

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

“Gestión de créditos y cobranzas y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTORA: Tafur Bermudez, Alessandra Paola

ASESOR: Repetto García, Tonio Lucho

HUÁNUCO – PERÚ

2025



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la evaluación financiera

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71740970

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22489147

Grado/Título: Maestro en ciencias contables, con
mención en: auditoría y tributación

Código ORCID: 0000-0001-7974-2143

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Espinoza Chávez, Lucy Janet	Maestra en ciencias contables con mención en: "auditoría y tributación"	22507319	0000-0001-9096-3967
2	Garay Encarnación, José Luis	Maestro en contabilidad, mención: auditoría	46094499	0009-0003-5997-5064
3	Borja Bruno, Denisse Verenisse	Maestra en banca y finanzas	45442599	0000-0002-5601-8723

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. CONTABILIDAD Y FINANZAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:15 horas del día 9 del mes de mayo del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtra. Lucy Janet Espinoza Chavez

(Presidente)

Mtro. José Luis Garay Encarnación

(Secretario)

Mg. Richard Callan Bacilio

(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2056-2024-D-FCEMP-PACF-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA HUÁNUCO, 2024**"; presentada por la Bachiller, **TAFUR BERMUDEZ, Alessandra Paola**; para optar el **título Profesional de Contadora Pública**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADO con el calificativo cuantitativo de 17 (diecisiete) y cualitativo de MUY BUENO (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 16:55... horas del día 9 del mes de mayo del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Lucy Janet Espinoza Chavez

N° DNI 22489147

Código ORCID: 0000-0001-7974-2143

PRESIDENTE

Mtro. José Luis Garay Encarnación

DNI: 46094499

Código ORCID: 0009-0003-5997-5064

SECRETARIO

Mg. Richard Callan Bacilio

DNI: 46825060

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X 3

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ALESSANDRA PAOLA TAFUR BERMUDEZ, de la investigación titulada "Gestión de créditos y cobranzas y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024", con asesor(a) TONIO LUCHO REPETTO GARCÍA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 14 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 30 de diciembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios Padre, ya que el me dio vida, acompañándome significativamente en el paso a paso de la profesional evolución que tuve.

A mi apreciada mamá, quien es una constante fuente de amor y siempre me brinda su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Estoy agradecido con la Universidad, especialmente al P.A. de Contabilidad y Finanzas, ya que me proporcionaron las herramientas y conocimientos necesarios para mi crecimiento y formación como profesional. En mis años de estudio, he adquirido valiosas habilidades y competencias que me han preparado para afrontar los retos de la carrera.

Agradezco profundamente a cada uno de maestros de la Facultad, quienes compartieron muchas experiencias y conocimientos, enriqueciendo mi formación y contribuyendo a mi progreso profesional. Su compromiso y dedicación han sido fundamentales para mi éxito académico.

Agradezco a mi asesor, Tonio Lucho Repetto García, por la guía y asistencia brindada en este trabajo. Su disposición para escuchar y atender mis dudas, así como su guía rigurosa, han sido claves para desarrollar el estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3. OBJETIVO GENERAL	15
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2. BASES TEÓRICAS	21
2.2.1. GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	21
2.2.2. MOROSIDAD	25
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	28
2.4. HIPÓTESIS	30
2.5. VARIABLES	30
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	30
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	30
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
CAPÍTULO III	33

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.1.1. ENFOQUE	33
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	33
3.1.3. DISEÑO.....	33
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
3.3.1. TÉCNICA	35
3.3.2. INSTRUMENTO	35
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	35
CAPÍTULO IV.....	36
RESULTADOS.....	36
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	36
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	53
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	53
4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL.....	54
4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	55
CAPÍTULO V	58
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	31
Tabla 2 Muestra	34
Tabla 3 ¿Se realiza una evaluación del historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito?.....	36
Tabla 4 ¿Se analizan detalladamente las capacidades financieras y la situación económica del cliente antes de aprobar un crédito?	37
Tabla 5 ¿Existen criterios establecidos para aceptar un cliente antes de conceder un crédito?	38
Tabla 6 ¿Se implementan medidas preventivas para reducir el riesgo de impago en el proceso de cobranza?.....	39
Tabla 7 ¿Se realizan seguimientos periódicos para asegurar el cumplimiento de los pagos en el proceso de cobranza?.....	40
Tabla 8 ¿Ha aumentado la recuperación de cobranzas como resultado de las estrategias de recuperación de créditos?	41
Tabla 9 ¿Usted realiza un registro preciso y actualizado de los créditos que ha otorgado?	42
Tabla 10 ¿Se cuenta con un procedimiento establecido para la identificación y gestión de créditos morosos?	43
Tabla 11 ¿Se realizan evaluaciones para identificar créditos que podrían ser catalogados como de cobro dudoso?.....	44
Tabla 12 ¿Se tienen requisitos claros y específicos para la aprobación de créditos a los clientes?	45
Tabla 13 ¿Se evalúa con documentos sustentatorios la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle un crédito?	46
Tabla 14 ¿Consideras que la central de riesgo es un factor clave para evaluar la probabilidad de que un cliente sea un futuro moroso?.....	47
Tabla 15 ¿Usted evalúa la actividad laboral y los ingresos del cliente antes de otorgarle un crédito?.....	48
Tabla 16 ¿Usted cuenta con herramientas que le permita medir los gastos mensuales del cliente?	49
Tabla 17 ¿Considera que la garantía de crédito es fundamental para reducir el riesgo de incumplimiento en los pagos?	50

Tabla 18 ¿Considera que es necesario contar con un aval al momento de otorgar un crédito?.....	51
Tabla 19 ¿Se informa de manera mensual a todos los trabajadores cuáles son los índices de morosidad?.....	52
Tabla 20 Prueba de normalidad.....	53
Tabla 21 Correlación de la HG	54
Tabla 22 Correlación de la HE N.º 1	55
Tabla 23 Correlación de la HE N.º 2	56
Tabla 24 Correlación de la HE N.º 3	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Se realiza una evaluación del historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito?.....	36
Figura 2 ¿Se analizan detalladamente las capacidades financieras y la situación económica del cliente antes de aprobar un crédito?	37
Figura 3 ¿Existen criterios establecidos para aceptar un cliente antes de conceder un crédito?	38
Figura 4 ¿Se implementan medidas preventivas para reducir el riesgo de impago en el proceso de cobranza?.....	39
Figura 5 ¿Se realizan seguimientos periódicos para asegurar el cumplimiento de los pagos en el proceso de cobranza?.....	40
Figura 6 ¿Ha aumentado la recuperación de cobranzas como resultado de las estrategias de recuperación de créditos?	41
Figura 7 ¿Usted realiza un registro preciso y actualizado de los créditos que ha otorgado?	42
Figura 8 ¿Se cuenta con un procedimiento establecido para la identificación y gestión de créditos morosos?	43
Figura 9 ¿Se realizan evaluaciones para identificar créditos que podrían ser catalogados como de cobro dudoso?.....	44
Figura 10 ¿Se tienen requisitos claros y específicos para la aprobación de créditos a los clientes?	45
Figura 11 ¿Se evalúa con documentos sustentatorios la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle un crédito?	46
Figura 12 ¿Consideras que la central de riesgo es un factor clave para evaluar la probabilidad de que un cliente sea un futuro moroso?.....	47
Figura 13 ¿Usted evalúa la actividad laboral y los ingresos del cliente antes de otorgarle un crédito?.....	48
Figura 14 ¿Usted cuenta con herramientas que le permita medir los gastos mensuales del cliente?	49
Figura 15 ¿Considera que la garantía de crédito es fundamental para reducir el riesgo de incumplimiento en los pagos?	50
Figura 16 ¿Considera que es necesario contar con un aval al momento de otorgar un crédito?.....	51

Figura 17 ¿Se informa de manera mensual a todos los trabajadores cuáles son los índices de morosidad? 52

RESUMEN

En el mostrado estudio de investigación llamado: Gestión de créditos y cobranzas y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024, tuvo como objetivo determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. El estudio se dio por un tipo aplicado, indicando el enfoque cuantitativo, alcance correlacional y un no experimental diseño. Del cual los trabajadores se dieron por un total de 20 que fueron parte de la población de la Caja de ahorro y crédito Cusco, el muestreo no fue probabilístico y tuvo un tipo censal, en consecuencia, la muestra fue dada por toda la población. En la recopilación de información se utilizó la técnica la encuesta, como también el instrumento el cuestionario. En datos resultados se muestra que la gestión de créditos y cobranzas influye de manera significativa en la morosidad de la Caja Municipal Cusco, esta relación se vio plasmada mediante la tabla número 21, donde de acuerdo al coeficiente r de Pearson con el valor 0,854 se refleja una correlación positiva media. Concluyendo que una buena gestión de créditos y cobranzas es fundamental para disminuir la morosidad y fortalecer la estabilidad económica de la entidad.

Palabras clave: Índice de morosidad, evaluación crediticia, riesgo crediticio, cartera crediticia y cartera vencida.

ABSTRACT

In the shown research study called: Credit and collection management and the delinquency of the Municipal Savings and Credit Bank of Cusco S.A. Huánuco Agency, 2024, the objective was to determine how credit and collection management influences the delinquency of the Municipal Savings and Credit Bank of Cusco S.A. Huánuco Agency, 2024. The study was given by an applied type, indicating the quantitative approach, correlational scope and a non-experimental design. Of which the workers were given for a total of 20 who were part of the population of the Cusco Savings and Credit Bank, the sampling was not probabilistic and had a census type, consequently, the sample was given by the entire population. In the collection of information, the survey technique was used, as well as the questionnaire instrument. These results show that credit and collection management significantly influences the delinquency of Cusco Municipal Fund. This relationship was reflected in Table 21, where, according to Pearson's r coefficient with a value of 0.854, a medium positive correlation is reflected. It was concluded that good credit and collection management is essential to reduce delinquency and strengthen the economic stability of the entity.

Keywords: Delinquency rate, credit evaluation, credit risk, credit portfolio and overdue portfolio.

INTRODUCCIÓN

El titulado estudio: Gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. El objetivo general fue determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. Se desarrolló en los siguientes capítulos:

Como primer capítulo, describió en el estudio el problema y se formularon diversos problemas de estudio, se establecieron los objetivos, como también se justificaron manera práctica, metodológica y teórica, estableciendo viabilidad y limitaciones en la investigación.

Como segundo capítulo, el marco teórico, presentan antecedentes, donde se fundamentarán el estudio en las bases teóricas. Se presentan la hipótesis, donde se describen la operacionalización dada por medio de variables con sus indicadores y las dimensiones, como también las definiciones conceptuales.

Como tercer capítulo, aborda la metodología, el nivel, enfoque, tipo y diseño, donde indica la muestra que es parte de la población, y muestreo, como también el instrumento y técnicas utilizadas para recolectar información y se describe varias técnicas para procesar información.

Como cuarto capítulo, se presentó diversos resultados en manera estadística, con gráficos y tablas, y se hace la contrastación de hipótesis.

Como quinto capítulo, se discuten e interpretan diversos resultados.

Finalmente, presentaron recomendaciones, conclusiones y las referencias.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Globalmente, la gestión hacia los créditos y cobranza se muestra comprometida debido a la ausencia de métodos operativos eficaces para el control de la recaudación en los abonos de los clientes, el inconveniente surge cuando no cancelan y respetan el pago de préstamos, lo que provoca que la empresa pierda los ingresos proyectados y vea afectada su rentabilidad. El procedimiento de cobro eficientemente gestionado permitiendo que se tenga buena comunicación con el cliente en condiciones morosas, facilitando acuerdos de pago y minimizando el impacto negativo (León-Vega y Espinoza-Alcívar, 2023).

La economía global se sustenta en la implementación de tareas que requieren financiamiento para continuar creando valor económico, y una de las formas principales de obtenerlo es a través del otorgamiento de entidades dadas por medio de bancos, cooperativas y por último las cajas de crédito y ahorro. Estas instituciones financieras juegan un papel crucial, no solo facilitando acceso al crédito, sino también contribuyendo al desarrollo social en las regiones donde operan. Sin embargo, el acceso al crédito trae consigo el desafío de gestionar la morosidad, ya que los retrasos en los pagos pueden impactar seriamente la estabilidad financiera de estas entidades. La morosidad en las instituciones financieras es un indicador clave de su salud crediticia, ya que refleja la capacidad de sus clientes para realizar el pago de sus obligaciones, influenciada por aspectos económicos globales y locales (Rojas-Vela y González-Alegría, 2024).

En Norteamérica, en un entorno de precariedad, debido a que muchas personas no cumplen en los pagos de salarios, un número creciente de personas enfrenta situaciones de deuda complejas. Esto requiere asesoramientos centrados con las vivencias de varios deudores analizando sus dificultades y ofrecer soluciones adecuadas. Además, se visualizó que al tramo de que se incrementa en la gestión de los créditos, la situación económica se deteriora y el endeudamiento crece, lo que subraya la necesidad de reducir los costos asociados con la deuda. La crisis de impagos

surge debido a la incapacidad para liquidar las deudas y extender las concesiones de crédito, lo que lleva a una caída en la recaudación y a un aumento en el incumplimiento (Romero et al., 2022).

La gestión empresarial a través de créditos muestra el comienzo de varias actividades clave, como la gestión de créditos y estrategias de recuperación que buscan mantener bajos niveles de morosidad. No obstante, en Perú, desde la crisis provocada debido al aislamiento social obligatorio, implementado para reducir los impactos de la pandemia, que generó un significativo impacto y negativo en índices morosos, alcanzando niveles históricos debido a la interrupción de actividades económicas y pérdidas de capacidades de pagos por las empresas (Rojas-Vela y González-Alegría, 2024).

En Perú, un estudio sobre el incumplimiento de pagos de la persona morosa en las cajas municipales de crédito y ahorro reveló que dichos niveles de morosidad experimentaron fluctuaciones significativas entre 2019 y 2021. En 2019, la morosidad fue del 7.01%, en 2020 disminuyó ligeramente al 6.65%, y para el primer trimestre de 2021 se redujo a 5.22%. Sin embargo, durante 2020 y 2021, la pandemia generó importantes alteraciones en estos indicadores. Las medidas gubernamentales para contener los contagios afectaron la operatividad de las microempresas, restringiendo su habilidad para generar ingresos y satisfacer sus compromisos financieros. Como resultado, las entidades financieras se vieron obligadas a ajustar sus parámetros de riesgo crediticio (Bueno y Arias, 2022).

La gestión de créditos y cobranzas desempeña una función clave en la mora de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, debido a que ambos procesos son fundamentales para garantizar una restauración oportuna del crédito otorgado. La gestión eficaz de créditos implica una evaluación cuidadosa sobre la habilidad de los clientes para cumplir con sus pagos previos a la aprobación del crédito, utilizando políticas claras y rigurosas minimizando los riesgos del incumplimiento de pago y lograr una gestión eficiente en las cobranzas en el cual se enfoca en poner en práctica estrategias que faciliten recuperar dichos pagos de forma rápida y efectiva. La adecuada gestión de créditos y cobranzas reduce los riesgos que provoca el impago, lo cual permite identificar clientes de alto riesgo y gestionar

sus deudas de manera proactiva, lo que a su vez mejora la solidez financiera de la caja municipal y optimiza su cartera de créditos. Por ello se busca conocer cuál es la realidad en la Caja Cusco S.A. Agencia Huánuco, si es que tienen un sistema estructurado y efectivo para hacer un control y seguimiento en diversas cuentas a solicitar un pago, pues la demora en el proceso del crédito influye la morosidad. Por lo tanto, dicha investigación busca determinar la gestión de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo la gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024?

¿Cómo la administración de la cobranza influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024?

¿Cómo las cuentas por cobrar influyen en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar cómo el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

Evaluar cómo la administración de la cobranza influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

Analizar cómo las cuentas por cobrar influyen en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Dicha justificación se fundamentó en la necesidad del poder comprender cómo una gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad en la CMAC Cusco Huánuco. Esta investigación contribuyó al análisis teórico de estas variables, permitiendo identificar estrategias que fortalezcan el bienestar financiero y optimicen sus procesos internos.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Dicha justificación práctica radicó en que es importante optimizar la gestión de créditos y cobranzas para disminuir la morosidad en la Caja Cusco S.A. Agencia Huánuco. Una adecuada administración de estos procesos es fundamental para mitigar el riesgo de impagos, lo cual afecta directamente la estabilidad económica de la agencia. Al detectar áreas de mejora y prácticas eficaces en la gestión de créditos y cobranzas, este estudio ofrece recomendaciones prácticas para que la Caja Cusco implemente estrategias que reduzcan la morosidad. Esto no solo optimiza las capacidades en las agencias, sino que logra la recuperación del crédito otorgado, a la vez refuerza su relación con los clientes, contribuyendo a la sostenibilidad y estabilidad financiera.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Dicha justificación metodológica se fundamentó en la importancia de emplear técnicas y herramientas adecuadas evaluando la gestión de créditos y cobranzas con su influencia en la morosidad en la Caja Cusco S.A. Huánuco. La elección de un cuantitativo enfoque con el objetivo de examinar los datos recabados de las encuestas estructuradas, lo cual permite una precisa y objetiva evaluación sobre la influencia de las variables. La metodología que se aplicó ayudó a brindar un fundamento sólido para la creación de recomendaciones para la Caja Cusco S.A. Agencia Huánuco y como referencia para otras instituciones financieras.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No se presentaron restricciones o limitaciones a lo largo del estudio.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Fue posible debido a que se tuvo la disposición de accesibilidad para aplicar un cuestionario a los empleados de la Caja, y de igual forma, se contó con el recurso necesario ya sean humanos, materiales y financieros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Robayo (2024), a través de su tesis tuvo un propósito diseñar como la Gestión de riesgos de crédito incide en la morosidad en la CACPECO Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi. La investigación fue descriptiva, cuantitativa, de corte transversal, como instrumento tenemos al cuestionario, su población consto en 28036 socios en la institución financiera, la muestra fue de 380 socios. Concluyo diciendo, que la gestión de los riesgos crediticios, la liquidez y deuda mediante el rubro financiero. Tienen la fundamental función de proteger la estabilidad financiera en diversas instituciones bancarias, cooperativas de ahorro, créditos y seguros.

Villa (2023), a través de su tesis tuvo un propósito analizar la morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito, Chimborazo en el año 2021. Este estudio adoptó un cuantitativo enfoque, nivel relacional con corte transversal y un no experimental diseño. Dicha población incluyó a las diversas cooperativas de crédito y ahorro en Chimborazo del 2018 al 2021, siendo 2 instituciones financieras, y la información fue obtenida de boletines financieros de la SEPS. Concluyo diciendo que, dicha morosidad no ejerce un impacto considerable en las utilidades, ya que otros factores contribuyen a los buenos resultados. Se confirma una correlación entre índices de mora y renta, así como su influencia.

Saldaña (2022), a través de su tesis tuvo un propósito el cual fue evaluar la gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad financiera de la Cooperativa. La investigación fue de carácter documental y campo, utilizo el descriptivo enfoque, empleando una metodología deductiva-inductivo y por último un mixto enfoque. La recopilación de datos se llevó mediante entrevistas a una muestra específica de 7 empleados de la entidad, y se realizó un análisis de la información primaria para reconocer similitudes, causas, diferencias, efectos y soluciones al problema

investigado. En conclusión, con base en los datos revisados de la COAC PAÍS. Ltda., se describe su situación, destacando la gestión eficaz en cobranzas y mejoras en los procedimientos de pago de clientes en el 2022. Esto contrasta con el año anterior, 2021, cuando se observó una gestión inadecuada en relación con los cobros.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Carreño y Ramírez (2023), dicha tesis tuvo como propósito analizar cómo las políticas de crédito inciden en la morosidad de las cajas municipales. Dicho estudio fue con enfoque cuantitativo y carácter básico; además, se realizó de manera no experimental en modo transversal. Aplicaron como técnica un cuestionario hacia diversos trabajadores de la CMAC Piura, en la agencia Talara, con una población conformada por 28 personas. Concluyendo que, dicha CMAC en Piura carecen de diversos procedimientos adecuados para evaluar la capacidad en el cumplimiento a los pagos del cliente que son previamente calificados, el cual conlleva a que variedad de préstamos sean transferidos a carteras del cobro judicial y a un aumento en los préstamos vencidos, se observó que las políticas en créditos se relacionan con la morosidad de la CMAC Piura mediante la relación de Pearson en 0,360 se obtuvo una relación media baja.

Pérez (2021), en su tesis tuvo como finalidad evaluar la gestión de cobranza y como se vincula en la morosidad en la Caja Municipal. Se empleó un cuantitativo enfoque en la metodología, nivel relacional, tipo básico, descriptivo, no experimental y un transversal diseño. Dicho estudio abarcó a la muestra y población conformada en 12 empleados en la CMAC Tacna. Utilizaron el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica. Como conclusión, la gestión de cobranza y rango de morosidad mostró un coeficiente del 0.793 mostrada en la relación de Spearman, mostrando la relación alta positiva y una relación directamente proporcional entre ambas variables. Además, se obtuvo una significancia de 0.000 ($p < 0.05$), lo que proporcionan evidencias estadísticas y así concluir que la gestión de cobros está relacionada con la morosidad en la Agencia, durante el año 2021.

Sandoval (2021), en su tesis tuvo como finalidad evaluar la gestión de cuentas por cobrar y como se relaciona con la morosidad. Esta

investigación fue descriptiva-relacional, con cuantitativo enfoque y un diseño no experimental. Dicha población y muestra estuvo conformada de 48 empleados en la Caja Piura de Rioja. Para coleccionar información, la encuesta fue utilizada como técnica, y el cuestionario como instrumento. Concluyendo dice que, existe una relación en la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad de la Caja, respaldada por la relación del coeficiente de Spearman del 0.804. Este análisis permitió identificar como la gestión en cuentas a cobrar presenta deficiencias del 63%, estas deficiencias se deben, en parte, a problemas en la política de créditos, el cual no se alinea con los modelos ni normativas aplicables. Además, se detectaron inconvenientes relacionados con las cuentas incobrables, ya que la entidad carece de herramientas adecuadas para analizar la información proporcionada por los clientes.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

Alvarado (2022), la finalidad fue evaluar la relación en la gestión crediticia como también en la morosidad en la Cooperativa San Francisco. La metodología fue no experimental diseño, descriptivo nivel doblemente variado mostrando relación y contó con un cuantitativo enfoque. Su muestra y población lo conformaron los trabajadores de la Cooperativa, que consistió en 18 individuos. En conclusión, determinaron que la gestión del crédito y la morosidad en dicha Cooperativa, tienen relación inversa elevada ($Rho = -0.657$) con un p-valor de 0.003, inferior a 0.05, lo cual indica que, en gran medida, la morosidad está directamente influida por la calidad y efectividad en la gestión del crédito implementado en dicha cooperativa.

Yalta (2022), en su tesis tuvo como objetivo evaluar el riesgo de crédito y la morosidad en una Financiera de Tingo María. La investigación fue básica, con cuantitativo enfoque, alcance descriptivo y diseño no experimental. Dicha población y muestra fueron 24 empleados, los cuales aplicaron al cuestionario. En conclusión, se encontró que la gestión de los riesgos crediticios tiene significativa relación con la morosidad en la Proempresa los cuales se dan en esta financiera de Tingo María, 2022. Se evidenció una significativa relación negativa ($Rho = -0.537$), con un rango significativo del $0.001 < 0.05$. Esto sugiere que, al rumbo que la

gestión de riesgos mejora considerablemente, la morosidad tiende a disminuir en una proporción considerable.

García (2020), en su tesis tuvo como objetivo evaluar en qué modo la gestión de créditos se vincula en la morosidad de Mi Banco. La investigación mostró ser correlacional, tipo aplicada, con cuantitativo-descriptivo enfoque y fue no experimental. Su población fueron 33 empleados de la agencia Mi Banco Huánuco, y la muestra fueron 23 colaboradores. En conclusión, se observa que la gestión del crédito tiene una significativa incidencia en el comportamiento de los deudores morosos en el año 2019, en la agencia Huánuco de Mi Banco de la Microempresa S.A. Analizando dichos resultados, la correlación es del 0.691, indicando una relación considerable. Esto sugiere el evaluar el crédito financiero, como componente de la gestión crediticia, viene siendo un componente clave para la reducción de morosidad, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis planteada.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Según nos dicen Morales y Morales (2014), habla sobre la gestión de créditos y cobranzas, nos explica que es una agrupación de diversas actividades basadas en una administración de eficiente manera a los créditos y préstamos dados por la entidad financiera o empresa. Este proceso abarca desde una prueba de solvencia del cliente antes que un crédito sea aprobado, hasta la aplicación de medidas con la finalidad de recuperar los pagos pendientes y el monitoreo a las cuentas a cobrar de manera eficiente. Su propósito principal es lograr la reducción de riesgos a causa de incumplir sus fiscales deberes, asegurar la puntualidad en el pago y conservar en la caja un flujo estable, lo cual respalda la viabilidad financiera en la organización.

La gestión de créditos y cobranzas cumple una función esencial en la administración financiera, diseñada para maximizar la eficiencia de manejar la capital de un trabajo y fortalecer una posición financiera en las empresas. Su propósito principal es garantizar que los créditos otorgados se conviertan en ingresos reales, asegurando que los cobros se realicen

en completa manera en los establecidos plazos. Este proceso se basa en la premisa de que un crédito solo se consolida como efectivo una vez que el monto adeudado ha sido recibido en caja (Mogollón, 2020).

Dimensiones de la variable gestión de créditos y cobranza

D1: Otorgamiento de créditos

La aprobación o rechazo de un crédito depende de un análisis exhaustivo que evaluando las capacidades del pago en el que lo solicito como una valoración subjetiva de su historial y comportamiento relacionado con el cumplimiento de obligaciones crediticias. Este proceso tiene como finalidad ofrecer fundamentos sólidos en la toma de informadas decisiones sobre la aprobación del crédito. Además, busca garantizar que dichas decisiones sean coherentes con las políticas de recuperación establecidas, minimizando riesgos y asegurando la sostenibilidad del sistema crediticio (Morales y Morales, 2014).

Indicadores de la dimensión otorgamiento de créditos

Investigación del cliente

Para otorgar crédito a nuevos clientes o a clientes ya existentes, es esencial evaluar su capacidad financiera para asumir deudas. Antes de procesar el primer pedido, se realizará un análisis de los antecedentes financieros del cliente (Morales y Morales, 2014).

Análisis del cliente

El análisis para la aprobación de un crédito implica evaluar detalladamente la información relevante y así informar si se rechaza la solicitud o se acepta. Este proceso está enfocado en diversos hábitos en el pago de un cliente y la capacidad financiera cumpliendo las adquiridas obligaciones. Para ello, es fundamental revisar aspectos clave como los informes de crédito y los estados financieros, los cuales brindan una perspectiva completa de la solvencia y comportamiento de crédito del que lo solicito (Morales y Morales, 2014).

Aceptación del cliente

Luego de la evaluación del perfil del cliente mediante la investigación y análisis correspondientes, si se aprueba la línea de crédito, se establece un límite crediticio. Este límite se define considerando la capacidad de

compra del cliente y su aptitud para cumplir con los pagos de forma puntual. De esta manera, se busca garantizar que el crédito otorgado sea adecuado a las posibilidades del solicitante y que minimice los riesgos para la entidad financiera (Morales y Morales, 2014).

D2: Administración de la cobranza

La prevención es una actividad fundamental en la gestión de créditos y cobranzas, lograda mediante el conocimiento detallado en los clientes y mediante el proceso riguroso en la concesión de créditos, esto permite una administración efectiva de la cobranza, complementada con la capacidad de poder proceder de manera precisa e inmediata frente a diversas situaciones de incumplimiento. Por lo cual, es esencial gestionar adecuadamente el listado de clientes y diseñar planes estratégicos específicos que aborden los impagos, adaptándose a circunstancias en diversos mercados, situaciones económicas y las particularidades de cada cliente. Estas acciones aseguran una gestión alineada con los objetivos de la organización y su sostenibilidad financiera (Morales y Morales, 2014).

Indicadores de la dimensión administración de la cobranza

Prevención

Se refiere a las medidas adoptadas para evitar que un cliente incumpla su propio pago, reduciendo los riesgos de mora en diversas cuentas a cobrar, preparando los recursos que se necesiten en caso de incremento en los clientes morosos. Esto puede incluir acciones legales, ya sea con el equipo legal interno de la empresa o con firmas especializadas en recuperación de deudas (Morales y Morales, 2014).

Cobranza

Son las acciones enfocadas en recuperar los pagos de cuentas en mora durante sus etapas iniciales, la empresa prioriza mantener una relación positiva con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de continuar con el vínculo comercial. Estas acciones suelen ser más conciliadoras y buscan resolver los incumplimientos de manera amistosa, promoviendo la regularización de los pagos sin afectar la relación a largo plazo entre ambas partes (Morales y Morales, 2014).

Recuperación

Incluye las acciones para recuperar los pagos de créditos que han estado en mora por un tiempo prolongado. En estos casos, la empresa puede no estar interesada en seguir la relación con el cliente, ya que considera que es poco probable que se recuperen los adeudos, y podría verse como un desperdicio de recursos (Morales y Morales, 2014).

D3: Cuentas por cobrar

Las cuentas a cobrar constan en préstamos generados a partir de la adquisición del préstamo de financieros servicios al cliente, estos créditos se respaldan mediante documentos. Estas cuentas representan los fondos que se espera obtenga la entidad en un futuro por los créditos otorgados, y suelen incluir tanto los pagos de principal como los intereses generados, la gestión eficaz del manejo en diversas cuentas es esencial para disminuir los riesgos de impago y mantener un financiero equilibrio (Morales y Morales, 2014).

Indicadores de la dimensión cuentas por cobrar

Registro contable

Proceso en donde se registran las operaciones relacionadas con el crédito otorgado al cliente, cuando una organización concede un préstamo o crédito, se reconoce el monto del crédito como un activo en el balance, reflejando la obligación del cliente de pagar en el futuro. A medida que los clientes realizan pagos, se ajustan sus correspondientes cuentas, reduciendo en las cuentas por cobrar los saldos (Morales y Morales, 2014).

Cuentas incobrables

Algunos clientes que han recibido crédito no realizan el pago de sus compromisos financieros, lo que se refleja en el saldo pendiente. Según el principio de realización, se estableció que el ingreso debe ser reconocido solo cuando se espera que se materialicen, es necesario crear una provisión para cuentas incobrables. Esta provisión consiste en reservar una parte del recurso financiero de una empresa y así cubrir las pérdidas esperadas por los saldos que probablemente no se cobrarán (Morales y Morales, 2014).

Cuentas de cobro dudoso

Son aquellos créditos pendientes en las que existe un riesgo significativo donde el cliente no cumpla su respectivo pago. Estas cuentas se consideran de difícil recuperación debido a la situación financiera del deudor, su historial de pago o las circunstancias actuales del mercado (Morales y Morales, 2014).

2.2.2. MOROSIDAD

La morosidad ocurre cuando el que debe no solventa su pago en un pactado plazo, esto puede deberse a la falta de liquidez, a problemas para realizar el pago en el acordado plazo, a falta de responsabilidad o a imprevistos que incapacitan su habilidad de solventar pagos. La morosidad es un factor relevante, ya que implica la acumulación de deudas impagas, lo que reduce los ingresos generados por los intereses y afecta negativamente la liquidez de la entidad (Huamán et al., 2022).

La morosidad representa un riesgo elevado para una entidad financiera, ya que impacta negativamente en su rentabilidad. Cuando la cartera de préstamos contiene muchos créditos impagos, esto indica que la entidad está sufriendo pérdidas. Este tipo de riesgo es un riesgo muy crucial por lo cual diversas entidades deben gestionar adecuadamente (Periche-Delgado et al., 2020).

Dimensiones de la variable morosidad

D1: Calidad de evaluación

Es la precisión y efectividad con la que se analiza la capacidad de un solicitante para realizar el pago de sus obligaciones crediticias, este proceso implica una revisión exhaustiva de factores como el historial crediticio, el nivel de ingresos, las deudas existentes, y el peligro relacionado con la aprobación de créditos. Una evaluación con elevada calidad permite a la entidad financiera reducir los riesgos morosos y asegurar una adecuada gestión de créditos, garantizando que diversos clientes seleccionados sean financieramente solventes y cumplan con los términos acordados (Raygada, 2023).

Indicadores de la dimensión calidad de evaluación

Requisitos

Los requisitos son las condiciones y criterios establecidos por una entidad financiera que un cliente debe cumplir para ser elegible para un crédito y para garantizar que pueda cumplir adecuadamente con la devolución del mismo. Estos requisitos generalmente incluyen factores de registro crediticio, habilidad la pago de quien lo solicita, sus ingresos demostrables, garantías que pueda ofrecer y su capacidad para cumplir con los plazos y términos establecidos en el contrato de crédito (Raygada, 2023).

Solvencia

Son las capacidades financieras de la persona y entidad beneficiarias para el cumplimiento del deber de pagar de manera puntual y en los términos acordados, esta capacidad se evalúa analizando los activos, ingresos, deudas y flujo de efectivo del solicitante, determinando si tiene los necesarios recursos haciendo frente al crédito solicitado sin incurrir en dificultades financieras. Una alta solvencia reduce el riesgo de impago y es un factor clave para la aprobación de créditos, ya que garantiza la recuperación del capital prestado dentro del plazo establecido (Raygada, 2023).

Central de riesgo

Una central de riesgos es un sistema de información que recopila y proporciona datos sobre personas o empresas, permitiendo a quienes desean establecer relaciones comerciales o financieras con ellas conocer su comportamiento crediticio. En el sistema financiero, suele incluir información sobre el cumplimiento de obligaciones o deudas, como si los pagos están al día o presentan algún grado de morosidad, lo que refleja el riesgo crediticio (SBS, 2024).

D2: Capacidad de endeudamiento

Consta del límite en donde una entidad o persona podría asumir deudas no comprometiendo su estabilidad financiera, esta capacidad se calcula comparando los ingresos con las obligaciones financieras existentes, evaluando que proporción de ganancias puede destinarse a la solvencia de deudas nuevas sin afectar el cumplimiento de otros

compromisos. Una adecuada capacidad de endeudamiento es crucial para calcular el total del crédito que un cliente puede pedir sin caer en un sobreendeudamiento, lo cual reduce el riesgo de incumplimiento (Huaraca et al., 2022).

Indicadores de la dimensión capacidad de endeudamiento

Ingresos

Es monto completo de dinero que la persona o entidad recibe de manera regular, ya sea por actividades laborales, inversiones, negocios u otras fuentes. Estos ingresos son un factor clave en la evaluación crediticia, ya que permiten medir la capacidad del solicitante para afrontar el pago de sus deudas. Las entidades financieras analizan los ingresos para determinar si son suficientes y estables, con el fin de garantizar que el solicitante pueda cumplir con los pagos del crédito en los plazos acordados, sin poner en riesgo su situación económica (Yancari et al., 2022).

Gastos

Los gastos son las salidas de efectivo que la entidad o persona tiene para satisfacer el cumplimiento de respectivas necesidades y obligaciones, como pagos de servicios, alimentos, alquileres, deudas, y otros compromisos financieros. Estos gastos son fundamentales en la evaluación crediticia, ya que se comparan con los ingresos para calcular la habilidad para solventar pagos en el solicitante. Un estudio detallado facilita que las instituciones financieras identifiquen cuánto margen disponible tiene una persona o empresa para asumir una nueva deuda, garantizando que el crédito no comprometa su estabilidad financiera (Rocca et al., 2017).

D3: Gestión de riesgos

Trata del proceso de evaluar, mitigar e identificar el riesgo asociado con los permisos de crédito y la posibilidad de incumplimientos por parte de los clientes, este proceso implica analizar elementos como la estabilidad financiera, la capacidad de asumir deudas, el registro de crédito y la situación económica financiera del cliente calculando el rango de riesgos previo a la concesión del crédito. Una adecuada gestión de riesgo incluye métodos para minimizar el impacto de posibles impagos,

como el establecimiento de garantías, la diversificación del crédito y el uso de políticas para cobranza eficaces (Toledo, 2022).

Indicadores de la dimensión gestión de riesgos

Riesgo de incumplimiento

Posibilidad que hay de que un cliente no realice respectivos pagos de sus obligaciones en los plazos y condiciones pactados, este riesgo surge cuando el solicitante enfrenta dificultades financieras, imprevistos o una mala planificación económica, lo que le impide realizar los pagos acordados (Toledo, 2022).

Riesgo de recuperación

Habla de las probabilidades de que las entidades financieras no logren recuperar total o parcialmente el monto prestado a un cliente que ha incumplido con sus obligaciones de pago, este riesgo surge cuando, tras el impago, las acciones de cobranza y los procedimientos legales no logran asegurar la devolución del capital o de los intereses adeudados. Factores como la falta de garantías, la insolvencia del deudor o un proceso judicial prolongado pueden aumentar este riesgo (Toledo, 2022).

Índice de morosidad

Es una métrica utilizada para evaluar el porcentaje de créditos que no han sido pagados a tiempo dentro del total en la crediticia cartera en una financiera entidad. Este indicador refleja una cantidad de clientes los cuales no cumplen sus compromisos del pago en los establecidos plazos, lo cual comprometer de manera negativa la liquidez y los márgenes de ganancia en la entidad (Periche-Delgado et al., 2020).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. Amortización:** Procedimiento de pago gradual de una deuda, que se realiza a través de pagos periódicos de una parte del capital y los intereses correspondientes (Aliaga y Aliaga, 2017).
- 2. Cartera de créditos:** Agrupación de créditos proporcionados por dicha empresa a sus clientes, que deben ser recuperados (Contreras, 2020).
- 3. Crédito:** Es un acuerdo mediante el cual un cliente recibe una suma de efectivo de manera temporal, como compensación por el pago en concepto de interés (Morales y Morales, 2014, p. 50).

4. **Deuda:** Obligación financiera en el que una entidad o persona tiene que hacer la devolución del prestado de dinero, incluyendo cualquier interés acordado (Aliaga y Aliaga, 2017).
5. **Endeudamiento:** Es el nivel de deuda que ha asumido una persona o entidad en comparación con su capacidad de pago (Ramírez et al., 2020).
6. **Interés:** Es la compensación que se da o recibe por el uso o préstamo de efectivo durante un tiempo pactado, es una parte proporcionada sobre dado efectivo (Morales y Morales, 2014, p. 50).
7. **Liquidez:** Trata de las capacidades en la empresa para beneficiar el cumplimiento hacia respectivos compromisos financieros en un plazo corto (Fajardo y Soto, 2018, p. 105).
8. **Patrimonio:** Agrupación de obligaciones, derechos y bienes que tienen diversas personas, empresas y entidades, que refleja su valor neto (Carrión-Caguana et al., 2020).
9. **Política de cobranza:** Estrategias y procedimientos establecidos para asegurar el cobro eficiente en diversas cuentas a cobrar (Cabello et al., 2020).
10. **Ratios de liquidez:** Indicadores financieros que miden las capacidades en las empresas y así cubrir su respectiva deuda a plazo corto, como la razón inmediata y común (Herrera et al., 2016).
11. **Rentabilidad:** Es la inversión generando utilidades o ganancias en unión con los invertidos recursos (Toledo y León, 2022).
12. **Riesgo crediticio:** Es la probabilidad de que el prestatario no pague su deuda, lo que puede llevar a pérdidas para la entidad que otorgó el crédito (Toledo, 2022).
13. **Tasa activa:** Es el cargo que aplican diversas entidades financieras por los créditos que conceden al cliente. Es el costo que el cliente paga por acceder a crédito (Cermeño et al., 2016).
14. **Tasa de interés:** Porcentaje aplicado al monto del crédito para determinar el costo del préstamo (Barrantes et al., 2022).
15. **Tasa pasiva:** Es el interés que la entidad financiera da al cliente por respectivos depósitos realizados, como en cuentas de ahorro o certificados de depósito (Cermeño et al., 2016).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión de créditos y cobranza influye significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

El otorgamiento de créditos influye significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

La administración de la cobranza influye significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

Las cuentas por cobrar influyen significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión de créditos y cobranza

Dimensiones:

D1: Otorgamiento de créditos.

D2: Administración de la cobranza.

D3: Cuentas por cobrar.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Morosidad

Dimensiones:

D1: Calidad de evaluación.

D2: Capacidad de endeudamiento.

D3: Gestión de riesgo.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Otorgamiento de créditos	Investigación del cliente	¿Se realiza una evaluación del historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito?
		Análisis del cliente	¿Se analizan detalladamente las capacidades financieras y la situación económica del cliente antes de aprobar un crédito?
		Aceptación del cliente	¿Existen criterios establecidos para aceptar un cliente antes de conceder un crédito?
	Administración de la cobranza	Prevención	¿Se implementan medidas preventivas para reducir el riesgo de impago en el proceso de cobranza?
		Cobranza	¿Se realizan seguimientos periódicos para asegurar el cumplimiento de los pagos en el proceso de cobranza?
		Recuperación	¿Ha aumentado la recuperación de cobranzas como resultado de las estrategias de recuperación de créditos?
	Cuentas por cobrar	Registro contable	¿Usted realiza un registro preciso y actualizado de los créditos que ha otorgado?
		Cuentas incobrables	¿Se cuenta con un procedimiento establecido para la identificación y gestión de créditos morosos?
		Cuentas de cobro dudoso	¿Se realizan evaluaciones para identificar créditos que podrían ser catalogados como de cobro dudoso?
VARIABLE DEPENDIENTE	Calidad de evaluación	Requisitos	¿Se tienen requisitos claros y específicos para la aprobación de créditos a los clientes?
		Solvencia	¿Se evalúa con documentos sustentatorios la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle un crédito?
		Central de riesgo	¿Consideras que la central de riesgo es un factor clave para evaluar la probabilidad de que un cliente sea un futuro moroso?
	Capacidad de endeudamiento	Ingresos	¿Usted evalúa la actividad laboral y los ingresos del cliente antes de otorgarle un crédito?

	Gastos	¿Usted cuenta con herramientas que le permita medir los gastos mensuales del cliente?
	Riesgo de incumplimiento	¿Considera que la garantía de crédito es fundamental para reducir el riesgo de incumplimiento en los pagos?
Gestión de riesgos	Riesgo de recuperación	¿Considera que es necesario contar con un aval al momento de otorgar un crédito?
	Índice de morosidad	¿Se informa de manera mensual a todos los trabajadores cuáles son los índices de morosidad?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue aplicado según el tipo, se enfoca en la finalidad de obtener soluciones prácticas que puedan generar cambios en algún ámbito de la realidad (Rivero et al., 2021).

3.1.1. ENFOQUE

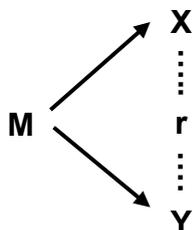
Tuvo enfoque cuantitativo, se caracteriza por recopilación y análisis de información cuantitativa teniendo como finalidad dar respuesta a las específicas preguntas planteadas y probar hipótesis preestablecidas, donde el enfoque se basa en el uso de variables, utilizando herramientas como cuestionarios que permiten contar y cuantificar información. A través del uso de la estadística, se identifican patrones y tendencias dentro de una población, lo que facilita una interpretación objetiva y generalizable de los resultados (Hernández et al., 2014).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Fue de alcance correlacional, debido a que el objetivo del estudio fue identificar y analizar el nivel que hay en dos variables en un contexto determinado (Rivero et al., 2021).

3.1.3. DISEÑO

Fue de diseño no experimental en el que se empleó el diseño mediante un corte transversal, ya que dicho estudio se realiza sin intervenir directamente en diversas variables. Estos diseños se emplean para estudiar acontecimientos o sucesos en la vida real, recopilando en un solo punto en el tiempo. Su finalidad es detallar diversas propiedades en dichas variables y examinar su influencia o conexión en un tiempo específico (Rivero et al., 2021).



Donde:

X = Variable independiente.

M = Muestra.

r = Relación de variables.

Y = Variable dependiente.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**3.2.1. POBLACIÓN**

Dicha población se caracteriza por particularidades temporales, geográficas y contenido en un caso específico. Al definir los criterios de selección, se determina quiénes serán incluidos o excluidos de la muestra, utilizando factores como el estatus socioeconómico, género, edad, entre otros (Hernández et al., 2014).

Como población para este estudio se incluyó al total de empleados en la CMAC Cusco S.A. de la agencia Huánuco siendo un total de 20 personas.

3.2.2. MUESTRA

La muestra es una representativa porción de la población, compuesta por un grupo que poseen propiedades que los identifican como miembros de dicha población (Hernández et al. 2014).

El utilizado muestreo indicó que es no probabilístico mediante el tipo censal, porque incluyó a toda la población. como muestra. En consecuencia, la muestra estuvo compuesta por los trabajadores siendo 20.

Tabla 2*Muestra*

Cargo	Cantidad
Administrador de agencia	1
Jefe de operaciones	1
Analista de créditos	13
Analista de créditos junior	2
Gestor Judicial	1
Representante de servicios	2
Total	20

Fuente. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Encuesta

Esta técnica se enfoca en investigaciones sociales por su utilidad, simplicidad y la objetividad de los datos recolectados. Dicha encuesta emplea como herramienta un cuestionario estructurado, donde las respuestas a cada pregunta ya están predefinidas, esto facilita considerablemente el análisis estadístico (Rivero et al., 2021).

Para realizar este estudio se empleó la encuesta para lograr recolectar información con la finalidad de lograr recaudar datos relevantes y precisos del participante. Este instrumento permitió recoger las percepciones, opiniones y experiencias de los encuestados de manera estructurada y sistemática, facilitando el estudio de la información referente a las variables de interés.

3.3.2. INSTRUMENTO

Cuestionario

Es uno de los instrumentos cuantitativos más utilizados, sirve para recopilar información, permitiendo cuantificar y generalizar los datos, además de estandarizar el proceso de la entrevista (Rivero et al., 2021).

En este estudio se elaboró un cuestionario con la finalidad de recolectar los datos necesarios, estuvo compuesto por preguntas que permitieron medir las variables de interés y estuvo dirigida a los trabajadores de la CMAC Cusco S.A.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En ello se emplearon los siguientes programas:

Microsoft Excel: Herramienta de apoyo para la presentación y diseño de gráficos.

Software SPSS: Se utilizó para procesar los datos obtenidos en el cuestionario y para hallar la correlación entre las variables.

Microsoft Word: Para procesar la información y redactar el estudio.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

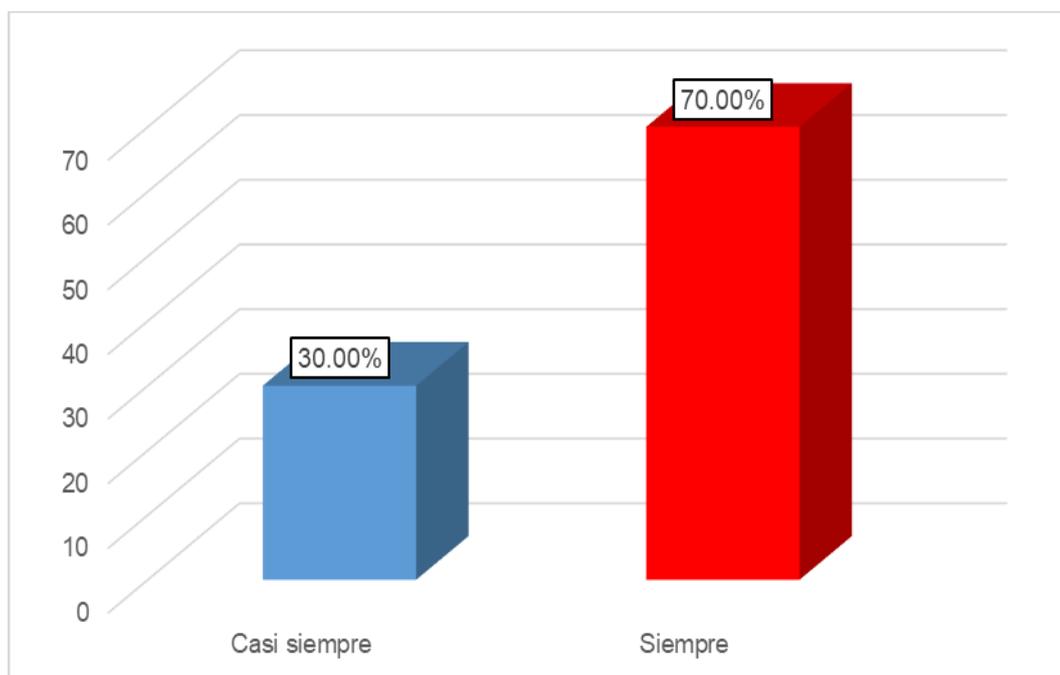
¿Se realiza una evaluación del historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	30.00	30.00	30.00
	Siempre	14	70.00	70.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 1

¿Se realiza una evaluación del historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito?



Nota. Tabla 3.

Interpretación

La tabla tres, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 30% respondió casi siempre y el 70% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que siempre realizan una evaluación del historial de créditos del solicitante previo a la aprobación de un préstamo.

Tabla 4

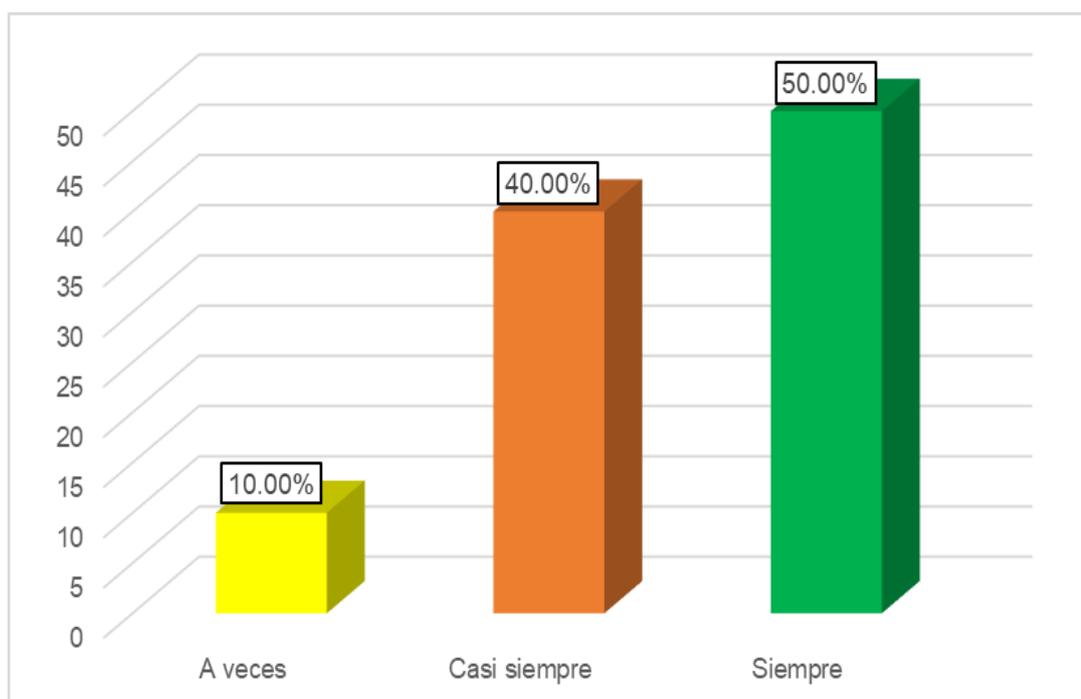
¿Se analizan detalladamente las capacidades financieras y la situación económica del cliente antes de aprobar un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10.00	10.00
	Casi siempre	8	40.00	50.00
	Siempre	10	50.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00

Nota. Encuesta 2024.

Figura 2

¿Se analizan detalladamente las capacidades financieras y la situación económica del cliente antes de aprobar un crédito?



Nota. Tabla 4.

Interpretación

La tabla cuatro, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: un 10% respondió a veces, el 40% casi siempre y el 50% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que siempre analizan detalladamente las capacidades financieras y la situación económica del cliente antes de aprobar un crédito.

Tabla 5

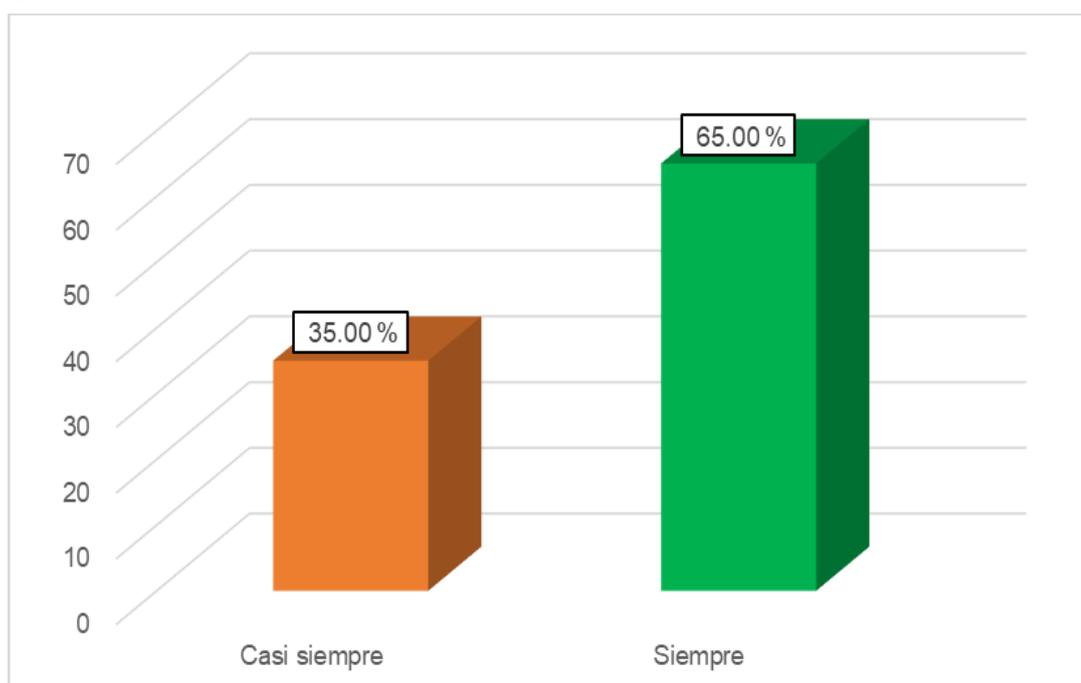
¿Existen criterios establecidos para aceptar un cliente antes de conceder un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	35.00	35.00	35.00
	Siempre	13	65.00	65.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 3

¿Existen criterios establecidos para aceptar un cliente antes de conceder un crédito?



Nota. Tabla 5.

Interpretación

La tabla cinco, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 35% respondió casi siempre y el 65% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que siempre existen criterios establecidos para aceptar un cliente antes de conceder un crédito.

Tabla 6

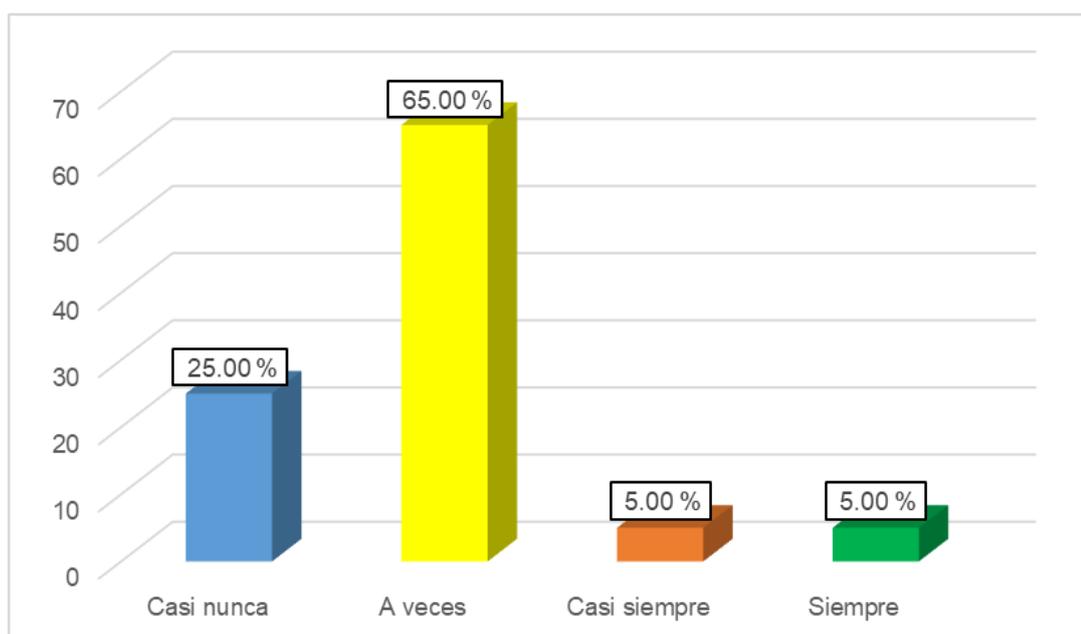
¿Se implementan medidas preventivas para reducir el riesgo de impago en el proceso de cobranza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	5	25.00	25.00
	A veces	13	65.00	90.00
Válido	Casi siempre	1	5.00	95.00
	Siempre	1	5.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00

Nota. Encuesta 2024.

Figura 4

¿Se implementan medidas preventivas para reducir el riesgo de impago en el proceso de cobranza?



Nota. Tabla 6.

Interpretación

La tabla seis, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 25% respondió casi nunca, el 65% a veces, el 5% casi siempre y el 5% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que a veces se implementan medidas preventivas para reducir el riesgo de impago en el proceso de cobranza.

Tabla 7

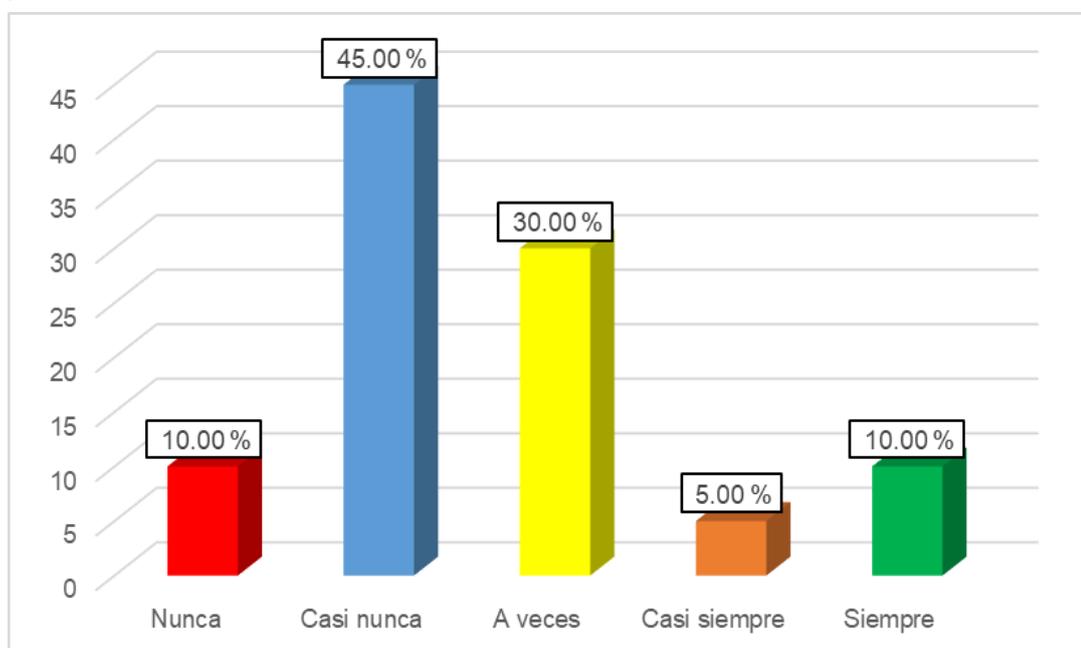
¿Se realizan seguimientos periódicos para asegurar el cumplimiento de los pagos en el proceso de cobranza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10.00	10.00
	Casi nunca	9	45.00	55.00
	A veces	6	30.00	85.00
	Casi siempre	1	5.00	90.00
	Siempre	2	10.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00

Nota. Encuesta 2024.

Figura 5

¿Se realizan seguimientos periódicos para asegurar el cumplimiento de los pagos en el proceso de cobranza?



Nota. Tabla 7.

Interpretación

La tabla siete, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 10% respondió nunca, el 45% casi nunca, el 30% a veces, el 5% casi siempre y el 10% siempre, según esta información la mayoría de empleados indica que casi nunca se llevan a cabo seguimientos periódicos para garantizar la ejecución de los pagos acordados en el proceso de cobranza.

Tabla 8

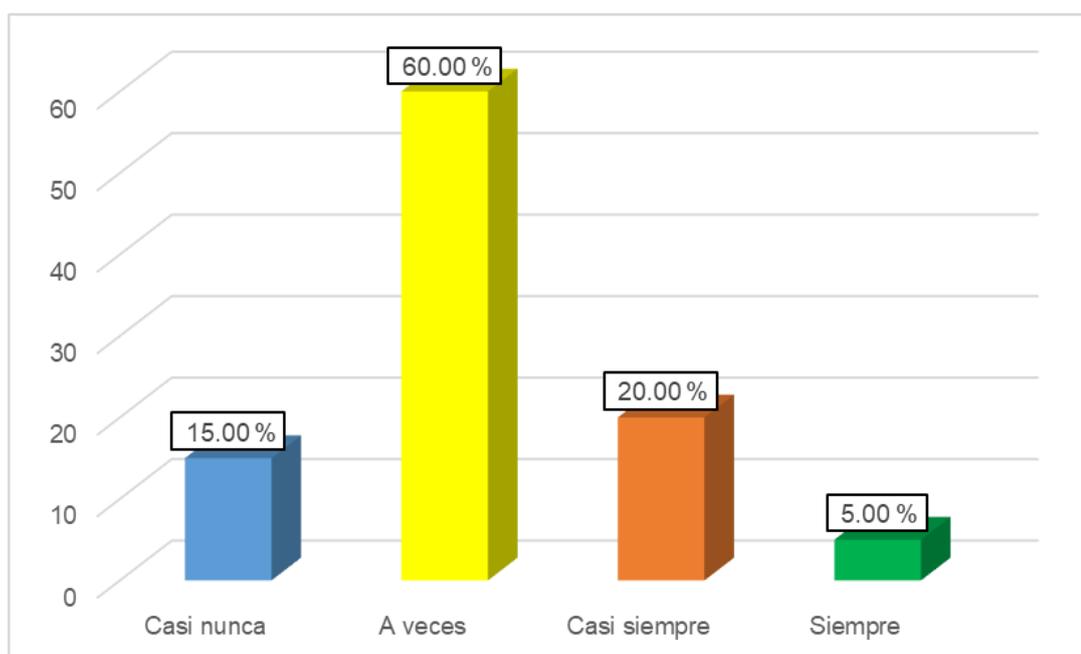
¿Ha aumentado la recuperación de cobranzas como resultado de las estrategias de recuperación de créditos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	15.00	15.00	15.00
A veces	12	60.00	60.00	75.00
Válido Casi siempre	4	20.00	20.00	95.00
Siempre	1	5.00	5.00	100.00
Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 6

¿Ha aumentado la recuperación de cobranzas como resultado de las estrategias de recuperación de créditos?



Nota. Tabla 8.

Interpretación

La tabla ocho, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: un 15% respondió casi nunca, el 60% a veces, el 20% casi siempre y el 5% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que a veces ha aumentado la recuperación de cobranzas como resultado de estrategias para recuperar el crédito.

Tabla 9

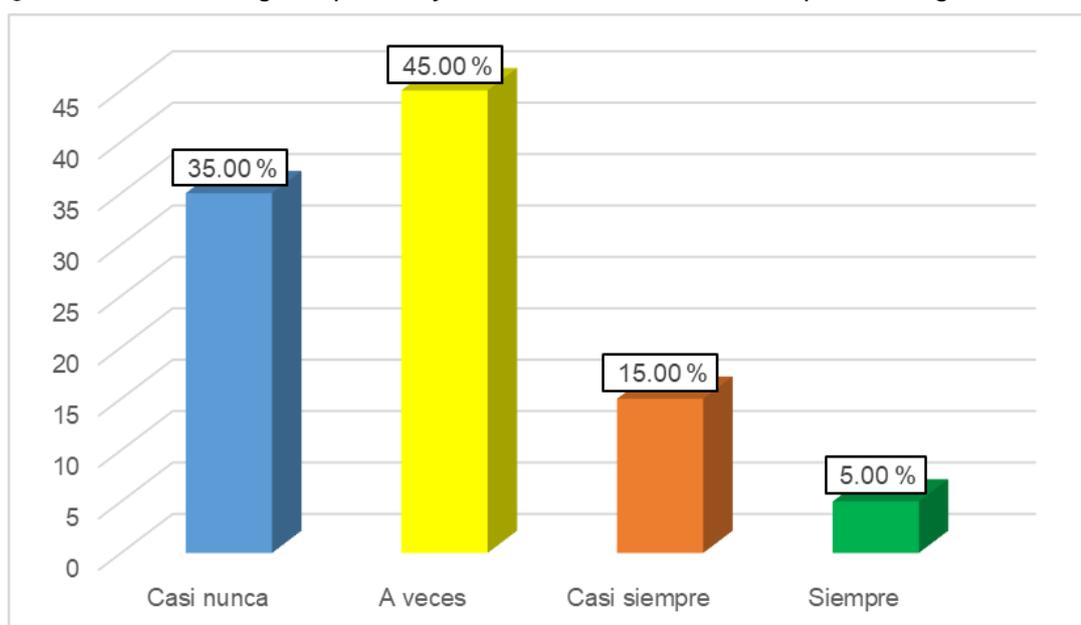
¿Usted realiza un registro preciso y actualizado de los créditos que ha otorgado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	7	35.00	35.00	35.00
	A veces	9	45.00	45.00	80.00
Válido	Casi siempre	3	15.00	15.00	95.00
	Siempre	1	5.00	5.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 7

¿Usted realiza un registro preciso y actualizado de los créditos que ha otorgado?



Nota. Tabla 9.

Interpretación

La tabla nueve, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 35% respondió casi nunca, el 45% a veces, el 15% casi siempre y el 5% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que a veces realizan un registro preciso y actualizado de los créditos que han otorgado.

Tabla 10

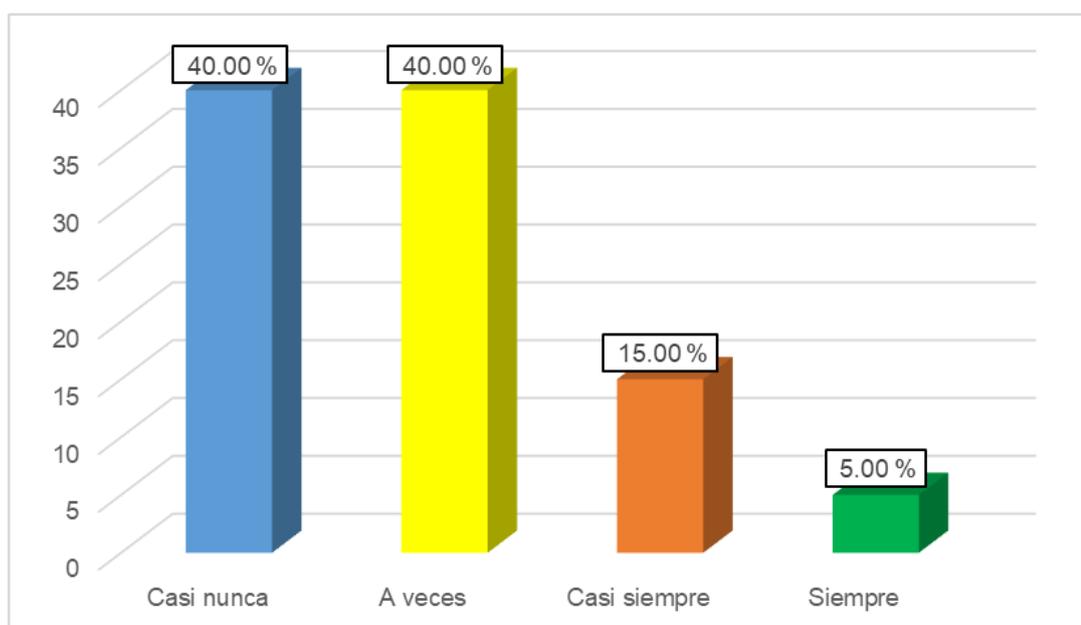
¿Se cuenta con un procedimiento establecido para la identificación y gestión de créditos morosos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	40.00	40.00	40.00
A veces	8	40.00	40.00	80.00
Válido Casi siempre	3	15.00	15.00	95.00
Siempre	1	5.00	5.00	100.00
Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 8

¿Se cuenta con un procedimiento establecido para la identificación y gestión de créditos morosos?



Nota. Tabla 10.

Interpretación

La tabla diez, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 40% respondió casi nunca, el 40% a veces, el 15% casi siempre y el 5% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que casi nunca y a veces se dispone de un definido procedimiento para gestionar e identificar créditos morosos.

Tabla 11

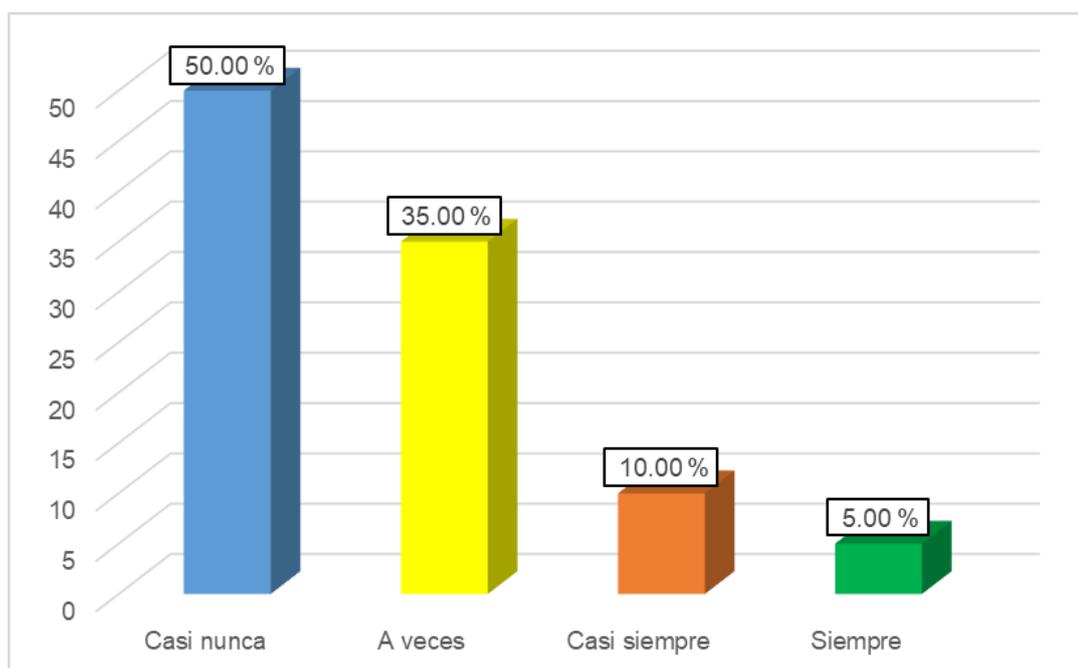
¿Se realizan evaluaciones para identificar créditos que podrían ser catalogados como de cobro dudoso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	50.00	50.00	50.00
A veces	7	35.00	35.00	85.00
Válido Casi siempre	2	10.00	10.00	95.00
Siempre	1	5.00	5.00	100.00
Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 9

¿Se realizan evaluaciones para identificar créditos que podrían ser catalogados como de cobro dudoso?



Nota. Tabla 11.

Interpretación

La tabla once, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 50% respondió casi nunca, el 35% a veces, el 10% casi siempre y el 5% siempre, según esta información la mayoría de empleados indican que casi nunca se llevan a cabo evaluaciones para identificar créditos que podrían ser catalogados como de cobro dudoso.

Tabla 12

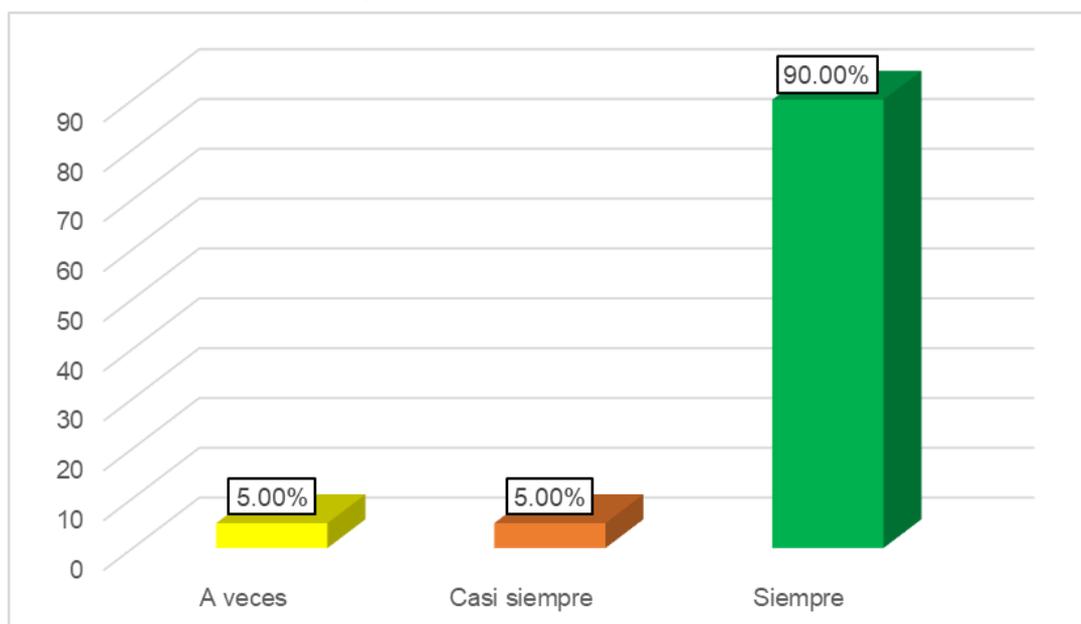
¿Se tienen requisitos claros y específicos para la aprobación de créditos a los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5.00	5.00	5.00
	Casi siempre	1	5.00	5.00	10.00
	Siempre	18	90.00	90.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 10

¿Se tienen requisitos claros y específicos para la aprobación de créditos a los clientes?



Nota. Tabla 12.

Interpretación

La tabla doce, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 5% respondió a veces, el 5% casi siempre y el 90% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que siempre se tienen requisitos claros y específicos para la aprobación de créditos a los clientes.

Tabla 13

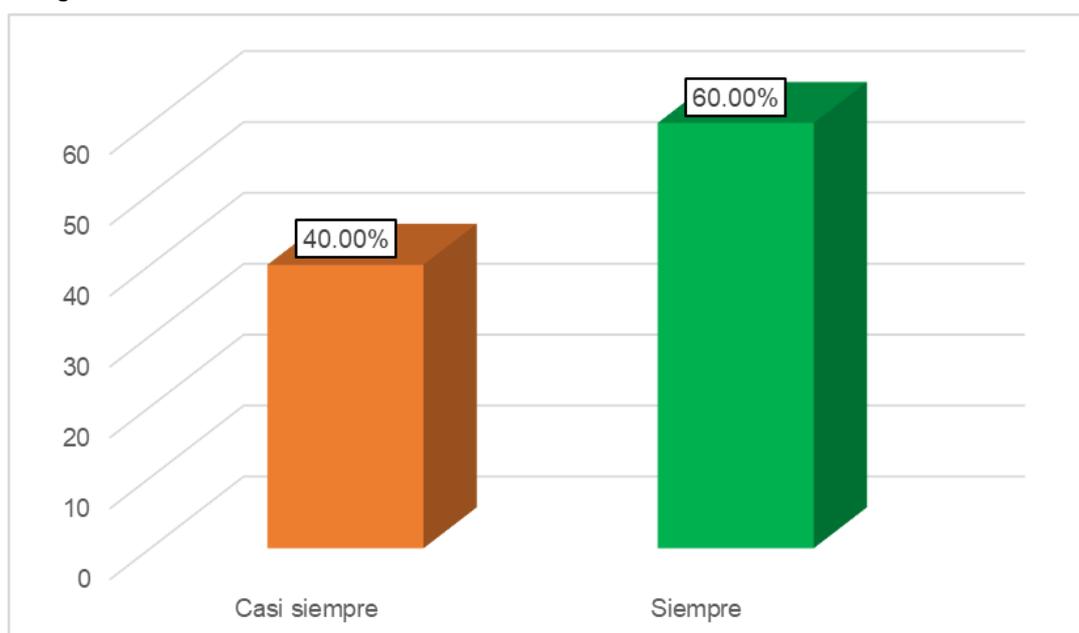
¿Se evalúa con documentos sustentatorios la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	8	40.00	40.00	40.00
Válido Siempre	12	60.00	60.00	100.00
Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 11

¿Se evalúa con documentos sustentatorios la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle un crédito?



Nota. Tabla 13.

Interpretación

La tabla trece, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 40% respondió casi siempre y el 60% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que siempre se evalúa con documentos sustentatorios las habilidades para solventar deudas en el individuo previo a otorgarle un préstamo.

Tabla 14

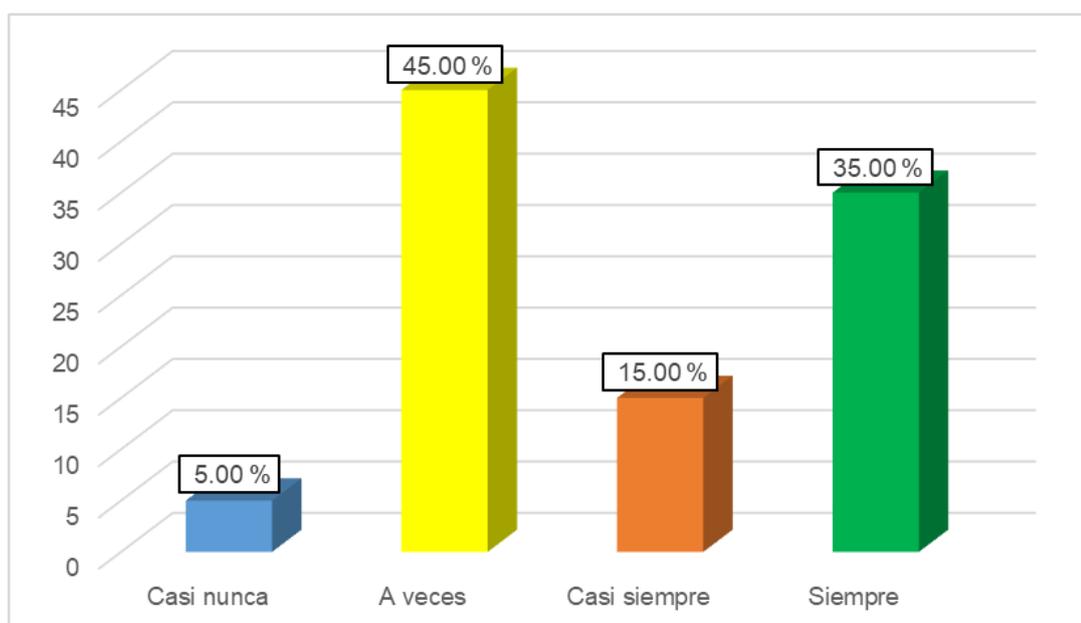
¿Consideras que la central de riesgo es un factor clave para evaluar la probabilidad de que un cliente sea un futuro moroso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	5.00	5.00	5.00
A veces	9	45.00	45.00	50.00
Válido Casi siempre	3	15.00	15.00	65.00
Siempre	7	35.00	35.00	100.00
Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 12

¿Consideras que la central de riesgo es un factor clave para evaluar la probabilidad de que un cliente sea un futuro moroso?



Nota. Tabla 14.

Interpretación

La tabla catorce, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 5% respondió casi nunca, el 45% a veces, el 15% casi siempre y el 35% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que a veces la central de riesgo es el elemento clave para evaluar la probabilidad de que un cliente sea un futuro moroso.

Tabla 15

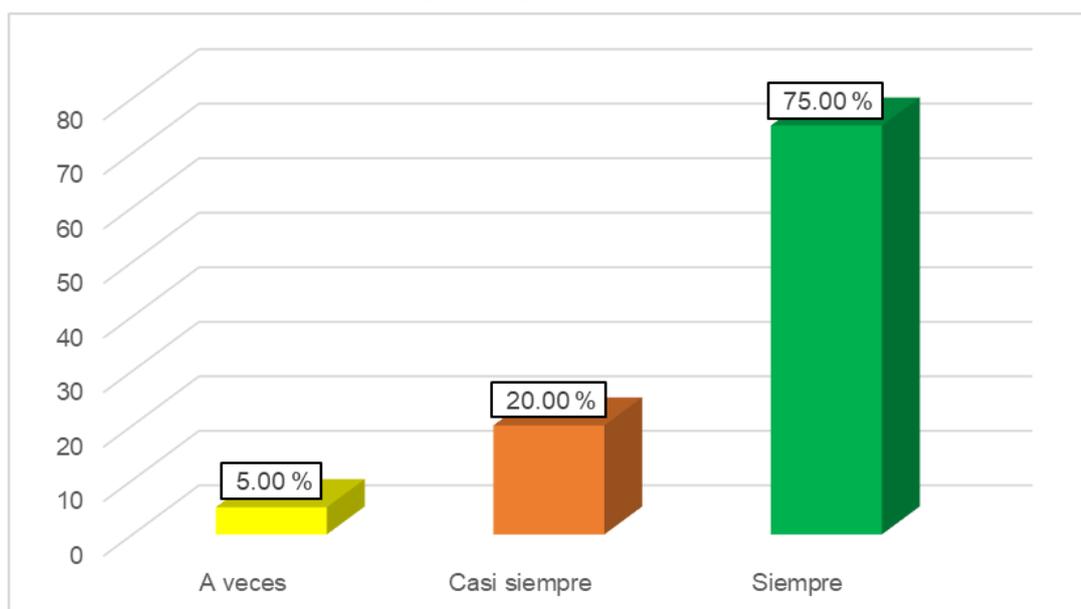
¿Usted evalúa la actividad laboral y los ingresos del cliente antes de otorgarle un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5.00	5.00	5.00
	Casi siempre	4	20.00	20.00	25.00
	Siempre	15	75.00	75.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 13

¿Usted evalúa la actividad laboral y los ingresos del cliente antes de otorgarle un crédito?



Nota. Tabla 15.

Interpretación

La tabla quince, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 5% respondió a veces, el 20% casi siempre y el 75% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que siempre se evalúa la actividad laboral y los ingresos del individuo previo a concederle el préstamo.

Tabla 16

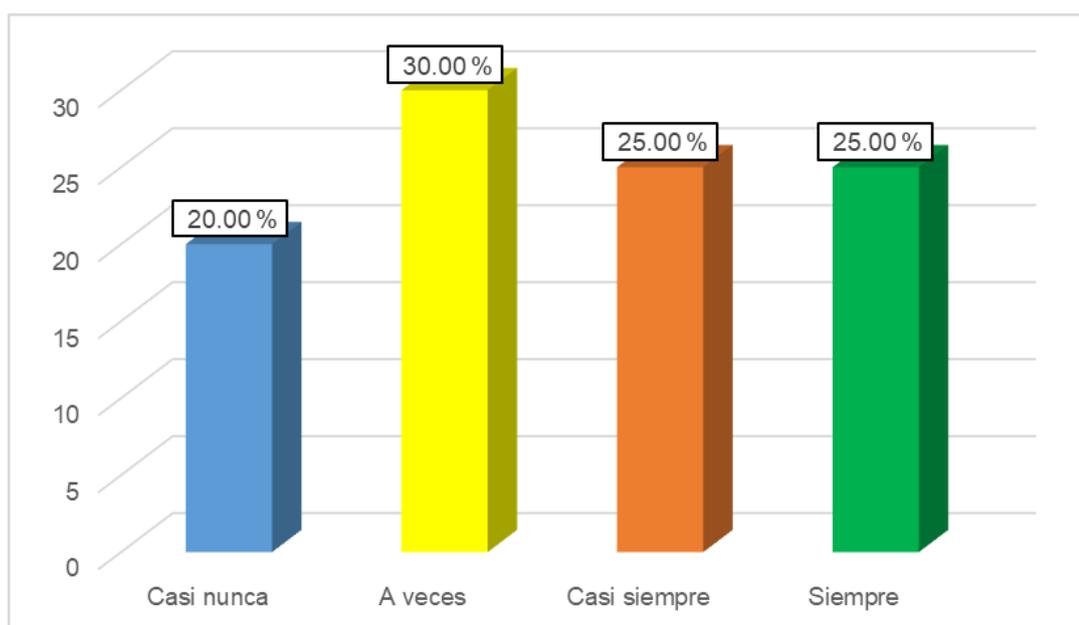
¿Usted cuenta con herramientas que le permita medir los gastos mensuales del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	20.00	20.00	20.00
A veces	6	30.00	30.00	50.00
Válido Casi siempre	5	25.00	25.00	75.00
Siempre	5	25.00	25.00	100.00
Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 14

¿Usted cuenta con herramientas que le permita medir los gastos mensuales del cliente?



Nota. Tabla 16.

Interpretación

La tabla dieciséis, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 20% respondió casi nunca, el 30% a veces, el 25% casi siempre y el 25% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que a veces cuentan con herramientas que les permiten medir los gastos mensuales del cliente.

Tabla 17

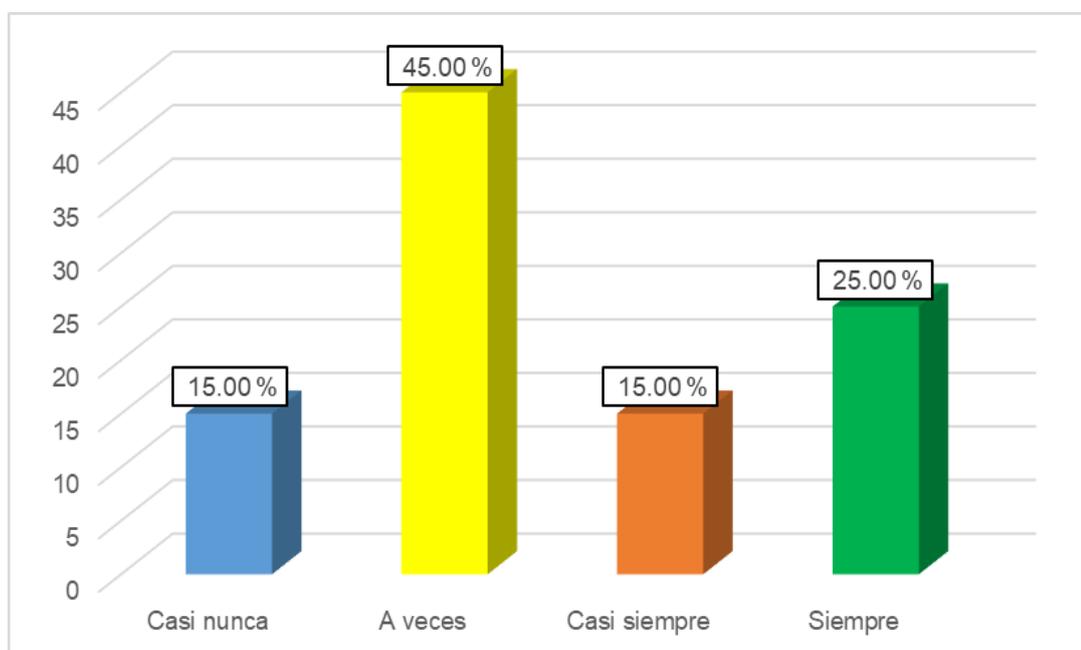
¿Considera que la garantía de crédito es fundamental para reducir el riesgo de incumplimiento en los pagos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	15.00	15.00	15.00
A veces	9	45.00	45.00	60.00
Válido Casi siempre	3	15.00	15.00	75.00
Siempre	5	25.00	25.00	100.00
Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 15

¿Considera que la garantía de crédito es fundamental para reducir el riesgo de incumplimiento en los pagos?



Nota. Tabla 17.

Interpretación

La tabla diecisiete, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 15% respondió casi nunca, el 45% a veces, el 15% casi siempre y el 25% siempre, según esta información la mayoría de empleados indican que a veces la garantía del préstamo es fundamental ya que, reduce el riesgo de incumplimiento en los pagos.

Tabla 18

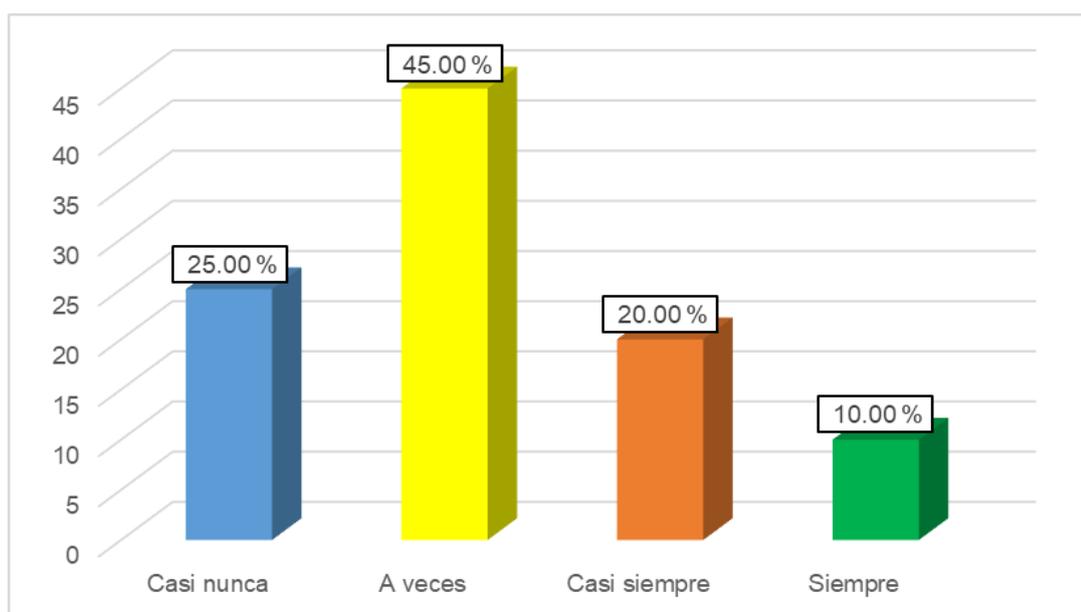
¿Considera que es necesario contar con un aval al momento de otorgar un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	25.00	25.00	25.00
A veces	9	45.00	45.00	70.00
Válido Casi siempre	4	20.00	20.00	90.00
Siempre	2	10.00	10.00	100.00
Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 16

¿Considera que es necesario contar con un aval al momento de otorgar un crédito?



Nota. Tabla 18.

Interpretación

La tabla dieciocho, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 25% respondió casi nunca, el 45% a veces, el 20% casi siempre y el 10% siempre, según esta información la mayor parte de empleados mencionan que a veces es fundamental tener un aval para la aprobación del crédito.

Tabla 19

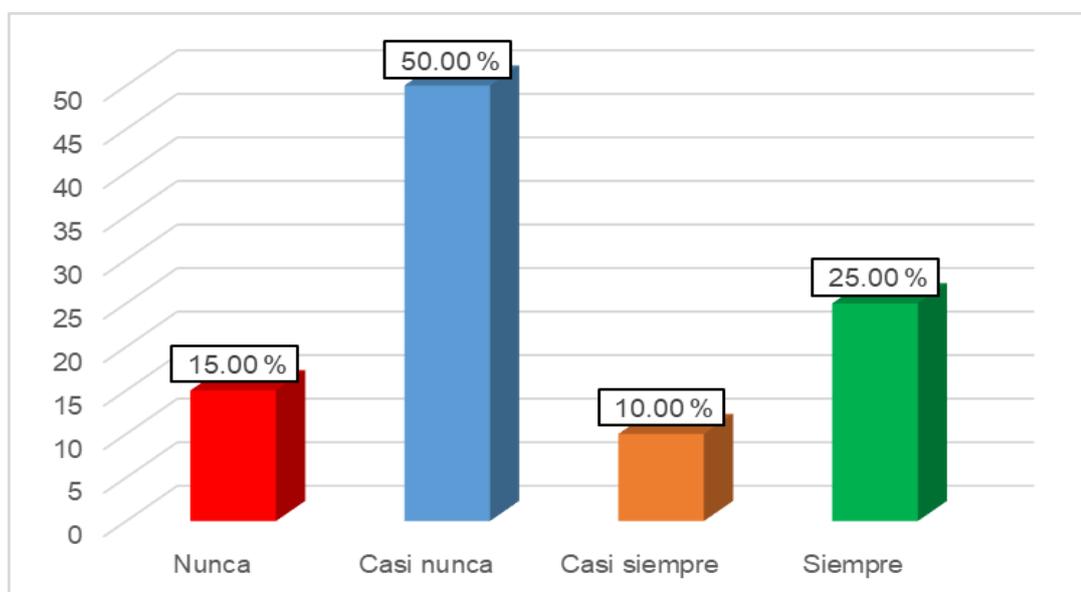
¿Se informa de manera mensual a todos los trabajadores cuáles son los índices de morosidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	15.00	15.00	15.00
Casi nunca	16	50.00	50.00	65.00
Válido Casi siempre	2	10.00	10.00	75.00
Siempre	5	25.00	25.00	100.00
Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 17

¿Se informa de manera mensual a todos los trabajadores cuáles son los índices de morosidad?



Nota. Tabla 19.

Interpretación

La tabla diecinueve, nos muestra que las personas encuestadas contestaron de la siguiente forma a la pregunta: el 15% respondió nunca, el 50% casi nunca, el 10% casi siempre y el 25% siempre, según esta información la mayoría de los trabajadores mencionan que casi nunca se les informa de manera mensual los índices de morosidad.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Para determinar el tipo de prueba estadística adecuada, se realizó un análisis de los valores de cada una de las variables mediante la prueba de normalidad.

Tabla 20

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	gl	Sig.	
Gestión de créditos y cobranzas	,158	20	,200*	,918	20	,078
Morosidad	,184	20	,074	,925	20	,159

*. Este valor representa el límite más bajo de significancia real.

a. Ajuste de significancia.

Interpretación

Se puede visualizar en la tabla veinte que se muestran la prueba de normalidad por medio de los obtenidos resultados en la prueba de normalidad dada por cada variable, entre ellas están el Kolmogórov-Smirnov para muestras que superan los 50, y la prueba de Shapiro-Wilk cuando es menor a 50 la muestra. En este caso, se dio a conocer la prueba Shapiro-Wilk porque la muestra consta de 20 individuos. Los resultados muestran que la gestión de créditos y cobranzas presenta un 0,078 como valor, mientras que la variable morosidad presenta el 0,159, en ambas superiores al nivel de 0,05 de significancia. Esto indica que ambas variables siguen una normal distribución, es decir, presentan valores paramétricos. Con base en estos resultados, se utilizó Pearson como coeficiente para dar correlación como también para contrastar la general y las específicas hipótesis del estudio.

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis general

La gestión de créditos y cobranza influye significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

Tabla 21

Correlación de la HG

	Gestión de créditos y cobranzas		Morosidad
	Gestión de créditos y cobranzas	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	,854	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	20	20

Nota. Datos obtenidos según el cuestionario 2024.

Interpretación

Según la tabla veintiuno, el coeficiente de Pearson se dio mediante la correlación de 0,854 como valor y 0.001 como significancia ($p < 0.05$) el cual se evidencia una positiva correlación media dada en las variables. En consecuencia, se confirma la hipótesis demostrando que una correcta gestión de créditos y cobranza influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Huánuco, 2024.

4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis específica N.º 1

El otorgamiento de créditos influye significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

Tabla 22

Correlación de la HE N.º 1

	Otorgamiento		
	de crédito	Morosidad	
Otorgamiento de crédito	Correlación de Pearson	1	,592
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	,592	1
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	20	20

Nota. Datos obtenidos según el cuestionario 2024.

Interpretación

Según la tabla veintidós, el coeficiente de Pearson se dio mediante la correlación de 0,592 como valor y el 0.006 una sig. ($p < 0.05$) mostrando que hay una positiva correlación media dada por el otorgamiento de crédito y la morosidad. En consecuencia, se valida la hipótesis demostrando que el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Huánuco, 2024.

Hipótesis específica N.º 2

La administración de la cobranza influye significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

Tabla 23

Correlación de la HE N.º 2

		Administración de	
		la cobranza	Morosidad
Administración de la cobranza	Correlación de Pearson	1	,737
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	,737	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	20	20

Nota. Datos obtenidos según el cuestionario 2024.

Interpretación

La tabla veintitrés, el coeficiente de Pearson se dio mediante la correlación de 0,737 un valor de correlación y el 0.001 como sig. ($p < 0.05$) indicando que hay una positiva correlación media dada por la administración de la cobranza y la morosidad. No obstante, se confirma la hipótesis demostrando que una administración efectiva en los procesos de cobranza influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Huánuco, 2024.

Hipótesis específica N.º 3

Las cuentas por cobrar influyen significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

Tabla 24

Correlación de la HE N.º 3

		Cuentas por cobrar	Morosidad
Cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	1	,753
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	,753	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	20	20

Nota. Datos obtenidos según el cuestionario 2024.

Interpretación

Según la tabla veinticuatro, el coeficiente de Pearson se dio mediante la correlación de 0,753 y de 0.001 como significancia ($p < 0.05$) mostrando que hay una positiva correlación media en las cuentas por cobrar y la morosidad. Por lo tanto, se confirma la hipótesis demostrando que las cuentas por cobrar influyen en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Huánuco, 2024.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- De acuerdo al objetivo general: Determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. Según los datos se observa en la tabla 21 el r Pearson se da por medio de la correlación el cual demuestra un valor de 0,854 y esto evidencia la presencia de una positiva correlación media entre las estudiadas variables, y una sig. de 0.001 ($p < 0.05$). El resultado refleja cercana relación con el trabajo de investigación de Alvarado (2022), concluye que la gestión del crédito y la morosidad en la Cooperativa San Francisco, tienen relación inversa elevada ($Rho = -0.657$) con un p -valor de 0.003, inferior a 0.05, lo cual indica que, en gran medida, la morosidad está directamente influida por la calidad y efectividad en la gestión del crédito implementado en dicha cooperativa. Esto demuestra que una gestión de créditos durante el proceso de valoración, concesión y monitoreo, así como en las tácticas de cobranza, contribuye la morosidad a reducir.
- De acuerdo al objetivo específico 1: Determinar cómo el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. Como se puede ver en la tabla 22 el r Pearson se da por medio de la correlación el cual demuestra un valor de 0,592 y esto evidencia la presencia de una positiva correlación media entre las estudiadas variables, y 0.006 de sig. ($p < 0.05$). Este resultado está relacionado con el estudio realizado por Carreño y Ramírez (2023), menciona que la CMAC Piura carece de diversos procedimientos adecuados para evaluar la capacidad en el cumplimiento a los pagos del cliente que son previamente calificados, el cual conlleva a que variedad de préstamos sean transferidos a carteras del cobro judicial y a un aumento en los préstamos vencidos, se observó que las políticas en créditos se relacionan con la morosidad de la CMAC Piura mediante la relación de Pearson en 0,360 se obtuvo una relación media baja. Esto demuestra que dificulta el otorgamiento de créditos y los requisitos de

créditos para la aprobación el cual incrementa el riesgo de impago, lo que eleva la morosidad a un alto nivel.

- De acuerdo al objetivo específico 2: Evaluar cómo la administración de la cobranza influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. Según los datos se muestra en la tabla 23 el r Pearson se da por medio de la correlación el cual demuestra un valor de 0,737 y esto evidencia la presencia de una positiva correlación media entre las estudiadas variables, y una sig. de 0.001. De acuerdo a los hallazgos en la investigación de Pérez (2021), en donde concluye que la gestión de cobranza y la morosidad mostró un coeficiente del 0.793 mostrada en la relación de Spearman, mostrando la relación alta positiva y una relación directamente proporcional entre ambas variables. Además, se obtuvo una significancia de 0.000 ($p < 0.05$), lo que proporcionan evidencias estadísticas y así concluir que la gestión de cobros está relacionada con la morosidad en la Agencia, durante el año 2021. Esto evidencia que, cuando existe una administración de cobranza efectiva, hace que se incluya estrategias de seguimiento y recuperación de pagos, ayuda a contribuir en la reducción de la morosidad. La ausencia de procedimientos efectivos de cobranza incrementa el riesgo de impago, afectando la solidez financiera de la entidad.
- De acuerdo al objetivo específico 3: Analizar cómo las cuentas por cobrar influyen en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. Según los datos se muestra en la tabla 24 el r Pearson se da por medio de la correlación el cual demuestra un valor de 0,753 y esto evidencia la presencia de una positiva correlación media entre las estudiadas variables, y una sig. de 0.001 ($p < 0.05$). Según los hallazgos obtenidos en el estudio de Sandoval (2021), en donde concluye que existe una relación en la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad de la Caja, respaldada por la relación del coeficiente de Spearman del 0.804. Este análisis permitió identificar como la gestión en cuentas a cobrar presenta deficiencias del 63%, estas deficiencias se deben, en parte, a problemas en la política de créditos, el cual no se alinea con los modelos ni normativas aplicables. Además, se detectaron inconvenientes relacionados con las cuentas incobrables, ya que la entidad carece de

herramientas adecuadas para analizar la información proporcionada por los clientes. Esto demuestra que la efectividad en las cuentas por cobrar, incluye un seguimiento oportuno y tácticas para recuperar la cartera, siendo clave para reducir el retraso en los pagos; donde la ausencia de supervisión y monitoreo de estas cuentas incrementa el riesgo de que los créditos se conviertan en morosos, impactando de manera adversa la capacidad de pago y la solidez sus finanzas en la entidad.

CONCLUSIONES

- Se determinó que la gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. Mediante la r de Pearson correlación se da mediante el coeficiente de 0,854 y el 0.001 como sig. ($p < 0.05$) se demuestra que hay una positiva correlación considerable dada por la gestión de créditos y cobranzas como también en la morosidad, demostrando que una gestión eficaz en créditos y cobranzas es esencial para disminuir los índices de morosidad y así fortalecer el equilibrio económico de la organización.
- Se determinó que el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. Mediante la r de Pearson correlación se da mediante el coeficiente de 0.006 como sig. ($p < 0.05$) se demuestra que hay una positiva correlación media dada por el otorgamiento de los créditos y la morosidad, demostrando que las normativas y criterios aplicados a la concesión de préstamos influyen directamente a la morosidad.
- Se determinó que la administración de la cobranza influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. Mediante la r de Pearson correlación se da mediante el coeficiente de 0,854 y el 0.001 como sig. ($p < 0.05$) se demuestra que hay una positiva correlación media dada por la administración de la cobranza y la morosidad, demostrando que una administración eficiente y estratégica de la cobranza contribuye a disminuir la morosidad.
- Se determinó que las cuentas por cobrar influyen en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. Mediante la r de Pearson correlación se da mediante el coeficiente de 0,753 y el 0.001 como sig. ($p < 0.05$) se demuestra que hay una positiva correlación dada por las cuentas por cobrar y la morosidad, demostrando que las estrategias de monitoreo y recuperación junto con una administración eficaz de las cuentas por cobrar es crucial para reducir la morosidad.

RECOMENDACIONES

- Al gerente general de la CMAC Cusco de la agencia Huánuco, se recomienda seguir fortaleciendo una gestión de créditos y cobranzas mediante la implementación de normas más rigurosas de evaluación crediticia y estrategias de seguimiento reduciendo las deudas y estableciendo un mecanismo de supervisión constante que permita identificar de manera temprana posibles incumplimientos, así como capacitaciones al personal en técnicas para la recuperación de cartera.
- Al gerente general de la CMAC Cusco de la agencia Huánuco, se recomienda implementar más herramientas adicionales de evaluación de riesgos para asegurar un proceso más confiable en el otorgamiento de créditos, también la capacitación continua del personal identificando en la morosidad sus diversos riesgos, establecer límites de crédito adecuados y condiciones que se alineen con la capacidad en los clientes de cumplir sus respectivas deudas.
- Al gerente general de la CMAC Cusco de la agencia Huánuco, se le aconseja definir claras directrices en la administración de la cobranza, para el seguimiento de cuentas morosas y efectuar un estudio periódico del registro de créditos para detectar modelos y prever riesgos de incumplimiento.
- Al gerente general de la CMAC Cusco de la agencia Huánuco, se recomienda implementar un método para organizar las cuentas por cobrar que facilite priorizar los esfuerzos de cobranza en función del riesgo asociado y el tiempo de vencimiento de los créditos, realizar análisis regulares de la antigüedad de las cuentas por cobrar e implementar indicadores de rendimiento que faciliten la evaluación del éxito de las estrategias de cobranza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, V. y Aliaga, C. (2017). Amortización de préstamos con cuotas uniformes vencidas a interés simple. *Revista Pensamiento & Gestión*, 1(43), 189-218. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64653514008.pdf>
- Alvarado, T. (2022). *La gestión crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco agencia Tingo María 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3755/Alvarado%20Perez%2c%20Tania%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrantes, R., Naranjo, M. y Alonso, I. (2022). Control de tasas de interés. *Revista Themis*, 1(81), 111-117. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/26494>
- Bueno, W. A. y Arias, G. R. (2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y postcovid. Análisis del sector microempresarial. *Revista Economía & Negocios*, 4(1), 77-89. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1352/1601>
- Cabello, C., Brítez, A. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n1/2409-8752-ucsa-7-01-23.pdf>
- Carreño, E. J. y Ramírez, M. S. (2023). *Políticas de crédito y morosidad en una caja municipal de Piura – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/139579/Carre%C3%B1o_AEJ-Ramirez_MNS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrión-Caguana, M. T., Moreno-Narváez, V. P. y Vásconez-Acuña, L. G. (2020). Evaluación del patrimonio técnico en las instituciones del sector financiero popular y solidario del Ecuador. *Revista Cienciamatria*, 6(2), 33-64. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/361/459>

- Cermeño, R., Dancourt, O., Ganiko, G. y Mendoza, W. (2016). Tasas de interés activas y política monetaria en el Perú. Un análisis con datos de bancos individuales. *Revista Economía*, 39(78), 95-118. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/download/16515/16870>
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109/9533
- Fajardo, M. y Soto, C. (2018). *Gestión financiera empresarial*. Editorial UTMACH. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14356/1/Cap.4%20An%C3%A1lisis%20de%20estados%20financieros.pdf>
- García, S. (2020). *La gestión de créditos y su influencia en la morosidad de Mi Banco de la Microempresa S.A. Agencia Huánuco matriz, periodo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2894/Garcia%20Alvarez%2c%20Sheila%20Sharon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haro, A., Carranza, M., López, O., López, O., Mayorga, C. y Morales, K. (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 2405-2418. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/download/425/505/858>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S. y Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Revista Quipukamayoc*, 24(46), 151-160. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/13249/11757/45984>
- Huamán, C. H., Córdova, A., Romero-Carazas, R. y Apaza, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista Ñeque*, 5(12), 296-306. <https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/94/289>
- Huaraca, J. F., Maquera, E. R. y Vega, P. O. (2022). Análisis comparativo de liquidez y endeudamiento en la Empresa InRetail Perú Corp. 2018-2021. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 95-109. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9585410.pdf>
- León-Vega, L. S. y Espinoza-Alcívar, E. I. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *Revista Innova Research Journal*, 8(3), 188-201. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2342>
- Mogollón, J. (2020). La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S. A.: periodo 2014-2016. *Revista Puriq*, 3(1), 151-164. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/514/5143084013/5143084013.pdf>
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria. <https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/05/Morales-Castro-J-Credito-y-cobranza.pdf>
- Muñoz, G. y Mendoza, M. (2022). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *Revista Digital Publisher*, 8(2), 172-181. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1681/1444

- Pérez, U. (2021). *Gestión de cobranza y nivel de morosidad en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional UAP. https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/11199/1/12.%20T059_42111334_T.pdf
- Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V. y Chamolí-Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Revista Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/687>
- Ramírez, A. L., Rojas, M. S., Vallejos, J. B. (2020). Endeudamiento y el rendimiento financiero en las empresas mineras que cotizan en la bolsa de valores de lima, período 2017-2019. *Revista Balance's*, 8(11), 33-47. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/199>
- Raygada, M. A. (2023). Las garantías preferidas en la regulación bancaria. *Revista de Derecho Corporativo*, 4(8), 116-138. <https://revistas.esan.edu.pe/index.php/giuristi/article/view/703/566>
- Rivero, M., Meneses, P., García, J., Aníbal, R. y Zevallos, E. (2021). *Metodología de la Investigación*. Editorial Universitaria Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval/descargar?file=6929a54a6c2d1bd23441c809ba825225b278cdc705294fd6c403596238cbac25a56d61feb38643fa5f2b03501b227c81a8c72f60416ff3dd32ad73dd72e8b95f15d5a6bdc4944a053dfb5714537863680c>
- Robayo, M. J. (2024). *Gestión de riesgos de crédito y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa Cacpeco* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e8b47b9f-a02e-4b70-ae85-65ed1d4dbbcc/content>

- Rocca, E., García, D. y Gómez, A. D. (2017). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mipymes. *Revista TEC Empresarial*, 12(1), 19-30. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n1/1659-3359-tec-12-01-19.pdf>
- Rojas-Vela, J. y González-Alegría, L. (2024). Sostenibilidad financiera a través de un modelo de gestión de cobranza: Estudio de caso en una cooperativa de ahorro y crédito. *Revista UNAAACIENCIA-PERÚ*, 3(1), 1-14. <https://revistas.unaaa.edu.pe/index.php/unaaaciencia/article/view/61/245>
- Romero, R., Vásquez, S., Bernedo, D., Rodríguez, C. y Belleza, S. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Revista Economía & Negocios*, 4(2), 232-248. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1467/1799>
- Saldaña, D. (2022). *La Gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAÍS Ltda., agencia matriz Riobamba, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador]. Repositorio Institucional UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13155>
- Sandoval, D. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de la Caja Piura del distrito de Rioja, año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional UNSM. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4070/1/CONTABILIDAD%20-%20Danny%20Sandoval%20Saavedra.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2024). *Centrales de Riesgos: qué son, cómo operan y cuál es su importancia*. Portal Web SBS. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/2323>

- Toledo, E. J. (2022). Factores que influyen en el riesgo de crédito de instituciones microfinancieras peruanas: Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. *Revista de Ciencias de la Gestión*, 1(7), 1-18. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/26059/24514>
- Toledo, E. J. y León, V. M. (2022). Análisis de la rentabilidad de las cajas rurales de ahorro y crédito en el Perú. *Revista Activos*, 20(1), 134-151. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/activos/article/view/7870/7327>
- Villa, P. L. (2023). *La morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 Provincia de Chimborazo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador]. Repositorio Institucional UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12004/1/Villa%20Quiguiri%20C%20P%20%282023%29%20La%20morosidad%20en%20la%20cartera%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20rentabilidad%20de%20las%20cooperativas%20de%20ahorro%20y%20cr%C3%A9dito%20del%20segmento%201%20provincia%20de%20Chimborazo.%20%28Tesis%20de%20Pregrado%29%20Universidad%20Nacional%20de%20Ch.pdf>
- Yalta, A. (2022). *La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Pro Empresa de Tingo María, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/3976/Yalta%20Reategui%20Araon%20Jhosue.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yancari, J., Mamani, A. y Salgado, L. (2022). Tamaño de empresa y acceso al crédito a través del sistema financiero en Perú. *Revista Quipukamayoc*, 30(62), 9-21. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962022000100009&lng=es&nrm=iso&tlng=es

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Tafur Bermudez, A. P. (2025). *Gestión de créditos y cobranzas y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: “Gestión de créditos y cobranzas y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024”.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cómo la gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cómo el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024? ➤ ¿Cómo la administración de la cobranza influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024? ➤ ¿Cómo las cuentas por cobrar influyen en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024? 	<p>Objetivo general: Determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar cómo el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. ➤ Evaluar cómo la administración de la cobranza influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. ➤ Analizar cómo las cuentas por cobrar influyen en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. 	<p>Hipótesis general: La gestión de créditos y cobranza influye significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El otorgamiento de créditos influye significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. ➤ La administración de la cobranza influye significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. ➤ Las cuentas por cobrar influyen significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024. 	<p>Variable Independiente: Gestión de créditos y cobranza.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Otorgamiento de créditos. ✓ Administración de la cobranza. ✓ Cuentas por cobrar. <p>Variable Dependiente: Morosidad.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de evaluación. ✓ Capacidad de endeudamiento. ✓ Gestión de riesgo. 	<p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental - transversal.</p> <p>Población: 20 trabajadores de la Caja Cusco S.A. Agencia Huánuco.</p> <p>Muestra: 20 trabajadores de la Caja Cusco S.A. Agencia Huánuco.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

ANEXO 2

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Encuesta para los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco.

Objetivo: Determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responde de manera adecuada y ordenada.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS						
Otorgamiento de créditos						
1	¿Se realiza una evaluación del historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito?					
2	¿Se analizan detalladamente las capacidades financieras y la situación económica del cliente antes de aprobar un crédito?					
3	¿Existen criterios establecidos para aceptar un cliente antes de conceder un crédito?					
Administración de la cobranza						
4	¿Se implementan medidas preventivas para reducir el riesgo de impago en el proceso de cobranza?					
5	¿Se realizan seguimientos periódicos para asegurar el cumplimiento de los pagos en el proceso de cobranza?					
6	¿Ha aumentado la recuperación de cobranzas como resultado de las estrategias de recuperación de créditos?					
Cuentas por cobrar						
7	¿Usted realiza un registro preciso y actualizado de los créditos que ha otorgado?					
8	¿Se cuenta con un procedimiento establecido para la identificación y gestión de créditos morosos?					
9	¿Se realizan evaluaciones para identificar créditos que podrían ser catalogados como de cobro dudoso?					
VARIABLE MOROSIDAD						
Calidad de evaluación						
10	¿Se tienen requisitos claros y específicos para la aprobación de créditos a los clientes?					

11	¿Se evalúa con documentos sustentatorios la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle un crédito?					
12	¿Consideras que la central de riesgo es un factor clave para evaluar la probabilidad de que un cliente sea un futuro moroso?					
Capacidad de endeudamiento						
13	¿Usted evalúa la actividad laboral y los ingresos del cliente antes de otorgarle un crédito?					
14	¿Usted cuenta con herramientas que le permita medir los gastos mensuales del cliente?					
Gestión de riesgos						
15	¿Considera que la garantía de crédito es fundamental para reducir el riesgo de incumplimiento en los pagos?					
16	¿Considera que es necesario contar con un aval al momento de otorgar un crédito?					
17	¿Se informa de manera mensual a todos los trabajadores cuáles son los índices de morosidad?					

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Solicito: Permiso para realizar trabajo de investigación.

Señor:

Ignacio Avelino Pérez Chávez

Gerente General de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco

Yo, Alessandra Paola Tafur Bermudez, identificada con DNI N° 71740970, con domicilio en Jr. Hermilio Valdizán 380, me dirijo ante usted con el debido respeto y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas en la Universidad de Huánuco, solicito a Ud. permiso para realizar una encuesta a los trabajadores y me brinde información necesaria para llevar a cabo mi trabajo de investigación. Mi tema a investigar es: “Gestión de créditos y cobranzas y su influencia en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Huánuco, 2024”, para optar el título profesional de Contador Público.

POR LO EXPUESTO:

A la espera de su autorización me suscribo de usted.

Huánuco, 21 de setiembre del 2024.

Alessandra Paola Tafur Bermudez

CAJA MUNICIPAL CUSCO S.A.
Daylanora Laleska Tafur Bermudez
JEFE DE OPERACIONES

CAJA MUNICIPAL CUSCO S.A.
IGNACIO A. PÉREZ CHAVEZ
ADMINISTRADOR

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Huánuco, 23 de setiembre del 2024

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Srta. Alessandra Paola Tafur Bermudez.

ASUNTO: Autorización para ejecución de trabajo de investigación.

Me dirijo a usted a fin de brindarle una respuesta frente a la carta presentada por su persona, solicitando autorización para el uso de información para la elaboración del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA HUÁNUCO, 2024” se autoriza la ejecución de la tesis en los plazos que usted estime conveniente.

Sin otro en particular me suscribo de usted.

Atentamente.

CAJA MUNICIPAL CUSCO S.A. CAJA MUNICIPAL CUSCO S.A.
Dayandra Lalystka Tafur Bermudez JEFE DE OPERACIONES
IGNACIO A. PEREZ CHAVEZ ADMINISTRADOR

ANEXO 4 PANEL FOTOGRÁFICO



