

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



TESIS

**“Evaluación crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y
Crédito Huancayo, agencia Huánuco 2024”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Presentación Machado, Yelitza

ASESOR: Repetto García, Tonio Lucho

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H



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

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la teoría contable

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y 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): 74029921

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22489147

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

Código ORCID: 0000-0003-2906-9469

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001-7959-403X
2	Garay Encarnación, José Luis	Maestro en contabilidad, mención: auditoría	46094499	0009-0003-5997-5064
3	Cuenca Pérez, Fernando	Maestro en gestión pública	22415550	0000-0002-6421-4791



UDH

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



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 3:30 horas del día 20 del mes de **setiembre del año 2024** 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 reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. Richard Callan Bacilio
Mtro. José Luis Garay Encarnación
Mtro. Fernando Cuenca Pérez

(Presidente)
(Secretario)
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 945-2024- D-FCOMP-PACF-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO, AGENCIA HUÁNUCO 2024"**, presentada por la Bachiller, **PRESENTACION MACHADO, Yelitza**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

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 14 Catorce y cualitativo de SUFICIENTE (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 16:15 horas del día 20 del mes de **setiembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. Richard Callan Bacilio

DNI: 46825060

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

PRESIDENTE

Mtro. José Luis Garay Encarnación

DNI: 46094499

Código ORCID: 0009-0003-5997-5064

SECRETARIO

Mtro. Fernando Cuenca Pérez

DNI: 22415550

Código ORCID: 0000-0002-6421-4791

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: YELITZA PRESENTACIÓN MACHADO, de la investigación titulada "Evaluación crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, agencia Huánuco 2024", con asesor TONIO LUCHO REPETTO GARCÍA, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 582-2024-D-FCOMP-PACF-UDH, del P. A. de CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % 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, 26 de julio 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

55. Presentación Machado, Yelitza.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

2%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

5

Submitted to Universidad Continental

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

Esta tesis la dedico a Dios, por haberme dado las fuerzas necesarias y el apoyo en mis momentos de debilidad, la cual me sirvió para culminar con éxito mi carrera profesional.

A mis padres Eliseo y Elena, les dedico este trabajo por su apoyo constante, su ayuda incondicional, su amor y su guía, que me han permitido convertir en un competitivo profesional con sólidos valores.

AGRADECIMIENTO

A Dios, creador de todas las cosas, que por su infinito amor y protección he podido culminar satisfactoriamente mi tesis.

A mi enamorado Rodrigo, que me supo sostener en cada adversidad durante todo el proceso.

A los diferentes profesores de la Universidad de Huánuco que me proporcionaron sus conocimientos durante mi etapa universitaria.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPITULO II	19
MARCO TEORICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS	24
2.2.1. EVALUACIÓN CREDITICIA.....	24
2.2.2. MOROSIDAD	33

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	40
2.4. HIPÓTESIS.....	42
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	42
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	42
2.5. VARIABLES.....	42
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	42
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	43
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	44
CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.1.1. ENFOQUE	46
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	46
3.1.3. DISEÑO	47
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.2.1. POBLACIÓN	47
3.2.2. MUESTRA.....	48
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.3.1. TÉCNICA	49
3.3.2. INSTRUMENTO	49
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	49
CAPÍTULO IV.....	50
RESULTADOS.....	50
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	50
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	67
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD.....	67
4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	69
4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	70
CAPÍTULO V.....	73
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	73
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	73
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	77

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Huánuco.....	48
Tabla 2 Muestra de la investigación.....	48
Tabla 3 ¿Cree usted que se debe de hacer un control y seguimiento de los pagos efectuados por los clientes?.....	50
Tabla 4 ¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?	51
Tabla 5 ¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago?.....	52
Tabla 6 ¿Cuándo realiza una evaluación crediticia para un cliente, estos cumplen con todos los requisitos para poder obtener un crédito?	53
Tabla 7 ¿Crees que verificando las fuentes de ingreso del cliente ayudaría a reducir los índices de morosidad en la entidad financiera?	54
Tabla 8 ¿Cuándo realiza una evaluación crediticia de un cliente muchas veces estos se encuentran con un historial crediticio de morosidad e incumplimiento de pago?	55
Tabla 9 ¿En la Caja Municipal se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?	56
Tabla 10 ¿Crees importante que la entidad cuente con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?	57
Tabla 11 ¿Consideras necesario recurrir a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?.....	58
Tabla 12 ¿Consideras que aplicando mayores estándares en los requisitos de crédito ayudaría a disminuir la lista de clientes morosos?	59
Tabla 13 ¿Está de acuerdo que los documentos sustentatorios como garantías solicitadas al cliente garantizan el cumplimiento de pago de las cuotas?	60
Tabla 14 ¿Cree usted que un cliente con un buen antecedente crediticio refleja el compromiso de pago puntual?	61
Tabla 15 ¿Está de acuerdo en trabajar con una cartera vencida pese al riesgo que este significa?	62

Tabla 16 ¿Está de acuerdo con que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?	63
Tabla 17 ¿Cree usted que la garantía de crédito es muy importante para disminuir el riesgo de incumplimiento de pago?	64
Tabla 18 ¿Consideras que el sistema crediticio implementado por la caja Huancayo es estricto para disminuir los índices de morosidad en la entidad?	65
Tabla 19 ¿La entidad financiera gestiona eficientemente la ejecución de avales cuando un cliente incumple con sus pagos?	66
Tabla 20 Análisis de las variables.....	67
Tabla 21 Coeficiente r de Pearson.....	68
Tabla 22 Nivel correlacional entre evaluación crediticia y morosidad	69
Tabla 23 Nivel correlacional entre control y seguimiento y morosidad	70
Tabla 24 Nivel correlacional entre función específica del analista y morosidad	71
Tabla 25 Nivel correlacional entre análisis cuantitativo al cliente y morosidad	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cree usted que se debe de hacer un control y seguimiento de los pagos efectuados por los clientes?	50
Figura 2 ¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?	51
Figura 3 ¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago?.....	52
Figura 4 ¿Cuándo realiza una evaluación crediticia para un cliente, estos cumplen con todos los requisitos para poder obtener un crédito?	53
Figura 5 ¿Crees que verificando las fuentes de ingreso del cliente ayudaría a reducir los índices de morosidad en la entidad financiera?	54
Figura 6 ¿Cuándo realiza una evaluación crediticia de un cliente muchas veces estos se encuentran con un historial crediticio de morosidad e incumplimiento de pago?	55
Figura 7 ¿En la Caja Municipal se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?.....	56
Figura 8 ¿Crees importante que la entidad cuente con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?	57
Figura 9 ¿Consideras necesario recurrir a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?.....	58
Figura 10 ¿Consideras que aplicando mayores estándares en los requisitos de crédito ayudaría a disminuir la lista de clientes morosos?	59
Figura 11 ¿Está de acuerdo que los documentos sustentatorios como garantías solicitadas al cliente garantizan el cumplimiento de pago de las cuotas?	60
Figura 12 ¿Cree usted que un cliente con un buen antecedente crediticio refleja el compromiso de pago puntual?	61
Figura 13 ¿Está de acuerdo en trabajar con una cartera vencida pese al riesgo que este significa?	62
Figura 14 ¿Está de acuerdo con que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?	63
Figura 15 ¿Cree usted que la garantía de crédito es muy importante para disminuir el riesgo de incumplimiento de pago?	64

Figura 16 ¿Consideras que el sistema crediticio implementado por la caja Huancayo es estricto para disminuir los índices de morosidad en la entidad?	65
Figura 17 ¿La entidad financiera gestiona eficientemente la ejecución de avales cuando un cliente incumple con sus pagos?	66

RESUMEN

En este estudio de investigación, la cual fue clasificado bajo el título de: Evaluación crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, agencia Huánuco 2024, se planteó como objetivo determinar la relación que hay entre la evaluación crediticia y la morosidad. Para poder desarrollar el estudio se tuvo en consideración utilizar en la parte metodológica el tipo de investigación aplicada, la cual estuvo basada en un enfoque cuantitativo, de nivel, correlacional y con un diseño no experimental. La muestra lo conformaron 20 trabajadores que actualmente se encuentran laborando en la caja Huancayo. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta que fue aplicado mediante el instrumento del cuestionario. En los resultados obtenidos se puede demostrar la existencia de una correlación entre: evaluación crediticia y morosidad, esta relación se ve demostrada bajo el coeficiente de correlación r de Pearson la cual arrojo un grado correlacional de 0,657, representando una correlación positiva media. En efecto, se demuestra que una buena evaluación crediticia va permitir identificar a los clientes morosos en la entidad financiera.

Palabras clave: Clientes, morosidad, crédito, evaluación, interés.

ABSTRACT

In this research study, which was classified under the title: Credit evaluation and delinquency in the municipal box of savings and credit Huancayo, Huánuco 2024 agency, the objective was to determine the relationship between credit evaluation and delinquency. For the development of this study, it was taken into account to use an applied methodology, which was based on a quantitative, level, correlational approach and with a non-experimental design. The sample was made up of 20 workers who are currently working at the Huancayo box. To collect data, a survey was used that was applied through the questionnaire instrument. In the results obtained, it can be demonstrated that there is a correlation between the study variables: credit evaluation and delinquency, this relationship is demonstrated under the Pearson r correlation coefficient which gave a value of 0.657, representing a medium positive correlation. In effect, it is demonstrated that a good credit evaluation will allow the identification of delinquent clients in the Huancayo Municipal Savings and Credit Fund, Agency Huánuco.

Keywords: Clients, late payment, credit, evaluation, interest.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada Evaluación crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, agencia Huánuco 2024 tiene como objetivo principal determinar la conexión entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad bancaria caja Huancayo. Fue desarrollado en los siguientes capítulos.

El capítulo uno se abordó la representación del problema que se pudo observar en la empresa, se presentaron los subtítulos para estudiar a profundidad la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, así como las justificaciones, limitación y viabilidad del estudio.

El capítulo dos se centró en el marco teórico, que incluye antecedentes internacionales, nacionales y locales, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis generales y específicas, variables y su operacionalización.

En el capítulo tres se detalló la parte metodológica, el cual describió el prototipo de estudio, el enfoque, el nivel, diseño utilizado, la población y la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como las técnicas de procesamiento y análisis de la información.

El capítulo cuatro presento los resultados de la investigación, incluyendo el procesamiento de datos y la contrastación de hipótesis.

El capítulo cinco discute los Resultados obtenidos.

Y finalmente se formularon conclusiones, recomendaciones, reseñas bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA

Pérez (2018) afirma que la concesión de créditos a los sectores microempresariales por parte de las entidades financieras es esencial; sin embargo, este proceso debe llevarse a cabo mediante una evaluación crediticia adecuada. Dado que implica diversos niveles de riesgo crediticio, es importante seleccionar y aprobar préstamos únicamente para aquellos clientes que presenten un riesgo crediticio bajo; en el proceso de evaluación crediticia, se examinan varios aspectos; entre ellos, el ingreso económico del cliente, finalidad del préstamo solicitado, garantías ofrecidas, cuota de pago mensual, la estabilidad laboral que acredite el sustento y la capacidad de pago. De la misma manera su informe también revela que el sector cooperativo financiero representa un 9% del movimiento cooperativo global, el 35% corresponde a cooperativas de seguros, un 32% en agricultura y 19% en consumo. El sector financiero ocupa el 13% del total.

La importancia de que las entidades financieras identifiquen y evalúen con precisión los riesgos, representa un paso fundamental para el control y evaluación posterior. Los gerentes financieros pueden planificar de manera más efectiva si tienen un entendimiento responsable de los riesgos, lo que les permite anticipar y gestionar mejor las posibles consecuencias negativas en variables que puedan impactar en sus resultados. Asimismo, al manejar el riesgo asociado con sus operaciones, estas entidades están en condiciones de ofrecer precios más competitivos.

Por otro lado, el nivel de morosidad permite identificar las deficiencias en el control del riesgo crediticio y posterior a eso evaluar la influencia que tiene en la deuda. Estos aspectos fueron analizados a detalle en el transcurso del estudio científico, con el propósito de ofrecer una posible solución al problema identificado. También se considera que, la morosidad es un desafío extendido en todos los países del mundo, considerado como un problema de

alcance internacional. Esta situación ha generado malestar, preocupación y desconfianza en las instituciones internacionales, que han tomado medidas para abordar y mitigar este problema mediante la implementación de una directiva contra la morosidad. El estudio de Claudio (2019) concluyó que cerca del 25% de las pérdidas empresariales se atribuyen directamente a la morosidad, lo que la convierte en una causa significativa de quebranto. Este estudio también revela que la morosidad significa un grave problema que amenaza la viabilidad de muchas empresas, con el 33% de las compañías europeas reportando retrasos en la entrega según las inspecciones. En los países Latinoamericanos, la morosidad ha emergido como un inconveniente importante en la economía de varios países, a pesar de los esfuerzos regulatorios adoptados, aún no se ha logrado resolver por completo.

Según Caldentey (2017) en el Perú las cooperativas otorgan préstamos, y una gestión eficiente se traduce en la generación de excedentes o utilidades. Sin embargo, una gestión deficiente puede ocasionar pérdidas significativas complicando el desarrollo continuo de las cooperativas y conllevando a la morosidad. Estas cooperativas asumen diversos niveles de riesgo respecto al crédito al proporcionar dinero. Es esencial que las técnicas de tasación crediticia sean puntuales y confiables, permitiendo determinar con exactitud el nivel de riesgo crediticio involucrado antes de aceptar o rechazar las solicitudes de crédito de los asociados priorizando erradicar la morosidad.

En la Caja Huancayo, Agencia Huánuco se pudo evidenciar los problemas que existen con la morosidad en los clientes, cerca de un 65% de los clientes nuevos llegan a incumplir el pago de sus cuotas a tiempo, es por eso que en este trabajo de investigación se consideraron las mejores estrategias para reducir las dificultades en relación a la evaluación crediticia con la morosidad, estos fueron monitoreados permitiendo indicar que; el acatamiento de políticas internas y externas de las cajas municipales sirve para una buena gestión y control. Las razones detrás de los incumplimientos incluyen la falta de aplicación de instrucciones crediticias bien definidos, la formación insuficiente del trabajador involucrado en la administración de

préstamos, el no seguimiento de los criterios y la falta de supervisión de las carteras vencidas o por cobrar.

En la mayoría de casos los asesores a menudo laboran bajo presión para conseguir sus objetivos y en ocasiones pasando por alto algunos requisitos y desatendiendo las normas internas de la entidad financiera otorgan créditos, también se evidencia, que los clientes que adquirieron el crédito enfrentan dificultades para cancelarlo o muestran resistencia a asumirlo como su responsabilidad. Algunos lo solicitan en nombre de terceros incapaces de cumplir con los pagos.

En base a lo señalado el presente estudio se propuso a definir la conexión de la evaluación crediticia con la morosidad, destacando su importancia crucial para la Caja Huancayo, Agencia Huánuco. Esto se debe a que los préstamos buenos constituyen el pilar fundamental que sustenta la competitividad en el mercado financiero regional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la función específica del analista y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024?

- ¿Cuál es la relación entre el análisis cuantitativo al cliente y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024?1.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.
- Determinar la relación entre la función específica del analista y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.
- Determinar la relación entre el análisis cuantitativo al cliente y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La ejecución de este trabajo de investigación permitió el análisis de distintas teorías contemporáneas y a la contribución de nuevos conocimientos adquiridos sobre la Evaluación crediticia y la Morosidad, de la misma manera permitió realizar la revisión de trabajos de investigación anteriormente realizados, cotejar sus hallazgos con los del presente trabajo; también hacer comparaciones entre la teoría y la realidad y realizar discusiones apropiadamente fundamentadas.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El estudio se desarrolló debido a la urgencia de optimizar los procedimientos de otorgar préstamos a los empresarios de ferretería. Además, busco prevenir el derrumbamiento de la cartera de los clientes cuando este incurre en morosidad, con el objetivo de mitigar el riesgo de incumplimiento de pago, también se dará estrategias de solución, por lo cual este estudio servirá también como ejemplo para futuras tesis.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Se desarrollo con el propósito de abordar la problemática previamente planteada, donde se llevó a cabo una encuesta entre los empleados de la Caja Huancayo, para recopilar información relevante. El objetivo central fue comprender y analizar la relación existente entre la evaluación crediticia y la morosidad. En consecuencia, las conclusiones que puedan derivar de este estudio se sustentaron en datos fidedignos y métodos de investigación basados en criterios y objetivos realistas.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Una de las restricciones para el progreso de esta tesis se presentó en la recolección de datos; ya que, la Caja Huancayo, Agencia Huánuco, mantiene un acceso restringido sobre brindar información, solo se reserva para los personales de la entidad, esta limitación se resolvió presentando una solicitud de autorización al gerente de la entidad financiera y recoger la información que se necesitó para el estudio.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo fue posible gracias a la disponibilidad y la capacidad del autor para superar los obstáculos que surgieron. Asimismo, se tuvo la autorización correspondiente de la caja Huancayo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según Agila y Pozo (2023) en su trabajo “Análisis de la evolución del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. Durante el período 2016-2020”. Para optar el grado de Licenciado en Finanzas en la Universidad Central del Ecuador. Su propósito principal fue analizar el comportamiento de los índices de morosidad de los diversos créditos que concedió la Cooperativa Andalucía en el 2016-2020. Utilizó el tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo – explicativo enfoque mixto. Según los resultados concluye que: La evolución de los índices de la morosidad sin duda no sigue una línea establecida, depende mucho de las acciones, lineamientos y procesos que determine cada entidad y crean pertinentes aplicar para desarrollo y crecimiento de la Cooperativa ha sido de gran importancia en el sistema financiero popular y solidario, ya que al poder brindar el acceso a créditos principalmente productivos está cumpliendo con uno de los objetivos principales que es buscar el bienestar de sus socios permitiendo dinamizar la economía.

Trujillo (2022) en su investigación “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2017 – 2019”. Para lograr el título de magíster en finanzas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. El fin de su trabajo fue examinar la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa, la investigación fue aplicada, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Concluye lo siguiente: Se estableció la relación entre las variables mediante la prueba de Pearson arrojando un valor de 0.674, que sobrepasa el nivel de significancia de (0.05). La Cooperativa

Juan Pío de Mora experimentó tasas de morosidad del 18% y 10% al cierre de los años 2017 y 2019, respectivamente. En contraste, el índice de morosidad en cooperativas del segmento 2 fue del 6% y 4% para los mismos períodos. Estos datos indican que la cooperativa enfrenta problemas significativos de morosidad, lo que amenaza su viabilidad y su posición en el mercado financiero. La falta de un Plan de Administración del Riesgo Crediticio, como se reveló mediante encuestas realizadas al personal y a los socios, contribuye a esta situación al no contar con políticas específicas basadas en las 5c y estrategias para mitigar y gestionar el riesgo crediticio.

Según Paredes (2022) en su tesis “Análisis del impacto causado en la morosidad de créditos otorgados por el BIESS en la crisis económica generado en tiempo de pandemia”. Para lograr el título de Ingeniera en finanzas en la Universidad Central del Ecuador. Tuvo el fin de examinar el impacto ocasionado en la morosidad de los créditos conferidos por el BIESS en la crisis forjado por el COVID 19 a través de indicadores financieros. El tipo de investigación fue teórica de un enfoque mixto. Concluyó lo siguiente: Dentro de las gestiones financieras, una de las más cruciales es la administración de riesgos. Esto incluye la buena identificación y medición de las mermas, así como la evaluación efectiva de los riesgos crediticios. Una adecuada administración de riesgos permite a las entidades de financiamiento consumir eficazmente sus objetivos, mantener un buen nivel de solvencia y proteger la totalidad de los recursos administrados, aminorando los riesgos.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Según Jara y Quiñonez (2023) en su estudio de investigación titulada: “Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022”, para lograr el título de Contador, su objetivo principal fue determinar la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad. Se empleó un nivel descriptivo básico, diseño no experimental y de corte transversal, con un enfoque

cuantitativo. Según los resultados, llego a la siguiente conclusión: Los resultados de este estudio sugieren una correlación positiva moderada, con un valor de 0.603 según Spearman, entre las calificaciones crediticias más estrictas y una menor tasa de morosidad en Mi banco Agencia Las Mercedes, Distrito de San Román - Puno, durante el periodo 2022. Sin embargo, al examinar específicamente la política de crédito y la morosidad, así como la estimación cualitativa de las deudas morosas, se observa que los resultados no revelan una relación significativa. Aunque la evaluación cualitativa parece tener un impacto en la tasa de morosidad, la evaluación cuantitativa no muestra una correlación evidente. Estos hallazgos destacan la relevancia de una evaluación crediticia rigurosa para reducir la morosidad, pero también sugieren la necesidad de considerar factores cualitativos además de los cuantitativos en este proceso.

Según Mendoza y Mendoza (2022) en su trabajo de investigación: “Evaluación crediticia y crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio periodo 2021 – 2022” para lograr el título académico de Contador Público, el propósito principal fue hallar la relación entre la evaluación crediticia y el otorgamiento de crédito personal. El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental y de corte transversal. Llego a la siguiente conclusión: Se estableció la relación entre las variables de estudio. Los resultados obtenidos al comprobar la hipótesis mediante la compensación de Pearson mostraron un valor de 0,756, que supera el nivel de significancia (0,05). Consecuentemente, se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe una evaluación significativa entre las variables de evaluación crediticia y crédito personal. Esto se debe a que una evaluación crediticia adecuada permita otorgar créditos personales a solicitantes idóneos que tengan la capacidad de cumplir con los pagos. Además, más del 50% de los analistas de crédito calificaron la evaluación crediticia como muy buena.

Según Luyo y Muñoz (2022) en su trabajo de investigación: “Sistema de Gestión de Evaluación Crediticia en el Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito con Análisis Predictivo usando Machine Learning”, para lograr el título de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, el fin de su estudio fue plantear un recurso que computarice el proceso de estimación crediticia en el área de créditos de la cooperativa, utilizando herramientas tecnológicas de análisis predictivo para mejorar la toma de decisiones y reducir la tasa de morosidad. La metodología empleada fue de un enfoque cualitativo. Llego a la siguiente conclusión: El análisis de modelos con algoritmos predictivos en la gestión de evaluación crediticia reveló la eficacia de herramientas que emplean algoritmos de regresión logística. Por lo tanto, tras considerar las disparidades en inversión entre estas herramientas, se optó por trabajar con Azure Microsoft Machine Learning. Esta elección se basa en su capacidad para satisfacer los requisitos necesarios a un costo inferior, además de su capacidad para ofrecer una integración escalable.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según Huamán (2022) en su estudio: “La evaluación crediticia y el crédito empresarial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Agencia Huánuco 2021”. Realizado en la Universidad de Huánuco - Perú. Para obtener el título profesional de la carrera de contabilidad y finanzas. Su objetivo general fue examinar la analogía entre la evaluación crediticia y el crédito empresarial en la Caja Maynas. Se empleó una metodología aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Se concluye que: La evaluación de solvencia está asociada de manera moderada positiva con la concesión de créditos empresariales, evidenciada por una correlación de $r=0.257$, donde el análisis cuantitativo de ingresos y capacidad de pago emerge como factor determinante. Además, se observa una analogía débil positiva entre la evaluación cuantitativa del cliente y el crédito empresarial ($r=0.004$), resaltando la importancia de aspectos

como los ingresos y las deudas del cliente. De igual manera, se nota una correlación positiva moderada entre el análisis cualitativo del cliente y el crédito empresarial ($r=0.149$), enfocándose en indicadores como la propiedad registrada y el historial crediticio. Finalmente, se evidencia una relación moderada positiva entre la aprobación del crédito y el crédito empresarial ($r=0.215$), donde el nivel de riesgo y el seguimiento del crédito se destacan como elementos esenciales para su gestión efectiva y recuperación.

Según Díaz (2021) en su investigación: “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en el Riesgo de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco, 2020”. Para conseguir el título de contador público. El fin de su estudio fue analizar el posible impacto de la evaluación crediticia en el riesgo de morosidad. Se empleó un enfoque cuantitativo que demandó la recopilación de datos a través de encuestas, con una cobertura descriptiva que detalló la analogía entre ambas variables, de diseño no experimental. Llegó a la siguiente conclusión: En función a los resultados obtenidos, se estableció una Correlación bajo el método r de Pearson para la HE 1 (Función Específica del Analista) la cual arrojó un valor De 0,504. Esto indica una analogía positiva media entre la primera dimensión y la variable dependiente. Por lo tanto, se puede concluir que la función del analista es crucial para la obtención financiamiento en la entidad, utilizando todos los mecanismos disponibles para determinar si el prospecto de cliente es idóneo para recibir el crédito.

Según Jorge. (2021) en el trabajo de investigación: “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de Crédito Microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Panao – 2020”, para lograr el grado de contador público en la Universidad de Huánuco - Perú. Su propósito fue establecer el efecto de la evaluación crediticia en la morosidad de las microempresas que solicitan préstamos a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, con el fin, de demostrar que una evaluación crediticia adecuada puede prevenir la

morosidad en estos casos. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo. Se concluye que: La evaluación crediticia desempeña un papel significativo en la tasa de morosidad observada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Panao, con una correlación positiva notable de 0.780. Se infiere que la agencia puede reducir la morosidad implementando una evaluación crediticia eficaz, un control adecuado del crédito y garantizando el cumplimiento del propósito asignado para cada crédito concedido. Además, se ha determinado que tanto el proceso de evaluación crediticia como el control y seguimiento del crédito son aspectos cruciales para prevenir la morosidad, siendo esencial ajustar el límite de préstamo de acuerdo con la capacidad de pago del cliente y supervisar el uso del crédito otorgado para evitar malversaciones de fondos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. EVALUACIÓN CREDITICIA

Según Aguirre (2020) la evaluación de un crédito tiene como objetivo determinar si una persona es adecuada para recibir financiamiento, mediante la aplicación de criterios establecidos por una entidad financiera. Estos criterios deben ser transparentes y alineados con las políticas de crédito y las estrategias de gestión de riesgos de la entidad.

Dichos criterios deben incluir el perfil del cliente, asegurándose de identificarlo de manera precisa y proporcionando información sobre el riesgo asociado al cliente. También es esencial considerar la razón detrás de la solicitud de crédito, reconociendo el tipo específico de crédito solicitado, así como evaluar la condición económica del cliente. El objetivo final es determinar si el cliente posee la capacidad financiera para cumplir con las obligaciones de pago asociadas al crédito solicitado.

El método principal de evaluación crediticia en el ámbito de las microfinanzas implica un análisis exhaustivo tanto cualitativo como

cuantitativo del potencial prestatario. A través de este proceso, una entidad microfinanciera puede determinar si el cliente posee las cualidades necesarias para ser elegible para recibir un crédito. Es crucial destacar que, durante este análisis, la entidad microfinanciera también está comprometida en la gestión y mitigación del riesgo crediticio asociado con la operación. Este enfoque integral permite evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones crediticias, asegurando así una toma de decisiones informada y prudente en la concesión de créditos en el ámbito de las microfinanzas.

2.2.1.1. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Aguirre (2020) afirma que es necesario contar con un procedimiento o política formal y documentada para el control de créditos, que establezca prácticas sólidas, aplicables y efectivas en esta área.

La documentación de estos ordenamientos de control crediticio puede fomentar una cultura de disciplina dentro de la empresa, asegurando que todos sigan las mismas pautas. Estos procedimientos deben abordar aspectos como las condiciones de crédito, la investigación y el contacto con los clientes, así como los procesos de facturación y gestión de la morosidad.

La efectividad de los procedimientos de control de créditos y la gestión crediticia se basa en la participación y conciencia de todos los miembros de la empresa. Por lo tanto, es crucial comunicar y proporcionar formación a todos los equipos, no limitándose únicamente al departamento financiero.

En este contexto, con el fin de gestionar de manera efectiva una cartera crediticia y llevar a cabo una asignación adecuada de recursos, las instituciones financieras encuentran imperativo evaluar el riesgo crediticio. Esto implica la aplicación de diversos enfoques y metodologías desarrolladas específicamente en el ámbito de riesgo crediticio.

Pagos efectuados del cliente: Según Durand (2019) a la entidad que realiza la venta y aún tiene pendiente el cobro se le denomina proveedor, mientras que al comprador que tiene pendiente el pago se le conoce como cliente. La política comercial establece la modalidad de cobro o pago que se aplicará en cada transacción, definiendo condiciones específicas para estas operaciones.

Para comprender mejor este concepto, se recurre a una codificación de las formas de pago según el lapso de tiempo entre la prestación del servicio y la realización del cobro. Estas categorías incluyen el pago adelantado, el pago al contado y el pago diferido.

Central de riesgo externa: La concentración de la cartera de crédito también se menciona como un factor interno en las entrevistas, por eso es relevante señalar que las cooperativas tienden a concentrar la mayoría de sus préstamos en el ámbito de consumo y microcrédito. Esto tiene implicaciones significativas para la liquidez de los hogares y negocios que acceden a estos préstamos, especialmente considerando que el proceso afecta considerablemente a las familias y sus hogares. En muchos casos, se observó una falta de control financiero y una cantidad considerable de movimientos, lo que eleva el nivel de riesgo. Por lo tanto, es crucial implementar un monitoreo adecuado para prevenir la concentración de la cartera, fomentando la diversificación de los préstamos y, de esta manera, reducir al mínimo el riesgo crediticio (Soraya, 2022).

En el Perú, Infocorp es una de las primeras empresas que comenzó la industria de centrales de riesgo en el país. Esta se encarga de crear soluciones tecnológicas enfocadas a mejorar las relaciones entre el sector financiero y el usuario. Asimismo, promueve la solidez del sistema y evita la morosidad de los usuarios.

Tope de préstamo: Financiera (2023) la obtención de recursos para la adquisición de inventarios, bienes, servicios u otros que contribuyan a mejorar la operación del negocio, depende fundamentalmente del tipo de negocio y la rentabilidad pertinente que facilite y se haga al negocio con mucha más legalidad. Entregando así financiamiento destinado a la compra de maquinaria, equipos, vehículos, inmuebles, construcciones o ampliaciones de locales comerciales, utilizados en actividades productivas y otros activos relacionados.

Ofreciendo prestamos:

- En Nuevos Soles (MN): Mínimo S/. 300.00 – Máximo S/. 300,000.00.
- En dólares americanos (ME): Mínimo \$ 100.00 – Máximo \$ 120,000.00.

Los plazos son los siguientes:

- El plazo mínimo es de 01 cuota.
- Para capital de trabajo el plazo máximo es de 18 meses.
- Para activo fijo, el plazo máximo es de hasta 36 meses.
- En el caso de la compra de bienes nuevos o inmuebles, se puede otorgar hasta 48 meses.

Además:

- El pago de la primera cuota se puede realizar hasta 90 días después del desembolso.
- El importe máximo puede ser superior según la evaluación del cliente, con el límite máximo establecido por la normativa legal vigente.

2.2.1.2. FUNCIÓN ESPECÍFICA DEL ANALISTA

Microfinanzas (2021) la función del analista de crédito y cobranza es el responsable de llevar a cabo la administración de la

promoción, evaluación, concesión, supervisión y recuperación de las operaciones de crédito, así como de los productos y servicios, dirigidos a clientes nuevos y recurrentes de la entidad financiera en la que trabaja.

Funciones del analista de crédito:

- Contribuir al análisis y participar en la toma de decisiones sobre la concesión de operaciones crediticias de acuerdo con la normativa actual de la entidad financiera, así como garantizar el cumplimiento de las resoluciones del comité de créditos.
- Supervisar y controlar los créditos desde su otorgamiento inicial hasta su completa cancelación.
- Proporcionar a los clientes o usuarios información detallada sobre los productos de ahorro y crédito disponibles.
- Realizar visitas de campo de manera diaria para supervisar la cartera crediticia existente y prospectar nuevos clientes, promoviendo los productos de crédito ofrecidos por la entidad financiera.
- Recolectar información detallada sobre la situación económica, comercial, familiar, financiera y moral de los clientes recurrentes y potenciales, tanto en sus domicilios como en sus negocios.
- Llevar a cabo un análisis exhaustivo de la situación económica y financiera de las operaciones crediticias para evaluar el nivel de riesgo, asegurándose de que el monto y las condiciones de pago sean acordes con la situación económico-financiera del cliente.
- Preparar y verificar la documentación del expediente de crédito, asegurando que contenga toda la información necesaria, manteniéndola organizada, legible y debidamente documentada.

- Ingresar la información y documentación del expediente de crédito en el sistema de la entidad financiera mediante digitalización, controlando y verificando la precisión y calidad de la información.
- Presentar y respaldar ante el comité de créditos, de acuerdo a los niveles correspondientes, las propuestas de crédito con fundamentos sólidos y en conformidad con la normativa vigente de la entidad.
- Realizar un seguimiento posterior a la inversión del crédito concedido para asegurar el cumplimiento del propósito para el cual fue otorgado.
- Realizar mensualmente el archivo de los expedientes de créditos, asegurando su organización y almacenamiento adecuados para facilitar su acceso y conservación.
- Promover la venta cruzada en la entidad, impulsando tanto la comercialización de créditos y productos de ahorro como la de ingresos no financieros, como seguros de diversos tipos (multirriesgo, desgravamen, seguros contra accidentes vehiculares), maximizando así las opciones de beneficio para los clientes).

Cumplimiento de requisitos del cliente: Concha (2020) menciona que los requisitos solicitados al cliente previo a otorgar un crédito vienen a formar parte fundamental de la evaluación crediticia; ya que estos ayudan a corroborar la capacidad de pago y su historial crediticio, en esta parte del acuerdo el solicitante a parte d cumplir con los requisitos y asumir la obligación de reembolsar esa cantidad en un periodo de tiempo predeterminado, también debe abonar comisiones e intereses acordados entre las partes. Es común que este tipo de transacciones se realice con el propósito de financiar diversas necesidades, como adquisición de bienes, servicios, inversión o cualquier otro fin autorizado por ambas partes.

- Identificación: Señalar tus datos personales correctos.
- Comprobante de domicilio: condición de habido y designación correcta de la vivienda o negocio.
- Tener ingresos mínima o acorde con el monto del crédito solicitado.
- Ser mayor de edad para la suscripción de contratos.
- Tener antecedentes financieros adecuados.

Fuente de ingreso del cliente: Natalie (2021) refiere que es el origen o las vías a través de las cuales un cliente obtiene su dinero o recursos económicos. Puede incluir diversas fuentes dependiendo de la situación. Algunas fuentes comunes de ingreso pueden ser, salarios por rentas de trabajo, negocios propios, inversiones, pensiones, alquileres, etc. Para acceder a un crédito más rápido debes estar en planilla mínimo seis meses para poder sustentar que puedes pagar la deuda. Si eres independiente, solo bastará demostrar tus ingresos mensuales a través de boletas de pago o recibos por honorarios.

Historial crediticio del cliente: Este informe consolida información financiera relevante, incluyendo deudas, facturas pendientes y el historial de pagos del individuo. Las empresas de telefonía, servicios públicos, aseguradoras y otros sectores comparten información con las agencias de informes crediticios para construir este perfil crediticio (Lawrence, 2016).

Acciones que te ayudan a tener un mejor historial crediticio:

- Contar con una hipoteca o préstamo
- No adquirir micro préstamos
- Tener un trabajo estable
- Disponer de ingresos medios / altos

Acciones que perjudican:

- Tener impagos que puedan conllevar embargos en cuenta

- Tener un nivel alto de endeudamiento
- Contratar microcréditos

2.2.1.3. ANÁLISIS CUANTITATIVO AL CLIENTE

Lorena (2018) afirma que facilita la evaluación de la capacidad financiera del cliente. El propósito del análisis cuantitativo consiste en emplear enfoques numéricos y estadísticos para valorar una inversión. De esta manera, se logra anticipar o describir varias variables económicas. Implica la confrontación de teorías preexistentes a través de un conjunto de hipótesis derivadas de las mismas, siendo esencial obtener una muestra que sea representativa de la población o fenómeno bajo estudio, ya sea seleccionada de manera aleatoria o discriminada.

Capacidad de pago: Coll (2020) considera que la capacidad de pago se refiere a la posibilidad que tiene una empresa o una persona de no poder cumplir con el pago de sus deudas ante uno o varios acreedores. Esta medida se utiliza como un indicador para evaluar la solvencia de la entidad en relación con sus obligaciones financieras, lo cual proporciona información clave para la toma de decisiones en cuanto a acuerdos de endeudamiento. Este indicador evalúa la solvencia de un individuo o una empresa en términos de su capacidad para cumplir con posibles deudas. Al solicitar un préstamo bancario o una línea de crédito, esta medida se convierte en una de las numerosas estadísticas empleadas para tomar decisiones en la aprobación de estos productos financieros.

Cantidad de garantías: Huerta (2014) hace mención de que son todos los recursos que protegen o afirman el pago de los créditos concedidos. La solicitud de garantías para respaldar los créditos no se basa en la anticipación de recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso. La garantía actúa como un respaldo adicional y no constituye el fundamento principal del crédito.

- **Garantías personales**

Fianza: Bajo el concepto del Código Civil, se define como el contrato mediante el cual el fiador asume la obligación ante el acreedor de cumplir con una prestación específica como garantía de una obligación ajena en caso de que el deudor no la cumpla.

Carta fianza: Se trata de un contrato de garantía para asegurar el cumplimiento de una obligación ajena, el cual es acordado entre el fiador y el deudor. Este acuerdo se realiza en un documento valorado emitido por el fiador, comúnmente una entidad financiera.

- **Garantía real**

Sobre inmuebles

Hipoteca: Se formaliza mediante una escritura pública donde se deja un inmueble como garantía para asegurar el acatamiento de una obligación.

Anticresis: Esta modalidad se refiere a la entrega de un inmueble como garantía de una deuda, otorgando al acreedor el derecho de utilizarlo y obtener sus beneficios.

Sobre muebles

La prenda se establece a través de la entrega física o jurídica del bien mueble, siendo la entrega jurídica cuando el bien permanece en posesión del deudor.

- **Garantías para el financiamiento del proyecto**

Se trata de un mecanismo de financiamiento que posibilita que un promotor de un proyecto lo lleve a cabo obteniendo la financiación necesaria para la inversión, sin

depender, por otros medios, de recursos propios o externos para cumplir con los requerimientos financieros.

Nivel de gastos: Según el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN] (2021) hace referencia a la cantidad de dinero que una persona, familia, empresa o entidad gasta en un período específico, generalmente mensual o anual. Este término se utiliza **comúnmente** en el ámbito financiero para describir el patrón de gastos de una entidad y su relación con sus ingresos. Esto puede variar considerablemente según las circunstancias individuales, las prioridades financieras y el estilo de vida. Algunos factores que pueden influir en el nivel de gastos incluyen el costo de vida en una determinada área, los hábitos de consumo, las obligaciones financieras como hipotecas o préstamos, y las preferencias personales en cuanto a ocio, viajes, entretenimiento y otras actividades. Gestionar adecuadamente el nivel de gastos es fundamental para mantener la estabilidad financiera y evitar problemas como el endeudamiento excesivo o el agotamiento de los recursos financieros.

2.2.2. MOROSIDAD

De acuerdo con Sánchez (2014) la morosidad se ha identificado como la causa primordial de los problemas enfrentados por algunas entidades financieras de gran envergadura. Una cartera de créditos con niveles elevados de morosidad simboliza un reto significativo que pone en riesgo la viabilidad a largo plazo de la institución financiera y en última instancia, del propio sistema. Inicialmente, la debilidad de una institución bancaria era debido a una morosidad elevada, la cual conduce a problemas de liquidez.

Si esta situación persiste y la institución no dispone de líneas de crédito de emergencia, a largo plazo se convierte en un problema de solvencia, lo que posiblemente desencadenaría la liquidación de la institución.

2.2.2.1. PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS

Flores (2019) indica que partir de la segunda mitad del mes, se empieza a notar cierta respuesta, la cual se torna más urgente en los últimos días, cuando todos buscan la aprobación de sus transacciones y la exoneración de ciertos requisitos establecidos en el reglamento de créditos.

Villacorta (2021) menciona lo siguiente:

- **Planificación:** Implica que, al comienzo del día, el Analista de Crédito debe crear una guía detallada que enumere las tareas que llevará a cabo a lo largo de la jornada.
- **La promoción:** Consiste en realizar visitas para ofrecer productos a clientes potenciales.
- **La evaluación:** Es el proceso de estudio del nivel económico del futuro cliente, se hace un seguimiento del cumplimiento de pagos.
- **La recuperación:** Hace la visita a los clientes en mora quienes acompañan día a día a los analistas de crédito, a efecto de aleccionarlo.
- **La aprobación:** Al concluir la semana, los supervisores realizan un informe que se presenta al gerente respectivo. Este forma parte del expediente de evaluación del desempeño del analista de crédito.

Requisitos de crédito: Guijarro (2016) menciona el requisito implica una combinación de requisitos funcionales y no funcionales. Estos requisitos deben ser diseñados de manera que resulten comprensibles para usuarios sin conocimientos técnicos. Por lo tanto, deben expresarse en lenguaje normal, con tablas, formularios y diagramas sencillos.

Además, es crucial evitar características sobre el diseño del sistema en el documento.

Requisitos

- Copia DNI del solicitante del crédito.
- Ser trabajador permanente, temporal, contratado, profesional independiente o trabajador informal.
- Tres últimas boletas de pago o cualquier otro documento que sustente tus ingresos.
- Constancia de Trabajo.
- Últimos 6 movimientos bancarios.
- Acreditar domicilio estable.

Documentos sustentatorios: Liñan (2015) menciona que al solicitar un crédito es importante tener en cuenta que la entidad evaluadora examinará el riesgo de la operación, considerando varios factores. Para llevar a cabo esta evaluación, la entidad puede solicitar documentos que permitan verificar su historial de endeudamiento, solvencia financiera, capacidad para reembolsar el dinero prestado y las garantías que pueda ofrecer, entre otros aspectos relevantes. Estos documentos son fundamentales para que la entidad pueda realizar una evaluación completa y tomar decisiones informadas sobre la concesión del crédito.

- DNI o el permiso de residencia en caso de no ser cliente previo de la entidad. Además, se requiere proporcionar una copia de la declaración de la renta del año anterior; en caso de no estar obligado a presentarla, se puede sustituir por el certificado de retenciones proporcionado por la entidad empleadora.
- En el caso de un trabajador autónomo que no cuenta con nóminas, debe reemplazarlas por las declaraciones trimestrales. En cualquier escenario, es necesario presentar una declaración de bienes en la cual se detallen las propiedades registradas a su nombre que, en caso de ser necesario, podrían utilizarse como garantía para respaldar la operación.

- En el caso de que el peticionario sea una entidad, además de la declaración de bienes, se requerirá la presentación del Impuesto de Sociedades correspondiente al ejercicio anterior, así como las declaraciones de impuestos presentadas en el año. Además, será necesario proporcionar un saldo actualizado que refleje el contexto bancario actualizado de la empresa.

Compromiso de pago: Caillard (2018) refiere que antes de conceder un préstamo, se considerará la capacidad del solicitante para pagar deudas a corto plazo como un factor crucial. Esta capacidad de pago es información esencial proporcionada por las instituciones financieras y desempeña un papel determinante en la evaluación de la viabilidad de otorgar el préstamo.

La capacidad de pago se considera un indicador clave para evaluar la probabilidad de cumplir con las obligaciones financieras. De acuerdo con la información las entidades financieras calculan esta cifra como parte del proceso para conceder un crédito. En otras palabras, antes de comprometerse con una obligación financiera, la entidad evalúa si el solicitante tiene la capacidad de hacer frente a dicho crédito (ABC Finanzas, 2017).

- **Ingresos:** Es recomendable obtener un promedio mensual a lo largo de al menos un año para tener una cifra más precisa.
- **Gastos:** Incluye alimentación, vivienda, transporte, entretenimiento y pago de deudas. Esto representa el total de tus gastos.
- **Disponible:** es la diferencia entre tus ingresos y gastos, mostrando si ganas más de lo que gastas y cuánto dinero tienes disponible mensualmente.
- **Gastos imprevistos:** Son desembolsos de emergencia que pueden surgir en cualquier momento. Se aconseja calcular el 20% del disponible y agregarlo a los gastos para realizar el cálculo.

- **Gastos eventuales:** son pequeñas compras no planificadas, conocidas como gastos mínimos, que no se calculan previamente al no ser fijos.
- **Disponible final.** Es el monto después de extraer los gastos eventuales de tu disponible inicial.

2.2.2.2. ÍNDICE DE MOROSIDAD

Economía ABC (2023) menciona que el índice de morosidad es clave para los expertos en este campo al enfrentar riesgos económicos. Existen diversos métodos para analizar este índice, que se vincula con la relación entre el riesgo sospechoso y el riesgo total. La interpretación correcta de los datos dependerá del tipo de riesgo considerado, y el objeto de estudio debe establecerse en función al índice de morosidad del saldo.

Cartera vencida: Pizango (2021) menciona que la cartera de crédito es la información que resguarda una entidad para respaldar sus activos financieros y el saldo de los montos otorgados en forma de préstamos o créditos. Esta cartera refleja los montos efectivamente entregados a los beneficiarios.

La cartera vencida representa las obligaciones pendientes de pago de una empresa que no han sido saldadas en la fecha límite. Esta situación afecta negativamente la planificación financiera de la empresa, dado que estos activos impagos no pueden ser recuperados, lo que repercute en sus recursos disponibles y dificulta la capacidad para tomar decisiones estratégicas confiables a largo y mediano plazo.

Proceso de recuperación de cartera vencida

- Establezca un equipo de cobranza: La primera medida es designar a una persona o un equipo responsable de la gestión de la recuperación de la cartera.
- Desarrolle estrategias de cobranza: Este paso es esencial

para la recuperación de la cartera e implica la formulación de un proceso que abarque tanto el aspecto temporal como el procedimiento de cobranza.

- Lleve todas las carteras con la misma jerarquía.
- Admita la posibilidad de re estructurar un crédito.
- Use métodos tecnológicos que le ayuden a gestionar su cartera.

Riesgo dudoso: Según Inmaculada (2012), los préstamos dudosos resultan en pérdidas y disminuyen las ganancias de los bancos, lo que impacta negativamente en su solidez. Los bancos con niveles elevados de préstamos dudosos carecen de capacidad para otorgar préstamos a hogares y empresas, lo cual perjudica a la economía en general.

- **Riesgo normal:** Se refiere a operaciones financieras con evidencia verificable, con alta o total probabilidad de devolución sin problemas en los plazos acordados.
- **Riesgo dudoso:** Se relaciona con operaciones en las que el pago experimenta un retraso superior a 90 días.
- **Riesgo fallido:** Se refiere a operaciones donde la recuperación de la inversión se percibe como dudosa o incierta, lo que lleva a la baja del activo.
- **Riesgo subestándar:** Se presenta en operaciones donde, aunque no se considera como totalmente incierto, muestra debilidades significativas que podrían representar un peligro para la recuperación de la inversión.

2.2.2.3. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

De acuerdo con la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE, 2022), la gestión empresarial implica la organización, planificación y control de los recursos de una empresa, que incluyen tanto los recursos humanos como los materiales. El

objetivo de este proceso es reducir al mínimo los riesgos laborales y los momentos de incertidumbre.

Según GERENS (2016), la Gestión de Relaciones Comunitarias y Desarrollo Económico Local implica la alineación de estrategias, procesos, recursos humanos y tecnología para abordar la incertidumbre que enfrenta cualquier organización. Este enfoque permite administrar de manera óptima y eficiente los recursos de la empresa, reduciendo la necesidad de asumir riesgos innecesarios. De esta manera, se pueden evitar pérdidas económicas significativas y gestionar adecuadamente las actividades de la empresa.

Garantía de crédito: Las garantías crediticias son muy usadas por las entidades, ya que no quieren perder su capital al otorgar un crédito, se establecen mediante un contrato en el que se determina la garantía de pago, adicional al compromiso verbal y escrito de quien adquiere la obligación. Para hacerlas efectivas, debes aportar alguna garantía de pago adicional que asegure el reembolso del dinero que debes (Velasco, 2010).

Establecer garantías ayuda a mitigar el riesgo crediticio de una empresa del sistema financiero, ya que facilita la recuperación parcial o total del crédito en situaciones en las que un deudor no puede cumplir con sus compromisos.

Sistema crediticio: Según Joaquín et al. (2008) es un sistema que engloba a todas las personas físicas o jurídicas que han incurrido en algún tipo de incumplimiento financiero. Aunque esta descripción abarca diversas formas de ingresar a este sistema, sus consecuencias son perjudiciales, ya que limita significativamente el acceso a cualquier forma de financiamiento para aquellos que están registrados en él.

Aparte de las entidades financieras tradicionales, existen diversas instituciones que desempeñan roles de intermediación en

los mercados financiero y monetario. Estas incluyen sociedades de financiación, sociedades de leasing, sociedades de garantía recíproca, sociedades de crédito hipotecario, empresas de factoring, así como sociedades y fondos de capital riesgo.

Ejecución de avales: Según Millán (2017) un aval opera como una forma de garantía frente al cumplimiento de una obligación económica. En otras palabras, funciona como un respaldo similar a un seguro, donde el avalista se compromete a responder en nombre de la persona avalada. En caso de que esta última no cumpla con sus compromisos de pago, el avalista asume la responsabilidad de cumplir con las obligaciones financieras en su lugar.

El objetivo principal del aval bancario es dar seguridad a una operación donde existe riesgo de incumplimiento de pago.

- Acceder a mejores condiciones crediticias
- Participar en licitaciones que exigen aval
- Aumentar posibilidades de obtener préstamos y créditos
- Respaldo al cumplimiento de contratos o compromisos
- Transmitir una imagen de solidez financiera

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. Administración:** El conjunto de procesos que involucra planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos, técnicos y financieros con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por una organización (Julio, 2009).
- 2. Cartera de colocación:** Camargo (2004) menciona que es un conjunto de clientes que una empresa tiene y con los que mantiene relaciones comerciales.
- 3. Control:** Tennina (2018) el control implica evaluar y medir la implementación de los planes con la intención de identificar y prever

desviaciones. El objetivo es tomar las medidas correctivas necesarias para mejorar las utilidades.

4. **Dirección:** Rodríguez (2020) es la implementación de todas las etapas del proceso gerencial a través de la implementación y dirección del elemento humano y la implementación del liderazgo, sus fases son: toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo.
5. **Deuda:** Dobaño (2023) afirma que la deuda implica la responsabilidad de una persona u organización de cumplir con sus compromisos de pago como resultado de sus actividades financieras.
6. **Liquidez:** Celis (2017) es una característica de los activos que no son fáciles de vender, o si se quiere efectivo al instante, se tendrá que aceptar un precio muy inferior al que ofrece el vendedor que es razonable.
7. **Moroso:** Moreno (2016) se refiere a una persona física o jurídica, como una empresa, que aún no ha saldado una deuda en la fecha de vencimiento. En este contexto, el término infractor se utiliza para describir al deudor, indicando que no ha recibido notificación para pagar la deuda o que no ha realizado el pago correspondiente.
8. **Organización:** Loguzzo (2016) menciona que involucra establecer y definir estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, mediante etapas de división, coordinación, compromiso, y asegura la capacidad funcional mediante la selección y obtención de recursos para la implementación.
9. **Planeación:** Pacheco (2015) es la estructuración en variedades de acciones para cumplir y lograr metas específicas. Por lo tanto, la planificación en términos generales es la definición de los procedimientos y estrategias que se deben seguir para lograr ciertos objetivos.
10. **Solvencia:** Ferrari (2020) es la habilidad de una persona u organización para cumplir con sus obligaciones financieras, ya sea actualmente o en el

futuro. Esto implica la capacidad de saldar las deudas existentes o las que puedan surgir.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- H0: No existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.
- H1: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- HE1: Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.
- HE2: Existe relación significativa entre la función específica del analista y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.
- HE3: Existe relación significativa entre el análisis cuantitativo al cliente y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Evaluación Crediticia

Dimensiones

- Control y seguimiento del crédito
- Función específica del analista

- Análisis cuantitativo al cliente

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Morosidad

Dimensiones

- Procedimientos crediticios
- Índice de morosidad
- Administración de riesgos

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE Evaluación Crediticia	Control y seguimiento del crédito	Pagos efectuados del cliente	¿Cree usted que se debe de hacer un control y seguimiento de los pagos efectuados por los clientes?
		Central de riesgo externa	¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?
		Tope de préstamo	¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago?
	Función específica del analista	Cumplimiento de requisitos del cliente	¿Cuándo realiza una evaluación crediticia para un cliente, estos cumplen con todos los requisitos para poder obtener un crédito?
		Fuente de ingreso del cliente	¿Crees que verificando las fuentes de ingreso del cliente ayudaría a reducir los índices de morosidad en la entidad financiera?
		Historial crediticio del cliente	¿Cuándo realiza una evaluación crediticia de un cliente muchas veces estos se encuentran con un historial crediticio de morosidad e incumplimiento de pago?
	Análisis cuantitativo al cliente	Capacidad de pago	¿En la Caja Municipal se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?
		Cantidad de garantías	¿Crees importante que la entidad cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?
		Nivel de gastos	¿Consideras necesario recurrir a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?

VARIABLE DEPENDIENTE Morosidad	Procedimientos crediticios	Requisitos de crédito	¿Consideras que aplicando mayores estándares en los requisitos de crédito ayudaría a disminuir la lista de clientes morosos?
		Documentos sustentatorios	¿Está de acuerdo que los documentos sustentatorios como garantías solicitadas al cliente garantizan el cumplimiento de pago de las cuotas?
		Compromiso de pago	¿Cree usted que un cliente con un buen antecedente crediticio refleja el compromiso de pago puntual?
	Índice de morosidad	Cartera vencida	¿Está de acuerdo en trabajar con una cartera vencida pese al riesgo que este significa?
		Riesgo dudoso	¿Está de acuerdo con que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?
	Administración de riesgos	Garantía de crédito	¿Cree usted que la garantía de crédito es muy importante para disminuir el riesgo de incumplimiento de pago?
		Sistema crediticio	¿Consideras que el sistema crediticio implementado por la caja Huancayo es estricto para disminuir los índices de morosidad en la entidad?
		Ejecución de avales	¿La entidad financiera gestiona eficientemente la ejecución de avales cuando un cliente incumple con sus pagos?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Fue aplicada; ya que, se incorporaron teorías y conceptos de diversos autores para robustecer la investigación mediante la comparación y análisis de resultados. De este modo, un estudio aplicado facilita el contraste de resultados y la discusión de teorías, con el propósito de adquirir nuevos saberes sobre una realidad específica (Hernández et al., 2014).

En este estudio los resultados que se obtuvieron permitieron realizar un contraste sobre el problema encontrado y así se propuso posibles soluciones para generar cambios positivos sobre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco.

3.1.1. ENFOQUE

Según Díaz (2019) el enfoque cuantitativo aplica el uso de métodos y procesos cuantitativos, es decir, involucra medir, dimensionar, observar unidades de estudio, selección mediciones de datos numéricos y procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa tiene la capacidad de formular preguntas e hipótesis tanto antes, durante como después de la recopilación y análisis de datos.

Este proceso se llevó a cabo con la asistencia de análisis estadísticos, con el fin de validar pruebas y teorías relacionadas con el comportamiento.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

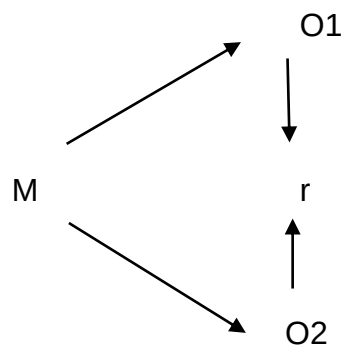
El estudio fue correlacional, lo que permitió relacionar los valores de cada variable para determinar el grado de asociación entre ellas.

Hernández et al. (2014) el objetivo de la investigación correlacional es identificar la confluencia de valores relacionados entre variables o

categorías, permitiendo medir y determinar si se podían afirmar o rechazar hipótesis sobre la relación entre dos variables.

3.1.3. DISEÑO

El diseño del estudio fue no experimental. Según Hernández et al. (2014) el diseño no experimental se caracteriza por no manipular intencionalmente las variables, ya que los fenómenos son observados tal como ocurren en su entorno, permitiendo su análisis posterior.



Dónde:

M=Muestra

O1 = Observación de la variable independiente

O2 = Observación de la variable dependiente

r = Correlación entre ambas variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández et al. (2014) la población se refiere a la totalidad de elementos dentro del alcance geográfico de una investigación, que comparten las características del fenómeno bajo estudio y poseen la capacidad de generar datos de investigación.

La población del presente estudio lo constituyeron los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - Agencia Huánuco.

Tabla 1

Cuadro de personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Huánuco

Nº	CARGO	CANTIDAD
1	Administrador de agencia	1
2	Operadores (Cajeros)	5
3	Asistente de operaciones	1
4	Auxiliar de soporte	1
5	Asesor de Negocios	18
6	Personal de seguridad	2
7	Personal de limpieza	1
TOTAL		29

Nota. Obtenido del Noticaja de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Huánuco.

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014) es una parte relevante de una población cuya característica básica es que los resultados obtenidos de la muestra son garantizados para todos los miembros de la población.

En este estudio, la muestra se clasifico de tipo no probabilística, ya que no se determina mediante un cálculo estadístico, sino que depende de criterios de selección, a menudo intencionales o por conveniencia.

En este estudio, la muestra estuvo conformada por 20 colaboradores que trabajan dentro de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - Agencia Huánuco.

Tabla 2

Muestra de la investigación

N	CARGO	CANTIDAD
1	Administrador de agencia	1
2	Asistente de operaciones	1
3	Asesor de Negocios	18
TOTAL		20

Nota. Obtenido del Noticaja de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Huánuco.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

La encuesta: Paniagua (2019) se trata de un conjunto de procesos de investigación estandarizados que permiten recopilar y analizar información en caso de muestra que refleje poblaciones o universos más extensos. Su propósito es explorar, describir, prever y/o explicar diversas características.

3.3.2. INSTRUMENTO

El cuestionario: Paniagua (2019) es una herramienta utilizada para formular preguntas acerca de una situación o tema específico, con el objetivo de obtener información generalmente necesaria para la investigación. El cuestionario se aplica de manera precisa y segura a todos los colaboradores que trabajan en la organización mencionada en los anexos.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información fue procesada y codificada en una matriz de datos que luego fue analizada utilizando una variedad de programas establecidos para el procesamiento de datos, entre los cuales se encuentran:

- **Excel:** Es un aplicativo muy eficaz para obtener datos significativos a partir de grandes volúmenes de información.
- **SPSS:** Es un programa estadístico que brinda herramientas para constatar datos y plantear hipótesis de manera rápida, ejecutar operaciones para comprender las relaciones, identificar tendencias y realizar predicciones.
- **Word:** Es un programa de procesamiento de textos, diseñado para ayudarle a crear documentaciones de calidad profesional.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

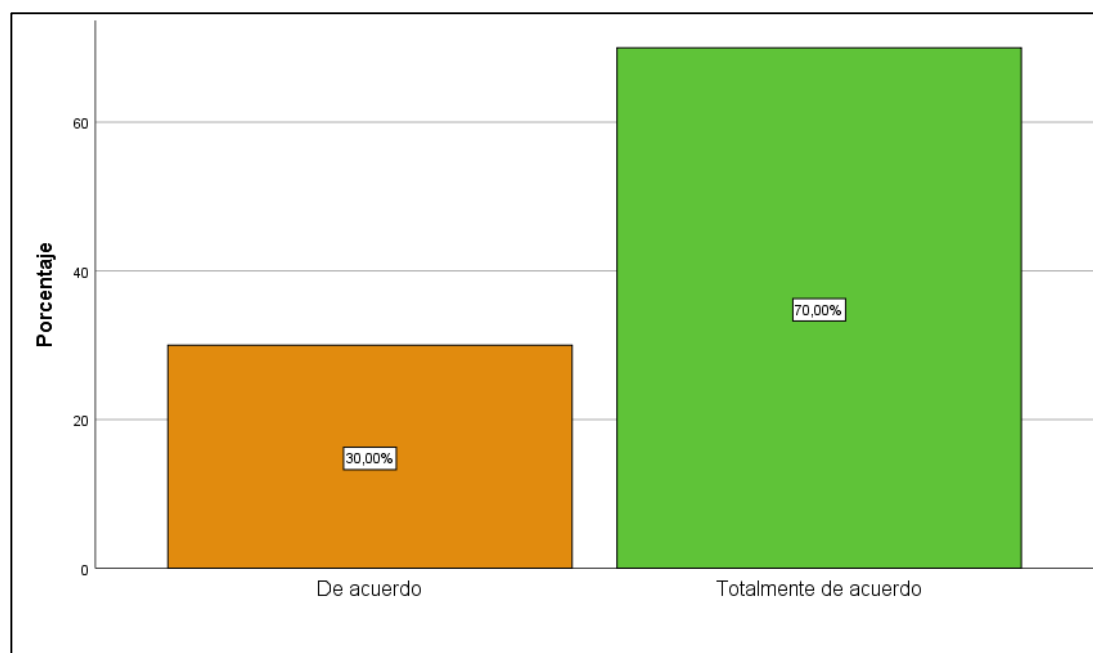
¿Cree usted que se debe de hacer un control y seguimiento de los pagos efectuados por los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	30.00	30.00	30.00
	Totalmente de acuerdo	14	70.00	70.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 1

¿Cree usted que se debe de hacer un control y seguimiento de los pagos efectuados por los clientes?



Nota. Tabla 3.

Interpretación

De acuerdo a los datos hallados los encuestados respondieron de la siguiente manera: totalmente de acuerdo un 70% y de acuerdo el 30%, de acuerdo con estos datos se puede analizar una repuesta positiva por parte de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

Tabla 4

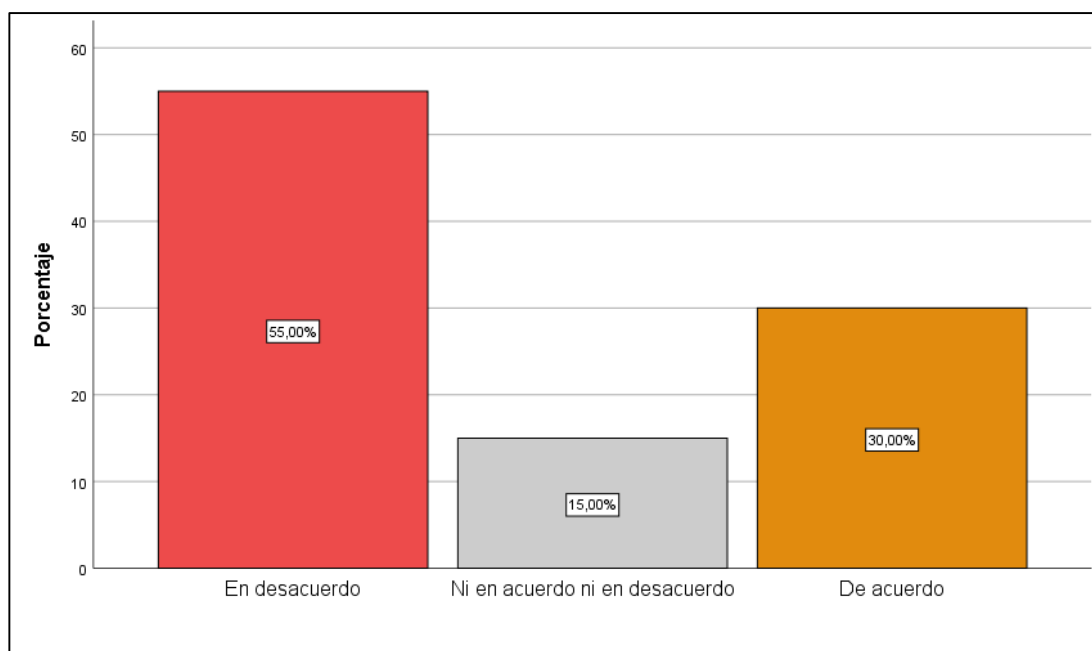
¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	55.00	55.00	55.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	15.00	15.00	70.00
	De acuerdo	6	30.00	30.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 2

¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?



Nota. Tabla 4.

Interpretación

De acuerdo a los datos hallados, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 55% en desacuerdo, de acuerdo un 30% y un 15% ni en acuerdo ni en desacuerdo, con estos datos se puede deducir la desconfianza en la calificación de la central de riesgo externo para poder identificar si un cliente puede llegar a ser un moroso en el futuro.

Tabla 5

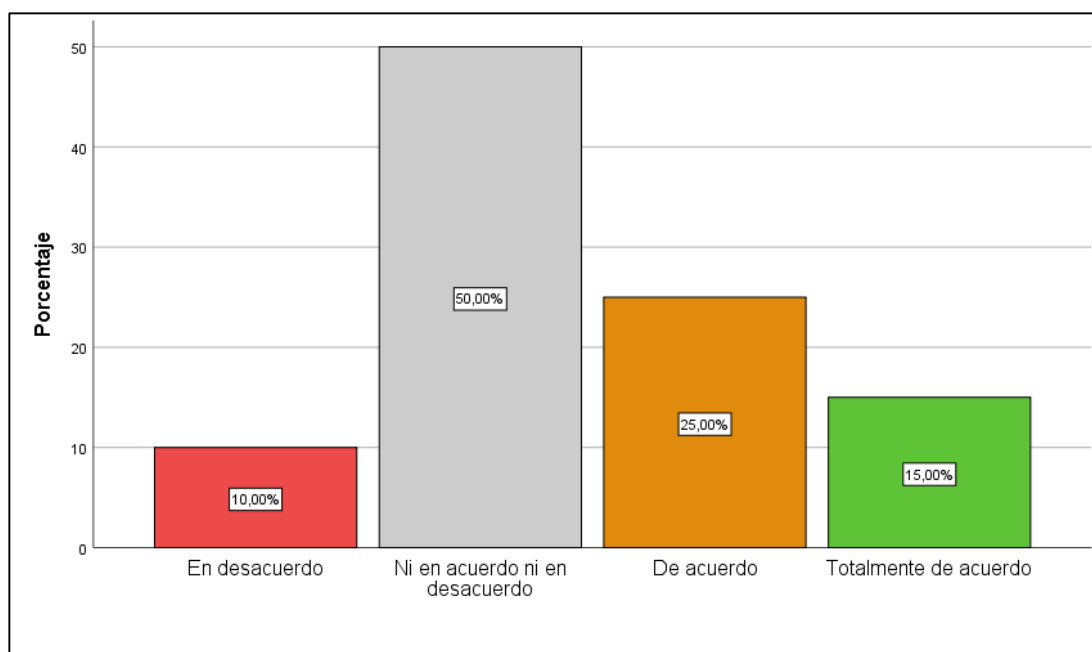
¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10.00	10.00	10.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	50.00	50.00	60.00
	De acuerdo	5	25.00	25.00	85.00
	Totalmente de acuerdo	3	15.00	15.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 3

¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago?



Nota. Tabla 5.

Interpretación

De acuerdo a los datos hallados, los trabajadores respondieron de la siguiente manera: ni en acuerdo ni en desacuerdo el 50%, de acuerdo el 25%, totalmente de acuerdo un 15% y el 10% en desacuerdo, se puede deducir que existe dudas en los encuestados respecto a que los toques de los créditos prestados deben de ser según la capacidad de pago de los clientes por lo que no se sabe con certeza si esta medida afectaría de forma positiva o negativa a la captación de nuevos clientes.

Tabla 6

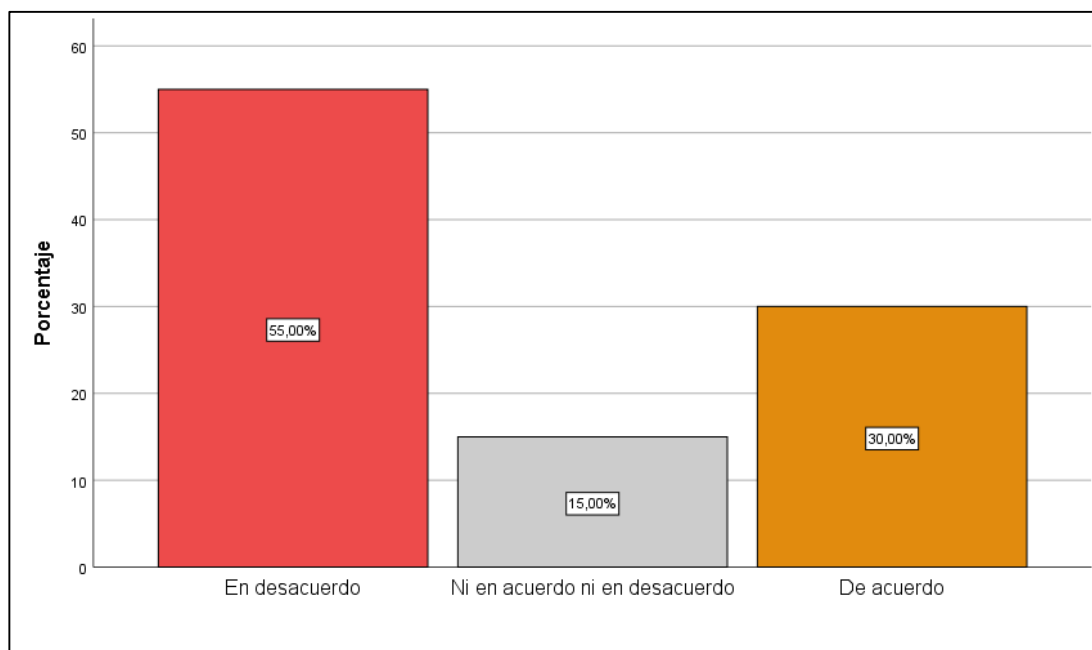
¿Cuándo realiza una evaluación crediticia para un cliente, estos cumplen con todos los requisitos para poder obtener un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	55.00	55.00	55.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	15.00	15.00	70.00
	De acuerdo	6	30.00	30.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 4

¿Cuándo realiza una evaluación crediticia para un cliente, estos cumplen con todos los requisitos para poder obtener un crédito?



Nota. Tabla 6.

Interpretación

De acuerdo a los datos hallados, los trabajadores encuestados manifestaron: el 55% en desacuerdo, un 30% respondió de acuerdo y el 15% ni en acuerdo ni en desacuerdo. Basados en estos resultados podemos interpretar que la mayor parte de los solicitantes de préstamo en la caja Huancayo – agencia Huánuco no están cumpliendo con los requisitos obligatorios para acceder a un préstamo por lo que se buscan otros mecanismos como garantías o avales.

Tabla 7

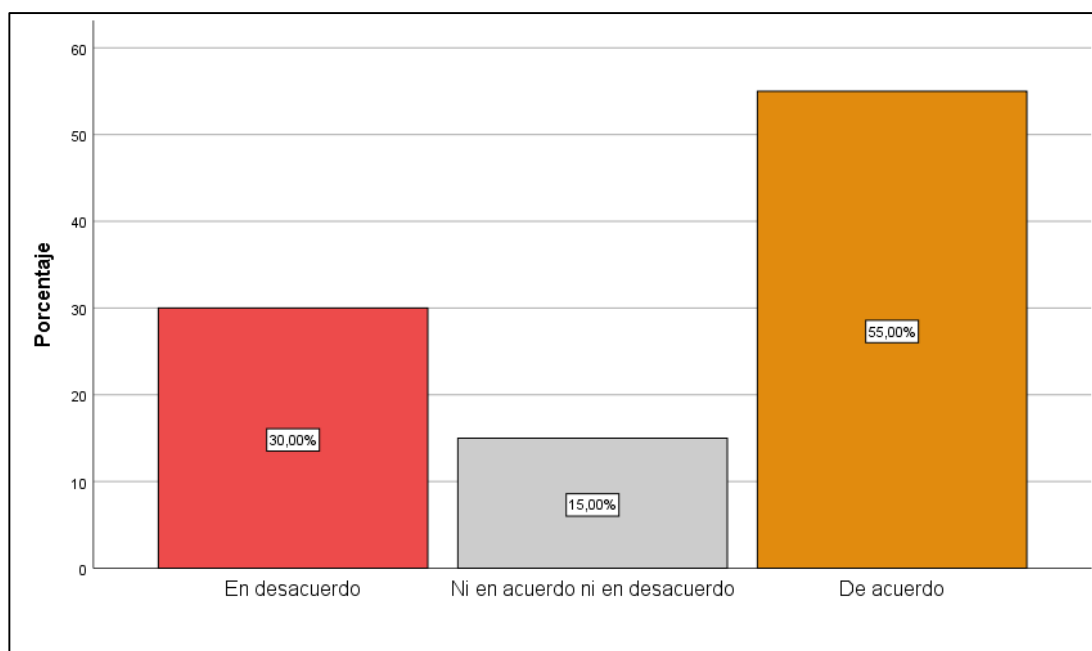
¿Crees que verificando las fuentes de ingreso del cliente ayudaría a reducir los índices de morosidad en la entidad financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	30.00	30.00	30.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	15.00	15.00	45.00
	De acuerdo	11	55.00	55.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 5

¿Crees que verificando las fuentes de ingreso del cliente ayudaría a reducir los índices de morosidad en la entidad financiera?



Nota. Tabla 7.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los trabajadores respondieron así: un 55% respondió de acuerdo, el 30% en desacuerdo y el 15% ni en acuerdo ni en desacuerdo. Esto refleja que la verificación de las fuentes de ingreso de los solicitantes de crédito cumple un papel fundamental ya que esto brinda mayor seguridad a la entidad financiera respecto al pago oportuno de sus futuras cuotas, claramente esto va ayudar a disminuir la cantidad de clientes morosos dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.

Tabla 8

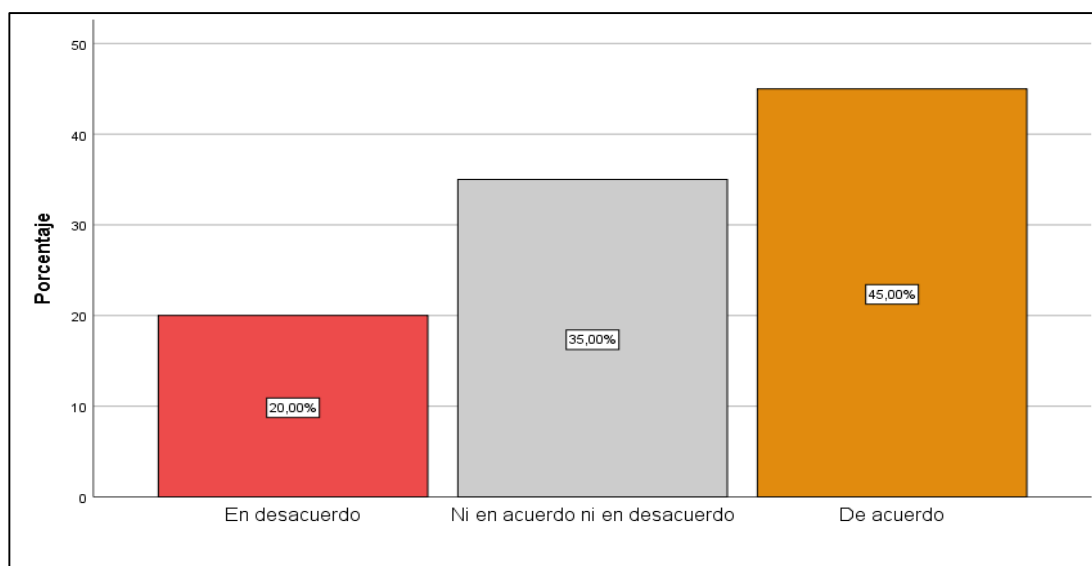
¿Cuándo realiza una evaluación crediticia de un cliente muchas veces estos se encuentran con un historial crediticio de morosidad e incumplimiento de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	20.00	20.00	20.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	35.00	35.00	55.00
	De acuerdo	9	45.00	45.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 6

¿Cuándo realiza una evaluación crediticia de un cliente muchas veces estos se encuentran con un historial crediticio de morosidad e incumplimiento de pago?



Nota. Tabla 8.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los trabajadores de la encuesta manifestaron: un 45% respondió de acuerdo, el 35%, ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 20% en desacuerdo. Basados en estos resultados podemos interpretar que un 45% de los encuestados durante el proceso de evaluación crediticia a un futuro cliente muchas veces estos se encontraron tachados como clientes morosos por incumplimiento de pago, esto conlleva a que la entidad financiera les aplique medidas más drásticas como elevadas tasas de interés o solo les otorguen una cantidad mínima de crédito o en el último de los casos se les niegue el crédito dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.

Tabla 9

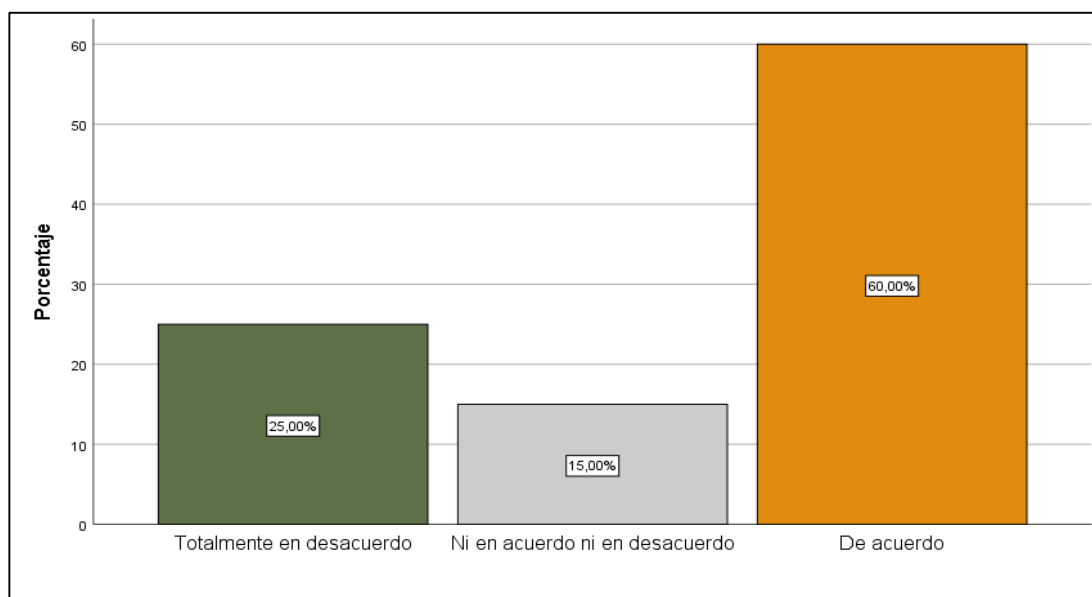
¿En la Caja Municipal se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	25.00	25.00	25.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	15.00	15.00	40.00
	De acuerdo	12	60.00	60.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 7

¿En la Caja Municipal se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?



Nota. Tabla 9.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los trabajadores de la muestra indicaron: un 60% respondió de acuerdo, el 25% totalmente en desacuerdo y el 15% ni en acuerdo ni en desacuerdo. Basados en las respuestas de los encuestados de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo – agencia Huánuco el 60% considera que los préstamos otorgados a los clientes en muchas ocasiones se asignan por encima de la capacidad de pago poniendo en riesgo el cumplimiento del pago de las cuotas, estas prácticas lo realizan los asesores de crédito muchas veces para poder llegar a su meta mensual y generar mayores ingresos económicos para sí mismos.

Tabla 10

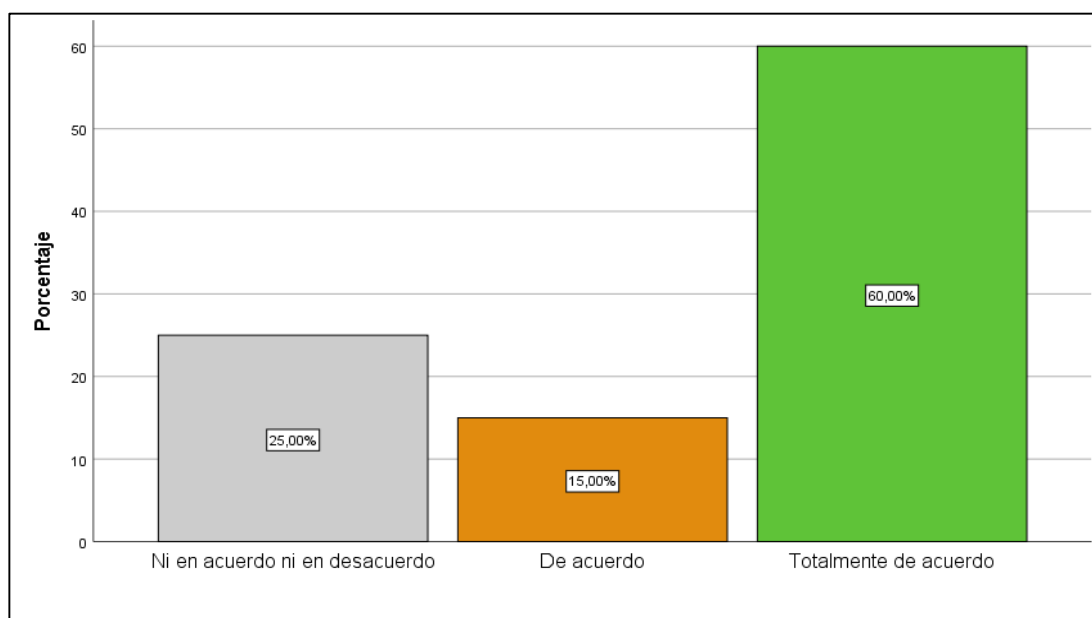
¿Crees importante que la entidad cuente con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	25.00	25.00	25.00
	De acuerdo	3	15.00	15.00	40.00
	Totalmente de acuerdo	12	60.00	60.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 8

¿Crees importante que la entidad cuente con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?



Nota. Tabla 10.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los trabajadores de la encuesta respondieron: un 60% respondió de acuerdo, el 25% totalmente en desacuerdo y el 15% ni en acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados demuestran que los encuestados consideran primordial que la entidad maneje un método para hallar el número total de garantías que ha facilitado un cliente en otras entidades financieras para resguardar el capital de dinero prestado que se otorgan y evitar pérdidas.

Tabla 11

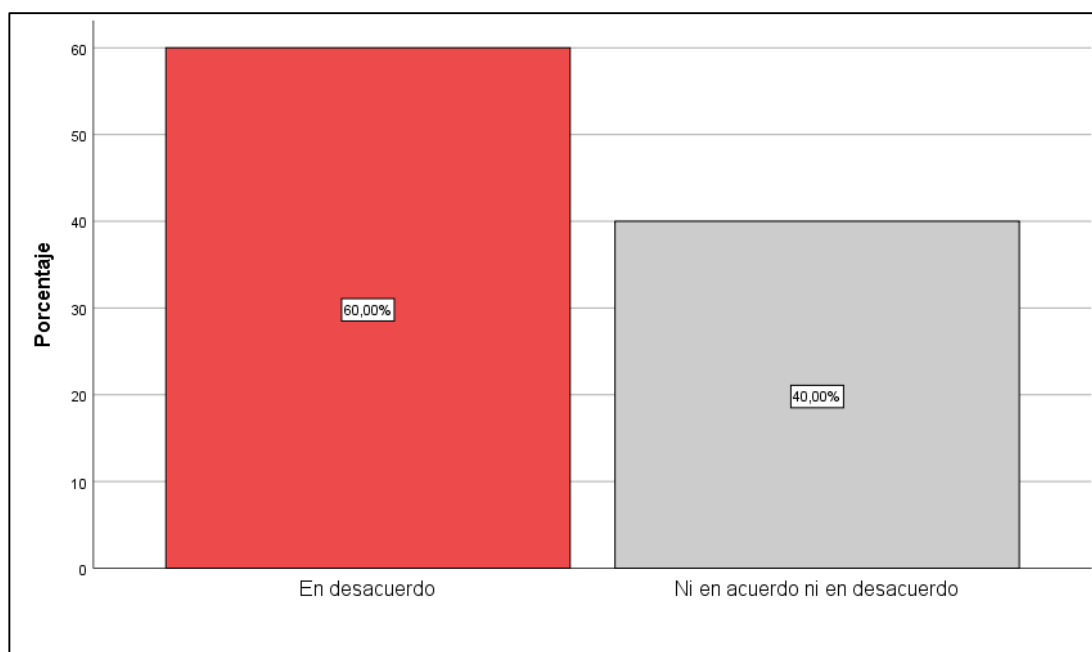
¿Consideras necesario recurrir a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	60.00	60.00	60.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	40.00	40.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 9

¿Consideras necesario recurrir a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?



Nota. Tabla 11.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 60% en desacuerdo y un 40% respondieron ni en acuerdo ni en desacuerdo. Bajo la perspectiva de los encuestados el 60% consideran que no hay la necesidad de buscar otras fuentes para conocer el nivel de gasto de los solicitantes de crédito ya que consideran de mayor importancia que cuenten con un buen historial crediticio y con ingresos fijos para poder solventar el crédito.

Tabla 12

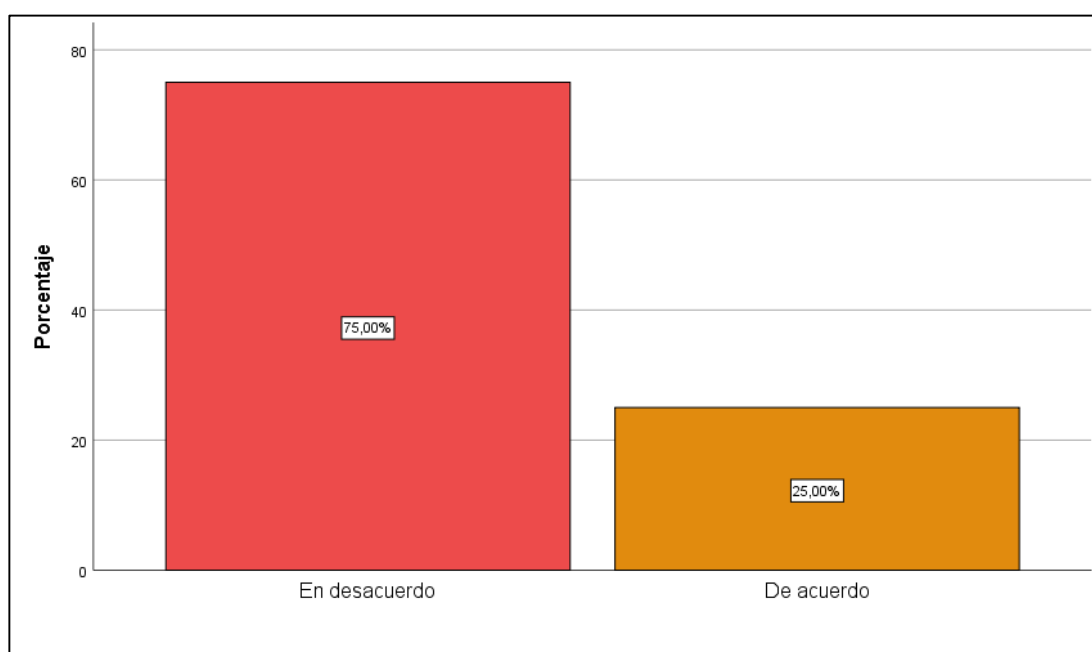
¿Consideras que aplicando mayores estándares en los requisitos de crédito ayudaría a disminuir la lista de clientes morosos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	75.00	75.00	75.00
	De acuerdo	5	25.00	25.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 10

¿Consideras que aplicando mayores estándares en los requisitos de crédito ayudaría a disminuir la lista de clientes morosos?



Nota. Tabla 12.

Interpretación

De acuerdo a los datos hallados, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 75%, en desacuerdo y un 25% respondió de acuerdo. Bajo la interrogante planteada los encuestados no están de acuerdo con aplicar requisitos más drásticos ya que un 65.38% considera que estos no ayudarían a disminuir notablemente la cantidad de clientes morosos; puesto que, ninguno de estos encuestados sabe a ciencia cierta que cliente puede convertirse en un futuro moroso.

Tabla 13

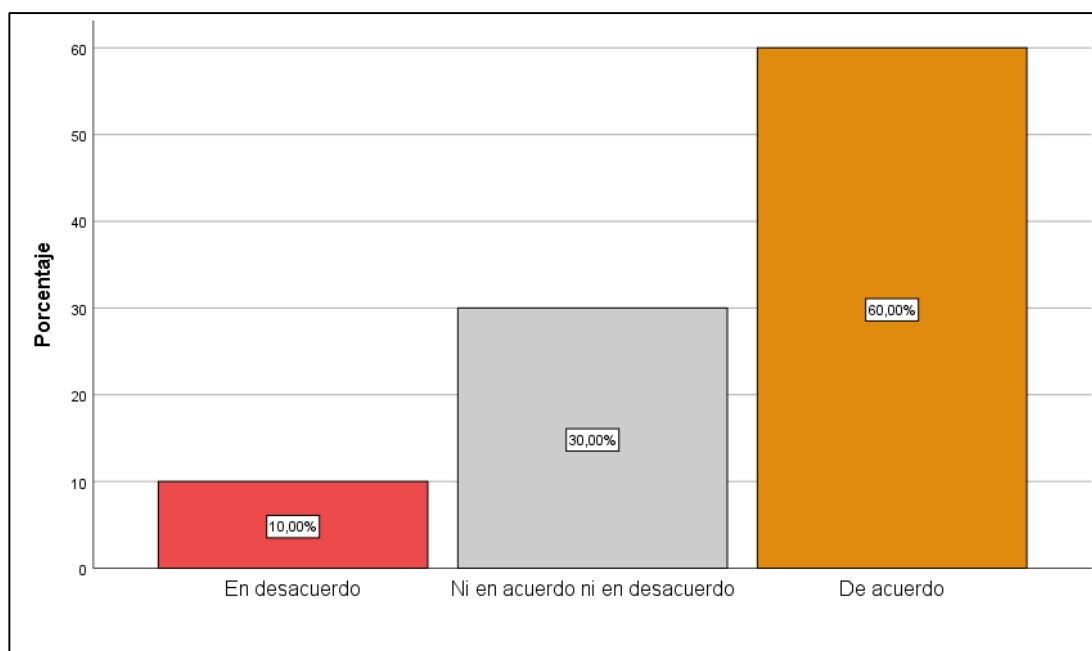
¿Está de acuerdo que los documentos sustentatorios como garantías solicitadas al cliente garantizan el cumplimiento de pago de las cuotas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10.00	10.00	10.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	30.00	30.00	40.00
	De acuerdo	12	60.00	60.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 11

¿Está de acuerdo que los documentos sustentatorios como garantías solicitadas al cliente garantizan el cumplimiento de pago de las cuotas?



Nota. Tabla 13.

Interpretación

De acuerdo a los datos hallados, los encuestados respondieron de la siguiente manera: un 60% respondió de acuerdo, el 30%, ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 10% en desacuerdo. El resultado hallado demuestra que los documentos sustentatorios como las garantías aseguran a la entidad financiera que el cliente va cumplir con las cuotas pactadas caso contrario la entidad financiera ejecuta la garantía para que la salida del dinero prestado no genere perdidas.

Tabla 14

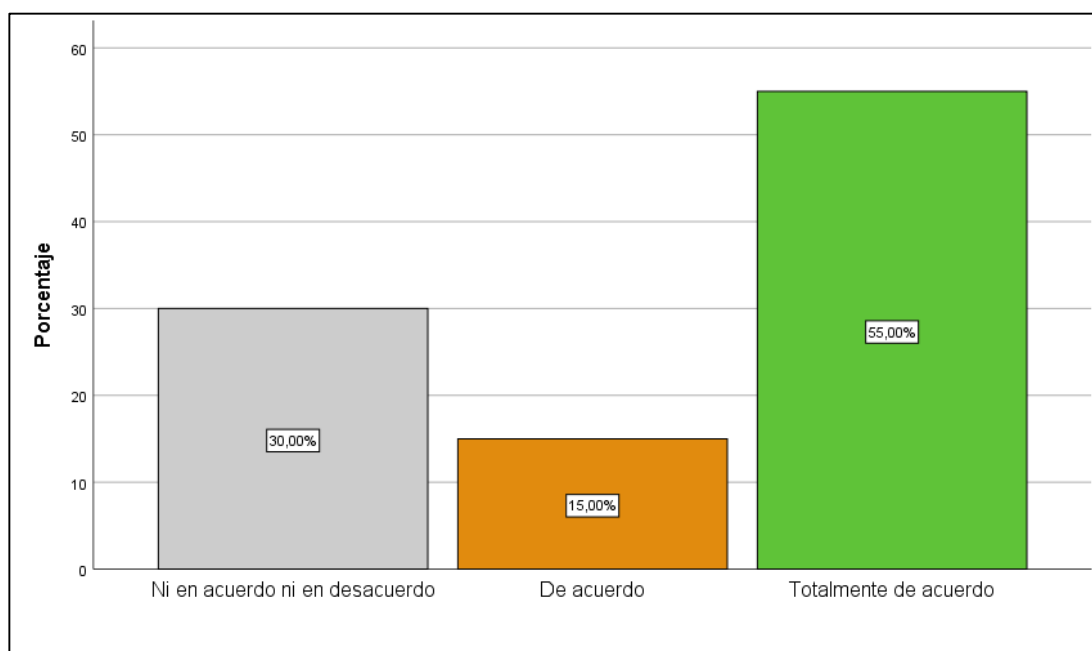
¿Cree usted que un cliente con un buen antecedente crediticio refleja el compromiso de pago puntual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	30.00	30.00	30.00
	De acuerdo	3	15.00	15.00	45.00
	Totalmente de acuerdo	11	55.00	55.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 12

¿Cree usted que un cliente con un buen antecedente crediticio refleja el compromiso de pago puntual?



Nota. Tabla 14.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los trabajadores de la encuesta manifestaron lo siguiente: un 55% totalmente de acuerdo, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15% de acuerdo. Estos resultados demuestran que un buen antecedente crediticio es favorable para los solicitantes de crédito debido a que refleja la responsabilidad y el compromiso en los pagos de las cuotas y también esto ayuda a que puedan acceder a créditos con tasas de interés mínima ya que el riesgo de impago es mínimo.

Tabla 15

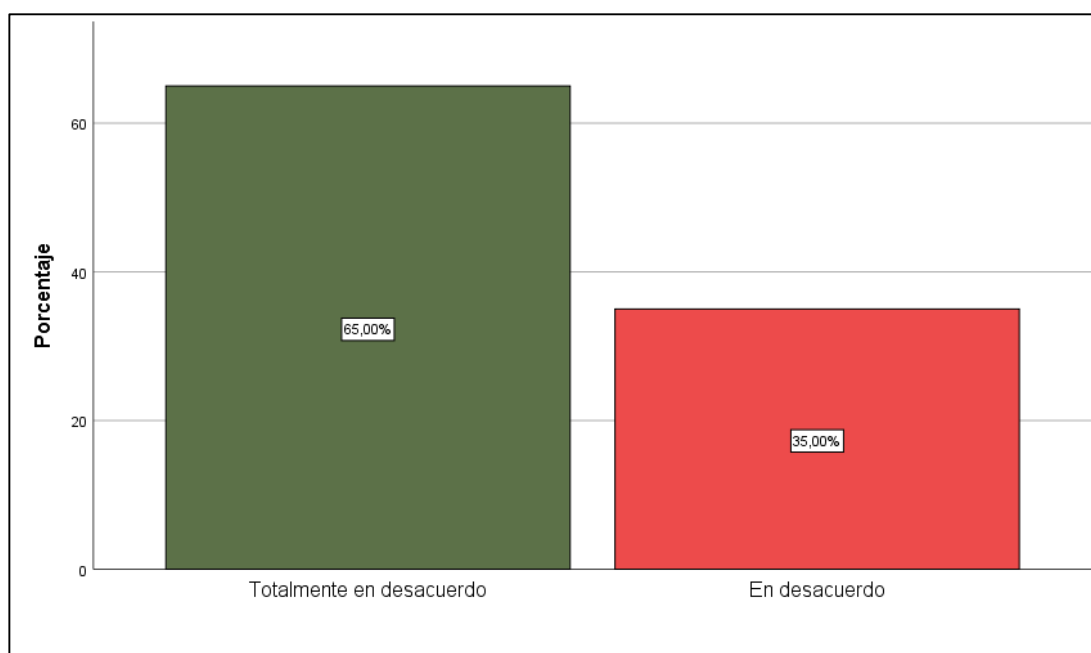
¿Está de acuerdo en trabajar con una cartera vencida pese al riesgo que este significa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	65.00	65.00	65.00
	En desacuerdo	7	35.00	35.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 13

¿Está de acuerdo en trabajar con una cartera vencida pese al riesgo que este significa?



Nota. Tabla 15.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los trabajadores de la encuesta manifestaron: el 69.23% totalmente en desacuerdo y un 35% respondió de acuerdo. Respecto a la interrogante el 65% de los encuestados en la caja Huancayo están totalmente en desacuerdo con trabajar con una cartera de clientes vencida ya que otorgar un crédito a estos clientes representa un riesgo mayor por sus antecedentes de incumplimiento en el pago.

Tabla 16

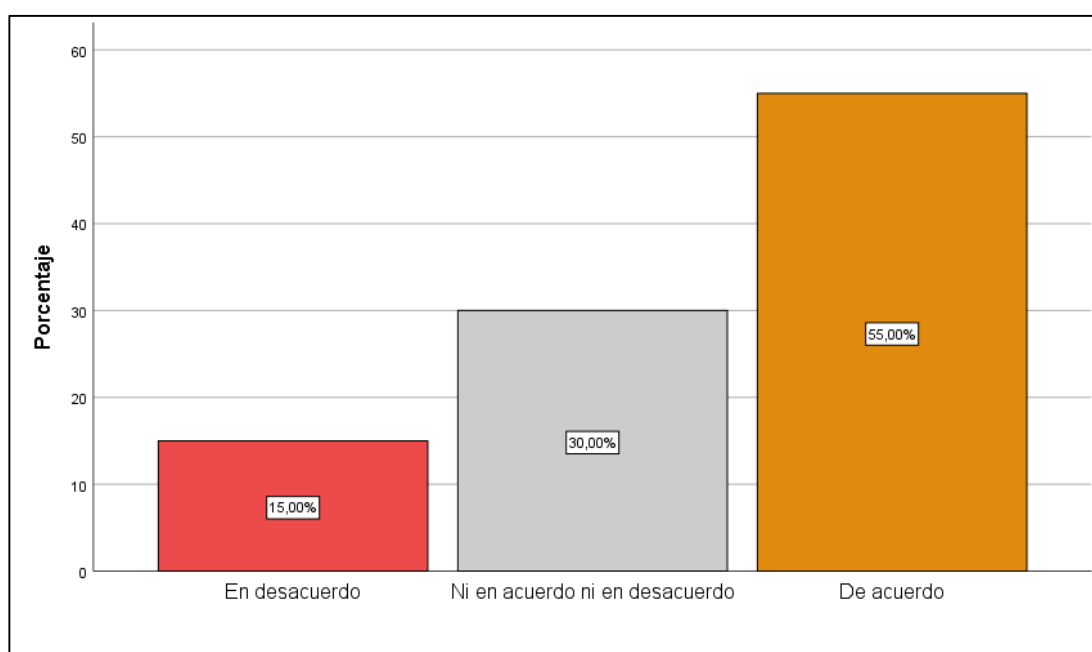
¿Está de acuerdo con que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	15.00	15.00	15.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	30.00	30.00	45.00
	De acuerdo	11	55.00	55.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 14

¿Está de acuerdo con que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?



Nota. Tabla 16.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los trabajadores de la encuesta indicaron lo siguiente: un 55% respondió de acuerdo, el 30% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 15% en desacuerdo. De acuerdo a estos resultados se puede interpretar que la mayor parte de los encuestados está de acuerdo con que el riesgo dudoso se debe a los ingresos del cliente, pero existe también una cantidad notable que se encuentra en duda sobre esta cuestión. La realidad es que el riesgo dudoso siempre va existir y por ello la necesidad de pedir garantías para prevenir esta situación.

Tabla 17

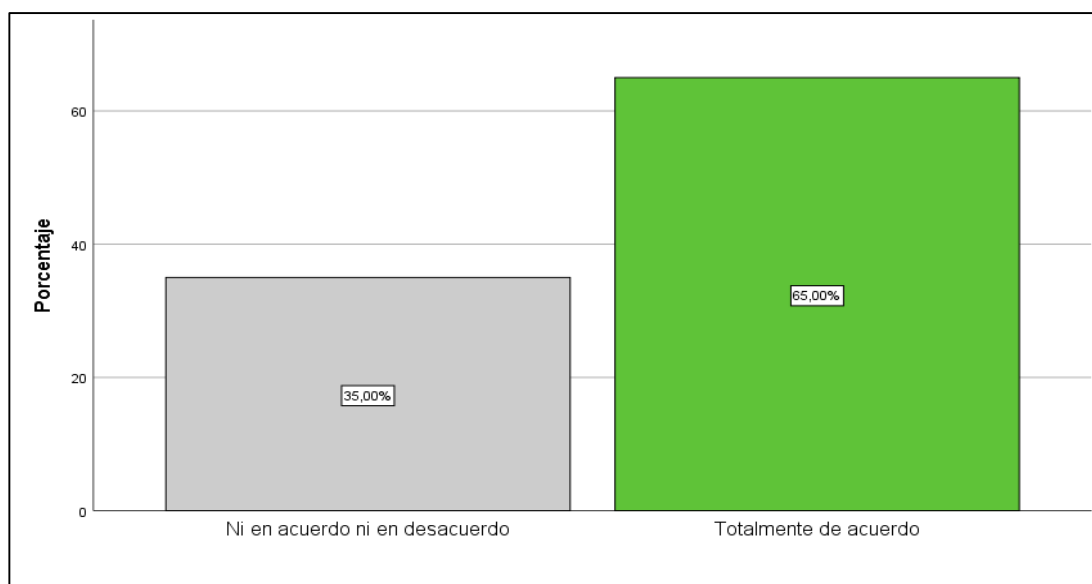
¿Cree usted que la garantía de crédito es muy importante para disminuir el riesgo de incumplimiento de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	35.00	35.00	35.00
	Totalmente de acuerdo	13	65.00	65.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 15

¿Cree usted que la garantía de crédito es muy importante para disminuir el riesgo de incumplimiento de pago?



Nota. Tabla 17.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los trabajadores participantes en la encuesta manifestaron: un 65% totalmente de acuerdo y el 35%, ni en acuerdo ni en desacuerdo. Respecto a la cuestión planteada se puede interpretar que un gran porcentaje de los encuestados consideran que la garantía de crédito que se les solicita a los clientes es fundamental puesto que ayuda a disminuir el riesgo por incumplimiento de pago blindando a la entidad financiera de posibles pérdidas.

Tabla 18

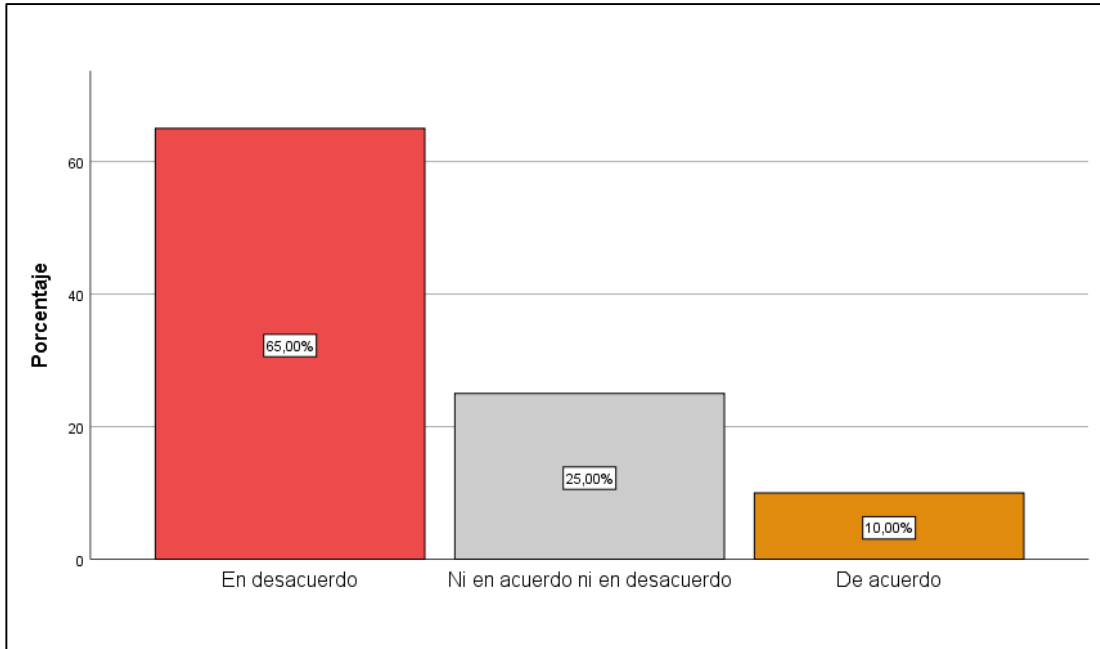
¿Consideras que el sistema crediticio implementado por la caja Huancayo es estricto para disminuir los índices de morosidad en la entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	65.00	65.00	65.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	25.00	25.00	90.00
	De acuerdo	2	10.00	10.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 16

¿Consideras que el sistema crediticio implementado por la caja Huancayo es estricto para disminuir los índices de morosidad en la entidad?



Nota. Tabla 18.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 65% en desacuerdo, el 25% ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 10% respondió de acuerdo. Bajo estos resultados se puede interpretar que la mayoría de los encuestados muestran una opinión negativa ya que no están de acuerdo con que el sistema de créditos que implementa la entidad financiera sea estricto, esto repercute a que el riesgo de morosidad se incremente.

Tabla 19

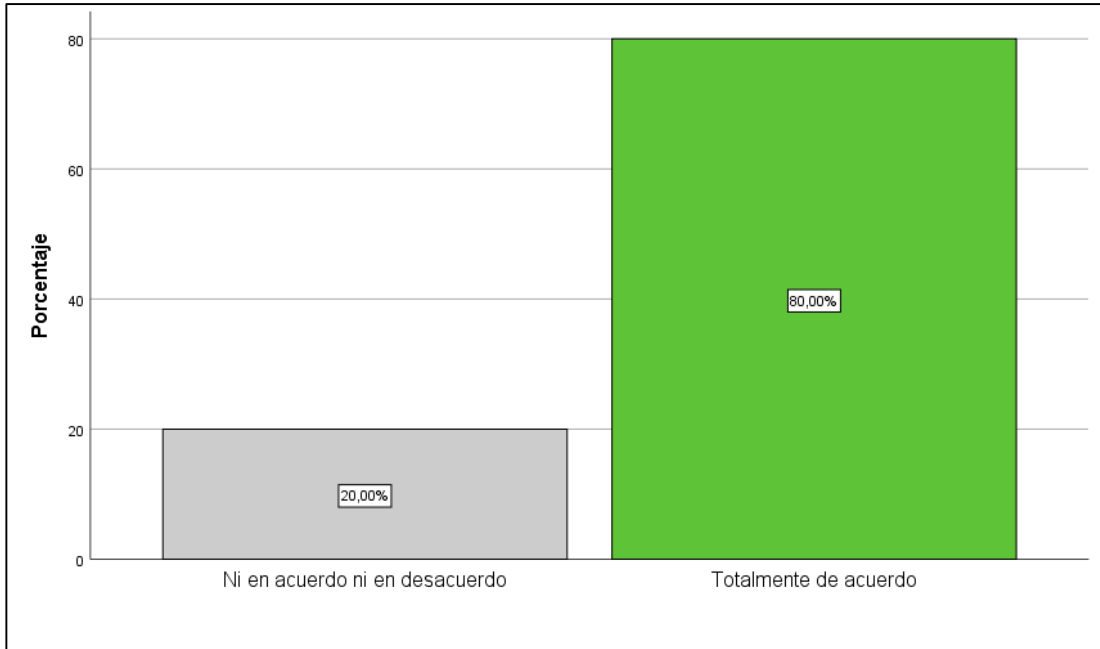
¿La entidad financiera gestiona eficientemente la ejecución de avales cuando un cliente incumple con sus pagos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	20.00	20.00	20.00
	Totalmente de acuerdo	16	80.00	80.00	100.00
	Total	20	100.00	100.00	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 17

¿La entidad financiera gestiona eficientemente la ejecución de avales cuando un cliente incumple con sus pagos?



Nota. Tabla 19.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, los trabajadores participantes en la encuesta indicaron que: un 80% totalmente de acuerdo y el 20% ni en acuerdo ni en desacuerdo. Basado en la interrogante planteada a los encuestados, un 80% está totalmente de acuerdo con la gestión eficiente de la entidad financiera al momento de poner en marcha la ejecución de los avales cuando un cliente pese a los avisos que se les da no cumple con pagar sus cuotas pactadas en el contrato.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Con el objetivo de hallar que tipo de prueba estadística que se quiso aplicar, se procedió al análisis de los valores de cada variable según prueba de normalidad

Tabla 20

Análisis de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación crediticia	,126	20	,298*	,658	20	,326
Morosidad	,221	20	,051	,634	20	,361

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

En la tabla 20 se puede observar la prueba de los valores de cada variable; uno según Kolmogórov-Smirnov que se usa cuando la muestra es más que 50 individuos, y el otro según Shapiro-Wilk cuando la muestra es menos que 50 individuos. En tal sentido para este caso se utilizará a Shapiro-Wilk. Por lo que se obtuvo en la variable evaluación crediticia una significancia de 0,326 que es un valor mayor que el 0,05; mientras que para la variable morosidad se tiene una significancia de 0,361 la cual es mayor que la significancia 0,05. Esto permite indicar que ambas variables son homogéneas; decir, estas variables cuentan con valores de distribución paramétrica o distribución normales.

En base a esto, para poder contrastar la hipótesis de estudio se utilizó la fórmula de coeficiente de correlación de Pearson.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Evaluación crediticia

y = Morosidad

rx.y= relación de las variables.

N= Número de encuestados

Tabla 21

Coeficiente r de Pearson

Rango	Relación
-1.00	Correlación, negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación entre variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Según libro de (Hernández et al., 2014).

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

La hipótesis general formulada en la investigación fue:

H0: No existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

H1: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

Tabla 22

Nivel correlacional entre evaluación crediticia y morosidad

		Evaluación crediticia	
		Morosidad	
Evaluación crediticia	Correlación de Pearson	1	,720
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	,720	1
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	20	20

Nota. Datos obtenidos según el instrumento de estudio 2024.

Interpretación

Según lo que indica tabla 22, su medición es 0,720 según el coeficiente correlacional r de Pearson, este valor evidencia la existencia de una correlación positiva media entre las variables en cuestión, el grado de significancia es 0,003 menor a 0,05. En este caso, se termina aceptando la hipótesis del investigador procediendo a rechazar la hipótesis nula, este resultado indica que las variables se relacionan en un nivel medio. Esto permite identificar la importancia que tiene realizar una buena evaluación crediticia para identificar a los clientes morosos en la Caja Huancayo.

4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

Tabla 23

Nivel correlacional entre control y seguimiento y morosidad

		Control y seguimiento	Morosidad
Control y seguimiento	Correlación de Pearson	1	,385
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	,385	1
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	20	20

Nota. Datos obtenidos según el instrumento de estudio 2024.

Interpretación

Según la tabla 23 su medición es 0,385 y según el rango correlacional r de Pearson, este valor evidencia la existencia de una correlación positiva débil entre la primera dimensión: control y seguimiento y la morosidad, en una significancia 0,006 menor a 0,05. En ese sentido, afirmamos las variables en mención se relacionan en un nivel débil. Esto permite resaltar que, en la Caja Huancayo aún se necesita mejorar el control sobre los créditos que se otorgan, realizando un seguimiento a los clientes previo a la fecha de vencimiento de su pago.

HE2: Existe relación significativa entre la función específica del analista y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

Tabla 24

Nivel correlacional entre función específica del analista y morosidad

		Función específica del analista		Morosidad
Función específica del analista	Correlación de Pearson	1		,482
	Sig. (bilateral)	.		,009
	N	20		20
Morosidad	Correlación de Pearson	,482		1
	Sig. (bilateral)	,013		.
	N	20		20

Nota. Datos obtenidos según el instrumento de estudio 2024.

Interpretación

Según la tabla 24 se evidencia una medición de valor 0,482 y según el rango correlacional r de Pearson, este valor evidencia la existencia de una correlación positiva débil entre la segunda dimensión de estudio y la morosidad, en una significancia 0,009 menor a 0,05. En ese sentido, se afirma que la función específica del analista junto con la morosidad se relaciona en un grado débil. Esto permite evidenciar que, en la Caja Huancayo no se está realizando de manera óptima las funciones de los analistas por lo que aún se necesita perfeccionar la función que cumplen los analistas de otorgar un préstamo, de esta manera la entidad bancaria controlaría manera más óptima a los clientes que son impuntuales en sus pagos.

HE3: Existe relación significativa entre el análisis cuantitativo al cliente y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

Tabla 25

Nivel correlacional entre análisis cuantitativo al cliente y morosidad

		Análisis cuantitativo	
		al cliente	Morosidad
Análisis cuantitativo al cliente	Correlación de Pearson	1	,394
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	,006	1
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	20	20

Nota. Datos obtenidos según el instrumento de estudio 2024.

Interpretación

Según la tabla 25 se observa una medición cuyo valor es 0,394 y según el rango correlacional r de Pearson, este valor evidencia que existe una correlación positiva débil entre la tercera dimensión: Análisis cuantitativo al cliente y la morosidad, en una significancia 0,006 menor a 0,05. En ese sentido, afirmamos que el control y seguimiento junto con la morosidad se relacionan en un nivel débil. Esto permite resaltar que, en la Caja Huancayo existen carencias de un buen análisis que pueda anticipar la capacidad que tienen los clientes para hacer el pago, el nivel de gasto que maneja el cliente de manera mensual, esto dificulta que la caja Huancayo disminuya el riesgo al momento de otorgar créditos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

- De acuerdo al objetivo principal de la investigación: Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. De acuerdo a los datos hallados en las pruebas estadísticas, en la tabla 22 se halló un valor de 0,720 mediante la prueba de correlación r de Pearson, el cual revela la existencia de una correlación positiva media entre la evaluación crediticia y la morosidad. Este resultado guarda cercana relación con el trabajo de investigación de Trujillo (2022) quien concluye afirmando que la carencia de un programa de gestión del riesgo crediticio se ha visto en incremento debido a que las entidades financieras no cuentan con políticas específicas basadas en estrategias para disminuir y erradicar el riesgo crediticio. Esta correlación se ve reflejada con el valor correlacional de 0,674 que fue desarrollado a través del coeficiente correlacional r de Pearson entre el riesgo crediticio y morosidad. Además, según Agila y Pozo (2023) indican que la evolución de los índices de morosidad no está orientado a una línea establecida; sino que, depende de los lineamientos y procesos que determine cada entidad para poder reducir el riesgo latente que existe sobre la morosidad.
- De acuerdo al primer objetivo específico: Determinar la relación entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. De acuerdo a los resultados hallados en las pruebas, en la tabla 23 se halló un valor de 0,385 mediante la prueba correlacional r de Pearson, el cual revela la existencia de una correlación positiva débil entre el control y seguimiento y la morosidad. En la investigación de Mendoza y Mendoza (2022) pudo hallar un valor correlacional de 0,756 mediante el coeficiente de correlación de r de Pearson; por lo que se halló una analogía positiva entre la evaluación crediticia y crédito personal. Concluyendo que una buena evaluación de

créditos va permitir otorgar préstamos personales a solicitantes idóneos que tengan la capacidad de cumplir con los pagos.

- De acuerdo al segundo objetivo específico: Determinar cuál es la relación entre la función específica del analista y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. De acuerdo a los resultados hallados en las pruebas numéricas, en la tabla 24 se halló un valor de 0,482 mediante la correlación r de Pearson, hallando una correlación positiva débil entre el control y seguimiento con la morosidad. En los hallazgos obtenidos de Díaz (2021) donde el análisis reveló una correlación positiva media de 0,504 mediante la prueba de correlación r de Pearson, entre la función específica del analista y el riesgo de morosidad, recalcando su importancia en la gestión de préstamos para establecer la capacidad de pago del cliente y prevenir conflictos, utilizando todos los mecanismos disponibles para determinar si el cliente es competente para recibir el préstamo.
- De acuerdo al tercer objetivo específico: Determinar cuál es la relación entre el análisis cuantitativo al cliente y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. De acuerdo a los hallazgos obtenidos en las pruebas numéricas, en la tabla 25 se halló un valor de 0,394 mediante la prueba de correlación r de Pearson, el cual revela la presencia de una correlación positiva débil entre el control y seguimiento junto con la morosidad. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de Huamán (2022) se observa una correlación positiva con un valor correlacional de 0,257, donde sus resultados revelaron que el análisis cuantitativo de ingresos y la capacidad de pago emerge como factor determinante, resaltando los aspectos como ingresos y deudas del cliente.

CONCLUSIONES

- Se determino la presencia de una correlación entre la evaluación crediticia y la morosidad, donde se determinó mediante el rango de coeficiente r de Pearson, hallándose un valor correlacional de 0,720, lo que se puede verificar en la tabla 22, indicando que existe una correlación positiva media entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que la evaluación crediticia tiene un rol indispensable al momento de gestionar un crédito y que ayuda a identificar clientes morosos en la Caja Huancayo.
- De acuerdo a los hallazgos en la contrastación de HE 1, se determinó mediante el coeficiente correlacional r de Pearson, donde se obtuvo un valor de 0,385, confirmado en la tabla 23, en la cual se puede manifestar la existencia de una correlación positiva débil. De esta manera podemos concluir que el Control y Seguimiento que se hacen a los créditos otorgados en la Caja Huancayo, necesita de una mejor atención, esto ayudaría a que muchos clientes no se atrasen en los pagos de sus cuotas, además de que evitaría el sobreendeudamiento del cliente.
- Según los hallazgos encontrados en la contrastación de hipótesis específica 2, se determinó mediante el coeficiente correlacional de Pearson, en el objetivo específico 2 la función específica del analista y la morosidad, donde se obtuvo un valor de 0,482, confirmado en la tabla 24, en la cual se puede manifestar que hay una correlación positiva débil, dando a resaltar que la función específica del analista no se viene realizando de la manera más optima y necesita ser mejorado; ya que, juega un papel importante para obtener un crédito de una financiera, muchas veces produciendo diversos métodos para determinar si el solicitante es sujeto aprobado para un préstamo o no.
- Según los hallazgos encontrados en la contrastación de HE 3, se determinó mediante el coeficiente de correlación r de Pearson, en el objetivo específico 3 análisis cuantitativo al cliente y la morosidad, donde se obtuvo un valor de 0,394, confirmado en la tabla 25, en la cual se puede manifestar que hay una correlación positiva débil, por ende se puede concluir que se concluyó que no se viene realizando de manera correcta este análisis; es por ello, que se tiene que tomar mayor énfasis al

procedimiento de verificar el nivel de ingresos y gastos que tiene el cliente ya que estos son elementos primordiales que influyen en la colocación de créditos

RECOMENDACIONES

- Al gerente general de la Caja Municipal Huancayo mediante su área de analistas de crédito, cuando se realicen las evaluaciones de crédito ser más eficientes y eficaces, considerando en todo momento el monto solicitado y la capacidad de pago que tenga el cliente. Con la finalidad de que en el futuro los créditos que se otorguen sean más fáciles de recuperar, de esa manera se evita inconvenientes entre la entidad y el cliente.
- Al gerente general de la Caja Municipal Huancayo mediante su área de analistas de préstamos, realizar un control y seguimiento preventivo de manera constante sobre los créditos que se han otorgado. De esta manera se puede ejecutar una mejor cobranza para recuperar el crédito y a la misma vez sirve para concientizar a los clientes que tienen una responsabilidad de pago con la entidad.
- Al gerente general de la Caja Municipal Huancayo mediante su área de analistas de crédito, que al personal encargado de otorgar préstamos se le brinden las herramientas necesarias y los conocimientos necesarios mediante las capacitaciones para que al instante de desempeñar con sus funciones lo ejecuten de forma adecuada, realizando una evaluación exhaustiva de todos los aspectos, considerando los requisitos precisos a tener en consideración al momento de conceder un préstamo para evitar la morosidad.
- Al gerente general de la Caja Municipal Huancayo tomar mayor responsabilidad en los analistas de crédito para hacerles saber sobre la importancia que tiene realizar un buen análisis cuantitativo al cliente y buscar otros métodos para tener la seguridad de que los datos otorgados por el solicitante de crédito respecto al nivel de sus gastos y las garantías que ha concedido a otras entidades financieras sean verídicos, para que de esta manera no se tenga problemas con la morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABC Finanzas. (2017). Capacidad de Pago Crediticio. Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/como-conocer-mi-capacidad-de-pago-noticia-1080395>
- Agila, A. y Pozo, M. (2023). Análisis de la evolución del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. Durante el período 2016-2020. [Tesis Pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bfb6140e-e256-4b39-b540-be360f5834b2/content>
- Aguirre, G. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Caillard, J. (2018). Cómo mido mi capacidad de endeudamiento. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/mido-capacidad-endeudamiento/>
- Caldentey, P. (2017). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Camargo, C. (2004). Análisis de la Morosidad de las Instituciones Financieras. Obtenido de <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/iep/20190802040639/aguiar.pdf>
- Castro, A. (2014). Crédito y Cobranza. Obtenido de https://www.academia.edu/39399206/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA
- Celis, D. (2017). Créditos para incrementar la liquidez. Obtenido de <https://gestiopolis.com/medidas-area-credito-incrementar-la-liquidez-una-empresa-inversiones/>
- Claudio, A. (2019). Control de riesgos de créditos y su incidencia en los niveles de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA 289. Huánuco. Recuperado de: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/179/pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Coll, F. (2020). Capacidad de pago. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Concha, E. (2020). Microfinanzas en el Perú del modelo relacional al modelo de eficiencia. Grupo lemy. Obtenido de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/document.pdf>
- Desarrollo, C. (2022). Administración de riesgos. Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/administracion-de-riesgos-que-es-beneficios-y-proceso>
- Díaz, H. (2021). La evaluación crediticia y su incidencia en el riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. N° 289 - Huánuco, 2020. [Tesis Pregrado, Universidad de Huánuco – Perú]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2837>
- Díaz, S. (2019). Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. En Metodología de Investigación Científica. Editorial San Marcos E I R Ltda.
- Dobaño, R. (2023). Deuda y el Crédito. Obtenido de <https://getquipu.com/blog/que-es-la-deuda-y-el-credito/>
- Durand, N. (2019). Unidad Medios Cobro de Pago. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448169220.pdf>
- Economía ABC. (2023). Tasa de morosidad de bancos y financieras. Obtenido de <https://www.abc.com.py/economia/2023/02/28/aumento-la-tasa-de-morosidad-en-bancos-y-financieras-en-primer-mes/>
- Ferrari, F. (2020). Solvencia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/solvencia.html#:~:text=Solvencia%20es%20la%20capacidad%20de,contra%C3%ADdo%20o%20que%20planea%20contraer.>
- Financiera, C. (2023). Créditos Pyme. Obtenido de <https://confianza.pe/negocios/credito-pyme>
- Flores, I. (2019). El proceso crediticio de la Microfinanzas. Obtenido de <https://elanalista.com/microfinanzas/el-proceso-crediticio-en-microfinanzas/>
- Guijarro, M. (2016). La compensación de créditos y sus requisitos. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7014378>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). En Metodología de Investigación Científica. Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huamán, F. (2022). La evaluación crediticia y el crédito empresarial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Agencia Huánuco 2021. [Tesis Pregrado, Universidad de Huánuco - Perú]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3916>
- Huerta, D. (2014). Garantías Crediticias. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81670109.pdf>
- Inmaculada, G. M. (2012). morosidad en las entidades financieras. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Jara, A. & Quiñonez, R. (2023). Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022. [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo - Perú]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116435/Jara_CA-Qui%C3%B1onez_TR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Joaquín & Altina. (2008). Gestión Bancaria. Interamericana De España S.A.U.
- Jorge, V. (2021). La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de Crédito Microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Panao - 2020. [Tesis Pregrado, Universidad de Huánuco – Perú]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2837>
- Julio, B. (2009). La administración moderna. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114401012.pdf>
- Lawrence, G. (2016). Administración Financiera y Gestión de créditos. Marisa de Anta. Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

- Liñan, C. (2015). Documentación de pedir un crédito. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/la-documentacion-debemos-presentar-pedir-credito/>
- Local, G. (2016). Gestión de riesgos: ¿Qué es? ¿Por qué emplearla? ¿Cómo emplearla? Obtenido de <https://gerens.pe/blog/gestion-de-riesgos/>
- Loguzzo, H. (2016). Gestión y Administración en las Organizaciones. Obtenido de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Lorena, V. (2018). Metodología de a Evaluación Crediticia. Obtenido de <http://lorenavergarasuarez.blogspot.com/2018/12/metodologia-de-evaluacion-crediticia.html>
- Luyo, A. & Muñoz, J. (2022). Sistema de Gestión de Evaluación Crediticia en el Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito Con Análisis Predictivo Usando Machine Learning. [Tesis Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - Perú]. Repositorio Institucional UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667864>
- Mendoza, C. & Mendoza, S. (2022). Evaluación crediticia y crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio periodo 2021 - 2022. [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo - Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92857>
- Microfinanzas. (2021). Funciones de un Analista de Crédito y Cobranza. Obtenido de <https://microfinanzasglobal.com/analista-de-credito/>
- Millán, D. (2017). Avals bancarios. Obtenido de <https://vlex.es/vid/garantias-personales-avales-bancarios-39087309>
- Moreno, C. (2016). El pago de la deuda tributaria. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/18438-Texto%20del%20art%C3%ADculo-73068->
- Natalie, I. (2021). Consigue la excelencia financiera en 30 días: Aprende a gestionar tu dinero como un profesional de las finanzas personales. Kindle. Obtenido de <https://www.amazon.com/-/es/Inge-Natalie-Hol-ebook/dp/B08ZHQGMGC>

- Pacheco, J. (2015). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2d86ecfb-f922-49d3-a919-e4fd4d463bd7/content>
- Paniagua, T. (2019). Desarrollo de Instrumentos de Evaluación Cuestionarias. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Paredes, E. (2022). Análisis del impacto causado en la morosidad de créditos otorgados por el BIESS en la crisis económica generado en tiempo de pandemia. [Tesis Pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/81d6190f-aff3-4254-aa4f-ad4f236cd155/content>
- Pérez, J. (2018). Evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio de la cartera de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/11438/1/20158.pdf>
- Pizango, A. (2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/sa.pdf
- Rodríguez, S. (2020). Modelo de Gestión Administrativa. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Sanchez, T. (2014). La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2014/20140902_SBS-DT-001-2014_JTalledo.pdf
- Soraya, P. (2022). Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/564/5643366004/html/>
- Tennina, M. (2018). La Función de Control de la Organización. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/admin,+Libro+CEA+VOL+II+N%C2%B02+ARTICULO+4.pdf
- Trujillo, I. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2017 – 2019. [Tesis Posgrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador].

Repositorio Institucional ESPOCH.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/17139/1/20T01550.pdf>

Velasco, R. (2010). Créditos garantía, concurso. Civitas.

Villacorta, A. (2021). Proceso de Gestión de Riesgo. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

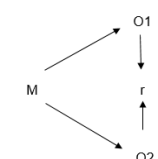
Presentación Machado, Y. (2024). Evaluación crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, agencia Huánuco 2024 [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Evaluación crediticia y morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, agencia Huánuco 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
Problema general ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024? Problemas específicos - ¿Cuál es la relación entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024? - ¿Cuál es la relación entre la función específica del analista y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024? - ¿Cuál es la relación entre el análisis cuantitativo al cliente y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024?	Objetivo general Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. Objetivos específicos - Determinar la relación entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. - Determinar la relación entre la función específica del analista y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. - Determinar la relación entre el análisis cuantitativo al cliente y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.	Hipótesis general H0: No existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. H1: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. Hipótesis específicas - Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. - Existe relación significativa entre la función específica del analista y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024. - Existe relación significativa entre la función específica del analista y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.	Variable Independiente Evaluación Crediticia Dimensiones - Control y seguimiento del crédito - Función específica del analista - Análisis cuantitativo al cliente Variable Dependiente Morosidad Dimensiones - Procedimientos crediticios - Índice de morosidad	Tipo de investigación Aplicada Enfoque Cuantitativo Alcance o nivel Correlacional. Diseño No experimental de corte transversal 	Población: La población estará conformada por 29 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - Agencia Huánuco. Muestra: La muestra estará conformada 20 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - Agencia Huánuco.

- Existe relación significativa entre el análisis cuantitativo al cliente y la morosidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Huánuco 2024.

- Administración de riesgos

ANEXO 2

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Estimado trabajador(a) con el presente cuestionario se pretende obtener información para elaborar el estudio titulado: **Evaluación crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, agencia Huánuco 2024**, para lo cual solicito su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

El significado de cada número es el siguiente.

- Totalmente de acuerdo = 5
- De acuerdo = 4
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo = 3
- En desacuerdo = 2
- Totalmente en desacuerdo= 1

N°	Preguntas	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
1.	¿Cree usted que se debe de hacer un control y seguimiento de los pagos efectuados por los clientes?					
2.	¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?					
3.	¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago?					
4.	¿Cuándo realiza una evaluación crediticia para un cliente, estos cumplen con todos los requisitos para poder obtener un crédito?					
5.	¿Crees que verificando las fuentes de ingreso del cliente ayudaría a reducir los índices de morosidad en la entidad financiera?					
6.	¿Cuándo realiza una evaluación crediticia de un cliente muchas veces estos se encuentran con un historial creditico de morosidad e incumplimiento de pago?					
7.	¿En la Caja Municipal se otorga créditos por encima de la capacidad de pago del cliente?					
8.	¿Crees importante que la entidad cuente con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente?					
9.	¿Consideras necesario recurrir a otras fuentes oficiales para					

	conocer el nivel de gastos del solicitante de un crédito empresarial?					
10.	¿Consideras que aplicando mayores estándares en los requisitos de crédito ayudaría a disminuir la lista de clientes morosos?					
11.	¿Está de acuerdo que los documentos sustentatorios como garantías solicitadas al cliente garantizan el cumplimiento de pago de las cuotas?					
12.	¿Cree usted que un cliente con un buen antecedente crediticio refleja el compromiso de pago puntual?					
13.	¿Está de acuerdo en trabajar con una cartera vencida pese al riesgo que este significa?					
14.	¿Está de acuerdo con que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?					
15.	¿Cree usted que la garantía de crédito es muy importante para disminuir el riesgo de incumplimiento de pago?					
16.	¿Consideras que el sistema crediticio implementado por la caja Huancayo es estricto para disminuir los índices de morosidad en la entidad?					
17.	¿La entidad financiera gestiona eficientemente la ejecución de avales cuando un cliente incumple con sus pagos?					

ANEXO 3

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**



**SUMILLA: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA
REALIZAR ENCUESTAS EN
BASE A MI PROYECTO DE TESIS
EN LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO
HUANCAYO - AGENCIA
HUÁNUCO.**

Señor:

**ADMINISTRADOR DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO
HUANCAYO – AGENCIA HUÁNUCO**

Yo, Yelitza Presentación Machado, con número de DNI: 74029921, dirección en Urb. Santa Eliza Mz. B Lt. 5 - Huánuco, ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Qué, en atención al Art.2 Inciso 20 de la Constitución Política del Perú (derecho de petición) recurro a su digno despacho a efectos de SOLICITAR ordene a quien corresponda me permita realizar encuestas con la finalidad de consignar información verídica para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis) denominado **"EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO, AGENCIA HUÁNUCO 2024"**, para la obtención de mi situación correspondiente para optar el Título Profesional de Contador Público. Teniendo en consideración las exigencias actuales de la SUNEDU el cual es de conocimiento público, que, para la obtención del grado, la ejecución de la tesis resulta indispensable, dentro de las cuales la información requerida es de suma importancia para el desarrollo de mi tema.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia

Huánuco, 17 de mayo del 2024


Yelitza Presentación Machado
DNI 74029921

ANEXO 4

CARTA DE ACEPTACIÓN

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Huánuco, 07 de mayo del 2024

**CARTA N° -2024 CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO- AGENCIA
HUÁNUCO**

Srta: Yelitza, Presentación Machado

DIRECCIÓN: Urb. Santa Eliza Mz. B Lt. 5 - Huánuco

ASUNTO: Autorización para el desarrollo de trabajo de investigación en la Caja
Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de saludarle cordialmente a nombre de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco, al mismo tiempo en atención a la solicitud, donde refiere que su persona va desarrollar un trabajo de investigación (Tesis) denominado "EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO, AGENCIA HUÁNUCO 2024". Para la obtención de Título Profesional en la carrera de Contabilidad y Finanzas. Por lo que se hace de conocimiento que, se AUTORIZA el ingreso a la oficina, información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación – Tesis; el cual solo tiene fines académicos por lo que se exhorta a su persona que dicha información no será utilizada para otra intención o propósito que no sea netamente académico y sea de la investigación que realiza. Cabe mencionar que queda terminantemente prohibido la toma de fotos de cualquier personal de la institución dentro de las instalaciones de la caja.

Hago propicia la ocasión para mencionarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente:



Willy H. Gómez Rivera
Administrador (E)
Caja Huancayo S.A.

Firma: _____

Nombre: Willy H. Gómez Rivera

Cargo: Administrador

ANEXO 5

DATOS SPSS

ConjuntoDatos0.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																
24 : p3yeli																
	p1.yeli	p2yeli	p3yeli	p4yeli	p5yeli	p6yeli	p7yeli	p8yeli	p9yeli	p10yeli	p11yeli	p12yeli	p13yeli	p14yeli	p15yeli	p17yeli
1	4	4	5	2	4	2	4	3	2	2	4	5	1	4	5	2
2	4	4	5	2	4	2	4	3	2	2	4	5	1	4	5	2
3	4	4	3	2	4	2	4	3	2	2	4	5	1	4	5	2
4	4	4	4	2	4	2	4	3	2	2	4	5	1	4	5	2
5	4	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	5	1	4	5	2
6	4	4	4	2	4	4	4	5	2	2	4	5	1	4	5	2
7	5	2	4	2	4	4	4	5	2	2	4	5	1	4	5	2
8	5	2	4	2	4	4	4	5	2	2	4	5	1	4	5	2
9	5	3	2	2	4	4	4	5	2	2	4	5	1	4	5	2
10	5	3	3	2	4	4	4	5	2	2	4	5	1	4	5	2
11	5	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	5	1	4	5	2
12	5	2	5	4	2	4	1	5	3	2	4	4	1	3	5	2
13	5	2	3	4	2	4	3	5	3	2	2	4	1	3	5	2
14	5	2	3	4	2	4	4	5	3	2	2	4	2	3	3	3
15	5	2	3	4	2	3	1	5	3	4	3	3	2	3	3	3
16	5	2	3	4	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3
17	5	2	3	4	2	3	1	5	3	4	3	3	2	3	3	3
18	5	2	3	3	3	3	1	5	3	4	3	3	2	2	3	3
19	5	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4
20	5	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	4
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																