicamente porque se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas ya validado para llegar al resultado esperado.

Esta investigación establece como objetivo general: Determinar la relación del riesgo crediticio con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021. Y como objetivos específicos: Determinar la relación de la clasificación crediticia con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021; Determinar la relación del control y seguimiento del crédito con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021 y Determinar la relación del incumplimiento del crédito con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021.

Se plantea como hipótesis general: El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021; como hipótesis específicas La clasificación crediticia se relaciona con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021; El control y seguimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021 y El incumplimiento del crédito se relaciona con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio asume los siguientes antecedentes, entre ellos están los nacionales e internacionales.

Entre los antecedentes nacionales se encontró a Izarra (2016) quién realizó una investigación con objetivo de analizar de qué manera se relaciona la evaluación del riesgo crediticio con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 - año 2014. En dicho estudio se utilizó el método científico, obteniendo que, el 57% de los directivos indican que el riesgo crediticio se encuentra en un nivel alto, asimismo, esta se relaciona negativamente con la morosidad en un -88.53%, lo mismo encontró con la relación entre el análisis del riesgo de incumplimiento y morosidad; además determinó que la morosidad explica en un 77.57% de la evaluación del riesgo crediticio.

Por otra parte, el autor Gárate (2017) en su investigación con la finalidad de constituir una relación de la Gestión del Riesgo crediticio y la morosidad en clientes del BBVA Continental, la investigación presentó un diseño no experimental, llegó a concluir que existe una relación entre las variables mencionadas, el p-valor alcanzó 0.036 menor a 0.05; el nivel de la gestión del riesgo crediticio fue Regular con 44 %, motivo por el cual gran parte de los usuarios no cumplían con las características para recibir créditos, por otro lado; presentaban referencias negativas dentro de los 24 meses en referencia a préstamos crediticios.

Asimismo, Ticse (2015) en su estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión del riesgo de crédito sobre la morosidad. El método utilizado fue científico, llegó a explicar que es necesario recuperar los créditos vencidos con el único fin de lograr objetivos planteados por las instituciones financieras; a través del método de evaluación de créditos, por lo tanto, pudo minimizar los créditos vencidos, además al lograr objetivos cumpliendo directamente en la rapidez, eficiencia y administración de los riesgos de créditos para minimizar su incidencia en la cartera atrasada.

Tineo y Perez (2016) abordaron una investigación, con la finalidad principal de analizar la relación entre el nivel de riesgo crediticio con la morosidad, el nivel de estudio de la investigación fue aplicativo, los investigadores pudieron llegar a

encontrar que gran porcentaje de los microempresarios de la caja municipal Trujillo el 76% son de actividad comercial y servicios, mientras que, la actividad de bienes está representado en 24%. Existe una capacidad de S/. 3 para cumplir con sus deudas de S/.1.06, los ingresos promedio de S/.21.250, gastos de S/. 15,000 y flujo neto de S/. 5,200 y muestran una garantía preferida de sólo 40%, lo que muestra que existe un alto riesgo en los créditos otorgados a las microempresas; los mismo que presentan un retraso en los pagos programados, de los cuales el 62% fue motivado por una mala inversión, descuido o gastos imprevistos, asimismo el 14% sin conocimiento de gestión a nivel gerencial mientras que un 22% tuvo procedimientos judiciales.

Pally (2016) realizó una investigación cuyo objetivo planteado fue constituir la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad, utilizó el método de investigación deductivo y analítico, que le permitió llegar a los siguientes resultados: La cartera de la entidad, presentó un decrecimiento en un total de s/. 3,992,028.48, dicha cifra es representado por la baja en la colocación de créditos, en tal sentido se presentó la reducción y rotación del personal, donde hubo retrasos en la cartera entre 30 a 60 días; la caja municipal posee políticas y normativas crediticias; los usuarios indicaron que el encargado efectúa acciones de seguimiento, comunicaciones telefónicas y la gestión de las inversiones planificadas.

Ipanaque (2014) en su investigación realizada cuya finalidad fue: determinar como la gestión del riesgo crediticio influye en el nivel de morosidad de la caja municipal, utilizó el método descriptivo no experimental, con esta investigación llegó a encontrar que la variable gestión de riesgos crediticio en la agencia sede institucional influye cuando los niveles de morosidad disminuye; la colocaciones incrementaron en un 7% durante el 2013, su ratio de mora fue elevado en un 7.36% y terminó con un ratio (5.51%); la sede institucional incrementó sus colocaciones en 34.95%; por otra parte, gran parte de los encargados de la asesoría crediticia cuentan con óptimo nivel de participación en la toma de decisiones, así mismo señalan que, la fuente resaltante de morosidad, se da por los fallas en el procedimiento evaluativo en otorgar crédito.

Condor y Taipe (2019) abordó un estudio con la finalidad de determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio guarda relación con el Índice de morosidad, utilizó el método científico, concluyendo en lo siguiente: donde no siempre un apropiado gestión de riesgo en créditos generará óptimos resultados del índice de morosidad; los encargados de la asesoría crediticia demuestran una evaluación significativa de los riesgos en los créditos; no existe lineamientos pertinentes para el acceso a un nivel de eficiencia y finalmente se puede evidenciar que la micro financiera posee ofertas de crédito muy adecuados.

Con respecto a los antecedentes internacionales tenemos los siguientes trabajos:

Tierra (2015) en su investigación tuvo como objetivo principal que planteó fue estipular la incidencia del Riesgo Crediticio en la Morosidad, de enfoque cualitativo, llegando a los siguientes resultados: la unidad de crédito no realiza un adecuado control, motivo por el cual el riesgo presenta un comportamiento de incremento; muchas veces el procedimiento con lo cual se evalúa al cliente no es el adecuado; los representantes de la entidad no están enterados de la política de la cooperativa y finalmente existe escases de un plan preventivo de riesgo crediticio.

Navarro (2014) en su investigación tuvo como objetivo la identificación de las causas primordiales que incrementa el nivel de mora y el riesgo crediticio en la administración de cartera, el método al cual se apoyó la investigación fue el diseño no experimental, llegó a los siguientes resultados: la planificación y administración del personal es muy importante y así reducir el riesgo de crédito en Ecofuturo, asimismo existe rotación permanente del personal lo que provoca que la institución sea afectado y también los usuarios se alejan de la entidad, la formación constante de trabajadores; la elaboración de la información financiera es importante y predispone a los directivos la estimación de los recursos económicos de la institución y las deudas que tienen, asimismo; los procedimientos alternativos ante situaciones adversas que afecten a la entidad, esto para minimizar los riesgos de créditos que no se pueden pagar en el tiempo por parte de los clientes.

Chongo (2017) en su aporte de investigación de objetivo de elaboración de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes. Utilizó el método analítico-deductivo, resaltó los siguientes resultados: en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo falta instrucciones de control en el Área de Créditos y Cobranzas motivo por el cual presentó incremento en la cartera de crédito, hecho que genera la existencia de retrasos en los pagos, es decir aumenta la morosidad de los clientes en sus responsabilidades y afecta la liquidez; la cooperativa no cuenta con un área de riesgo crediticio, de acuerdo a las indagaciones ejecutadas se inició con la elaboración del plan de riesgo de créditos y de esta manera reducir la morosidad, el procedimiento posibilitará el manejo adecuado de los riesgos en base a las contingencias.

Entre las bases teóricas que sustentan las variables de estudio Riesgo crediticio y Morosidad, se tiene las siguientes definiciones, teorías, entre otros.

Para la variable riesgo crediticio se realizó una búsqueda de libros y artículos científicos existentes, en los diferentes buscadores académicos se encontró las siguientes definiciones.

Ticse (2015) define al riesgo como la probabilidad en la que un cliente no pueda cumplir con las cláusulas acordadas al retirar un crédito. La administración del riesgo de préstamos financieros es importante para que las instituciones puedan cumplir con sus metas planteadas, es su responsabilidad poner reglas claras al momento de otorgar un crédito a los prestatarios.

Asimismo, para Meneses y Macuacé (2011) el riesgo crediticio se da en el momento que una empresa financiera otorga un crédito a prestatarios previamente evaluados en el sistema, estas afectan a varios factores en la recuperación de la deuda otorgada por una institución financiera, puesto que en algunas ocasiones los clientes no pueden cumplir con sus obligaciones.

Por ello, es importante medir el riesgo crediticio, Cardona (2004) indica que las instituciones financieras, deben plantear una norma, con la finalidad de lograr que el riesgo del crédito sea bajo, puesto que, los bancos se aprovechen de la situación de los deudores, es preciso mencionar que los créditos están

sujetas a seguros, donde la misma institución pueda perder o pueda caer en el nivel de recaudación mínima.

Por otra parte, Guzmán (2010) sostiene que el riesgo crediticio es un incumplimiento generado por el prestamista en un tiempo determinado, esto puede ser real o rechazo voluntario por no cumplir con sus obligaciones, la mala gestión del riesgo en las instituciones financieras hace que las metas y objetivos planteados no se cumplan, llevando a una crisis total o parcial.

En el artículo 1, de la Resolución S.B.S. N° 3780-2011 (2008) define al riesgo de crédito de la siguiente manera: Es un suceso, donde hay mermas por la imposibilidad o inexistencia de actuar de los clientes adeudados, al momento de cumplir con sus compromisos contractuales.

Para Bernardo (2019), el riesgo crediticio está conformado por las siguientes dimensiones: calificación crediticia, control, seguimiento y el incumplimiento del crédito.

Según Aparicio, Gutierrez, Jaramillo, & Moreno (2013) analizaron la Resolución SBS N° 11356-2008, en la cual describen a la clasificación crediticia como aquella que la superintendencia de banca y seguros (SBS) que es la institución reguladora de las entidades financieras a nivel nacional, asimismo clasifica a las personas, empresas o familias en qué situación se encuentran frente a aún crédito, cabe mencionar que esta institución califica el perfil del deudor.

Asimismo, se tiene el punto de vista de Agnew (2012) donde menciona que las agencias de calificación crediticia empezaron a operar a mediados del año 1850, para ser un mecanismos de supervisión del mercado de Estados Unidos, años más tarde se convierte en un modelo de hegemonía relacionado con la sociedad de mercado en el mundo.

Núñez (2010) menciona que la calificación se define normalmente la apreciación de las veces de pagos puntuales del deudor con sus obligaciones financieras.

Echevarría (2017) indica que el **control y seguimiento de crédito** es la principal herramienta para poder encaminar a los ciudadanos en el inicio de su

actividad económica y así con la asesoría y revisión pertinente obtendremos los mejores resultados y así poder optimizar la calidad de vida de los beneficiarios.

En el estudio de Ramírez (2011) menciona que la finalidad de una gestión de cobranza se debe apoyar en una aplicación tecnológica para mejorar el desempeño y operatividad de la institución, así también el tiempo y la calidad del servicio.

El estudio Tigselema (2020) se basa en el control interno como una herramienta de monitoreo eficaz en el indicador de morosidad. El control interno es un mecanismo importante para la ejecución de cualquier proceso, y por tal razón, tiene que ser utilizado para la gestión de la cartera de crédito.

La última dimensión de riesgo crediticio es el incumplimiento de crédito, el cual, según el estudio de Salazar (2001), sostiene la incertidumbre bancaria es el factor clave en el incumplimiento de las obligaciones como deudor con la entidad, además acompañado con el ciclo económico es así que “Durante la fase de expansión del ciclo económico, las actividades económicas provocan que haya una subida de los créditos. Pero pronto es evidente que existe una gran diferencia entre el poder de ingresos de los bienes de capital y sus valores. En la fase de depresión el salario baja, alentando a que los créditos bajen o desaparezcan.

En el estudio de Velandia (2013), indica que las entidades financieras aplican una serie de procedimientos para el cobro de las carteras vencidas, debe estar en constante seguimiento y monitoreo para evitar que la cartera se torne incobrable, el listado de clientes con vencimientos se debe enviar una vez a la semana desde la central a cada sucursal, con el fin de gestionar a cada asesor y persona que ha sido colocado en la cartera, para comunicarse e identificarlo el porqué de su incumplimiento.

Mientras que Salazar (2013), por su parte, menciona que el riesgo de crédito se explica cuando se considera como las expectativas en el pago voluntario de un préstamo, tomando en cuenta sus ingresos futuros. Asimismo, existe la posibilidad de un no pago voluntario, en la cual se otorga el préstamo en base a una garantía real o personal, siendo este el riesgo del prestamista.

Por otro lado, para citar puntos de vista de diferentes autores, respecto a la variable morosidad se realizó una búsqueda de libros y artículos científicos existentes, en los diferentes buscadores académicos.

Para Cermeño, Castillo y Mantilla (2011), se define a la morosidad como la relación entre los créditos con atraso y la cantidad de créditos, permitiendo a las instituciones financieras tener el riesgo de crédito en general; lo cual evalúa la calidad de los créditos otorgados y compara la gestión de su institución con otros competidores, también sirve para la evaluación del supervisor.

Ruiz (2018) sostiene que la morosidad es conocida como los créditos que han vencido y no fueron pagados, es utilizado en diferentes empresas públicas y privadas.

Aguilar (2004) menciona que, en el Perú las Instituciones microfinancieras tienen bajos niveles de morosidad, sin embargo, es un riesgo de éxito, puesto que existe un número elevado de créditos que no han sido pagados, siendo la principal causa la falta de solvencia financiera y la pérdida de capital, afectando a la solidez y la sostenibilidad de la entidad en el futuro.

Gonzalez (2012) indicó que la morosidad se relaciona con la solvencia. El cuál es la capacidad financiera con la que se cuenta frente a las obligaciones de pago. Por lo que a mayor solvencia menor morosidad.

Según Guillén (2002) la morosidad es una causa de la crisis financiera. Es decir, aquella institución que tiene una disminución en su cartera crediticia se ve afectada en los beneficios obtenidos por sus inversiones, puesto que aumenta el valor proporcional de los créditos impagos, asimismo se genera una ruptura importante en el movimiento de los fondos.

Para Bernardo (2019), la morosidad está conformada por las siguientes dimensiones: competitividad, factores externos y factores internos.

En cuanto a la competitividad, Suñol (2006) describe los aspectos teóricos de la competitividad en el ámbito nacional, mostrando que las empresas llegan a tener una mayor competitividad con un aumento sostenible en la inversión y la apertura

comercial. Para conseguir una competitividad sostenida en el tiempo es necesario la implementación de las múltiples políticas para la superación de obstáculos.

Ramírez (2006) indica que la competitividad es el aforo de superar un escenario pesimista y no tan alentador que se presenta durante las acciones sociales y económicas de los agentes.

Asimismo, Ramírez (2006) lo define como el motor primordial de la hacendosa economía manifestada en el libre mercado, dirigida por la mano invisible que muestra cómo se debe administrar la oferta y la demanda de los bienes y servicios.

Porter (1991) indica que la competitividad es la capacidad en la cual una empresa se sostiene en la participación del mercados nacional e internacional, generando una elevación a la par con el nivel de vida de las personas. Siendo el camino principal el aumento de la productividad.

Asimismo, Ivancevich, J. y Lorenzi (1997) la competitividad en una empresa es la cantidad total que tiene para la producción de bienes y servicios de la forma más efectiva que las empresas similares.

Por otro lado, los factores externos para Calderón (2014), dependen directamente de la gerencia propia de una empresa, políticas, procedimientos, riesgo asumido en el otorgamiento de crédito y personal.

Según Morales y Vargas (2017) estos factores son aquellos que afectan al nivel de morosidad son los siguientes; el carácter, la cual se resume en el historial crediticia, pagos realizados a la fecha, formas de pago, capacidad de pago, demandas judiciales; ingresos promedios mensuales, antigüedad de la empresa, tiempo de pago; capital y capacidad de endeudamiento; colateral, garantías prendarias y fianza; y finalmente la condiciones, tipo de cambio, PBI sector y garantía.

Para Camacho y Ponce (2014) los factores externos conllevan, la demanda agregada, la evaluación de la economía, la tasa de desempleo expectativas sobre el comportamiento de la economía, liquidez que enfrentan las empresas y las familias, tipo de cambio y la tecnología crediticia.

Como última dimensión se tiene los factores internos, para Aguilar (2004) menciona que los factores no dependen de la gestión, entre ellas se encuentra las depreciaciones imprevistas, inflación, situaciones adversas del clima, entre otros. La morosidad en los créditos es de forma cíclica, es decir, en expansión económica reduce los retrasos en los pagos de cada crédito, mientras la recesión se incrementa. Sin embargo, esta relación es a largo plazo.

Asimismo, Camacho y Ponce (2014), afirman que los factores internos que afectan a la morosidad son el tipo de negocio, manejo de riesgo, eficiencia operativa, política de mercado y organización de gastos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación.

Es de tipo básica. Según Carrasco (2007) una investigación es básica cuando no tiene intenciones de aplicación de manera inmediata, pues solo busca la ampliación y profundización de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo componen las teorías científicas mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

Es por ello, que esta investigación es básica, puesto que, no se aplicará alguna metodología existente, conocer lo desconocido. Para ello se usa la observación, el único propósito en el presente estudio es analizar el comportamiento de las variables en la realidad. A partir de conocimientos ya existentes generar una investigación de tipo práctico, generando nuevo conocimiento teórico.

3.1.2. Diseño de investigación.

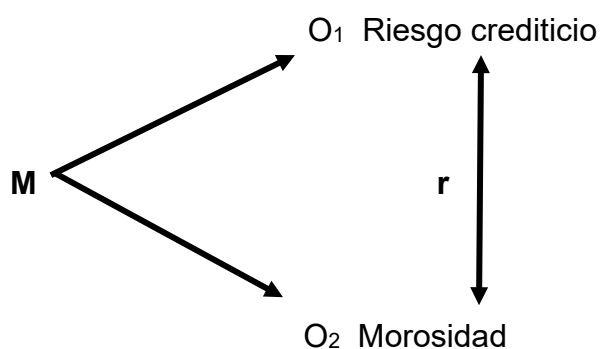
El estudio es no experimental, correlacional, cuantitativa.

Hernández & Mendoza (2018) mencionan que “La investigación no experimental se efectúa sin manipular las variables y únicamente se presta la atención en la observación de las variables en su escenario normal para inspeccionarlos”.

Hernández & Mendoza (2018) añaden que “Los estudios correlacionales tienen como objetivo conocer la relación que exista entre dos o más conceptos o variables en una muestra o contexto en particular”.

Hernández & Mendoza (2018) indican que “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

A continuación se, esquematiza el diseño de la investigación



Donde:

M: Muestra de los 30 trabajadores de la empresa la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A en el distrito de Wánchaq – cusco 2021

O1: Observación de la variable riesgo crediticio

O2 Observación de la variable morosidad

r: Correlación entre las variables de la observación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Riesgo crediticio

Definición conceptual

Meneses y Macuacé (2011) indica que: es la posibilidad de que una organización entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus recursos económicos, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de un deudor o contraparte.

Definición operacional

Es una variable categórica, cuya naturaleza es cualitativa, de tipo ordinal, dicotómicas, el instrumento con la que se mide esta variable es desarrollada por Bernardo (2019), el cual cuenta con 9 ítems, perteneciéndole a la dimensión calificación crediticia 3 ítems, control y seguimiento del crédito 3 ítems e incumplimiento del crédito 3 ítems. Medida por respuesta 1 (Sí) y 2 (No).

Variable 2: Morosidad

Definición conceptual

Se utiliza para definir a los créditos que no han sido pagados antes de su vencimiento, se usa mucho en las empresas privadas y públicas. (Ruiz, 2018, pág. 41)

Definición operacional

La morosidad es una variable categórica, cuya naturaleza es cualitativa, de tipo ordinal, dicotómicas, el instrumento con la que se mide esta variable es desarrollada por Bernardo (2019), el cual cuenta con 9 ítems, perteneciéndole a la dimensión competitividad 3 ítems, factores externos 3 ítems y factores internos 3 ítems. Medida por respuesta 1 (Sí) y 2 (No).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

Está conformada por 30 trabajadores de las áreas de crédito y operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. distrito de Wanchaq, provincia de Cusco, Cusco.

“La población o universo es un conjunto de todos los casos que cumplen con una serie de características específicas”. (Hernández & Mendoza, 2018)

3.3.2. Muestra.

La muestra del estudio es no probabilística y censal, está conformada por 30 trabajadores de las áreas de crédito y operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. distrito de Wanchaq, provincia de Cusco, Cusco.

“La muestra corresponde a una alícuota de la población del que se recogerán información seleccionada, esta tiene que precisar y delimitar el objeto de estudio además de ser representativo de la población”. (Hernández & Mendoza, 2018)

3.3.4. Criterios de selección.

Criterios de inclusión

- Los trabajadores de ambos sexos que laboran en las áreas de crédito y operaciones de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.
- Trabajadores que den su consentimiento voluntario para la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión

- Trabajadores del área de tecnologías de información (TI), área de gestión de Gestión de Talento Humano, área de seguridad y limpieza; por ello, la muestra es censal, es decir se trabajará con toda la población.
- Trabajadores que marcaron incorrectamente el instrumento.

3.3.5. Unidad de análisis.

Un trabajador del área de crédito y operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica.

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta.

Para Casas, Repullo, & Donado (2003) es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

3.4.2. Instrumentos.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario desarrollado por Bernardo (2019), lo cual, nos permitió recoger, analizar y formular las conclusiones de la investigación.

Según García (2002), el cuestionario es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias. Está

definido por los temas que aborda la encuesta. Logra coincidencia en calidad y cantidad de la información recabada.

3.5. Procedimiento

El procedimiento se inició con la búsqueda de información existente sobre las variables de estudio, a partir de una carta de consentimiento informado del gerente de la caja Huancayo – Wanchaq, luego se aplicó el instrumento de recolección de datos en los trabajadores, para basearlos en el programa estadístico SPSS 26, para analizarlos y exponerlos teniendo en cuenta las hipótesis de la investigación. Finalmente se plantearon las conclusiones y recomendaciones de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se hizo uso del método descriptivo y el análisis inferencial.

El análisis descriptivo según Hernández & Mendoza (2018) es el conteo de casos que se presentan las categorías de las variables con el propósito de conocer tendencias. Se expone los resultados de toda la escala (el conjunto de ítems que integran la actitud medida, ya sea sumando valores o promediándolos.

El análisis inferencial según Hernández & Mendoza (2018) es parte de “la estadística para probar hipótesis y estimar parámetros”. En la presente investigación se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, por tener una muestra menor a 50. Dependiendo de los resultados de la normalidad para probar las hipótesis se utiliza estadísticos de correlación o asociación.

3.7. Aspectos éticos

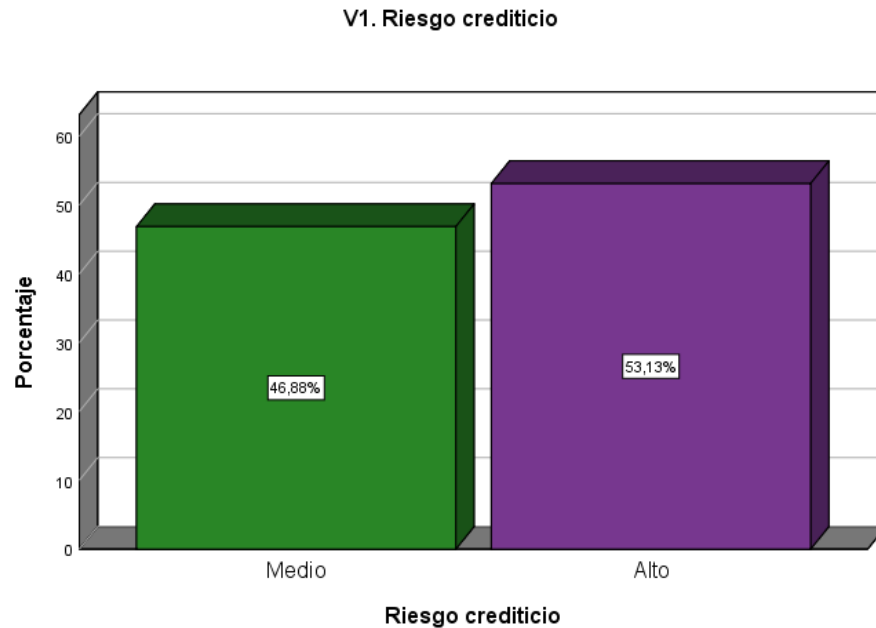
La presente investigación se desarrolló siguiendo los lineamientos éticos y profesionales como son los consentimientos informados al momento de ejecutar la recolección de datos y la aplicación de valores morales en todo el proceso de investigación.

El desarrollo del presente trabajo se basa en lineamientos de respeto a los autores de información por medio de citas textuales, integridad en la manipulación de datos y objetividad en los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

Percepción de la variable riesgo crediticio

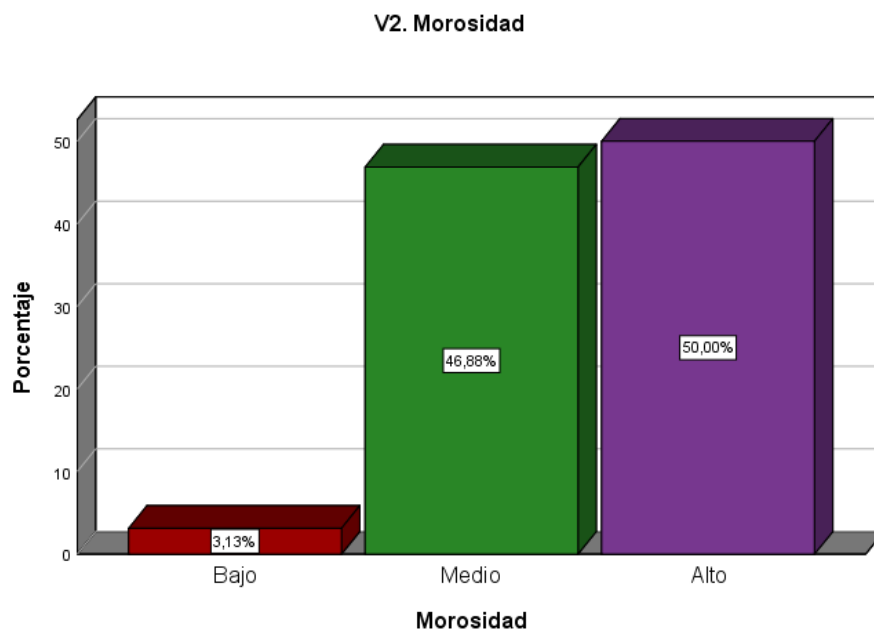


Fuente: Autoría propia

Figura 1. Riesgo crediticio

En la figura 1, se aprecian los niveles de percepción de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del distrito de Wánchaq, con respecto a la variable riesgo crediticio, evidenciándose que el 53,13% indica que es alto y el 46,88% indica que se encuentra en un nivel medio. Esto se debe a que, cuando los analistas evalúan a los clientes para que la caja les otorgue un crédito, se enfocan en los niveles de ingresos y el récord crediticio; a pesar de ello, algunos clientes no cumplen con los pagos programados, por distintas causas, entre ellos están los casos fortuitos, como enfermedades, negocio en quiebra. Por lo que, los clientes optan en priorizar sus necesidades fisiológicas y físicas antes que pagar sus deudas.

Percepción de la variable morosidad

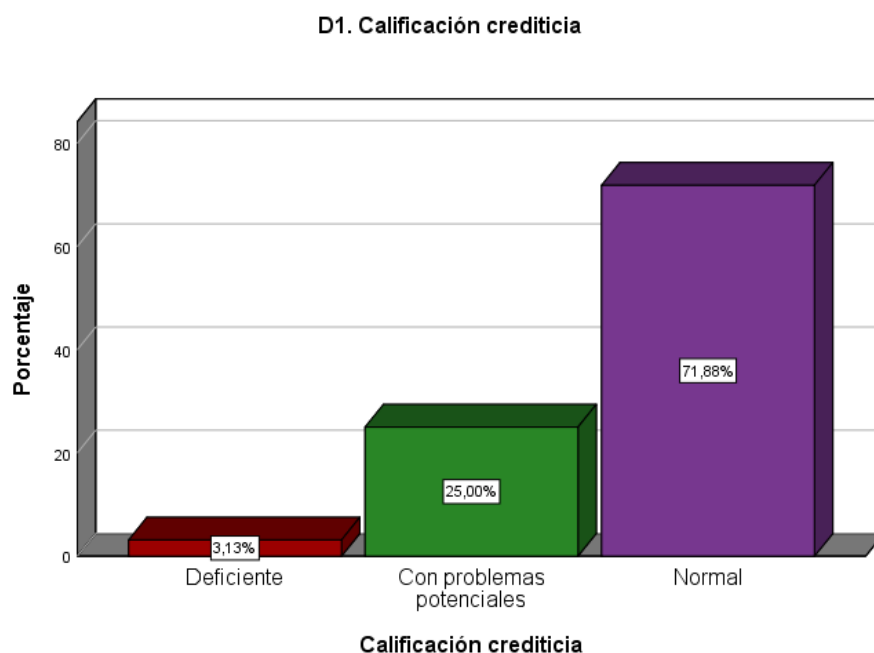


Fuente: Autoría propia

Figura 2. Morosidad

Se aprecia los niveles de percepción de los trabajadores del área de crédito y operaciones de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del distrito de Wánchaq, con respecto a la variable morosidad, evidenciándose que el 50,00% indica que el nivel de morosidad es alto, mientras que el 46,88% indica que está en un nivel medio y el 3,13% bajo. Lo mencionado anteriormente, se debe a que, cuando los analistas de crédito evalúan al cliente solo miden la capacidad de pago, sin embargo, no consideran problemas económicos y de salud, como es el caso de la pandemia del COVID 19, por lo que los clientes priorizan sus enfermedades y dejan de pagar.

Percepción de la calificación crediticia



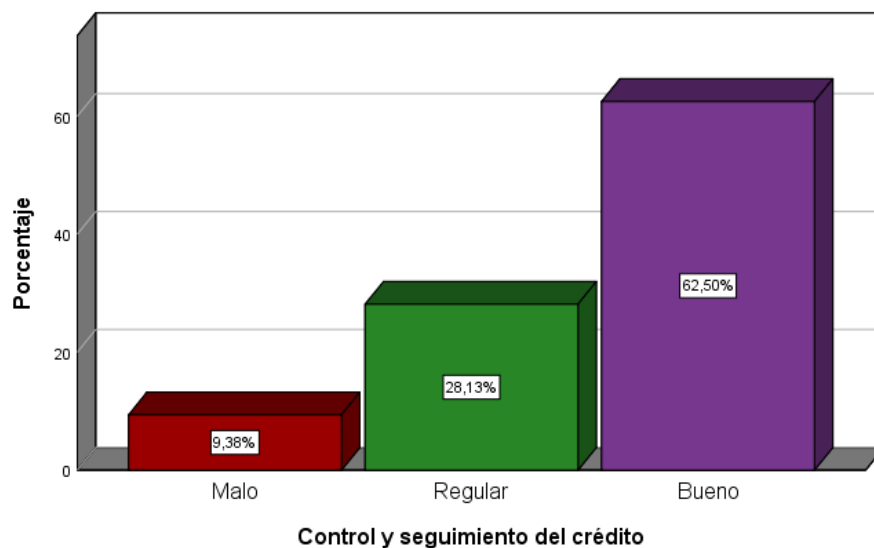
Fuente: Autoría propia

Figura 3. Calificación crediticia

Se aprecia los niveles de percepción de los trabajadores del área de crédito y operaciones de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del distrito de Wánchaq, con respecto a la calificación crediticia, evidenciándose que el 71,88% indica que los clientes están con una calificación crediticia normal, el 25,00% indica que los clientes tienen problemas potenciales y el 3,13% indican que se encuentran en un nivel deficiente. Esto se debe a que, cuando los analistas de crédito autorizan a un cliente desembolsar, solo evalúan el récord crediticio en las centrales de riesgo, los cuales tienen que estar en una calificación normal, con el fin de que no sea riesgo crediticio para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del distrito de Wánchaq.

Percepción del control y seguimiento del crédito

D2. Control y seguimiento del crédito

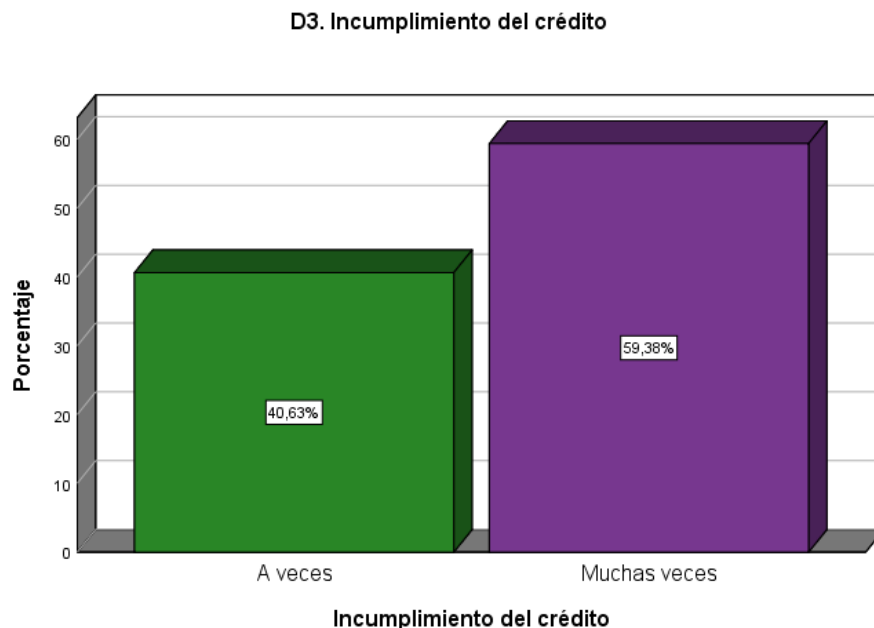


Fuente: Autoría propia

Figura 4. Control y seguimiento del crédito

Se aprecia los niveles de percepción de los trabajadores del área de crédito y operaciones respecto al control y seguimiento de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. del distrito de Wánchaq, se evidencia que el 62,50% indica que el control y seguimiento de la Caja es bueno, el 28,13% considera que es regular y el 9,38% malo. Lo que se menciona anteriormente, se debe a que los analistas de crédito realizan un seguimiento del destino del prestamos, el cual consiste en que el cliente está en la obligación de dar a conocer en que invirtió el dinero que desembolso, con las evidencias respectivas, respecto a las cuotas que tiene programadas, los asesores hacen un seguimiento con llamadas telefónicas y visitas en sus viviendas.

Percepción del incumplimiento del crédito



Fuente: Autoría propia

Figura 5. Incumplimiento del crédito

Se aprecia los niveles de percepción de los trabajadores del área de crédito y operaciones de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del distrito de Wánchaq, respecto al incumplimiento de crédito, evidenciándose que el 59,38% indica que los clientes incumplen muchas veces, el 40,63 % observa que solo a veces incumplen sus pagos. Todo esto se debe a que, los clientes destinan el crédito a otro tipo de consumo, así como sacan préstamo para un tercero, que no garantiza si pagará o no las cuotas correspondientes, por lo que, en algunos casos, se ve en la obligación el cliente a asumir el préstamo otorgado, en algunas ocasiones no llegan a pagar algo que no utilizaron, por otra parte, esto también se da por motivos de separación o problemas familiares.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de normalidad de las variables y las dimensiones

Tabla 1

Prueba de Normalidad

Factor	Z	Sig
V1. Riesgo crediticio	,945	,104
D1. Calificación crediticia	,845	,000
D2. Control y seguimiento del crédito	,813	,000
D3. Incumplimiento del crédito	,793	,000
V2. Morosidad	,909	,011

En la tabla 1, se muestra los datos contenidos en la prueba de Shapiro-Wilk el mismo que se utilizó por el tamaño de la población muestral conformada por 30 trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del distrito de Wánchaq. Encontrándose que las dimensiones calificación crediticia, Control y seguimiento del crédito, Incumplimiento de crédito, y Morosidad no se ajustan a la distribución normal $P < 0.05$. Asimismo, la tabla muestra que la variable riesgo crediticio se ajusta a una distribución normal $P > 0.05$. Por lo tanto, el estadístico que se utilizo es el Rho de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

H₀ El riesgo crediticio no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. año, 2021.

H₁ El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021.

Tabla 2

Correlacion entre la variable riesgo crediticio y morosidad

		Riesgo crediticio	Morosidad
Riesgo crediticio	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	1,000	,163
	Sig. (bilateral)	.	,373
	N	32	32
Morosidad	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	,163	1,000
	Sig. (bilateral)	,373	.
	N	32	32

En la tabla 2, se observa una correlación positiva muy baja entre las variables Riesgo crediticio y Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A, debido a que, se obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman $r=0.163$ y una sig. bilateral $p>0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna: El riesgo crediticio no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. año, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀ La calificación crediticia no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. año, 2021.

H₁ La calificación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021

Tabla 3

Correlación de hipótesis de calificación crediticia y morosidad

		Calificación crediticia	Morosidad
Calificación crediticia	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman	1,000	-,192
	Sig. (bilateral)	.	,293
	N	32	32
Morosidad	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman	-,192	1,000
	Sig. (bilateral)	,293	.
	N	32	32

En la tabla 3, se observa una correlación negativa muy baja entre la dimensión calificación crediticia y la variable Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. año, 2021, ello debido a que obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman $r=-0.192$ y un valor de sig. bilateral $p>0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La calificación crediticia no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₀ El control y seguimiento del crédito no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021

H₁ El control y seguimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021

Tabla 4

Contrastación de hipótesis de control y seguimiento del crédito y morosidad

		Control y seguimiento del crédito	Morosidad
Control y seguimiento del crédito	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	1,000	,317
	Sig. (bilateral)	.	,077
	N	32	32
Morosidad	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	,317	1,000
	Sig. (bilateral)	,077	.
	N	32	32

En la tabla 4, se observa una correlación positiva baja entre la dimensión Control y seguimiento del crédito y Morosidad entre los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del distrito de Wánchaq, ello debido a que obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman $r=0.317$ y un valor de sig. bilateral $p>0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna: El control y seguimiento del crédito no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀ El incumplimiento del crédito no se relaciona con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021

H₁ El incumplimiento del crédito se relaciona con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021

Tabla 5

Contrastación de incumplimiento de crédito y morosidad

		Incumplimiento del crédito	Morosidad
Incumplimiento del crédito	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	1,000	,132
	Sig. (bilateral)	.	,471
	N	32	32
Morosidad	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	,132	1,000
	Sig. (bilateral)	,471	.
	N	32	32

En la tabla 5, se observa una correlación positiva muy baja entre las variables incumplimiento del crédito y Morosidad entre los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del distrito de Wánchaq, ello debido a que obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman $r=0.132$ y un valor de sig. bilateral $p>0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna: El incumplimiento del crédito no se relaciona con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. -Wanchaq del año, 2021.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se enfocó en determinar el tipo de relación que existe entre riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo S.A. - Wanchaq en el año 2021. Se trabajó con estas variables debido a que, el riesgo crediticio para Meneses y Macuacé (2011) es un suceso que una empresa puede sufrir pérdidas y con esto genere que el valor de los activos disminuya, a consecuencia de algún incumplimiento del deudor o contraparte. Asimismo, para Ruiz (2018) la morosidad da a conocer el nivel de los créditos que hasta el momento no han sido pagados a pesar de su vencimiento.

En el presente estudio se encontró que la variable riesgo crediticio, es alto para el 53,13% de los trabajadores y el 46,88% en un nivel medio. Este resultado es similar a la investigación de Izarra (2016), quien encontró que la variable evaluación del riesgo crediticio se encuentra en un nivel alto (57%). Como se observa en ambas investigaciones el nivel alto de riesgo crediticio es el que predomina.

Respecto a la variable morosidad, en el presente estudio se evidencia que el 50,00% de los trabajadores indica que el nivel de morosidad es alto, mientras que el 46,88% media. Estos resultados se comparan con la investigación de Izarra (2016), quien encontró que la variable Morosidad tiene una media de 0.0849 puntos (es decir 8.49%), ubicándose en un nivel bajo, siendo menor a los encontrado en la investigación.

Con respecto a la calificación crediticia, en el presente estudio se evidencia que el 71,88% indica que los clientes están con una calificación crediticia normal, estos resultados se comparan con la investigación de Izarra (2016) quien muestra que los resultados del nivel de la evaluación del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica, consideran que del riesgo crediticio es alto en 57%.

En la presente investigación se obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman $r=0.163$ y un sig. bilateral $p>0.05$, por lo tanto, el riesgo crediticio no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. año, 2021. Este resultado se compara con la investigación de Izarra (2016), quien evidenció que los valores de evaluación riesgo de

recuperación y la morosidad se relacionan negativamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 – Huancavelica año 2014.

Asimismo, se encontró que la calificación crediticia no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021. Este resultado es diferente a lo encontrado por Chongo (2017) encontró que existe un incremento en la cartera de crédito, esto genera que exista retrasos en los pagos, es decir aumenta la morosidad de los clientes en sus responsabilidades y afecta la liquidez; la cooperativa no cuenta con un área de riesgo crediticio. Por lo que indica que el riesgo de crédito se relaciona con la morosidad.

De la misma manera, en el presente estudio el incumplimiento del crédito no se relaciona con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. del año, 2021. Este resultado se compara con la investigación de Izarra (2016), quien evidenció que los valores de evaluación riesgo de incumplimiento y la morosidad se relacionan negativamente. en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 – Huancavelica año 2014. Siendo este resultado muy diferente a lo encontrado en la investigación.

CONCLUSIONES

1. El riesgo crediticio no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. año, 2021; puesto que la sig. bilateral $p=,373$ es mayor a 0.05 y Rho de Spearman r es 0.163, lo cual muestra que existe una correlación positiva débil entre las variables mencionadas. También se observó que, el 53.13% de los analistas mencionan que el riesgo crediticio se encuentra en un nivel alto, asimismo, el 50% indican que la morosidad está en un nivel alto. Lo cual muestra que, para los analistas de crédito ambas variables se encuentran en un nivel alto.
2. La calificación crediticia no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. año, 2021; puesto que la sig. bilateral $p=,293$ mayor a 0.05 y Rho de Spearman r es $-,192$; lo cual muestra que existe una correlación positiva débil entre las variables mencionadas. También se observó que, el 71.88% de los analistas mencionan que la calificación crediticia se encuentra en un nivel normal, asimismo, el 50% indican que la morosidad está en un nivel alto.
3. El control y seguimiento del crédito no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. año, 2021; puesto que la sig. bilateral $p=,077$ mayor a 0.05 y Rho de Spearman r es $,317$; lo cual muestra que existe una correlación positiva media entre las variables mencionadas. También se observó que, el 62,50% de los analistas mencionan que el control y seguimiento del crédito se encuentra en un nivel bueno, asimismo, el 50% indican que la morosidad está en un nivel alto.
4. El incumplimiento del crédito no se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. año, 2021; puesto que la sig. bilateral $p=,471$ mayor a 0.05 y Rho de Spearman r es $,132$; lo cual muestra que existe una correlación positiva débil entre las variables mencionadas. También se observó que, el 59.38% de los analistas mencionan que el incumplimiento del crédito se encuentra en un nivel bueno, asimismo, el 50% indican que la morosidad está en un nivel alto.

RECOMENDACIONES

- Al administrador de agencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Wanchaq, tiene que considerar como un eje principal al riesgo crediticio y analizar a más profundidad como los analistas de crédito evalúan el riesgo crediticio de los clientes. Por ello, es importante que la gerencia deba realizar un programa que le permita a los analistas de crédito identificar eficazmente el riesgo crediticio.
- Se recomienda al administrador de agencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Wanchaq, debe elaborar un proceso automatizado para conocer la clasificación crediticia de los clientes y apoyarse al sistema que ofrece la SBSS, el cual debe estar bajo criterios de expertos y riesgos en finanzas, así como la experiencia de los analistas de créditos, un proceso más adaptado a la realidad de la CMAC Huancayo -Wanchaq.
- Al administrador de agencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. – Wanchaq debe establecer un protocolo de gestión frente a eventos macroeconómicos y políticos que afecta a la economía nacional, a partir de un seguimiento semanal exhaustivo; lo que ayuda al analista conocer como el cliente está utilizando el crédito otorgado.
- A los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. – Wanchaq debe crear un programa de seguimiento a sus clientes, a partir de una Comunicación fluida y empática con los deudores, con el fin de ayudarlo a solucionar el problema principal para no cumplir con el pago del crédito que se les otorgo.

REFERENCIAS

- Agnew, J. (2012). "Baja" geopolítica: agencias de calificación crediticia, la privatización de la autoridad y la nueva soberanía. *University of California Los Angeles* , 174.
- Aguilar, G. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Huancayo: Instituto de Estudios Peruanos.
- Aguilar, H. (2012). *Manual del contador*. Lima, Perú: Entrelíneas SRL.
- Aparicio, C., Gutierrez, J., Jaramillo, M., & Moreno, H. (2013). Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico. *Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones* , 7.
- Artica, J. (2021, Enero 11). Perú 21. *Morosidad en las cajas municipales, ¿cuál es el impacto en estas entidades financieras?* Retrieved from <https://peru21.pe/economia/cajas-municipales-de-ahorro-y-credito-expertos-analizan-sobre-la-tendencia-de-morosidad-en-las-entidades-financieras-ncze-noticia/>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Bernardo, B. C. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito sembrar, Huánuco - 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Calderón, R. S. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo - agencia sede institucional - Periodo 2013*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Camacho, J. E., & Ponce, H. C. (2014). *Factores que influyen en la morosidad de los estudiantes de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo - sede Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Cardona, P. (2004). Aplicación de árboles de decisión en modelos de riesgo crediticio. *Revista colombiana de Estadística* , 142-143.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten primaria*, 527-538.
- Cermeño, R., Castillo, J. L., & Mantilla, G. (2011). Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003 - 2010. *Centro de Investigación y Docencia Económica A.C.*, 1-31.
- Chongo T. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Napo, ubicado en la ciudad del Tena* . Quito: Univerdad Central del Ecuador.
- Condor M., & Taipe S. (2019). *Gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad en MI BANCO - Agencia Chupaca - 2018*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Echevarría, J. (2017). *Estructura de un plan de control y seguimiento de los créditos otorgados por el MIES(Bono de Desarrollo humano)*. Guayaquil: Instituto superior tecnologico Bolivariano de Tecnología.
- El comercio. (2021, Febrero 09). Cajas rurales llegan hasta el 57% de morosidad en pandemia, ¿qué salidas tienen? *El comercio*. Retrieved from <https://elcomercio.pe/economia/peru/cajas-rurales-llegan-hasta-el-57-de-morosidad-en-pandemia-que-salidas-tienen-sipan-los-andes-raiz-incasur-cencosud-ncze-noticia/?ref=ecr>
- Gárate R. (2017). *Relación entre gestión de riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. Moyobamba: Escuela de posgrado Universidad cesar Vallejo.
- García, F. (2002). *El cuestionario*. Editorial Limusa.
- Gestión. (2019, Diciembre 17). *Cajas Municipales: “la gente sigue gastando como si la economía estuviera en expansión*. Retrieved from <https://gestion.pe/tu-dinero/cajas-municipales-la-gente-sigue-gastando-como-si-la-economia-estuviera-en-expansion-video-fernando-ruiz-noticia/>

- Gonzalez, I. (2012). *zaguan.unizar.es*. Retrieved from <https://zaguan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Guillén, J. (2002). Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. *Concurso de investigación para jóvenes economistas 2001-2002*, 91-103.
- Guzmán, M. (2010). *Informe : Análisis de Riesgo de Crédito y Evidencia empírica en Chile*. Santiago de Chile.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación*. México, México: McGraw Hill.
- Ipanaque C. (2014). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Trujillo - Agencia sede Institucional - periodo 2013*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ivancevich, J., & Lorenzi, P. (1997). *Gestión de calidad y competitividad*. España: McGraw Hill.
- Izarra C. (2016). *Riesgo Crediticio y la Morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA. N° 582 - Huancavelica - Periodo 2014*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Retrieved from <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1358/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Voz de Galicia. (2021, Abril 29). *El Banco de España alerta del repunte de mora al vencer los créditos por la pandemia*. Retrieved from <https://www.lavozdegalicia.es/noticia/economia/2021/03/29/banco-espana-alerta-repunte-mora-vencer-creditos-pandemia/00031617044743253128486.htm>
- Meneses, L., & Macuacé, R. (2011). Valoración y riesgo crediticio. *Revista Finanzas y Política Económica*, 65-82.
- Morales, M., & Vargas, N. A. (2017). *Identificar los factores internos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos*

de electricidad: Estudio de caso, 2016. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Navarro Q. (2014). *Diseño de una estrategia para minimizar el riesgo de mora y el riesgo de crédito caso Ecofuturo F.F.P. S.A.* La Paz: Universidad Mayor de San Andrés .

Núñez, E. (2010). *biblat.unam.mx*. Retrieved from <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistahaciendamunicipal/2010/no111/3.pdf>

Pally C. (2016). *Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 - 2014.* Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Porter, M. (1991). *Ventaja Competitiva.* Argentina: Tree Free Prees.

Ramírez, D. (2011). *Desarrollo e implemnetacion de aplicación wedpara la gestión control y seguimiento de los procesos de cobranza en el departamento de creditos hipotecarios L.P.H demercantil, Banco Universal C.A.* Caracas: Universidad Nueva Esparta facultad de ciencias de la informática escuela de computación.

Ramírez, L. F. (2006). La competitividad ... ¿a qué se refiere? *Ensaños de economía*, 107-117.

Resolución S.B.S. N° 3780-2011. (2008). *Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos.* Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Ruiz, I. P. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015.* Lima: Universidad Ricardo Palma.

Salazar, F. (2001). *Cuantificación del Riesgo de incumplimiento en Créditos de Libre Inversión.* Popayan: ICESI.

Salazar, F. (2013). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicioeconometrico para una entidad del municipio de popayan, Colombia. *Estudios generales*, 418.

- Sánchez, M., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Ciencia y Sociedad*, 179-198.
- Ticse Q. . (2015). *Administración del Riesgo Crediticio y su incidencia en la Morosidad de financiera Edyficar oficina especial - el Tambo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Ticse, P. E. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera EDYFICAR oficina - especial el Tambo*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Tierra C. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato CÍA. LTDA. del Cantón de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de ambato.
- Tigselema, C. (2020). *Control interno al proceso de credito y su incidencia en lamorocidad de la cooperativa de ahorro y credito*. Guayaquil: Grupo compas .
- Tineo V., & Perez C. (2016). *Riesgo Crediticio y Morosidad de los créditos otorgados a las Microempresas por la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia Huánuco, Periodo 2014*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Trejo, R. D. (2019). *Factores que limitan el acceso al financiamiento de las micro y pequeñas empresas, clintes de la entidad financiera MIBANCO*. Huaraz: ULADECH.
- Velandia, N. (2013). *Establecimiento de un Modelo Logit para la Medicion del Riesgo de Incumplimiento en creditos para una Entidad Financiera del Minicipio de Arauca, Departamento de Arauca*. Arauca: Universidad Nacional de Colombia.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem	Escala	Nivel y Rango
Riesgo crediticio	Meneses y Macuacé (2011) el riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de	Bernardo (2019) indica que las dimensiones del riesgo crediticio son: Calificación crediticia, control y seguimiento del crédito y el incumplimiento del crédito.	Calificación crediticia	Historial crediticio	1 al 3	SI (1) NO (2)	Deficiente (3-3) Con problemas potenciales (4-4) Normal (5-6)
				créditos			
			Control y seguimiento del crédito	Aprobación crediticia			
				Pagos efectuados de los clientes			
Central de riesgo externo	Topes de préstamo por negocio						

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem	Escala	Nivel y Rango	
	un deudor o contraparte. (pág. 69)		Incumplimiento del crédito	Capital en riesgos Tasas de interés	7 al 9		Nunca (3-3) A veces (4-4) Muchas veces (5-6)	
				Mala evaluación del crédito				
Morosidad	La palabra morosidad se utiliza para definir a los créditos que no han sido pagados antes de su vencimiento, se usa mocho en	Bernardo (2019) menciona que las dimensiones de la morosidad son: Competitividad, factores externos y factores internos.	Competitividad	Garantes confiables	10 al 12	SI (1) NO (2)	Alto (9-11) Medio (12-14) Bajo (15-18)	
				Llamadas telefónicas				
				Líneas de crédito				
			Factores externos	Dificultad de pago	13 al 15		Desconocimiento de la tasa de interés	Alto (9-11) Medio (12-14) Bajo (15-18)
				Publicidad				

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem	Escala	Nivel y Rango
	las empresas privadas y públicas. (Ruiz, 2018, pág. 41)		Factores internos	Capacitación del analista	16 al 18		Alto (9-11) Medio (12-14) Bajo (15-18)
				Experiencia del analista			
				Oportunidad crediticia			

Fuente: Bernardo (2019)

Anexo 2. Matriz de instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Riesgo crediticio	Calificación crediticia	Historial crediticio	¿Usted al momento de evaluar al cliente para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio?
		Créditos	¿Usted al realizar la calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del cliente?
		Aprobación crediticia	¿Usted al momento de aprobar el crédito del cliente le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la caja municipal?
	Control y seguimiento del crédito	Pagos efectuados de los clientes	¿Usted realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los clientes en la caja municipal?
		Central de riesgo externo	¿Usted al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente?
		Topes de préstamo por negocio	¿Usted al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente?
	Incumplimiento del crédito	Capital en riesgos	¿Usted sabe que pone en riesgo el capital de la caja municipal al momento que los clientes no cumplen con sus pagos?
		Altas tasas de interés	¿Usted al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la caja municipal?
		Mala evaluación del crédito	¿Usted cree que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los clientes?

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Morosidad	Competitividad	Garantes confiables	¿Usted al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables?
		Llamadas telefónicas	¿Usted al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente?
		Líneas de crédito	¿Usted para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la caja municipal?
	Factores externos	Dificultad de pago	¿Usted cree que la dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la caja municipal?
		Desconocimiento de la tasa de interés	¿Usted cree que el desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios?
		Publicidad	¿Usted cree que es importante para la caja municipal promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local?
	Factores internos	Capacitación del analista	¿Durante el tiempo que viene laborando en la caja municipal usted recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines?
		Experiencia del analista	¿Usted cree que la experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios?
		Oportunidad crediticia	¿Usted puede ver que la administración de la caja municipal brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad?

Fuente: Bernardo (2019)

Anexo 3. Encuesta dirigida a los Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.

Objetivo: El riesgo Crediticio y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.

Instrucciones: Agradeceré marcar con un aspa (X) según sea su respuesta a cada interrogante. No se considera la valoración bueno o malo; solo deberá contestar todas las preguntas.

En lo Referente a la gestión de los servicios de créditos, referida al riesgo crediticio y la morosidad:

#	Ítems	Sí	No
Variable: Riesgo crediticio			
Calificación crediticia			
1	¿Usted al momento de evaluar al cliente para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio?	1	2
2	¿Usted al realizar la calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del cliente?	1	2
3	¿Usted al momento de aprobar el crédito del cliente le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la caja municipal?	1	2
Control y seguimiento del crédito			
4	¿Usted realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los clientes en la caja municipal?	1	2
5	¿Usted al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente?	1	2
6	¿Usted al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente?	1	2
Incumplimiento del crédito			
7	¿Usted sabe que pone en riesgo el capital de la caja municipal al momento que los clientes no cumplen con sus pagos?	1	2
8	¿Usted al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la caja municipal?	1	2
9	¿Usted cree que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los clientes?	1	2
Variable: Morosidad			
Competitividad			
10	¿Usted al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables?	1	2
11	¿Usted al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente?	1	2

#	Ítems	Sí	No
12	¿Usted para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la caja municipal?	1	2
Factores externos			
13	¿Usted cree que la dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la caja municipal?	1	2
14	¿Usted cree que el desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios?	1	2
15	¿Usted cree que es importante para la caja municipal promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local?	1	2
Factores internos			
16	¿Durante el tiempo que viene laborando en la caja municipal usted recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines?	1	2
17	¿Usted cree que la experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios?	1	2
18	¿Usted puede ver que la administración de la caja municipal brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad?	1	2

Anexo 4. Carta de autorización de uso de información para efectos de investigación

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION

Yo JUAN CARLOS HUAMAN HUALLPA.....
(Nombre del representante legal o directivo de la empresa)

identificado con DNI N° 42773974....., como.....
(De ser extranjero indicar la CE o el N° del Pasaporte)

..... ADMINISTRADOR.....
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)

del área de
..... ADMINISTRACION.....
(Indicar el nombre del área, departamento o unidad)


de la empresa / institución CMAC HUANCAYO S.A.....
(Nombre de la empresa/institución privada o pública)

..... con R.U.C..... 20130200789.....,
domiciliada en..... CALLE HUASCAR N° 140 DEL DISTRITO DE WANCHAQ, PROVINCIA DE CUSCO, DEPARTAMENTO DE CUSCO **AUTORIZO** el uso de la información siguiente:
... Solicito su autorización para poder realizar mi trabajo de investigación, titulada EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A-WANCHAQ, 2021, por el cual obtendré el grado de título profesional de licenciado en Contabilidad; al señor (es) *(subrayar según corresponde)*..... SANCHEZ MEDINA YONATAN.....
(Apellidos y nombres completos de los investigadores)

Identificado(s) con (DNI) N° 45199281....., estudiante (s) / bachiller (es) *(subrayar según corresponde)* de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación / tesis *(subrayar según corresponde)*; considerando que *(marcar con x la opción autorizada)*:

- Puede mencionar el nombre de la empresa (X) o;
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa ().

Cusco, 19 de Febrero del 2021


Firma y sello del Representante legal o directivo de la empresa
Fecha: 19/02/2021
DNI: 42773974

Yo (nosotros) estudiante (s) / bachiller (es) *(subrayar según corresponde)*, de la Carrera Profesional de Contabilidad declaro (amos) que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto (amos) ser sometido (s) al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.


Firma estudia / Bachiller
Fecha: 19/02/2021
DNI: 45199281

Anexo 5. Base de datos

N°	V1. Riesgo crediticio									D1	D2	D3	V1
	D1. Calificación crediticia			D2. Control y seguimiento del crédito			D3. Incumplimiento del crédito						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9				
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	11
2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	5	5	4	14
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	6	6	17
4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	6	5	17
5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	6	6	17
6	1	2	1	2	2	2	1	2	1	4	6	4	14
7	2	2	1	2	2	2	2	1	1	5	6	4	15
8	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	6	6	16
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	6	6	5	17
10	2	1	1	2	1	1	2	2	1	4	4	5	13
11	2	2	1	1	2	1	1	2	2	5	4	5	14
12	1	1	2	1	2	2	1	2	1	4	5	4	13
13	2	2	1	2	2	1	2	2	1	5	5	5	15
14	1	2	2	1	2	2	1	2	2	5	5	5	15
15	1	2	2	1	2	1	1	2	2	5	4	5	14
16	2	1	2	2	2	2	1	2	2	5	6	5	16
17	2	2	2	1	2	1	2	2	1	6	4	5	15
18	1	2	1	2	2	2	2	1	2	4	6	5	15
19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	6	6	5	17
20	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	10
21	1	2	2	2	2	2	1	1	2	5	6	4	15
22	1	2	1	1	1	2	2	1	2	4	4	5	13
23	2	2	1	1	2	2	1	1	2	5	5	4	14
24	2	2	2	1	1	1	1	1	2	6	3	4	13
25	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	6	6	17
26	2	1	2	1	2	1	1	1	2	5	4	4	13
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	18
28	2	1	2	1	2	1	2	1	1	5	4	4	13
29	1	2	2	2	2	1	2	2	2	5	5	6	16
30	1	2	1	1	2	1	2	1	1	4	4	4	12
31	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	6	6	17
32	1	2	2	1	2	1	2	1	1	5	4	4	13

N°	V2. Morosidad									D1	D2	D3	V2
	D1. Competitividad			D2. Factores externos			D3. Factores internos						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	9
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	6	6	17
3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	5	6	4	15
4	1	2	1	1	1	2	1	1	2	4	4	4	12
5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	6	6	5	17
6	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	6	6	16
7	2	1	2	1	1	2	2	1	2	5	4	5	14
8	1	2	1	1	2	1	2	2	2	4	4	6	14
9	1	2	2	2	1	2	1	1	2	5	5	4	14
10	1	2	1	1	2	1	2	2	2	4	4	6	14
11	2	1	1	2	2	2	2	1	2	4	6	5	15
12	1	2	2	1	1	2	2	2	2	5	4	6	15
13	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	5	5	14
14	1	1	2	1	1	2	2	2	2	4	4	6	14
15	2	2	2	1	1	2	1	1	2	6	4	4	14
16	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	6	6	16
17	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	4	4	12
18	2	2	2	1	1	2	2	2	2	6	4	6	16
19	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	4	4	12
20	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	5	6	15
21	1	2	2	2	2	2	1	1	2	5	6	4	15
22	1	1	2	1	1	2	1	2	1	4	4	4	12
23	1	1	2	1	1	2	2	1	2	4	4	5	13
24	1	1	2	2	1	2	2	2	1	4	5	5	14
25	2	2	2	1	2	2	2	1	1	6	5	4	15
26	1	1	2	2	2	2	1	2	1	4	6	4	14
27	2	2	2	2	2	2	2	1	2	6	6	5	17
28	2	2	2	1	1	2	1	2	1	6	4	4	14
29	1	1	2	1	2	2	2	2	2	4	5	6	15
30	2	2	2	2	2	2	1	2	2	6	6	5	17
31	2	2	2	2	1	2	2	1	2	6	5	5	16
32	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	6	5	15



Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, **Elena Jesús Alvarado Cáceres**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo (Sede Lima), asesora de la Tesis titulada:

“El riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Wanchaq, 2021” del autor **Yonatan Sánchez Medina**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 26 de julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor Alvarado Cáceres Elena Jesús	
DNI: 18073062	
ORCID: 0000-0001-5532-860X	