

UNIVERSIDAD ESAN



**Factores determinantes de la morosidad en las entidades
financieras: caso de la oficina principal de la Caja Municipal de
Ahorro y Crédito Cusco, 2021**

Tesis presentada en satisfacción total de los requerimientos para obtener
el grado de Magíster en Administración
por:

MEZA FERNANDEZ, KAREN

QUILCA HUALLPAMAITA, NORKA ELIANA

ROMAN CHANDUVI, PAUL MARTIN

TORRES FARFAN, RAQUEL REBECA

Maestría en Administración a Tiempo Parcial, MATP CUS 06

Cusco, 11 de abril del 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	8%	2%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	

Esta tesis

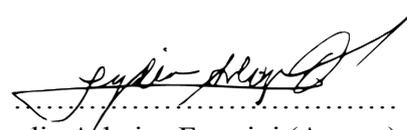
Factores determinantes de la morosidad en las entidades financieras: caso de la oficina principal de la Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Cusco, 2021
ha sido aprobada.



.....
Víctor Fernández Guzmán (Jurado)



.....
Luis Chavez Bedoya Mercado (Jurado)



.....
Lydia Arbaiza Fermini (Asesor)

Universidad ESAN

2023

DEDICATORIAS

Llena de fe, amor y esperanza dedico esta tesis a Dios y a mis seres queridos quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

A mis padres Encarnación Meza y Domitila Fernández por su apoyo incondicional en la parte moral siendo mi ejemplo de superación.

A mi esposo Yimmy Suarez que siempre estuvo a mi lado brindarme soporte emocional.

A mi hija Paula Suarez que es la motivación e inspiración de superarme cada día.

A mis hermanas Ayde, Sandra y Laura por la confianza depositada en mí.

A mis compañeras de trabajo que pese a dificultades salimos adelante.

A mi asesora por sus enseñanzas, ideas y conocimientos compartidos.

Karen Meza

A Dios por ser mi guía y fortaleza en todo momento, a mis padres Maria Huallpamaita y Marcelino Quilca por su gran apoyo, por ser mi mayor ejemplo de superación y perseverancia, a mis hermanos y sobrinos por su ayuda y soporte incondicional, a mis profesores de la Maestría por todas sus enseñanzas, a mis amigos y compañeros por su valiosa amistad y apoyo.

Norka Quilca

A Dios por ser la fuerza y refugio de cada día.

A mi querida familia por su apoyo constante.

A mis amigos por permitirme aprender más de la vida. Eso es posible sólo gracias a Ustedes.

Raquel Torres

CVS DE LOS ESTUDIANTES

KAREN MEZA FERNANDEZ

Profesional con más de 11 años de experiencia en el sector financiero, en las áreas de créditos y riesgos de Créditos en la entidad financiera líder en la región sur del Perú, especializada en microfinanzas, ahorros y servicios financieros.

Responsable en los puestos consignados para gestionar las diversas Carteras asignadas a mi persona, trabajar en equipo con el área comercial, entre otras funciones realizadas al cargo como la captación, evaluación y recuperación de créditos, asimismo aplicar las políticas para el registro y cálculo de deterioro de clientes.

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

Julio 2012 - Actualidad

Empresa líder del sector micro financiero de la región Cusco, con presencia en las 24 regiones a nivel nacional y más de 120 agencias a Nivel Nacional.

Analista de Créditos

Colocar créditos considerando las políticas, normas internas y metas establecidas, participando en todas sus etapas desde la promoción hasta el desembolso del crédito; así como la custodia de los expedientes. Realizar seguimiento y recuperación del pago de los créditos otorgados para controlar la mora.

- Logre un alto nivel de compromiso y disciplina personal, obteniendo la recategorización dentro de la escala de analista de créditos en tiempos establecidos.
- Obtuve la capacidad para trabajar bajo presión, orientado al logro.
- Logre ser una persona perseverante, dinámica, creativa con amplia capacidad de análisis y vocación de servicio.
- Conseguí tener un trato amable y sencillo con los clientes para así lograr un alto grado de fidelidad por parte de ellos y tener una cartera de clientes dinámica y con baja mora.

Analista de Riesgo de Crédito

Julio 2019 - Diciembre 2021

Encargada de analizar y desarrollar controles apropiados para la gestión integral de riesgo de crédito (pequeña y mediana empresa, consumo no revolvente, hipotecarios), promoviendo el alineamiento de las medidas de tratamiento de los riesgos de la CMAC – CUSCO con los niveles de tolerancia y apetito por el riesgo.

Apoyo en evaluaciones cualitativas de la cartera no minorista de la CMAC CUSCO (Créditos Mediana Empresa)

También se desarrolló capacitación al área de créditos para afianzar sus conocimientos en aspectos e identificación de riesgos crediticios.

- Logré desarrollar un pensamiento analítico.
- Logré realizar trabajo en equipo y organizar procesos óptimos para las atenciones de las opiniones de créditos.
- Logre realizar trabajos orientados al logro como área de Riesgos de Créditos.

Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) - Cusco

Dirección de Comercio Exterior

Enero 2012 - Marzo 2012

La Dirección de Comercio Exterior, es un Órgano de Línea de segundo nivel organizacional, responsable de ejecutar la política de desarrollo de comercio exterior en la Región; así como promover el desarrollo de una cultura exportadora en coordinación con la Gerencia Regional de Desarrollo Económico del Gobierno Regional del Cusco y con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, su sigla es DCE.

Practicante

- Apoyo en la planificación y coordinación de las actividades técnico-administrativas de los programas referidos a comercio exterior, turismo y artesanía.

- Apoyo en la coordinación de la ejecución de acciones de capacitación y concientización, para difundir la temática del comercio exterior, turismo y artesanía.

FORMACIÓN PROFESIONAL:

ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS **Mayo 2020- Abril 2023**

Maestría en Administración de Negocios (MBA)

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO **Junio 2008- Marzo 2012**

Bachiller en Economía

OTROS ESTUDIOS:

ICPNA: INGLÉS AVANZADO **2004 – 2008**

CENFOTI - Centro De Formación En Tecnologías De Información **2011 – 2012**

CENTRO DE IDIOMAS UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
PORTUGUES – NI VEL INTERMEDIO **2012 – 2013**

NORKA ELIANA QUILCA HUALLPAMAITA

Profesional con más de 10 años de experiencia en el sector Minero, en las áreas de Relaciones Comunitarias, Exploraciones y Desarrollo de Recursos, generando valor en las labores encomendadas relacionadas a la parte administrativa, logística y administración de personal, así como en el logro de objetivos organizacionales de cada una de las áreas de la que formé parte. Experiencia en manejo de SAP, ORACLE (Aconex), acompañamiento en la gestión de cambios organizacionales, procesos administrativos, salud y seguridad ocupacional. Nivel de inglés intermedio.

Con 05 años de experiencia en las áreas de Procesos Operativos del Banco de Crédito del Perú, BCP.

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Minera Las Bambas S.A.

Operada por la Compañía MMG Limited, realiza actividades de explotación de cobre y molibdeno, es el segundo productor de cobre a nivel mundial, ocupa la cuarta posición en la lista de las 10 Principales Empresas Mineras del Perú, (elaborada por la revista América Economía, marzo 2022), lidera el sector Minero en la región Apurímac.

Coordinadora Administrativa

Enero 2023–Actualidad

Liderar el equipo de administración cuya misión es gestionar de manera eficiente los recursos económicos y logísticos asignados a las áreas de Desarrollo de Recursos y Exploraciones, brindar capacitación al personal nuevo de Minera Las Bambas y a los asistentes administrativos de empresas contratistas, en procesos administrativos.

- Logré que el personal nuevo adquiriera un mayor nivel de conocimiento de los procesos administrativos que se deben cumplir, mediante el seguimiento permanente a las actividades que involucran prestación de servicios o compra de bienes

- Logré participación de más del 50% del personal en capacitaciones brindadas por el área de Recursos Humanos, Bienestar Social, Salud y Seguridad.
- Logré mejorar el seguimiento y proceso en corto tiempo de valorizaciones presentadas vía Oracle (ACONEX).

Asistente Administrativo Gerencia de Desarrollo de Recursos

Enero 2019 - Diciembre 2022

Brindar un adecuado soporte administrativo y logístico al personal de la Gerencia de Desarrollo de Recursos.

- Logré que el área cuente de manera permanente con la logística necesaria para el buen desempeño de sus funciones, dentro y fuera de la operación, en coordinación permanente con las áreas de soporte.
- Mediante el trabajo en equipo con la supervisión del Superintendente de área, supervisión de geología y RRCC, logramos la implementación de un campamento ubicado en la comunidad de Palcca Picosayhua, ubicada fuera de la operación minera, para el personal del área que realiza labores de exploración en esta zona.
- Logré mejorar las coordinaciones y presentación de valorizaciones por servicios brindados por proveedores de comunidades del entorno a la operación.
- Implementación de nuevos procesos para agilizar la elaboración y presentación de listas para el traslado del personal contratista, durante la pandemia por COVID 19.
- Coordiné talleres presenciales de “Team Building”, logrando la participación de todo el personal de la Gerencia de Desarrollo de Recursos.

Administradora de Oficina - Gerencia de Exploraciones

Abril 2015 - Diciembre 2018

Administrar las oficinas asignadas a la Gerencia de Exploraciones, brindar soporte administrativo al personal de la Gerencia de Exploraciones en: elaboración de liquidaciones, rendiciones de gastos, realizar coordinaciones de reuniones, movilidad, coordinación y gestión de viajes.

- Coordiné reuniones, talleres y eventos para el personal de la Gerencia de Exploraciones.

- Coordiné y brindé soporte de cambios de rotaciones, vacaciones y otros para que el personal cumpla de manera efectiva con las rotaciones establecidas.
- Mantuve actualizada la base de datos de Equipos de geología, exploraciones y equipos de seguridad.
- Coordiné requerimientos para el personal nuevo y requerimientos de accesos a la red corporativa.
- Mediante el trabajo en equipo con la supervisión de seguridad, geología y RRCC. logré la implementación de una vivienda-oficina, ubicada en el distrito de Progreso, (fuera de la operación minera), con el objetivo de realizar labores de exploración en las comunidades de este distrito.

Asistente de Gerencia - Gerencia de Relaciones Comunitarias

Mayo 2011-Marzo 2015

Brindar un adecuado soporte administrativo y logístico al Gerente y Superintendentes de la Gerencia de Relaciones Comunitarias.

- En ausencia del Gerente, logré coordinar con los responsables del área la continuidad de las actividades.
- Realicé el registro y archivo de la documentación que ingresaba Campamento, con la finalidad de emitir contestaciones adecuadas y de ser necesario realizar la distribución de la documentación a otras áreas, según correspondía.
- Generé y emití requerimientos de servicios y compras y posterior recepción de servicios en el Sistema ELLIPSE, cuyos dueños de contrato eran el Gerente y Superintendentes de Relaciones Comunitarias.
- Coordiné reuniones, talleres y eventos del área de RR.CC., (salón, local, equipos multimedia, invitaciones, logística, reservas de hotel, materiales, alimentación y envío de información a los asistentes).
- Logré consolidar información de RR.CC., Reasentamiento, Land Team, Viabilidad Social, para la elaboración de los reportes semanales, mensuales, e Informes de Sostenibilidad División Sur.

Banco de Crédito de Perú BCP

Banco peruano, propiedad del conglomerado financiero CREDICORP, considerada la Entidad Bancaria más grande de Perú, entre los servicios que ofrece se encuentran financiamientos para comercio exterior, arrendamiento, seguros y asesoría financiera.

Auxiliar 1, Atención al Cliente Red Sur II (Procesos Operativos) División Comercial Sur II. Abril 2009 – Abril 2011

- Administración de la Oficina ACR - BCP Cusco.
- Procedimiento completo del Canje de cheques.
- Recepción y proceso de letras amortizadas, protestadas y/o pagadas.
- Custodia y administración de títulos valores (cheques, letras, pagares, garantías)
- Ingreso y descargo a analíticas contables. (Custodia física y control en Balancines)
- Cancelación de cuentas CTS por traslados a otras instituciones financieras, recepción y trámite de traslados de CTS al BCP.
- Atención a clientes con consultas y/o reclamos sobre temas de procesos operativos.

Auxiliar 2, Atención al Cliente Red Sur II (Procesos Operativos)

División Comercial Sur II.

Diciembre 2008 – Marzo 2009

- Envío de información de personal a GDH Lima.
- Apoyo al personal del BCP en temas relacionados a la gestión y desarrollo humano.
- Presentación de contratos de trabajo y convenios de prácticas preprofesionales y profesionales al Ministerio de Trabajo.
- Aporte de información, para la elaboración mensual del Balance General para ser presentado al BCR.
- Cuadre de analíticas contables a nivel regional (región Sur II)
- Consolidado de existencias en Bóveda a nivel regional (región Sur II)

Promotor de Servicios – Procesos- Operaciones Marzo 2006 – Noviembre 2008

- Atención en Ventanilla.

FORMACIÓN PROFESIONAL:

ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS

Mayo 2020-Abril 2023

Maestría en Administración de Negocios (MBA)

UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Abril 2000- Marzo 2006

- Contador Público.

OTROS ESTUDIOS:

ICPNA CUSCO

Mayo 2007 – Diciembre 2010

- Inglés nivel Intermedio

SENATI CUSCO

Abril 2003 - Diciembre 2003

- Operador de Microsoft Office

PAUL MARTIN ROMAN CHANDUVI

Profesional con más de 20 años de experiencia en áreas de Gestión de proyectos de innovación en seguridad, experiencia de administración de presupuestos y logística logrando estándares elevados de eficiencia en la gestión pública, experiencia en administración de Recursos Humanos en la Organización de Naciones Unidas y Gestión de la educación y proyectos educativos en el sector Defensa generando valor en aspectos relacionados a la Seguridad y Defensa Nacional y visión estratégica en el Ministerio de Defensa. Experiencia en realización de proyectos de desarrollo a nivel multisectorial en el interior del país particularmente en el VRAEM.

Profesional con más de 8 años de experiencia en áreas de Recursos Humanos y Capacitación, generando valor en el diseño e implementación de proyectos con visión estratégica del negocio.

Experiencia en diseño y conceptualización de estrategias de Comunicación Corporativa para el logro de objetivos organizacionales, implementación de buenas prácticas para la construcción y consolidación de la Cultura Organizacional, gestión de mejora de indicadores de Clima Laboral bajo el modelo GPTW, diseño de planes de Bienestar y Calidad de vida, acompañamiento en la gestión de Cambios Organizacionales. Nivel intermedio de inglés,

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Ministerio de Defensa

Implementación de políticas de seguridad y defensa nacional a nivel estratégico y articulación de políticas públicas multisectoriales para el bienestar y desarrollo nacional.

Producción y comercialización de productos de consumo masivo. Miembro de Grupo BBBB, el grupo alimenticio más grande de Colombia y 3ero en el mundo del índice Dow Jones.

Jefe de integración de políticas públicas del MINDEF Enero 2021-Actualidad

Coordinador de equipo de trabajo cuya misión es promover y ejecutar proyectos de intervención multisectorial en seguridad y desarrollo sostenible a nivel nacional. Desarrolla e implementa planes multisectoriales de seguridad y desarrollo focalizando la implementación en sectores promovidos por el gobierno nacional.

- Logre la implementación de indicadores anuales de seguridad para el desarrollo en el Plan Multianual de seguridad de Lucha Contraterrorismo al 2024 mejorando su aplicación para medir resultados a nivel nacional y generación de impacto en el desarrollo.
- Implementación del sistema de digitalización de políticas públicas en el sector defensa y sostenimiento de la información con los gobiernos regionales para implementar la seguridad fronteriza en la Amazonia y Sur del Perú.
- Implementación del Plan Integrador y de Desarrollo en la Frontera Perú-Colombia y sector del Rio Putumayo para el Desarrollo de Plataformas Itinerantes de Apoyo Social (PIAS) en la Provincia de Putumayo-Región Loreto.
- Desarrollador del “Plan Escudo I y Escudo II” para la adquisición e implementación de Unidades coordinación con MEF para levantamiento del Proyecto de Inversión Pública y Ejecución presupuestal correspondiente para su adquisición en un plazo de 10 años por Fases de Ejecución.

Jefe de Gestión de Proyectos de Educación en la Región Cusco.

Enero 2018 – Diciembre 2020

Estuve a cargo de la implementación de programas y sistemas educativos para personal militar en la Unidad Operativa Quinta Brigada de Montaña, coordinando estrategias de impacto educativo para el personal de licenciados, reservistas y miembros activos de las fuerzas del Ejército del Perú en la Región Cusco, Apurímac y Madre de Dios.

- Desarrolle el Plan de Integración Educativa con el Gobierno Regional de Cusco y Apurímac en provecho del personal de Oficiales, Técnicos, Suboficiales. Personal de servicio militar y reservistas de las Fuerzas Armadas presentes en la Región Cusco y Apurímac. En el plan se proporcionó facilidades de educación integrada con instituciones civiles, SENATI, GORE-Cusco y los Centros de Educación Técnica profesional de la UGEL – Cusco logrando beneficiar hasta

el 80% de miembros activos y reservistas presentes en la Región Cusco y Apurímac.

- Forme parte del equipo de trabajo para la promoción del Plan de Certificación e Integración para licenciados en la plataforma de entrega de Certificado Único Laboral para el personal de licenciados en las provincias de Pomacanchi, Sicuani, Andahuaylas y Acomayo logrando la entrega de 10,000 certificados al personal de miembros activos y licenciados de las Fuerzas Armadas en coordinación con las Municipalidades del Sector.
- Implementación de la plataforma electrónica QUIPHU, para la educación del personal militar a través de la cual se integraban los Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO), logrando beneficiar al 100% de miembros de las fuerzas armadas en la Región Cusco, Apurímac y Madre de Dios.

Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas

Oficial Jefe del Seguridad y Gestión de Amenazas a nivel nacional, estuve a cargo funciones de análisis e integración de información proveniente de los Comandos Operacionales de las Fuerzas Armadas

Jefe de la Oficina de Seguridad Nacional y Gestión de Amenazas

Enero 2015 - Diciembre 2017

Organice por primera vez el Departamento de Gestión a nivel Operacional en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas liderando equipos de trabajo a nivel regional para obtención de información relevante y planificación integral de la seguridad a nivel operacional en las regiones del Perú.

- Lidere el equipo de trabajo para la gestión de Amenazas Nacionales implementando el Plan de intervención de las Fuerzas Armadas para la protección de Activos Críticos Nacionales, permitiendo la integración con las Divisiones de Estado Mayor del Comando Conjunto.
- Diseñe el Mapa de procesos de riesgo operacional para la planificación de intervención operativa y seguridad de los Activos Críticos Nacionales,

permitiendo la aplicación de la Directiva para la protección de Activos Críticos logrando un impacto de 78% de efectividad durante el periodo 2015-2017 para el mantenimiento del libre desempeño funcional y operativo de sistemas económicos del país.

- Implemente la medición de amenazas en coordinación con el COSEDENA para ser considerados por los ministerios de Interior y Ministerio de Defensa, os cuales han sido aplicados a la actualidad para su integración con las demás actividades económicas a nivel nacional, logrando un impacto de hasta 90% de efectividad en su percepción de seguridad al finalizar su implementación.
- Realice coordinación virtual con los Gobiernos regionales en apoyo al Plan de Intervención Multisectorial del VRAEM, permitiendo la educación e instrucción a todo el personal responsable de la seguridad, información, sistemas de inteligencia operativa en los Comandos Operacionales, Comandos Unificados de Intervención del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y Gobiernos Regionales de Ayacucho, Huancavelica y Cusco.

Organización de las Naciones Unidas MINUSTAH

Institución encargada de la intervención en la república de Haití a través de la Misión de Naciones Unidas para la estabilización de Haití

Oficial de Enlace y Staff para el Contingente de la Compañía Perú

Enero 2013 – Diciembre 2014

Forme parte del Staff de MINUSTAH permitiendo el enlace permanente con los miembros del estado mayor logrando impacto significativo del apoyo para las operaciones del Contingente Perú en la región de Puerto Príncipe capital de Haití y sus regiones donde se desplegaron contingentes de otros países.

- El Contingente Perú logro la mención de Unidad Modelo de gestión de Recursos Humanos, para la administración e información de recursos humanos en apoyo a las acciones militares que realizo la ONU en la Capital Puerto Príncipe.
- Gestor de la Acción Cívica en Puerto Príncipe en coordinación con los

contingentes de Japón, Brasil y Bolivia logrando la atención médica y de salud de 25,000 personas desplazadas en la región de Puerto Príncipe permitiendo el impacto de Seguridad en la población.

- Se gestionó el viaje de bienestar a una cantidad de 400 personas integrantes del Contingente Perú hacia la República Dominicana permitiendo beneficiar durante 20 días, así como visitas educativas dentro de la Capital Santo Domingo.
- Gestor de enlace para la realización de operativos de seguridad de Naciones Unidas con el contingente de Estados Unidos y Chile en la provincia de Nord, permitiendo la realización de hasta 600 patrullajes por mes durante un periodo de seis (06) meses logrando un impacto significativo de seguridad contra pandillajes y atenciones médicas y salud por parte de la MINUSTAH.
- Obtuve la condecoración de Medall Parade durante mi desempeño en el 6to mes como mejor miembro de contingente en el United Force Comander de MINUSTAH al haber logrado la integración de las operaciones y acciones militares en provecho del Contingente Perú, así como su intervención en las actividades propias de Naciones Unidas.

Escuela Superior de Guerra del Ejército

Institución Educativa de nivel Post Grado para el Planeamiento Estratégico Nacional

Departamento de Gestión Educativa

Enero 2009 – Diciembre 2012

A cargo de la Organización, Planificación y Ejecución de los programas educativos a impartirse en la Escuela Superior de Guerra del Ejército del Perú - Escuela de Post Grado así como la acreditación de los programas de educación.

- Se logró la acreditación educativa en SUNEDU con el otorgamiento de premio a la excelencia educativa permitiendo a la fecha la extensión de programas educativos de nivel superior en provecho de oficiales del grado de mayor del Ejército, así como integración con programas educativos del Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN).
- Se gestionó la implementación de la Maestría en Gestión de Riesgos y Desastres,

permitiendo su ejecución en provecho de personal civil logrando a la fecha más de 700 especialistas en Gestión de Riesgos y Desastres que laboran a nivel nacional en los gobiernos regionales para su aplicación ante eventos críticos.

Ejercito del Perú

Oficial de Instrucción, Entrenamiento y extensión educativa

Enero 2000 - Diciembre 2008

Oficial Instructor de personal de Cadetes (EMCH), alumnos del servicio de inteligencia y servicio militar.

Instructor Militar de personal de servicio activo y reservistas en la Región La Libertad como miembro integrante del Departamento de Instrucción y entrenamiento de la 32° Brigada de Infantería del Ejército logre la instrucción de 500 efectivos militares en el periodo de 12 meses permitiendo su labor operativa y accionar en las acciones militares realizadas en apoyo al Desarrollo Nacional en la región.

- Como Jefe de la Compañía de Intervención Rápida ante Desastres Naturales en la Región La Libertad, logre el apoyo a cuatro (04) provincias en coordinación con el INDECI para el apoyo durante el Niño Costero y permitiendo la ayuda humanitaria en la zona.
- Logre la aplicación de programas de educación militar operativa en 3000 efectivos militares, los cuales intervinieron en operaciones de seguridad e inteligencia en la Región Ayacucho, Lima, La Libertad y Huancavelica permitiendo la intervención para el control interno y seguridad en coordinación con al VII MACREPOL.
- Como miembro integrador de la educación para cadetes de la Escuela Militar de Chorrillos logre la aplicación del programa educativo de Geomática en atención a las necesidades de topografía militar y capacidad de planeamiento digital en los cadetes instruidos en la escuela Militar de Chorrillos permitiendo una aplicación del 100% en los estados mayores de las Unidades Operativas del Ejército a nivel nacional.

FORMACIÓN PROFESIONAL

ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS

2020 – 2022

- Maestría en Administración de Negocios (MBA)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMAN Y VALLE

2015 – 2018

- Doctorado en Ciencias de la Educación

ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJERCITO (5TO SUPERIOR)

2013 – 2014

- Maestría en Ciencias Militares, Planeamiento Estratégico y Toma de Decisiones

ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS

1995 – 2000

- Licenciatura en Ciencias Militares

OTROS ESTUDIOS

Programa de Especialización en Planificación Estratégica (UP)	2022
Diplomado Superior en Seguridad, Inteligencia e Información	2018
Diplomado Básico de Inteligencia y Gestión de Amenazas a la Seguridad Nacional	2009
Diplomado en Administración de Recursos Humanos y Logística Operativa	2007
Diplomado Básico Operativo del Arma de Infantería	2004
Programa Básico, Intermedio y Avanzado de Inglés	2006 – 2007

RAQUEL TORRES FARFÁN

Profesional con más de 15 años de experiencia en el sector financiero, en las áreas de operaciones-contabilidad, créditos y riesgos en diversas empresas financieras reconocidas del sistema, generando valor en cada uno de los puestos asignados y aportando en el logro de objetivos organizacionales de cada una de las empresas de la que formó parte. Especialista en temas de captación evaluación colocación y recuperación de créditos Financieros, asimismo cuenta con amplia experiencia en el rubro de Identificación y evaluación de riesgos a nivel crediticio.

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

Marzo 2016- Actualidad

Empresa líder del sector micro financiero de la región Cusco, con presencia en las 24 regiones a nivel nacional

Analista de Riesgo de Crédito

Encargada de la evaluación de las propuestas de crédito (en sus diversas modalidades: pequeña y mediana empresa, consumo no revolvente, hipotecarios), para su posterior aprobación, realización de evaluaciones cualitativas: La misma que obedece al seguimiento de la cartera no minorista de la CMAC CUSCO (Créditos Mediana Empresa), seguimiento de las diversas Regiones a cargo, donde tiene presencia la CMAC CUSCO (seguimiento acorde a los indicadores financieros que maneja cada agencia en una Región determinada), asimismo encargada de la capacitación permanente al área de créditos sobre aspectos de riesgo de crédito.

- Logré un mayor nivel de conocimiento por parte de los analistas de crédito sobre aspectos e identificación de riesgos crediticios con permanentes capacitaciones realizadas.
- Implementación de nuevos procesos para agilizar las atenciones de las propuestas de crédito
- Logré la realización y participación masiva por parte de los integrantes del equipo de trabajo en eventos referentes a temas de riesgo crediticio.

- Se alcanzó un mayor nivel de resultados en el tema de evaluaciones cualitativas para la cartera no minorista a través de un seguimiento permanente a dicha cartera.

Analista de Créditos

- Logré por varios años consecutivos estar dentro del ranking de los mejores analistas de crédito de la empresa.
- Logré un alto grado de fidelidad por parte de los clientes por la calidad de atención prestada.
- Logré recategorizaciones dentro de la escala de analistas de crédito en el corto plazo

Financiera CREDINKA

Septiembre 2008-Julio 2011

Caja Rural de Ahorro y Crédito con presencia en diversas regiones a nivel nacional dedicada a la prestación de diversos servicios financieros

Jefe de Créditos

Encargada del grupo de analistas de crédito de la agencia asignada, para el seguimiento, evaluación y aprobación de créditos, así como de la capacitación permanente del personal a cargo.

- Logré un alto grado de conocimiento en los analistas de crédito, sobre aspectos de Promoción, evaluación y colocación de créditos, así como de la metodología empleada por parte de la organización en temas crediticios.

Analista de Créditos

- Logré el conocimiento necesario sobre aspectos del ámbito crediticio, en vista que fue la primera empresa donde adquirí experiencia en todo lo concerniente al ámbito crediticio.

Banco de la Nación**Octubre 2005-Octubre 2006**

Empresa financiera pública encargada de brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando su cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y autosostenible

Practicante

- Apoyo en las áreas de contabilidad y operaciones respectivamente en calidad de asistente.

FORMACIÓN PROFESIONAL:**ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS****Mayo 2020- Abril 2023**

- Maestría en Administración de Negocios (MBA)

UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO Mayo 2013- Agosto 2015

- Maestría en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial

UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO Abril 2000- Agosto 2005

- Licenciada en Administración

OTROS ESTUDIOS:**SENATI****Abril 2017 – Octubre 2017**

- Operador de Computadoras

ESAN**Mayo 2009 - Diciembre 2009**

- Diplomado en Administración Gerencial

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLAS	xxvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xxviii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xxx
RESUMEN EJECUTIVO	xxxí
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	34
1.1. Descripción de la situación problemática.....	34
1.2. Formulación del problema	36
1.2.1. Problema general.....	36
1.2.2. Problemas específicos.....	37
1.3. Objetivos de la investigación	37
1.3.1. Objetivo general.....	37
1.3.2. Objetivos específicos	37
1.4. Justificación de la investigación.....	38
1.4.1. Teórica	38
1.4.2. Práctica.....	38
1.4.3. Metodológica	39
1.5. Delimitación del estudio.....	39
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	40
2.1. Bases teóricas	40
2.1.1. Factores determinantes de la morosidad	40
2.1.2. Morosidad	48
2.1.3. Clasificación de las entidades financieras del Perú	54
2.1.4. Base normativa de la morosidad de las CMAC	55

2.1.5.	Índices de la morosidad.....	57
2.1.6.	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.....	60
2.2.	Antecedentes	62
2.2.1.	Antecedentes internacionales.....	62
2.2.2.	Antecedentes nacionales	65
2.3.	Contexto de la investigación	69
2.4.	Hipótesis.....	71
2.4.1.	Hipótesis principal	71
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	71
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		72
3.1.	Diseño de la investigación.....	72
3.2.	Población y muestra	73
3.2.1.	Población objetivo	73
3.2.2.	Método de muestreo.....	74
3.2.3.	Tamaño de la muestra	74
3.3.	Método de recolección de datos	76
3.4.	Método de análisis de datos.....	76
3.5.	Técnicas de recolección de datos	77
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE BENEFICIO COSTO DE LA EMPRESA		79
CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LA INTERPRETACIÓN DE LAS PRUEBAS ESTADÍSTICAS, FÓRMULAS, RESULTADOS		81
4.1.	Confianza de los instrumentos aplicado a los colaboradores	81
4.2.	Resultados descriptivos de las preguntas de filtro de los colaboradores.....	83
4.3.	Resultados descriptivos por dimensiones y variables según colaboradores...	88
4.4.	Confianza de los instrumentos aplicado a los clientes	97
4.5.	Resultados descriptivos de las preguntas de filtro de los clientes	98

4.6.	Resultados descriptivos por dimensiones y variables según los clientes	106
4.7.	Resultados inferenciales por objetivos según los colaboradores.....	118
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES....		124
5.1.	Discusión.....	124
5.2.	Conclusiones	130
5.3.	Recomendaciones.....	132
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		134
ANEXOS		143

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de riesgo	54
Tabla 2 Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales	58
Tabla 3 Población de clientes.....	74
Tabla 4 Muestra de colaboradores	75
Tabla 5 Muestra de los clientes	76
Tabla 6 Respuestas del cuestionario.....	78
Tabla 7 Criterios de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.....	78
Tabla 8 Beneficio costo de la empresa.....	79
Tabla 9 Grados de confiabilidad	81
Tabla 10 Fiabilidad de los Factores determinantes	82
Tabla 11 Fiabilidad de la Morosidad.....	82
Tabla 12 Los medios de pago que utiliza la Caja Municipal de Cusco.....	83
Tabla 13 Tiempo que evalúan la situación de la cartera vencida.....	84
Tabla 14 Documentos solicita al otorgar un crédito	85
Tabla 15 Tiempo de evaluar un historial crediticio.....	86
Tabla 16 Límites de la cartera morosa por asesor de ventas	87
Tabla 17 Evaluación crediticia	88
Tabla 18 Evaluación de riesgos.....	89
Tabla 19 Comportamiento de los clientes	90
Tabla 20 Factores Socioeconómicos	91
Tabla 21 Factores determinantes.....	92
Tabla 22 Cartera atrasada.....	93
Tabla 23 Cartera de alto riesgo.....	94
Tabla 24 Cartera pesada	95
Tabla 25 Morosidad	96
Tabla 26 Fiabilidad de los Factores determinantes	97
Tabla 27 Fiabilidad de la Morosidad.....	97
Tabla 28 Género de clientes	98
Tabla 29 Categoría de cliente.....	99
Tabla 30 Rango de edad	100
Tabla 31 Tipo de trabajador	101

Tabla 32 Nivel de ingresos.....	102
Tabla 33 Sus ingresos.....	103
Tabla 34 Entidades con que mantiene deuda en el sistema financiero	104
Tabla 35 En el último año ha mantenido atraso con el pago.....	105
Tabla 36 Evaluación crediticia.....	106
Tabla 37 Evaluación de riesgos.....	107
Tabla 38 Comportamiento de los clientes.....	108
Tabla 39 Factores Socioeconómicos.....	109
Tabla 40 Variable Factores determinantes.....	110
Tabla 41 Cartera atrasada.....	111
Tabla 42 Cartera de alto riesgo	112
Tabla 43 Cartera pesada	113
Tabla 44 Variable Morosidad.....	114
Tabla 45 Procesos internos de la evaluación crediticia y de riesgos.....	115
Tabla 46 Resumen del modelo para factores determinantes y morosidad	118
Tabla 47 Modelo de regresión para los factores determinantes y la morosidad	118
Tabla 48 Resumen del modelo para evaluación crediticia y morosidad.....	119
Tabla 49 Modelo de regresión para evaluación crediticia y morosidad.....	120
Tabla 50 Resumen del modelo para la evaluación de riesgos y la morosidad	120
Tabla 51 Modelo de regresión para evaluación de riesgos y morosidad	121
Tabla 52 Resumen del modelo del comportamiento de los clientes y la morosidad....	122
Tabla 53 Modelo de regresión del comportamiento de los clientes y morosidad	122
Tabla 54 Resumen del modelo para los factores socioeconómicos y la morosidad.....	122
Tabla 55 Modelo de regresión para los factores socioeconómicos y la morosidad	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Morosidad del Perú.....	59
Figura 2 Morosidad de las cajas municipales peruanas	60
Figura 3 Cartera de alto riesgo y castigos de la CMAC Cusco.....	62
Figura 4 Beneficio costo de la empresa	80
Figura 5 Los medios de pago que utiliza la Caja Municipal de Cusco	83
Figura 6 Tiempo que evalúan la situación de la cartera vencida	84
Figura 7 Documentos solicita al otorgar un crédito	85
Figura 8 Tiempo de evaluar un historial crediticio	86
Figura 9 Límites de la cartera morosa por asesor de ventas	87
Figura 10 Evaluación crediticia	88
Figura 11 Evaluación de riesgos	89
Figura 12 Comportamiento de los clientes	90
Figura 13 Factores Socioeconómicos	91
Figura 14 Factores determinantes	92
Figura 15 Cartera atrasada	93
Figura 16 Cartera de alto riesgo.....	94
Figura 17 Cartera pesada.....	95
Figura 18 Morosidad.....	96
Figura 19 Género de clientes	98
Figura 20 Categoría de cliente	99
Figura 21 Rango de edad	100
Figura 22 Tipo de trabajador.....	101
Figura 23 Nivel de ingresos	102
Figura 24 Sus ingresos	103
Figura 25 Entidades con que mantiene deuda en el sistema financiero	104
Figura 26 En el último año ha mantenido atraso con el pago	105
Figura 27 Evaluación crediticia	106
Figura 28 Evaluación de riesgos	107
Figura 29 Comportamiento de los clientes	108
Figura 30 Factores Socioeconómicos	109
Figura 31 Variable Factores determinantes.....	110

Figura 32 Cartera atrasada	111
Figura 33 Cartera de alto riesgo	112
Figura 34 Cartera pesada.....	113
Figura 35 Variable Morosidad	114

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	144
Anexo 2. Operacionalización de variables.....	148
Anexo 3. Instrumentos de recolección para los colaboradores.....	149
Anexo 4. Instrumentos de recolección para los clientes.....	157
Anexo 5. Base de datos.....	166
Anexo 6. Respuesta de lista de cotejo.....	172
Anexo 7. Solicitud de consentimiento.....	176
Anexo 7. Aprobación del consentimiento.....	177
Anexo 8. Evidencias de la encuesta.....	178
Anexo 9. Datos obtenidos del portal de la SBS.....	180

RESUMEN EJECUTIVO

Habiendo encontrado que la sede central de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco-CMAC está teniendo deficiencias como una inoportuna calificación de los usuarios, esto se arraiga porque muchas veces los asesores de ventas excluyen cierta documentación y gestiones para hacer menos tedioso el trámite; también se observó que no computan los riesgos de brindar créditos sin historial crediticio o sin garantías. Debido a ello se presentan los siguientes objetivos:

- Determinar la forma como los factores determinantes inciden en la morosidad de la agencia matriz de la CMAC Cusco.
- Identificar de qué manera la evaluación crediticia inciden en la morosidad de la agencia matriz de la CMAC Cusco.
- Examinar de qué manera la evaluación de riesgos para el consentimiento de préstamos incide en la morosidad de la agencia matriz de la CMAC Cusco.
- Analizar de qué manera el comportamiento de los usuarios inciden en la morosidad de la agencia matriz de la CMAC Cusco.
- Establecer de qué manera los aspectos socioeconómicos inciden en la morosidad de la agencia matriz de la CMAC Cusco.

Para ello aprovechó el proceso metodológico de tipología práctica con carácter cuantitativo, no experimental-transeccional, con nivel de descripción y correlación, ello porque se pretendió encontrar la influencia entre las variables mediante técnicas numéricas; la población fueron los 25 analistas de la CMAC y los 7391 clientes que se eligieron bajo un muestreo censal y probabilístico estratificado respectivamente, resultando una muestra de 25 analistas y 366 usuarios que se les aplicó la encuesta.

Al aplicar esa metódica y realizar los objetivos se acudió a la entidad financiera para encuestar a los intervinientes para conocer la perspectiva de la situación de los factores determinantes y de la morosidad bajo dos puntos de vista como son los trabajadores y los clientes.

Por otro lado, la SBS nos brinda los detalles de cómo está la situación de la morosidad de las otras entidades financieras bancarias y de las cajas rurales y municipales, para tener una idea de cómo se encuentra el contexto de la CMAC, pues solo se está considerando la sede de Cusco para este trabajo investigativo.

Con los hallazgos recaudados de los clientes y de los empleados se tuvo como resultados más relevantes los siguientes:

- Los factores determinantes estuvieron en un nivel alto por el 72% de los colaboradores y por el 66.7% de los clientes y la morosidad fue alta por el 68.0% y por el 66.7%, ya que la cartera atrasada fue alta al igual que la de riesgo y la pesada fue regular.
- La evaluación crediticia fue alta por el 72% y por el 56.8% por cada uno
- La evaluación de riesgos regular por el 40% de los asesores y alto por el 48.9% de los usuarios
- El comportamiento del cliente como alto por el 80.0% de los colaboradores y por el 69.9% de los consumidores.
- Los factores socioeconómicos como alto por el 76.0% de los asesores y para el 60.1% de los usuarios.

Para culminar, de acuerdo a los resultados presentados en las líneas anteriores se llegó a la conclusión que existe influencia entre las variables y dimensiones como se detallan a continuación:

- Existe influencia entre las variables sustentado por el R cuadrado con una significancia de 0.000 y un grado de 74.7%, siendo una implicancia positiva y fuerte.
- El R cuadrado arrojó una significancia de 0.000 de la primera dimensión sobre la morosidad y su valor de implicancia fue de 82.8%.
- La calificación de los riesgos al obtener una significancia de 0.014 con un coeficiente de 48.7% del R2 infirió que la incidencia es positiva y débil.
- La tercera al obtener una significancia de 0.001 y un valor de 61.5% de incidencia se infiere que fue en un grado positivo y moderado.

- En cuanto a los factores socioeconómicos impactó con una significancia de 0.000 con un índice de 74.2%, influenciando a la morosidad de forma positiva y significativa.

Resumen elaborado por los autores

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

Las entidades financieras son sociedades que suelen tener mayor riesgo de quebrar rápidamente por la gestión del personal o recursos y por el mal actuar de sus clientes al no cumplir con sus pagos, además de tener dificultades con la oportunidad de pago de los mismos, ocasionando que se tenga una cartera morosa, difícil de recuperar.

De tal forma, el crédito es bueno porque permite flexibilidad financiera a los pagadores; a pesar de ello, la obligación se torna difícil cuando no se administra adecuadamente, para evitar ello se requiere de una postura positiva e idónea junto a la presencia de la disciplina para no incurrir al incumplimiento por irresponsabilidad (Chong, 2021).

Es así que, a nivel internacional, las instituciones que brindan el servicio de préstamos tienen como principal problema la morosidad de los prestatarios, por lo que ellos carecen de la disponibilidad de un presupuesto mensual asignado para el pago, no tienen suficientes ingresos y su comportamiento no es el adecuado ante su compromiso de pago, además de no tener una idónea administración de las cobranzas (Chong, 2021). En China, los pequeños bancos rurales están tomando mayor mercado, pero esto le ocasiona tener mayor proporción de préstamos incobrables en comparación con los grandes bancos, creciendo su morosidad en 27 puntos, haciendo que sus ahorradores pierdan la confianza y obteniendo una deficiente gestión de riesgos (Lee, 2021).

En las todas economías del mundo, las organizaciones financieras enfrentan desafíos en su crecimiento y en la permanencia del mercado, uno de esos retos es la presencia de los financiamientos morosos, por lo que es necesario que se ejecute una correcta gestión en la concesión y seguimiento de los créditos. Ello porque los altos índices de morosidad les impide tener disposición de efectivo para sus operaciones cotidianas ocasionando la quiebra de las instituciones financieras y peligró el mercado. Esta situación se visualizó y corroboró en las crisis financieras de los Estados Unidos, Dubái, Irlanda y Grecia pues brindaban demasiadas facilidades a los usufructuarios que no cancelaban sus deberes. Para mayor detalle, un claro ejemplo fue la situación caótica

de EE. UU y Europa que, por incumplimiento de los clientes, las instituciones del sector bancario quebraron y cerraron durante la crisis del 2008 haciendo que su deuda triplique su PBI (Chong, 2021).

En México, Morales et al. (2020) expusieron que la banca financiera ha sido dañada drásticamente por un aumento desmedido de los índices de mora, por lo que necesitan de apoyo para seguir en el mercado, teniendo índice hasta 21.39% en Accendo Banco y 20.96% en Finterra; siendo ello perjudicial para el sector financiero en general. En Brasil, se estimó que la tasa de morosidad en las agencias crediticias ascendió en 7% al 2021, a pesar que gran parte de los créditos fueron renegociados en las primeras semanas de la pandemia (Reuters, 2021).

Calahorrano et al. (2021) encontró que los medianos y grandes bancos ecuatorianos poseen factores internos que le impiden alcanzar un rendimiento óptimo para la banca, impulsando que se expongan a mayores riesgos, estos son los aspectos de liquidez, morosidad y rendimiento económico. De igual forma, las prestamistas de crédito ecuatorianos están concediendo créditos a clientes que no están en condiciones de pago, poniendo en riesgo su estabilidad económica, además de carecer de un seguimiento de las facturas pendientes que debilitan la liquidez (Rodríguez, 2022).

En el contexto nacional, la morosidad de préstamos de consumo al 2020 llegó a 5.79% debido a la crisis mundial, el promedio el sector agropecuario obtuvo la mayor tasa con un valor de 9%, por regiones en cajas municipales la tasa ascendió a 13.2% en Tumbes y a 12.5% en Lambayeque y en las cajas rurales en San Martín con 39.1%, en Cusco con 35.9%, Huancavelica con 32.2% y Huánuco con 30.4% (La Cámara, 2021). Es así que, Bueno y Arias (2022) detectaron que las Cajas Municipales peruanas fueron perjudicadas por la pandemia, pues obtuvieron altos niveles de morosidad e incumplimiento por parte de los deudores debido a la paralización de las actividades empresariales.

En esa línea, Toledo y León (2021) afirmaron que las instituciones microfinancieras del Perú tienen mayores peligros en sus labores, ya que sus clientes tienden a sobre endeudarse, demostrado ello con la constante presencia de pagos impuntuales, haciendo que las entidades mantengan en sus reportes una amplia cartera

de alto riesgo que perjudica su estado. Así pues, Periche et al. (2020) hallaron que la CRAC Raíz tuvo problemas ante la coyuntura del Covid-19, pues el incumplimiento de 30 y 60 días incrementó de 4.34 a 7.07% y de 3.92 a 6.02% respectivamente y mucha más preocupación pasó con los créditos con más de 120 días de impago que pasó de 3.45 a 5.35%, provocado por la casi nula instrucción financiera, el lapso y otros elementos macroeconómicos.

A nivel local, la CMAC Cusco figura como una entidad financiera que inició sus actividades en marzo de 1988, la cual se encarga de captar y colocar créditos, en la actualidad posee más de 100 agencias a nivel nacional y su oficina principal está en Cusco. A pesar de su amplia trayectoria en el mercado, esta posee problemas en su agencia principal como son: una inadecuada calificación de los clientes en cuanto a su solvencia y garantías, no valoran los riesgos de brindar créditos sin historial crediticio o sin aval, tampoco manejan un sistema actualizado para examinar la base de datos, los asesores esperan las campañas para una mayor colocación de créditos y no evalúan la situación de los atrasos; ello se debe a que los asesores omiten cierta documentación y pasos para hacer menos tedioso el trámite y generar más créditos, y prefieren ampliar su cartera crediticia, descuidando su rango de morosidad.

Lo que conlleva a tener clientes con insuficiente capacidad y voluntad de pago, ocasionado que la cartera de créditos vencidos aumente a gran proporción y muchos de ellos no se les da un correcto seguimiento por la falta de medidas y estrategias que posee la entidad ante los impagos; además del nulo examen financiero de sus ratios y de situación económica en general; vulnerando la estabilidad económica de la institución financiera. Por ello, nace la preocupación del estudio, porque al seguir operando con falencias y con una mala gestión administrativa de la concesión de los créditos y de la evaluación de las cobranzas, la entidad podría comenzar su declive y con ello su extinción del mercado y del sistema financiero peruano.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera los factores determinantes influyen en la morosidad en la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera la evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?

¿De qué manera la evaluación de riesgos para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?

¿De qué manera el comportamiento de los clientes influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?

¿De qué manera los factores socioeconómicos influyen en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera los factores determinantes influyen en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar de qué manera la evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Examinar de qué manera la evaluación de riesgos para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Analizar de qué manera el comportamiento de los clientes influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Establecer de qué manera los factores socioeconómicos influyen en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

1.4. Justificación de la investigación

La importancia del trabajo tratado reside, en términos generales, en identificar y reconocer los componentes concluyentes de la dilatación de cobros en la sede Principal de la CMAC Cusco, y por ende al mejoramiento de la colocación de créditos, cuyo efecto multiplicador aportará a una mejor cartera crediticia y por ende a una mejor clasificación de riesgos.

1.4.1. Teórica

Esta investigación se justifica teóricamente porque aborda a un aspecto muy relevante para el giro de negocio de una entidad financiera como es la morosidad y sus factores determinantes, por lo tanto, en este estudio están sustentados por los autores Hinostroza (2021) y Paucar (2022), ya que de acuerdo a ellos se ha podido elaborar la operacionalización para la determinación de las dimensiones e indicadores; además de tener un sustento bibliográfico para la problemática, el marco teórico, antecedentes y para la metodología. Otro aspecto teórico es que a su culminación formará parte del amplio repositorio de la universidad y de investigación para futuros estudios.

1.4.2. Práctica

El estudio se sustenta en la práctica debido a que se trata de una indagación enfocada en la realidad de la Oficina Principal de CAMC Cusco, puesto que se ha observado problemas puntuales como la inadecuada evaluación a los clientes en su capacidad de pago, historial crediticio, solicitud de garantía, una mala gestión de la concesión de los financiamiento y el débil rastreo de las prestaciones vencidas; siendo este escenario un claro ejemplo de lo que pasan las demás instituciones financieras nacionales y del mundo en general. Por lo que es

necesario conocer la percepción de los trabajadores y usuarios para determinar qué factores determinantes afectan mucho más a la morosidad.

1.4.3. Metodológica

La realización de esta indagación se justifica porque se incluye al método científico, mediante de la tipología aplicada al recolectar los conocimientos necesarios para ser usados en los instrumentos, de enfoque cuantitativo por utilizar técnicas numéricas con resultados detallados en tablas con valores y frecuencias; también posee un diseño no experimental por no variar la actuación de los factores concluyentes de la morosidad y de alcance correlacional-causal por encontrar la influencia que tienen las variables al ser relacionadas, además de contar con instrumentos que fueron aplicados a los usuarios y al personal encargado y poder contrastar las hipótesis.

1.5. Delimitación del estudio

En la demarcación espacial, este trabajo investigativo se realizó en la CMAC de Cusco, por lo que se requirió de los analistas que son los delegados y gestores de los financiamientos y de los usuarios que acuden a la institución financiera. En la delimitación temporal, la ejecución de la fabricación del estudio y de el recaudo de información es durante el año 2023. Y en la delimitación conceptual es que se tomaron como autores fuentes a Paucar (2022) para la variable factores determinantes y a Hinostroza (2021) para la variable morosidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Factores determinantes de la morosidad

Los motivos que impiden el incumplimiento de los pagos de los clientes ante una empresa o cualquier persona son internos y externos, pues depende de la posición y gestión de la organización para el restablecimiento de la cartera otorgada y por la postura de deudor ante diversos escenarios, sean positivos o negativos para la empresa financiera (Paucar, 2022). Estos conforman una construcción social y técnica de las cuentas morosas, mediante la fabricación de información que refleje la unión entre la actividad de endeudarse y la otorgación de un préstamo para que la administración y control de créditos y recaudos sean efectivas, permitiendo la contracción del índice de la mora sobre los préstamos concedidos (Hadad, La construcción social y técnica de la deuda morosa, 2019).

Según Morales et al. (2022) para poder segmentar los factores que impactan la morosidad se tiene que dividir en primera instancia los factores microeconómicos o internos en que se incluyen los procesos de las entidades financieras y que son gestionadas por la administración u otro órgano encargado; y los factores externos que son los componentes macroeconómicos que no los controla la entidad, pero sí se puede aminorar el peligro con medidas internas que se planifiquen; la identificación de ambos segmentos ayudan a prevenir dificultades que deterioren la economía bancaria y su propia quiebra institucional.

De acuerdo a Guillén y Peñafiel (2018) la identificación de estos factores es relevante porque ayuda a mejorar la cartera de créditos, por lo que es necesario reconocer los niveles y elasticidad de la significancia de cada uno para anticipar su impacto desfavorable y mejorar el desempeño de la organización. Por consiguiente, su importancia radica porque permiten analizar los aspectos que se puede optimizar por el bien de la firma financiera, que van en referencia a su capital, el proceso de otorgamiento y recobro de los financiamientos, reduce el riesgo del crédito y aumenta las razones financieras de la liquidez y rentabilidad

para una ganancia económica junto a la eficiencia de la administración interna (Morales et al., 2022).

En cuanto a los aspectos macroeconómicos se tiene a los de la crisis financiera de forma individual o del sistema en su conjunto (Guillén y Peñafiel, 2018). Otros de ellos, según Morales et al. (2022) son: el PBI, la deuda pública, el desempleo, el saldo fiscal, las altas tasa de interés, concentración del sector bancario, la efectividad del gobierno, inversiones, estado de la economía nacional, las crisis económicas y de toda índole, la eficacia del cumplimiento de la ley, la inflación, exportaciones e importaciones, desequilibrios presupuestales, el comportamiento del cliente, capitalización del mercado financiero, oferta monetaria y otros.

En los aspectos microeconómicos se tiene a los aspectos técnicos, metodológicos y tecnológicos que muestran la cuantía de recursos empleados en el desarrollo de los mecanismos empleados en la calidad de la cartera; y las herramientas que tienen a disposiciones para sus operaciones cotidianas (Guillén y Peñafiel, 2018). También se encuentra la categoría de los créditos, calidad de administración de la mora, el riesgo crediticio, el rendimiento de los recursos o derechos y del capital, cultura crediticia, la distribución del capital, la ganancia, liquidez, cobertura de los créditos, gestión de cobranza, políticas internas y otras (Morales et al., 2022).

Evaluación crediticia

Es la examinación que se le efectúa al cliente, en el que se analicen los antecedentes de los créditos, el modo de los créditos obtenidos, su historial y otros que se encuentran en el sistema registrado y de conocimientos; por lo que es el procedimiento de averiguación a quien se le está concediendo un crédito por medio de documentos, los cuales determinan que tanto poseen de capital y quieren cumplir con sus pagos al contraer un crédito financiero; y del cual resulta un buen o mal pagador; por lo tanto esta evaluación busca encontrar la asimetría de la información mediante

modelos de los burós de crédito como Credit scoring o scorecards (Hadad, La construcción social y técnica de la deuda morosa, 2019).

La capacidad de pago significa la solvencia, es decir el indicador de carácter objetivo, ya que evalúa el estado del capital del usuario y de cómo se proyectan sus flujos de ingresos y egresos, por lo que su análisis es cuantitativo y de términos patrimoniales que se efectúa mediante las técnicas de la evaluación de peligros. Este indicador hace referencia a la posibilidad que tiene un deudor de cumplir o hacer frente con sus obligaciones financieras de pago que está dispuesto a contraer; asimismo, este permitirá conocer si los futuros clientes pueden ser aptos para el otorgamiento de algún crédito, para determinar este indicador se realiza una evaluación cuantitativa y cualitativa que comprende los estados financieros y las características del cliente prospecto (Aguirre et al., 2020). Por otro lado, se define también como el estado patrimonial y la proyección del flujo de fondos de los individuos sujetos al crédito; es decir, este es fundamental debido a que se va a evaluar el futuro patrimonial de dichos clientes (Hadad, 2019).

De igual forma, la voluntad de pago demuestra solvencia, pero de carácter subjetivo y de estimación ya que examina la postura ante sus responsabilidades financieras de un año o a larga caducidad, de acuerdo a su comportamiento de cumplimiento o de prevención ante sus pagos, en el que se evalúa las condiciones y certeza del cliente al proporcionar la información para ser evaluada (Hadad, La construcción social y técnica de la deuda morosa, 2019). Es comprendido como la actitud o comportamiento que tiene el cliente hacia sus obligaciones de deuda durante el transcurso de su vida; asimismo, este se evalúa con el historial crediticio de los clientes con el fin de que se tenga una estimación pasada de dichos clientes (Hadad, 2019).

Evaluación de riesgos

De acuerdo a Gavilá et al. (2020) es el análisis que efectúan las entidades para calificar a los clientes y si este muestra su capacidad de pago, independientemente de su rubro, carácter, sector, tamaño o constitución jurídica; es decir se efectúa el análisis de los documentos que presenta el interesado del crédito en la que se posea datos cuantitativo de la información financiera y/o tributaria en la que se muestre las fluctuaciones u operaciones que avalen su compromiso de pago que pactan. Por lo que se cuenta con diferentes modelos que pueden lograr evaluar el riesgo del cliente mediante tácticas estadísticas, matemáticas, econométricas y de inteligencia superficial en la que resulten razones o indicadores que son evaluadas por un analista para tomar la decisión de otorgación de un préstamo (Munafo, 2019).

Esta se encarga de recopilar los datos relevantes y complementarios de diversas fuentes para efectuar valorizaciones de la capacidad y protección siempre que se encuentre sustentada por fuentes fidedignas y que sean reales para ser admisible por el analista; su modelo de calificación puede ser estadístico por las ratios financieras y las pruebas de estimación; y modelo experto que se centra en valorar la información financiera (Gavilá et al., 2020). Esta evaluación puede ser procesado mediante herramientas tecnológicas o procesos tradicionales, en la que se encuentre el nivel del riesgo o probabilidad de alguna complicación de incumplimiento, por lo que requiere de modelos econométricos de calificación (Munafo, 2019).

La revisión de antecedentes consta de la revisión de otros créditos que cumplió o no con sus pagos durante un horizonte temporal que va desde los 12 meses durante un sistema de scorecards. Este indicador hace referencia al análisis y verificación de los antecedentes crediticios del cliente que está solicitando dichos préstamos o créditos, esto es realizado a través del asesor de finanzas, quienes se encargan de realizar una evaluación crediticia dentro de la cual incluye si el cliente ha tenido deudas anteriormente o antecedentes de sus pagos, este constructo es muy importante debido a que gracias a esto

se va a poder determinar si el cliente cuenta con una adecuada capacidad de pago para poder cubrir de forma responsable el pago de la deuda con sus respectivos intereses (Morales et al., 2022). Por consiguiente, el analista de ventas en este proceso se encarga de revisar en el sistema de la institución financiera si el usuario ha tenido un crédito anterior al presente, y debe revisar el comportamiento de pago de estos, con la finalidad de que verifique si el cliente está sobreendeudado o confirmar si cumple con sus obligaciones financieras de forma correcta, si en algún otro caso no hay antecedentes del usuario el crédito suele ser rechazado (Aguirre et al., 2020).

El análisis económico financiero que va con la validación anual en la que se analiza la coherencia de la estabilidad empresarial sea a corto o largo plazo. Es considerado como un mecanismo predictivo, dentro del cual se emplean indicadores financieros con la finalidad de detectar el rango de solvencia de una firma o individuo, este es de ayuda para evaluar si el cliente podrá hacer frente con sus deudas; asimismo, esta combina la información económica y financiero, es de importancia para prever alguna situación futura perjudicable (Álvarez y Tamayo, 2022). La verificación de estos tipos de documentos es muy importante debido a que gracias a esto se va a poder determinar la existencia de algún tipo de morosidad en los clientes; por ello, se debe solicitar los estados financieros dependiendo del sector o rubro al que se dedica, todo esto con la finalidad de que la entidad financiera puede hacer frente a la asignación de un inadecuado crédito, para lo cual es necesario que se analicen los indicadores de rentabilidad y liquidez (Contreras, 2020).

El análisis de flujo de caja para examinar la habilidad de multiplicar las ganancias a corto periodo en la que se cubran los compromisos y se muestre un margen de cobertura de otro compromiso. Este constructo permite identificar si el cliente cuenta con la capacidad de pago real para poder solventar y pagar las cuotas de dicho crédito que se le va a otorgar; por ello, para que se construya el flujo de caja es necesario que se cuente con la averiguación detallada de las entradas y erogaciones de dinero del

solicitante y de sus familiares cercanos, negocio, entre otros, si el flujo de caja resulta negativo el crédito será rechazado (Aguirre et al., 2020).

El análisis de la garantía que pueda otorgar como aval para asegurar el pago íntegro del préstamo, el cual sirve para salvaguardar la liquidez del efectivo por cada cliente (Gavilá et al., 2020). En este indicador se refiere a la verificación de dicha garantía o respaldo del cliente, el cual involucra al analista que va a otorgar el crédito, debido a que este se encargará de identificar si el cliente cumple con todo lo solicitado y si dicha garantía es un buen referente para el cobro del crédito en caso haya incumplimiento o retardos en la liquidación de las letras solicitadas (Rivera y Mendoza, 2020). Este constructo es fundamental, debido a que garantiza un respaldo para la institución financiera de la entrega del crédito, es llamado también colateral, está en muchos casos es una limitación de los pequeños empresarios que desean solicitar un crédito; aunque para créditos de montos pequeños no es necesario, aun así, no se le quita importancia al uso de esta (Aguirre et al., 2020).

Comportamiento de los clientes

El comportamiento del usuario depende de muchas aristas como de razones sociales, económicas, institucionalistas o de mercado; estas se derivan de la racionalidad que se deriva de los hábitos o acatamiento de las normas establecidas o reglas determinadas, de la sociedad que se evoca al consumismo y la satisfacción, la separación en que se comporta en función a sus carencias y elecciones, la subordinación que es por la jerarquía de sus necesidades, el crecimiento por aumentar sus ingresos, la dependencia por relacionarse en la sociedad y la herencia por el pasado (Salazar et al., 2019).

El sobreendeudamiento se deriva por la falta de tiempo y el exceso de sus préstamos que suelen tener los clientes (Periche et al., 2020). Es una condición financiera que consigue el usuario por la carencia de recursos para pagar los compromisos contraídos, la cual puede ser consciente o inconsciente que se obtiene por una mala administración del dinero o

activos, haciendo que se vuelva moroso y se ubique en la central de riesgos por incumplimiento que se obtuvo por la baja capacidad de pago (Ramos, 2021). Este indicador es considerado como la existencia de dificultades de pago, debido a la omisión de pagar voluntariamente, la deficiente habilidad y cabida de pago o a la necesidad de realizar acciones costosas para pagar; además, este constructo también hace alusión a la imposibilidad de los consumidores de poder finiquitar sus deberes financieros, este se da mayormente cuando los clientes trabajan de forma simultánea con una cierta cantidad de empresas financieras (Toledo y León, 2021). Este es percibido como una situación de insolvencia por parte de los clientes deudores, esta puede ser de carácter coyuntural por alguna situación imprevista sucedida y que haya impactado en el cumplimiento del pago de los deudores; es decir, este suele presentarse cuando hay imposibilidad por parte del cliente de saldar sus compromisos (Bozzo, 2020).

En tanto, el destino de los créditos es un aspecto tedioso, porque es el mecanismo de la dinámica de la actividad económica, ya que se presenta como un oferta crediticia en el mercado que se utiliza para el negocio como para gestionar las operaciones cotidianas, obtención de bienes, inversión o liquidación de deudas; lo importante es que logre a cubrir la necesidad para la que fue obtenido y que permita el crecimiento del negocio (Ramos, 2021). Este es el principal motivo de no poder cumplir con un pago, por su utilización innecesaria o inadecuada (Alvarez y Apaza, 2019). Este indicador se refiere al objeto u ocasión del porque va a ser adquirido el crédito, es necesario que para que este se conozca, el evaluador justiprecie el rubro de actividad del solicitante de dicho crédito, en algunas circunstancias los créditos pueden ser destinados a alguna inversión u otra diferente actividad (De la Fuente, et al. 2019).

Es así que, para la adquisición de un financiamiento, muchos consumidores por su dificultad de ingreso al sistema financiero cometen la asimetría de la información con adulteración de documentos e información que es una infracción en la cual se trata de tergiversar la información por la falta de cultura y con propósito intencional, por lo que la negociación con

el cliente afecta a futuro el desenlace del convenio: ello porque la calidad de la información es nula, existe fraude por presentar datos falsos, errados o incompletos que provocan conflictos (Devis et al., 2019). Este indicador hace referencia a la información o documentos que son falsificados de una u otra forma por el cliente que está solicitando el crédito con la finalidad de que se le otorgue dicho préstamo, esto sucede cuando el solicitante proporciona información falsa, declaraciones con datos falsificados, facturas, boletas o comprobantes (Sánchez et al., 2020).

Factores Socio económicos

Para Mamani et al. (2021) estas aristas dependen de las circunstancias en que se localizan los morosos implicados en el contexto y espacio del negocio o la coyuntura del espacio, como es la decadencia de una empresa, dificultades de salud, peripecias, desempleo, servicio para otros interesados u otros intereses, la inflación, devaluación de la moneda, toma de decisiones, cultura personal y de pago de los usuarios y otros.

La cultura de pago se despliega de la razonabilidad que guían a la cancelación del crédito, puesto que al ser unido con la moral demuestra que tan confiable o riesgoso se presenta el cliente ante el cumplimiento o incumplimiento de los pagos pactados, traduciéndolo a la categoría moral entre buen o mal pagador, fuera de que exista o no una garantía o prenda que condicione el pago, formando un antecedente crediticio para futuros convenios (Hadad, La construcción social y técnica de la deuda morosa, 2019). Es considerada como la capacidad de la toma de decisiones acertadas respecto a la administración y utilización del dinero; asimismo, es un mecanismo a través del cual los clientes e individuos optimizan su discernimiento sobre los posibles riesgos financieros y llegan a ser más conscientes de estos, esta depende mucho de la educación (Salamea y Álvarez, 2020). Esta contribuye a que se reduzcan los riesgos vinculados al entorno financiero como pueden ser el sobreendeudamiento, la morosidad, los malos hábitos de ahorro; por otro lado, este influye en el historial crediticio de las personas, debido a que gracias a este los individuos

cumplirán de forma correcta con sus obligaciones financieras, y conllevando al buen uso de los créditos solicitados (Álvarez et al., 2022).

Por consiguiente, la coyuntura de la situación se presenta como un escenario no previsto, como la crisis ocasionado por el Covid-19 que originó una grave problemática de toda índole, en la que se tuvieron que cerrar las actividades por el impacto en la riqueza de todo el mundo; y así otros elementos sociales en general por la globalización o ambiente (Aguilar y Loor, 2022). Este indicador es definido como una situación no prevista que puede llegar a afectar la falta de cumplimiento de los deberes financieros derivado de los consumidores que solicitaron financiamientos, esto debido a que esta situación puede generar problemas de liquidez de dinero en los usuarios y llevarlos a tener insolvencia. (Contreras, 2020). Este tipo de situación puede ser perjudicial para las entidades financieras debido a que generan mayores riesgos en los créditos que hayan otorgado a sus clientes, esto depende de factores macroeconómicos y microeconómicos que puedan perjudicar a que los individuos lleguen a realizar el pago oportuno de sus deberes financieros aumentando la morosidad en estos (Altuve y Hurtado, 2018).

2.1.2. Morosidad

Se le define como el estado de un individuo natural o jurídica cuando desobedece con el reembolso o lo dilata fuera del plazo establecido, derivándose eso por muchos motivos y conlleva a una mala calificación, demostrando la incapacidad del cliente (Hinostroza, 2021). Por lo que representa un riesgo crucial de una entidad financiera, siendo la causante que padece el sistema financiero por su repercusión a largo plazo en la fluidez de dinero y el desempeño económico de las organizaciones (Guillén y Peñafiel, 2018). Además, de acuerdo a su periodo, tiende a representar un gasto adicional por los sobrecostos de la recuperación de crédito (Pizzán et al., 2022).

Es por ello que, según Periche et al. (2020) el moroso es la figura que toma el cliente por no llegar a pagar a tiempo la cuota respectiva del préstamo en las condiciones establecidas, además de incumplir con el capital e intereses; es decir, que es el encargado de determinar la morosidad en una entidad y refleja su cultura; existen cinco tipos de morosos, el normal que no supera los 8 días, el de problemas potenciales que demora entre 9 a 30 días, el deficiente y su mora va desde 31 a 60 días, el moroso dudoso que dura entre 61 a 120 días y el quinto es el moroso que arroja pérdidas porque su deuda es incobrable.

Para medir el riesgo del crédito se requiere de indicadores, los cuales variados, entre los más representativos se encuentran el portafolio atrasado, de alto riesgos y el pesado, cada uno cuenta con una ratio económica-financiera en la que se incluyen los componentes macroeconómicos; y son muy usados, aunque no se tenga establecidos los indicadores (Guillén y Peñafiel, 2018). Por ello, Hinojosa (2021) acotó que no hay un índice o razón únicamente conveniente para medir el nivel de morosidad en una empresa.

Esta sirve para medir el riesgo de los préstamos y la capacidad que muestra el cliente ante un acuerdo entre dos partes, demostrando el incumplimiento por el individuo o como firma que no salda un financiamiento consentido; haciendo que se perjudique la cartera de la institución y con ella la rentabilidad (Aguilar y Loo, 2022). Es así que hay dos fases, la primera son las expansivas que es cuando existe aumentan los ingresos familiares y empresariales; y la fase de recesión es cuando le concierne a todo el país por problemas de la economía nacional (Periche et al., 2020).

La morosidad se refiere a la tasa de reembolso del préstamo, mientras que un préstamo está en mora cuando un pago se atrasa; de tal forma, esta se computa para demostrar que tanto peligro o amenaza de pérdida hay y con ello preparar prevenciones ante de disyuntivas operativas, y puede colaborar a pronosticar cuánto del portafolio finalmente se desaprovechará debido a que la cancelación nunca se efectuará (Guillén y Peñafiel, 2018).

La cartera de morosidad que presentan las instituciones financieras se presenta bajo tres categorías, la primera es la atrasada, la segunda es la de alto peligro y la última es la pesada (SBS, 2015). Como se detallan a continuación:

Cartera atrasada

Es el conglomerado de préstamos que no han sido pagados en un tiempo acordado entre las partes, conllevando a la morosidad y a la inadecuada calidad de las colocaciones (Ugarte et al., 2021). Esta funciona con una ratio que divide el portafolio vencido junto a la cobranza judicial entre el portafolio de crédito total (Guillén y Peñafiel, 2018). Es el más empleado, puesto que figura en el índice de la morosidad y es más fácil su obtención de datos debido a que es visible para el público en general (Hinostroza, 2021). En esta cartera se incluye a los créditos no cobrados que se posicionan en un espacio de vencidos y/o en recaudación judicial (SBS, 2015).

Esta representa la cartera vencida, es decir, a todos los financiamientos que no han sido finiquitados en el tiempo pactado en el contrato inicial, demostrando un retraso de los clientes; su cálculo se torna relevante debido a que debe ser lo mínimo posible para salvaguardar el funcionamiento de las entidades financieras; la recuperación de esta cartera requiere de colaboradores capacitados en la materia para saber manejar los escenarios que presenten los clientes, además de tener actualizado la base de datos con las fechas e importes del compromiso incompleto de percepción; en la que se incluya medidas y herramientas necesarias para no volverse una cartera perdida (Armijos et al., 2022).

Los créditos vencidos han referencia a los préstamos que les falta cancelar o amortiguar después de su fecha de vencimiento y su registro figura como impagos, su categorización depende del volumen de la organización, es decir, para las regulares y grandes compañías se cuenta desde el dieciseisavo día de atraso, para las Mypes debe de superar los 30 días, y para los de consumo o de hipoteca e incluso los de arrendamiento y

de capitalización inmobiliaria va desde los 30 a 90 días, y en los sobregiros se incluye después de los 30 días (SBS, 2015). Asimismo, este tipo de créditos son los que tienen más de dos cuotas de pago con atraso; sin embargo, no han sido trasladados al área legal, estos créditos son considerados vencidos cuando no se han cancelado en el término pactado (Díaz y Del Valle, 2017).

Y los créditos en cobranza judicial son los que tienen un proceso judicial, por lo que su recuperación es más larga (SBS, 2015). Estos surgen por no haber tenido respuesta durante los anteriores procesos de cobranza, es decir antes de un aviso previo de la prescripción de la letra, el recordatorio del pago en el día que vence y después de la contestación negativa después de la fecha de vencimiento, ya que hasta esa instancia la entidad financiera empleó todas sus gestiones de cobranza y el cliente hizo caso omiso a ello (Mogollón, 2021). Por ello, se le considera como la última estrategia de cobro como un sistema de cobranza, en la que se infiera al cliente la cancelación mediante medidas legales por la inconclusión de un contrato (Pizzán et al., 2022). Este indicador hace referencia a dichos créditos que están en proceso judicial, dichos créditos, razón por la cual las entidades hayan decidido iniciar acciones judiciales de cobro, deberán ser iniciadas dentro de un plazo de 90 días calendario, después que se haya registrado de forma contable el crédito como ya vencido (Baca, 2018).

Cartera de alto riesgo

Esta cartera es el conjunto de financiamientos con reestructuración, refinanciación y se suma el portafolio atrasado (SBS, 2015). La razón financiera es la cartera vencida o refinanciadas y/o las reestructuradas entre el total de cartera de crédito (Guillén y Peñafiel, 2018). O también entre las colocaciones totales (Hinostroza, 2021). Por ello, Aguilar y Loo (2022) afirman que se tienen que tomar en cuenta el momento en que se dan los refinanciamientos o reestructuración de los créditos porque se debe evaluar en qué medida se puede negociar y no afectar los resultados económicos. Según López y Cruz (2021) lo que se incluye en esta cartera es la posibilidad

de aumentar la recuperación de los créditos y seguir con el pago de los préstamos en su periodo normal y evitar mayores gastos de la cobranza jurídica y el castigo de la misma.

Los créditos refinanciados son los financiamientos que han cambiado su forma del préstamo en razón al tiempo e importe del contrato inicial, el cual se adhiere a las condiciones del cliente por presentar inconvenientes para cancelar completa y oportunamente con el pago respectivo de sus cuotas (SBS, 2015). Para poder obtener esta situación es necesario que no se tenga vencida la deuda para que se dé la aprobación, ello porque la entidad requiere de una amortización del saldo y con ello ya se procede a la reprogramación a un plazo más largo, en el cual se extiende el interés de acuerdo al tiempo que se dilate (Gana más, 2020). Es necesario que para cualquier operación o crédito que sea refinanciada se sustente en un reporte o informe de crédito, documentado y que haya sido analizado de forma individual considerando la parte patrimonial y recursos para saldar el financiamiento del cliente deudor; de forma que, se pueda determinar dicho crédito refinanciado en base a las condiciones de pago e interés que haya sido pactado por el deudor (Baca, 2018).

Y los créditos reestructurados son los préstamos que, sin importar su modalidad, se les ha reprogramado los pagos durante el proceso de reestructuración sea por concurso normal o de prevención (SBS, 2015). Son un mecanismo que solicitan los clientes al observar que van a tener inconvenientes con pagar oportunamente la deuda pendiente, por lo que se llega a negociar entre el deudor y acreedor para llegar reformar la deuda en función al plan de la Ley General del Sistema Concursal; por lo que se tiene como fin la reprogramación de las cuotas con nuevas condiciones que incluye el tipo de interés y su pago respectivo (Asociación de Bancos del Perú, 2020). Además, se refiere a dichos préstamos que estén pendientes de cancelación; conllevando a que las pautas y acuerdos originales hayan sido reprogramadas ya sea de acuerdo al tiempo, interés, monto o cuotas de pago (Díaz y Del Valle, 2017).

Cartera pesada

Se le conoce como la acumulación de los financiamientos directos e indirectos de cualquier modalidad concedidos a los consumidores que son catalogados como un deudor defectuoso, precario y menoscabo (SBS, 2015). Su división se da entre el portafolio dudoso y perdida sobre la totalidad de cartera de crédito (Guillén y Peñafiel, 2018). O sobre los créditos directos y contingentes totales (Hinostroza, 2021). Esta cartera es lo que menos esperan las entidades financieras por tener el mayor riesgo de incobrabilidad de los créditos concedidos por tener problemas con el desempeño económica, financiero y de antecedentes con los clientes; por lo que tiende a impactar negativamente al negocio de las instituciones financieras (Calmès y Théoret, 2021).

Por ello, los créditos con calificación de deficiente son derivados de los clientes que están demostrando una débil situación financiera y económica que no muestra recuperación en el tiempo, sino una decadente capacidad de generar rendimientos económicos, todo ello ocasiona que se interrumpa el cumplimiento total de las cuotas pendiente; su dilación va entre los 61 y 120 días calendario para las grandes y medianas organizaciones, para las Mypes se registra entre 31 y 60 días y los demás tipos de créditos entre 61 y 120 días (SBS, 2015).

De igual forma, los créditos con calificación de dudoso, es la categoría de los financiamientos que se encuentran con una situación insuficiente del flujo de caja y un alto endeudamiento del bloque patrimonial de las empresas que se les ha concedido un préstamos, volviendo el desembolso del importe prestado e provechos para la entidad del crédito; los créditos a las grandes y regulares empresas se nota una dilatación entre 121 y 135 días, para las Mypes es de 61 a 120 días y el resto de créditos como los hipotecarios para vivienda es igual que los de las grandes empresas y corporativos (SBS, 2015).

Y los créditos con calificación de pérdida representa a los deudores que han suspendido sus pagos por tener un deficiente flujo de caja y la insolvencia a grandes rasgos de incapacidad de pago y de ganancias; para las corporaciones, grandes, medianas firmas y para los préstamos de hipotecas para vivienda se presentan con más de 365 días de atraso, para las Mypes se contabiliza pasando los 120 días calendario (SBS, 2015).

De los tres niveles de morosidad se manejan rangos de riesgos y valores de la mora, en la que se incluyen los porcentajes para cada tipo de cartera, los cuales se detallan en la representación 1:

Tabla 1

Niveles de riesgo

NIVEL DE RIESGO	VALORES		
	Cartera Atrasada	Cartera de Alto Riesgo	Cartera Pesada
Bajo	Límite 5%	Límite 6%	Límite 7%
Medio	> 5% y 7%	> 6% y 8%	> 7% y 9%
Alto	> 7%	> 8%	> 9%

Nota: Obtenido de SBS (2015)

2.1.3. Clasificación de las entidades financieras del Perú

Según el BCRP (2023) la SBS hace la siguiente clasificación:

- Empresas bancarias
- Sociedades Financieras
- Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - CMAC
- Cajas Municipales de Crédito y Popular - CMCP

- Cajas Rurales DE Ahorro y Crédito - CRAC
- Edpymes
- Entidades financieras Estatales
- Mutualistas de Inversión
- Empresas Especializadas
- AFP's
- Corporación Financiera de Desarrollo
- Sociedad Nacional de Agentes de Bolsa.
- Otras Empresas Supervisadas

2.1.4. Base normativa de la morosidad de las CMAC

Bases del Gobierno peruano

- Constitución Política del Perú, artículo 87: en la que se fomenta el ahorro mediante empresas que reciben ahorros y prestan dinero, en la que el Poder Ejecutivo designa como ente encargado de control a la SBS para efectuar las operaciones de acuerdo a ley.
- Ley N° 26702: Ley general del sistema financiero y de seguros y orgánica de la SBS.
- Ley N° 29440: Ley de los Regímenes de Pagos y de Liquidación de Valores.
- Decreto ley N° 23039: Ley que crea a las CMAC.
- Ley N° 29523: Ley que optimiza la competitividad de todas las CMAC peruanas.

- Ley N° 31143: Ley que Salvaguarda del Lucro a las personas que consumen los Servicios Financieros.
- Ley N° 31050: Ley que instituye diligencias no ordinarias para reprogramar y congelar de compromisos en consumación de tranquilizar la hacienda de las personas naturales y las MYPES en función a la derivación de la crisis mundial.
- Ley N° 30607: Ley que cambia y fortifica la marcha y operatividad de las – CMAC.
- Decreto Supremo 157-90-EF que regula la maniobra en el Perú de las CMAC, en la se presenta la ley especial de las CMAC.

Bases de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú

- Resolución SBS N°5788-2015: Ordenanza para el nombramiento de los responsables del Directorio de las CMAC.
- Resolución SBS N°4465-2016; Reglamento de ampliación de operaciones para autorizar a las empresas supervisadas a expedir y administrar tarjetas de crédito.
- Resolución SBS N° 1325-2018: Autoriza las pautas específicas para la ejecución de la ley 30607.
- Resolución N°1706-2018: Establecen las exigencias previas y juicios aptos de la capitalización de utilidades, gestión de riesgo y gobierno corporativo.
- Resolución N° 504-2021: Ordenación para la administración y control de la confiabilidad de la información y la ciberseguridad.
- Resolución SBS N° 18400-2010: reflejan la opinión independiente acerca de las Empresas Clasificadoras de Riesgo – ECR0.

Bases de la CMAC Cusco

- Estatuto Social de la CMAC Cusco con código DIR.RGL.008.
- Memoria institucional

2.1.5. Índices de la morosidad

Entre los principales índices y evaluación de la tardanza de saldos de las instituciones del sistema financiero se encontraron los siguientes hallazgos:

Tabla 2*Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales*

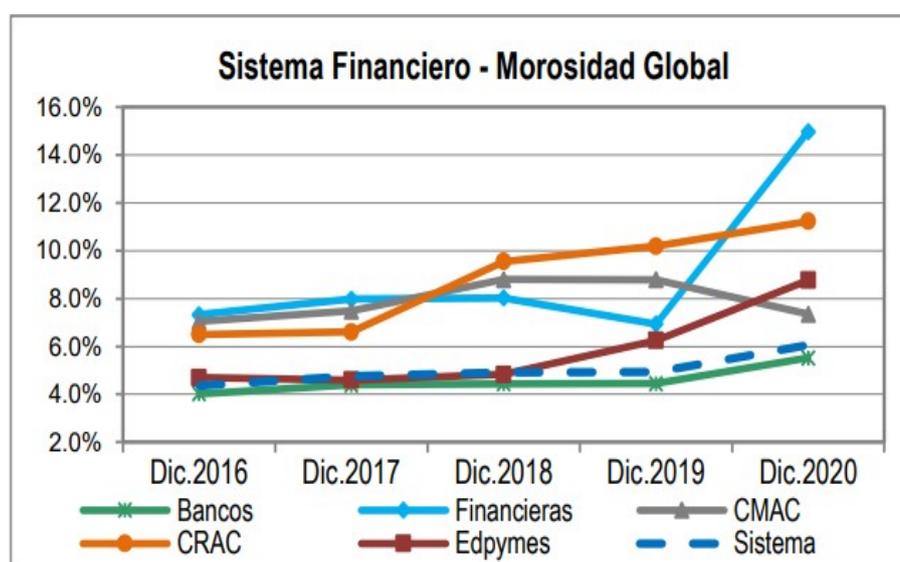
Concepto	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Del Santa	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Maynas	CMAC Paíta	CMAC Piura	CMAC Sullana	CMAC Tacna	CMAC Trujillo	CMAC	CMCP Lima	TOTAL CMAC
Créditos a medianas empresas	3.15	10.17	34.42	23.08	7.02	0.79	27.13	8.62	34.77	16.67	12.57	12.09	19.46	12.16
Préstamos	3.15	10.18	34.42	21.79	7.02	0.79	27.13	8.46	34.64	11.84	18.47	12.11	36.97	12.24
Arrendamiento financiero y Lease-back *		-		58.36							-	1.55	0.58	1.34
Otros 1/				92.19				11.18	57.48	100.00		18.33	1.65	18.09
Créditos pequeñas empresas	5.67	5.73	4.83	4.70	7.66	8.02	11.79	6.85	15.69	11.83	6.36	6.93	20.04	7.01
Préstamos	5.67	5.72	4.83	4.70	7.66	8.02	11.79	6.84	15.69	10.31	6.36	6.89	19.87	6.98
Arrendamiento financiero y Lease-back *		34.06		-							100.00	27.21	30.53	30.21
Otros 1/				-				11.98		100.00		47.67		47.67
Créditos a microempresas	4.51	3.20	3.47	3.17	5.79	9.91	8.01	6.37	13.72	5.54	5.25	5.09	11.59	5.15
Préstamos	4.51	3.20	3.47	3.17	5.79	9.91	8.01	6.35	13.72	5.08	5.25	5.08	11.58	5.13
Otros 1/								79.88	83.85	100.00		93.92		93.92
Créditos de consumo	1.89	1.69	5.29	1.78	3.98	2.81	4.01	4.13	11.26	3.57	2.85	2.74	3.18	2.75
Préstamos	1.88	1.69	5.61	1.78	3.99	3.14	3.68	4.24	12.27	3.48	2.85	2.73	3.16	2.74
Préstamos revolventes	0.01							1.35			-	0.02		0.02
Préstamos no revolventes	1.90	1.69	5.61	1.78	3.99	3.14	3.68	4.24	12.27	3.48	2.85	2.74	3.16	2.74
Préstamos autos	0.48			0.95	17.11							1.06		1.06
Arrend. Financ.y Lease-back *														
Pignoratícios	5.25	5.38	-	0.02	0.28	-	5.10	2.94	4.02	33.75	2.86	3.12	3.21	3.15
Otros 1/									0.02	5.08		2.40	-	2.30
Créditos hipotecarios para vivienda	2.57	1.33		5.73	1.26	6.95		3.27	18.52	18.69	3.60	3.93	13.57	4.04
Préstamos	2.69	1.51		5.07	3.86	15.20		3.22	34.34	14.70	3.71	3.45		3.45
Préstamos Mivivienda	-	0.45		5.93	0.83	1.68		21.27		22.75	0.29	4.86	9.01	4.97
Otros 1/									-	100.00		0.02	53.00	13.38
Total Créditos Directos	4.34	4.58	5.90	4.14	6.08	5.70	9.30	6.36	16.24	8.90	5.61	5.86	10.70	5.92

Notas: Obtenido de SBS (2023).

En tanto, la morosidad del sistema financiero peruano, como se visualiza en la figura 1, está dividido por entidades financieras, teniendo mayor grado de mora las financieras que se mantuvo entre un índice de 8% del 2016 al 2018, al 2019 bajó y al 2020 ascendió a más de 14%; durante ese año le sigue las CRAC que son las cajas rurales, manteniendo un índice moroso en ascenso permanente y llegó a casi el 12%; las Edpymes por su lado llegaron a más de 8% del índice con una tendencia de subida; las cajas municipales -CMAC estuvieron por debajo del 8% con una tendencia creciente; y los bancos fueron los que menos valor del indicador llegó al 2020 con la coyuntura del Covid-19 al llegar a 5% de morosidad; por lo que en general, el sistema financiero llegó a 4.93% del cierre del 2019 y al 2020 obtuvo 6.05% de morosidad, en esos índices se incluyó a la cartera, atrasada y reestructurada de las instituciones financieras.

Figura 1

Morosidad del Perú



Nota: Obtenido de Chang (2021).

En la figura 2 se detalla la morosidad solo de las CMAC antes y después de la pandemia en la que en el primer escenario la mora fluctuaba entre 6% y 7%, pero por la crisis mundial a causa del Covid-19 se empeoró llegando hasta 7.14% y 8.32% en el primer trimestre del año 2020, debido a la paralización de las operaciones empresariales, pero con posterioridad fue disminuyendo a causa de la reactivación económica, además de la congelación y reorganización temporal

de los financiamientos por medio del Oficio Múltiple N.º 11150-2020-SBS formulado el 16 de marzo del 2020, el cual indicó que se autorizaba a los entes financieros para reprogramar y refinanciar los créditos hasta 6 meses, surtiendo efecto de la mora entre julio y diciembre; finalmente desde enero del siguiente año volvió a subir por el impago a pesar de volver a la normalidad las actividades empresariales.

Figura 2

Morosidad de las cajas municipales peruanas



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Nota: Obtenido de Bueno y Arias (2022).

2.1.6. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

Estas entidades fueron instituidas por medio del Decreto Ley N° 23039 y en actualidad se presiden por el D.S. 157-90-EF; en su totalidad hay 11 CMAC que conforman un sector del sistema financiero, siendo una participación del 52% ya que trabaja con el segmento que incluye a la MYPE, por ello su crecimiento es constante, sus principales funciones son la recolección de ahorros y la colocación de los mismos mediante operaciones financieras.

Es así que la CMAC de Cusco comenzó sus transacciones el 28 de marzo de 1988 con domicilio principal en la provincia del mismo nombre y con RUC 20114839176; cuenta con agencias o sucursales a lo largo del Perú, su capital social es de S/. 456'788,632.00 la misma cuantía de acciones por tener un valor

nominal de S/1.00; los miembros de la entidad son la junta general de asociados, el directorio y la gerencia (Caja Cusco, 2023).

En cuanto a los tipos de créditos, como lo informa la SBS (2023) esta entidad puede otorgar financiamientos directos con modalidad de mediana, pequeña y de micro empresa, de consumo no revolvente y el hipotecario de Vivienda; los mismos que son evaluados por la ECR llamada Class & Asociados en los fundamentos de clasificación de riesgo de la CMAC Cusco, la cual da conocer las clasificaciones vigentes e indicadores que ésta posee.

Esta cuenta con una Oficina Principal, agencias y puntos de atención distribuidas en Cusco, Kiteni, Ocongate, Abancay, Andahuaylas, Sicuani, Urubamba, Juliaca, Puerto Maldonado, Puno, Lima, Arequipa, Pedregal, Huancavelica, Huancayo, Tacna, Moquegua, Ica, Nasca y Ayacucho.

La figura 3, contiene que la CMAC poseía una cartera vencida de menos de S/. 150 millones, luego subió a 170 millones de soles, con posterioridad subió a 190 millones, al 2019 se excedió con más 225 millones de soles y al 2020 con S/. 180 millones; la mora básica inició por encima del 4%, al 2017 bajó al 4% se mantuvo en promedio así hasta el 2018, al 2019 creció a 4.5% y al 2020 bajó a menos de 3%; en tanto la mora global fue establecida a más del 6% para el 2016, para el siguiente año se mantuvo igual, al 2018 y 2018 bajó unos decimales, manteniéndose en 6% y al 2020 bajó considerablemente a 3.5%; y los castigos de los créditos se obtuvo un mayor porcentaje en el año 2019 por estar con casi S/. 70 millones, le sigue el 2018 con 60 millones de soles y el resto de años que no sobrepasa los S/. 50 millones.

Figura 3

Cartera de alto riesgo y castigos de la CMAC Cusco



Nota: Obtenido de Chang (2021).

2.2. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes internacionales

Trujillo (2022) en su tesis “Gestión del peligro comercial y su implicancia en la dilatación de cobros de la COOPAC Juan Pio de Mora, San Miguel, Bolívar, 2017 – 2019” se planteó el objetivo primordial de comprobar la mencionada incidencia. Su sistemática fue de tipología práctica y transversal, diseño sin experimentación, carácter cuantitativo y de alcance descriptivo y exploratorio; su población fue comprendida por 7860 clientes de la Cooperativa y la muestra probabilística fueron los 366 clientes y 20 empleados que fueron encuestados. Se encontró que para el 70% de los clientes casi nunca se ha visto un compromiso de pago, para el 45% casi nunca se ha evaluado la capacidad de pago y para el 20% casi siempre, para el 60% no se ha evaluado el capital o patrimonio de los clientes, para el 50% casi nunca se han exigido garantías de pago, para el 45% casi nunca se han evaluado los factores externos, el 49.7% casi nunca ha pagado su crédito solicitado, el 41.3% casi siempre están conforme con el pago de intereses; para el personal el 70% afirma que casi nunca se evalúa el compromiso, para el 45% la capacidad de pago, para el 60% la información financiera y para el 50% la garantía, el 50% casi nunca se llega a cobrar puntualmente los créditos. Se llegó

a la conclusión que el manejo del peligro de préstamos si incide sobre la morosidad con un valor de 23.75 del Chi-cuadrado por ser mayor al valor crítico al 3.84.

Suárez (2022) en su trabajo investigativo “Lineamiento crediticio y el valor de mora en la multiplicidad del microcrédito” se planteó como fin estudiar las variables para conocer la situación de las instituciones financieras de Santa Elena en La Libertad. Su orientación fue de carácter mixto, la tipología descriptiva, bibliográfica y de campo, con la táctica de la encuesta, entrevista y reflexión documental; su población fue conformada por 2000 personas de 14 instituciones financieras y la muestra por selección aleatoria fue de 322 participantes que fueron encuestados. Se halló que el 27.64% está totalmente en desacuerdo con la evaluación de los pagos efectuados mensuales y el 21.74% están de acuerdo, el 44.1% desconoce sobre la aprobación del financiamiento y la asignación del interés, el 29.19% acota que no tiene importancia la información que oferta la institución, el 51.86% desea pagar quincenalmente, el 30.43% considera importante las garantías personales, el 31.06% considera importante no tener morosidad y para el 26.4% tiene poca importancia, los documentos que se solicitan son la información personal, obligaciones tributarias y garantías. Se concluyó que para acceder al crédito se tiene que presentar los requisitos, para poder analizar el nivel de confianza, riesgo y morosidad.

Soria (2021) en su artículo investigativo “Concluyentes de la mora en las microempresas ecuatorianas: Examen y escudriñamiento Banco Central” se propuso a reconocer las aristas que más causan mora en los entes del sistema financiero ecuatoriano. Su metódica fue de orientación cuantitativa, enfoque de correlación y alcance descriptivo; el universo estudiado fueron los microempresarios como beneficiarios de las entidades que conceden créditos que están registradas en la Superintendencia de Economía Popular – SEPS, a quienes se les empleó el cuestionario. Se encontró que la cartera vencida que es el índice de la morosidad se mantuvo en el 87.9% de los bancos privados y el 83.8% por el Crédito CFN; por ello que el 40.50% tiene un bajo nivel de confianza con el sistema financiero, el 56.10% afirma que sus pagos dependen únicamente de los ingresos por los clientes que tiene, el 46.30% afirma que las providencias políticas

han impactado su ejercicio, el 38.10% está en desacuerdo con que el SRI es un obstáculo, el 78.60% acotó que la pandemia es un factor que ocasionó pérdidas en su negocio; en las variables internas de su morosidad se tiene que el 64.30% es por el precio del crédito, el 61% por los proveedores y el 56% por los clientes; y como variables externas el 78.60% por la crisis sanitaria, el 38.10% por el pago de impuestos y el 46.3% por las decisiones políticas. Se llegó a la conclusión que las entidades financieras deben prestar atención al sector Mype por los factores relativos de incumplimiento.

Ulloa (2020) en “Observación del rango de impuntualidad e impagos del portafolio que mantiene FASAYÑAN” se propuso a encontrar los constituyentes que impactan en la mora. Para lograr ese fin empleó la metódica cuantitativa con alcance descriptivo, con método histórico; también empleó a 11230 socios de la cooperativa y una selección de 233 participantes, que fueron cuestionados mediante un cuestionario. Los principales hallazgos fueron que el 76.8% califica como buena los procesos internos para la obtención del crédito, el 32.6% solicitó el crédito por emprendimiento de negocios y el 30.9% por cubrir deudas, el 93.6% recibió asesoría de las consecuencias por no pagar a tiempo, al 91.8% no se le ha presentado un inconveniente al momento de cancelar su crédito, el 50.2% ha recibido notificaciones antes de la fecha de vencimiento, al 46.8% se le comunicó por llamada que su pago se encuentra en mora, el 40.8% tiene un rango de más de 60 días del crédito vencido, el 62.2% solucionó su cancelación por medio de refinanciamiento de crédito, el índice de morosidad se analiza diariamente. Se llegó a la conclusión que el portafolio vencido está perjudicado con un alto peligro, derivada de la situación de los clientes y del país.

Mejía (2018) en “Ejemplo de excavación de valores para el reconocimiento de aspectos que inciden en la demora de cobros de la COOPAC San José S.J.” se centró en elaborar un centro de datos en que se reconozcan los componentes que influyen en la mora de San José. La metódica fue de modalidad básica, cuantitativa, tipo exploratorio, explicativo y descriptivo; el universo investigado fueron 7 empleados entre gerencias, oficina de créditos y jefe de sistemas que fueron interrogados bajo un cuestionario. Se detectó que la información que mayormente maneja el departamento de créditos es la situación económica,

capacidad de créditos e historial crediticio, las clases de financiamientos que frecuentan son el de persona como ordinario y el microcrédito, el lapso de consentimiento de solicitud es de 3 días, los aspectos que más revisan es la capacidad de afrontar responsabilidades y el antecedente bancario; y para la aprobación la garantía y el tiempo de vigencia del préstamo, muchas veces se rechaza el crédito por el historial y capacidad de pago, el control de los créditos vencidos se lleva mayormente por seguimiento de la cartera y reportes diarios, en tanto, la dificultad para otorgar un crédito es por demasiada documentación e información incompleta, el 80% acota que es difícil la entrega de informes de morosidad. Se concluyó que no se tiene una buena obtención de información para el cumplimiento de la aprobación y rastreo de los acatamientos de los consumidores.

2.2.2. Antecedentes nacionales

García (2022) en su estudio “Componentes que afectan la Mora en los préstamos del Banco de la Nación en Mariscal Ramón Castilla de Loreto, 2021” su propósito se centró en asemejar los componentes de la mencionada implicancia; su metodología fue no experimental, inductiva-deductiva, tipo descriptiva, el objeto de estudio fueron los subordinados encargados de las agencias bancarias y se seleccionaron a 6 de ellos en la dependencia de Ramón Castilla, quienes fueron cuestionados bajo una entrevista. Se encontró como resultado que, el 67% conocer la situación del incremento de la morosidad de los créditos, el 67% acota que no se cuenta con un manual de procesos, para el 83% se subió nivel de morosidad, para el 67% las causas son externas, para el 17% son las internas y para el 117% los créditos sin garantía, por lo que el 67% considera el riesgo crediticio como alto, para el 50% la empresa analiza la morosidad semestralmente, para el 50% no se cuenta con una supervisión e inspección de cumplimiento de los pagos, el 67% acota que no se cuenta con estrategias para reducir la morosidad, por lo que la gestión de cobranzas es regular por el 50%. Se concluyó que los patrones internos y externos transgreden en los pagos atrasados, por lo que es importante conocerlos para evitar riesgos de productividad y poder menorar su mora.

Hinostroza (2022) en “Administración crediticia y el incumplimiento de pago de microfinanzas del Banco Financiero del Perú en la sede de Chorrillos, 2017” establecer la implicancia entre las variables; su metodología fue sin variación adrede de las variables, transeccional, explicativa, el foco de estudio fueron los 1358 financiamientos concedidos y la muestra se selección por no tener vencidos más de 30 días, siendo un total de 124 financiamientos que fueron observados para analizar su comportamiento. Sus resultados fueron que, por día se aprueban el 90.87% y se tiene el 9.13% de créditos vencidos, el 54.84% de los clientes tiene un riesgo medio y el 33.87% un riesgo bajo, el 87.10% no tienen garantía, el 29.03% son clientes de reenganches, el 66.13% prefiere créditos a corto plazo, hasta los 12 meses y el 26.61% hasta los 24 meses; y según los analistas, el 88.89% tiene más de cinco años trabajando como analista, el 77.78% tiene contrato indeterminado, en los datos inferenciales se encontró que las especificaciones del préstamo no influyen en los pendientes de cobro por tener una significancia bilateral de 0.210 y la evaluación crediticia tampoco por tener un valor de p de 0.796 siendo superior al 0.05. Por lo que se llegó a la conclusión que no existe incidencia entre las variables por tener una significancia mayor al 0.05.

Becerra y Rufasto (2021) en su tesis “Primordiales elementos de peligro que afectan en la tardanza de cobros de la COOPAC San Francisco de Mocupe – Chiclayo. 2019”, se enfocó a segmentar los mencionados aspectos. Su orientación fue de enfoque cuantitativo, alcance de descripción, diseño longitudinal; su población fue la misma COOPAC y se aplicó una entrevista y observación de datos. Se encontró que, los patrones más relevantes que impactan son los riesgos internos y externos, en los primeros están la capacidad de evaluación de los analistas, la falta de controles, seguimiento y cobranza de créditos y el desconocimiento de la normativa junto a las políticas crediticias; y en los externos son el mercado, la competencia, el sobreendeudamiento y despido laboral; los factores de riesgo son la formación y experiencia del personal, metodología crediticia, cartera de riesgo, tamaño del portafolio y deficiencia de control de riesgos; y los factores de riesgos externo la morosidad de los mercados geográficos y de los productos ofrecidos; y con los socios es la edad, el sobre

endeudamiento, la falta de educación y el padecimiento de enfermedad. Por lo que se llegó a la conclusión que los factores de riesgo interno junto con el riesgo operacional han conllevado a que la morosidad aumente en la COOPAC San Francisco.

Córdova y Sobrado (2021) en “Implicancia de los patrones económicos y de la sociedad en la mora de la CMAC Huancayo – Oficina en Pillco Marca, 2019” tuvo como objetivo investigar la mencionada incidencia. Su orientación fue por medio de una perspectiva numérica, de clase práctica con nivel descriptivo-correlacional, y sin experimentación, con método analítico; la población fue los 270 clientes morosos de la Caja Huancayo y se aplicó el muestreo probabilístico al azar, resultando una muestra de 84 intervinientes que fueron encuestados; además de emplear la entrevista y el examen de datos. Se detectó que de acuerdo al 72.62% los componentes evaluados inciden soberanamente en el descatamiento de pago de los clientes debido a que el 71.43% acotó que los ingresos que percibe determina si se paga oportunamente, el 61.90% está de acuerdo que también depende de los gastos, el 61.9% está de acuerdo que ha tenido inconvenientes con su pago a tiempo durante 6 meses, para el 55.95% el nivel de educación también influye, el 71.43% está totalmente de acuerdo que la carga familiar incide considerablemente, el 64.29% está de acuerdo que el trabajo y el salario inciden en la mora y para el 52.38% junto al 42.86% infieren que el sobreendeudamiento también es importante. Por lo que se concluyó que de acuerdo al Chi-cuadrado demuestra que sí existe incidencia por tener un valor de $\chi^2=1167.1071$ que es mayor al $\chi^2_c=50.9985$.

Mendoza (2019) en “Los elementos de administración de peligro incobrable y su implicancia en el rango de dilación de los financiamientos en Mi Banco – Sede Atahualpa, 2012 – 2016” se centró a determinar la mencionada incidencia; su metodología fue de diseño no experimental, longitudinal, expos-facto al contrastar las hipótesis, correlacional; la población fueron dos 27 analistas y 7010 clientes con una muestra de 14 y 136 participantes respectivamente que fueron encuestados. Los analistas acotaron que, las actividades que realizan mejor son para el 64% conoce y cumple con los reglamentos, efectúa una evaluación crediticia correcta y monitoreo diario de la cartera morosa y de sus clientes, para

el 21% solo cumple con las reglas y para el 14% solo se efectúa correctamente la evaluación crediticia, para el 50% los principales riesgos es la inobservancia de políticas y la escasa experiencia del analista y para el 22% la falta de capacitación a los analistas, para el 79% la morosidad es baja, para el 93% la gestión de riesgo es buena y regular para el 7%, el 50% dice que se debe cambiar o eliminar los procedimientos de las tasas de interés, el 21% los requisitos y el 7% las garantías, el 72% califica como buenos los conocimientos de la evaluación de créditos y para el 93% el seguimiento es siempre; para los clientes, para todos el analista si revisa la documentación para que este completa y correcta, el 92% ha tenido atraso alguna vez, para el 49% el destino del crédito es para comercio y para el 33% producción, el 84% tiene más de 3 años manejando créditos y el 42% dejaría de pagar por desempleo. Se concluyó que por el Chi-cuadrado se tuvo una significancia de 0.032, un $\chi^2=6.89$ y un χ^2 tabular de 5.99, aceptando que sí hay incidencia.

Flores (2019) en “Implicancia de la Examinación y Supervisión de peligros en el Horizonte de mora de Caja Arequipa, Tacna, 2017” se propuso a determinar la implicancia prevista; para ello recurrió a la metódica de clase aplicada, con diseño de correlación sin experimentación, con una selección de muestra censal de 30 subordinados de la institución, quienes fueron encuestados bajo la escala nominal y se usó la prueba de Spearman. Se obtuvieron como resultados que, para el 63.33% la falta de evaluación algunas veces genera riesgos, el 40.0% acota que algunas veces las condiciones para otorgar préstamos es adecuada, para el 70% algunas veces se hace rastreo y supervisión de los financiamientos correctamente y para el 20% casi nunca, para el 43.33% casi nunca se cuenta con información para evaluar el nivel de endeudamiento, para el 46.67% algunas veces se cuenta con procedimientos en la evaluación al cliente, para el 46.67% casi nunca se comunican los plazos de cumplimiento, para el 53.33% algunas veces se cuenta con políticas y estrategias crediticias claras, para el 40% casi nunca se toma en cuenta la cabida y voluntad de cancelación para volver a ampliar los plazos de los préstamos, para el 40% se brinda disposiciones para efectuarla y para el 53.33% estas son por no pagar oportunamente y para el 50% casi nunca hay intervención

de calidad en la estimación de datos de los usuarios. Se concluyó que hay influencia moderada con una sig. de 0.001 y valor de 0.505.

Tuesta (2018) en “Constituyentes de la mora en financiamientos de microempresa Mi Banco, Sede Tingo María, 2015-2017” se propuso a establecer los patrones que definen el atraso de los pagos de los clientes en Mi Banco. Su metodología fue de tipo aplicada con un alcance explicativo descriptivo y sin experimentación, el foco estudiado fueron los 2141 consumidores de la agencia de la zona oriente y la muestra probabilística al azar fue de 130 clientes, a quienes se les aplicó un listado de preguntas cerradas con graduación tipo ordinal. Se evidenció que el 55% de los morosos no controlan sus cuentas, el 71% lleva su control mentalmente, el 73% deja de pagar por una baja de ingresos, el 44% destina el dinero para sus transacciones diarias y bienes muebles e inmuebles, el 48% acota que se le da un seguimiento por parte de la entidad frecuentemente y por parte del asesor para el 57% es poco frecuente, el 61% prefiere sacar el crédito en 7 a 12 meses, el 54% obtuvieron créditos con garantía simple, en la cultura de pago el 58% no pagó por una mala administración del negocio, el 66.7% hace cruce con sus comprobantes, el 51.3% es moroso por problemas familiares, el 56.4% tiene sobre endeudamiento, para el 56.4% se ejecutan cobranzas frecuentemente, el 66.7% hay una mala evaluación cuantitativa. Se concluyó que según la prueba de regresión los patrones impactan significativamente en los impagos atrasados.

2.3. Contexto de la investigación

La morosidad es una cualidad económica, que refleja el retraso e incumplimiento de las obligaciones pactadas que fue asumido mediante un compromiso de pago entre dos partes, haciendo que se le asigne a una persona como moroso y el cual tiene que cancelar la deuda prevista con mora y otros gastos de cobranza (Álvarez y Apaza, 2019). De acuerdo a ello, en las naciones en desarrollo últimamente por la crisis del Covid-19 están enfrentando mayores amenazas por la fragilidad financiera de la coyuntura empresarial, puesto que aumenta la inflación y los intereses se vuelven más desafiantes la recuperación de la alta cartera dudosa (Banco Mundial, 2022). Es así que se torna ser un componente crucial para calcular el rendimiento de una institución financiera, es por

ello que en las cajas municipales peruanas existen fluctuaciones en el rango de la morosidad pre y post epidemia, pero en los últimos años ha existido mayor diferencia por la situación económica mundial (Bueno y Arias, 2022). Por lo tanto, estas entidades en el Perú acarrearán la situación más golpeada y complicada del sistema financiero, pues el resto de instituciones poseen índices de atraso de 11.7%, sin embargo, estas entidades han llegado hasta los 57.6% de morosidad desde el 2021 debido a conceder créditos al público más riesgoso, por ello es necesario tomar medidas de reprogramaciones y solicitar apoyo del gobierno (Artica, 2021).

Es así que los concluyentes del portafolio atrasado son múltiples, mayormente se dividen en internos que posee el origen del crédito, la cartera, políticas internas, recuperación de portapliegos, capacitación de los asesores de ventas y el Core bancario; y los factores externos como las actividades empresariales, empleabilidad, riesgo país, la normativa y otros (Paucar, 2022). En tanto, Jallo et al. (2022) acotan que entre las más relevantes se encuentra la cantidad de desembolsos, el capital, el PBI, la clase de préstamo, la evaluación del portafolio, administración de las empresas, capacitaciones sobre riesgos, la cultura crediticia, evaluación al cliente. Otros factores por parte de los clientes es la inadecuada gestión de los préstamos, la escasa información financiera administrada por los encargados para la eficacia de los recursos, a ello se le adiciona la no disposición de activos para cumplir afrontar sus obligaciones corrientes y la inexistencia de antecedentes que avalen la capacidad de solvencia (Ugarte et al., 2021). Por consiguiente, Trujillo et al. (2022) considera que la herramienta de las 5C para evitar el incumplimiento de los sujetos de créditos, la primera C es el carácter que incluye la calidad moral, historial crediticio y análisis de la honestidad; la segunda C es de capital que mide la capacidad de pago mediante la liquidez y endeudamiento; la tercera C es el cálculo de los ingresos ante sus pagos; la cuarta C es de colateral que hace referencia a las garantías; y la quinta C es las condiciones que son los detalles del entorno del cliente para su seguimiento.

Por lo tanto, esta investigación se efectuó centrada en la CMAC Cusco, encargada de efectuar operaciones de colocación de créditos empresariales y/o de consumo para el fragmento de Mype, la misma que se encuentra inscrita en el directorio del aparato financiero y supervisada por la SBS (SBS, 2023). Esta empresa ha ido creciendo sus operaciones a nivel nacional, ocupando el cuarto lugar como Caja Municipal de

colocaciones y depósitos, contando con 104 oficinas propias, con 101 mil créditos y con S/. 1,398.6 millones de colocaciones brutas (Chang, 2021).

Y la intención principal de la CMAC Cusco es dar un soporte a los grupos socioeconómicos, los cuales poseen obstáculos y limitantes en el apartado tradicional de parte financiera, promoviendo la productividad y crecimiento de las Mypes, además de fomentar la conservación de dinero para que obtengan un beneficio lucrativo y manejando contratos con las PYME, favoreciendo con la distribución equitativa del sector financiero.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis principal

Los factores determinantes influyen en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

2.4.2. Hipótesis específicas

La evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

La evaluación de riesgos para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

El comportamiento de los clientes influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Los factores socioeconómicos influyen en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

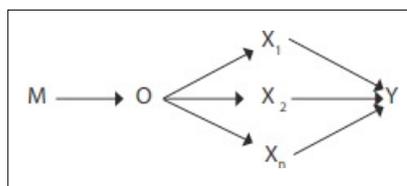
3.1. Diseño de la investigación

La tipología es aplicada o práctica debido a que según Ñaupas et al. (2018) esta se enfoca en la recolección de la teoría de las variables tratadas para ser empleada en la construcción de los resultados y obtener de ello hallazgos que permitan conocer la realidad de los aspectos evaluados y llegar a resolver los objetivos. Por lo tanto, en esta investigación se ha obtenido todo el conocimiento relevante de los factores determinantes junto a la morosidad con el que se procedió a elaborar los cuestionarios para obtener la percepción de los clientes y colaboradores de la CMAC y conocer la realidad mediante su percepción de los elementos concluyentes y cómo estos inciden en el portafolio atrasado.

Por otro lado, el enfoque empleado es el cuantitativo, debido a que se refiere de un estudio que utiliza técnicas cuantitativas, usando mediciones, la observación, el muestreo y/o el tratamiento estadístico, utilizando datos para su respectivo análisis y lograr comprobar los supuestos, de igual forma confía en la medición de variables e instrumentos instituidos y aprovechados por el investigador (Muñoz, 2018). Es así que, en el presente trabajo investigativo se recurrió a la confiabilidad del cuestionario, la presentación de los hallazgos mediante tablas y figuras de frecuencia, los resultados inferenciales derivados de la estadística, los cuales poseen valores numéricos.

El diseño es no experimental-transversal; porque Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) aseveran que se refiere a una indagación que se concreta sin alterar adrede la actuación de los componentes estudiados, por lo que se enfoca en observarlos y medirlos sin modificar su naturaleza; cuando es transversal se refiere a la medición en un único tiempo determinado. Por lo tanto, este escudriñamiento no presentó la posibilidad de cambiar la situación de los patrones que determinan la situación atrasada del portafolio de la CMAC durante todo el proceso indagatorio en la usanza de las herramientas y en los hallazgos evidenciados.

Por ello que, el alcance es correlacional causal o explicativo, porque de acuerdo a Sánchez et al. (2018) se trata de un estudio que tiene como propósito la comprobación de las suposiciones causales, por lo que se pretende establecer las procedencias de los acontecimientos que se investigan para alcanzar el objetivo. Por ello, se presenta bajo el siguiente esquema:



Donde:

M: son los clientes y empleados de la CMAC de Cusco

O: observación

X 1,2, n: son los patrones determinantes de morosidad

Y: morosidad

De tal forma, en este estudio se calculará la influencia que tiene evaluación crediticia y de riesgos, el comportamiento de los clientes y los factores socioeconómicos sobre la morosidad bajo la perspectiva y creencia de los usuarios y colaboradores de CMAC de Cusco; y con ello se procederá a interpretar los hallazgos mediante las tablas de frecuencia y las inferenciales para obtener las conclusiones del estudio.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población objetivo

Es la totalidad de elementos que se relacionan con el objeto de la investigación, abarcando personas u objetos de los cuales se logre obtener datos cuánticos para ser analizados e interpretados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Es así que, en la presente pesquisa se posee como universo investigativo a dos tipos de participantes:

- Colaboradores de la CMAC: se tuvo a los 25 analistas de créditos.

- Clientes: estuvo conformado por una totalidad de 7391 usuarios, clasificados por los tipos de créditos:

Tabla 3

Población de clientes

Tipo de crédito	Cantidad de créditos
De mediana empresa.	114
De pequeño tamaño.	1,130
De micro empresa.	1,921
De consumo no revolvente	4,157
Hipotecario de Vivienda	69
Total	7,391

3.2.2. Método de muestreo

El muestreo es la táctica de escogimiento de la muestra, su clasificación es no probabilística que es por conocimiento del investigador; además de estar la censal que es cuando toda la población posee las mismas cualidades y características para ser seleccionada en su totalidad (Cabezas et al., 2018). Y la probabilística se da por diferentes tipos, una es la estratificada que se selecciona por tener grupos o nichos de la población, que se da por alguna clasificación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). De acuerdo a esas definiciones, se seleccionó la muestra de la siguiente forma:

- Colaboradores de la CMAC: se aplicó el muestreo censal y tuvo como muestra a los 25 analistas de créditos.
- Clientes: a los 7391 usuarios encasillados por los tipos de créditos se le aplicó la muestra probabilística estratificada.

3.2.3. Tamaño de la muestra

Entendiéndose como el fragmento del total de elementos estudiados del que surgirán los hallazgos, además de tener la cualidad de representar a la población, considerando que en una indagación de carácter cuántico se intenta conseguir las

derivaciones detectadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En esta indagación se tuvo dos muestras:

- Colaboradores de la CMAC: los 25 analistas de créditos.

Tabla 4

Muestra de colaboradores

Área	Población	Muestra
Asesores de créditos	25	25

Nota: Elaboración propia

- Clientes: se procedió a su respectivo cálculo de cada estrato como se detalla a continuación con su fórmula respectiva:

$$\sum fh = \frac{n}{N} = ksh$$

En representación se detalla que “n” es la suma de los elementos muestrales “nh”, por lo que su tamaño junto a la varianza de y puede eliminarse si se calcula la proporción de cada submuestra que se deriva de la desviación estándar, resultado:

$$fh = \frac{nh}{Nh} = ksh$$

Ya simplificada la fórmula, se tiene que “nh” es el segmento representativo y “Nh” el universo de cada clase elegida y “sh” es la desviación estándar, resultando que:

$$Ksh = \frac{nh}{Nh}$$

Se tiene que $fh = 0.0495$ y $Nh \cdot (fh) = nh$; y al aplicar los valores a la población:

Tabla 5
Muestra de los clientes

Tipo de crédito	Población	Muestra
De mediana organización.	114	6
De pequeña firma.	1,130	56
De micro empresa.	1,921	95
De consumo no revolvente	4,157	206
Hipotecario de Vivienda	69	3
Total	7,391	366

Nota: Cálculo Efectuado en el Programa Estadístico SPSS

3.3. Método de recolección de datos

Se empleó el método inductivo-deductivo, el cual se encarga de observar una situación específica para adquirir una reflexión, mediante la observación y el análisis crítico para precisar suposiciones, para luego obtener un razonamiento de los aspectos específicos y de lo general para poder corroborar las suposiciones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). De acuerdo a ello, en este estudio se usó este método para observar a la morosidad y los factores que la determinan, luego se plantearon la hipótesis general y específicas, con posterioridad se efectuó su comprobación respectiva mediante los datos inferenciales de la prueba estadística.

3.4. Método de análisis de datos

Se inició con la elaboración y usanza de los cuestionarios a las muestras, obtenidas las respuestas de ambas unidades de estudio se procedió a cuadrar por medio de Excel para organizar una data, con posterioridad, se usó el SPSS, del cual se obtuvieron los resultantes de la seguridad mediante el Alfa de Cronbach, también se obtuvieron las tablas y/o figuras en coordinación con la averiguación derivada mediante frecuencias.

De igual forma se consiguieron las derivaciones inferenciales que se centraron en determinar la influencia por medio del R cuadrado; y finalmente arrojó las tablas de la vinculación entre las variables y dimensiones que acepta o rechaza el planteamiento de

las hipótesis. Ya obteniendo todos esos hallazgos se constituyeron las conclusiones y recomendaciones por cada objetivo.

Con respecto al R², este es un coeficiente de determinación de la regresión lineal, ya que esta última es una técnica estadística que se emplea para generar un modelo para estimar a la variable dependiente que en este caso es la morosidad en función a la variable independiente (factores determinantes); y la regresión lineal simple es cuando se compara una variable dependiente con una independiente o las dimensiones de la VI; es decir; se medirá la como es la morosidad bajo la influencia de los factores determinantes, evaluación crediticia, la evaluación de riesgos, el comportamiento de los clientes y los factores socioeconómicos.

3.5. Técnicas de recolección de datos

La táctica es el procesamiento que se emplea en una indagación para obtener datos que serán plasmados en los resultados, la táctica determina la escala a emplear y los datos a detallar y responde al cómo se obtienen datos; esta posee su respectivo instrumento, que es el utensilio para la recolección de información, responde el con qué se obtienen los datos (Ñaupas et al., 2018). La táctica que se empleó fue la encuesta con su respectiva herramienta que fue el cuestionario.

La encuesta es la que se le da usanza mediante un formulario de preguntas cerradas o cuestionario, este último es destinado a un segmento seleccionado para conseguir indagaciones relevantes y medibles (Feria et al., 2020). Debido a ello, es que se elaboró y aplicó la encuesta a la muestra determinada con anterioridad para poder recopilar la información necesaria sobre la situación que atraviesa, en tanto se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada muestra, el de los clientes constó de 30 interrogantes y de los empleados con 28 preguntas, la cuales están segmentadas bajo la escala ordinal y las categorías de Likert:

Tabla 6*Respuestas del cuestionario*

Valores	Respuesta
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Confiabilidad

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) demuestra la calidad de confianza que tiene el cuestionario, depende del Alfa de Cronbach que valoriza la capacidad del utensilio para emanar hallazgos congruentes y convenientes, de acuerdo con la prueba estadística; la misma que arraiga los siguientes criterios:

Tabla 7*Criterios de la confiabilidad del Alfa de Cronbach*

Rango	Criterio
[0.81 a 1.00]	Muy alta
[0.61 a 0.80]	Alta
[0.41 a 0.60]	Moderada
[0.21 a 0.40]	Baja
[0.01 a 0.20]	Muy baja

Nota: Obtenido de Lao y Takakuwa (2016).

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE BENEFICIO COSTO DE LA EMPRESA

En este capítulo se evaluó el nivel de la utilidad en función a los ingresos y gastos junto a la inversión inicial, resultando de ello el indicador que determina que tan eficientes son los ingresos en comparación a las erogaciones. Obteniendo de ello los siguientes valores:

Tabla 8

Beneficio costo de la empresa

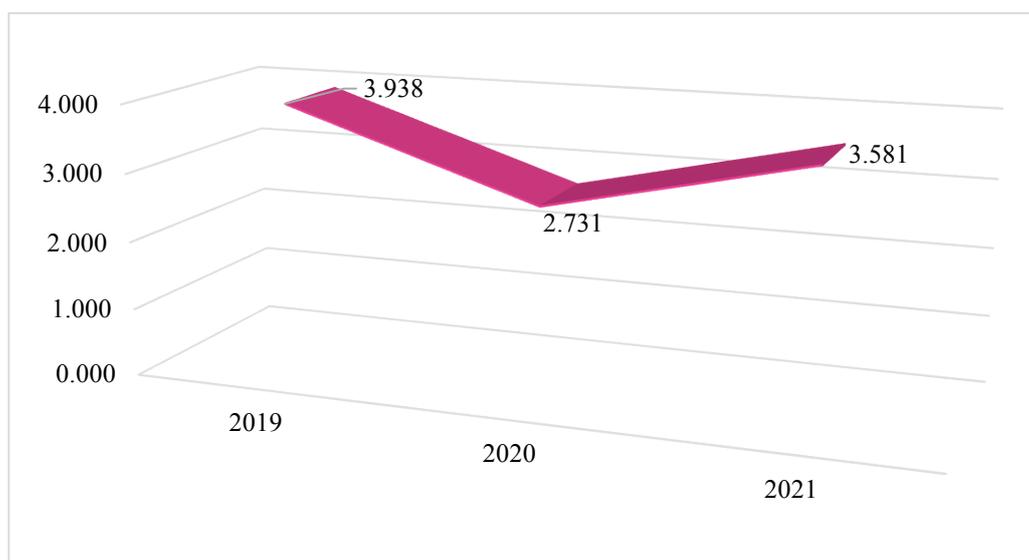
	2019	2020	2021
VAN INGRESOS	S/2,429,069.35	S/2,141,907.08	S/2,514,869.99
VAN EGRESOS	S/579,840.52	S/686,902.81	S/554,332.32
EGRESOS+INV	S/616,795.52	S/784,237.81	S/702,347.32
B/C	3.938	2.731	3.581

Interpretación:

La tabla 8 manifiesta que para encontrar el valor del Beneficio costo se requiere del cálculo del VAN para los ingresos y egresos, en la cual se ha considerado una tasa de descuento que se obtiene de acuerdo del sector, que en este caso para el sector financiero se consideró el 5% de valor de referencia. Este fue empleado durante los tres periodos y para ambos componentes, al igual que el importe de la inversión, señalados en el anexo 9. Al calcular el VAN de los ingresos se tuvo como valores S/2,429,069.35 para el 2019, S/2,141,907.08 para el 2020 y S/2,514,869.99 para el 2021; en el VAN de los egresos se halló importes de S/ 579,840.52, S/ 686,902.81 y S/ 554,332.32 respectivamente para cada año; y en el concepto del total de costo que es los egresos más la inversión inicial de enero de cada año se tuvo S/ 616,795.52 al 2019, S/ 784,237.81 al 2020 (pandemia) y al 2021 creció a S/ 702,347.32; logrando un valor del beneficio costo de 3.938, 2.731 y 3.581.

Figura 4

Beneficio costo de la empresa



Interpretación:

Ya en la figura 4 se logra observar que todos los periodos la CMAC Cusco tiene capacidad en la administración de las erogaciones e inversión puesto que sus indicadores sobrepasan el 1.00 que como ley demuestra que está siendo eficiente en sus ingresos y gastos; en el 2019 que fue el año antes de la pandemia la CMAC de Cusco tenía 3.938 de beneficio costo, es decir que gracias a sus amplias colocaciones lograba obtener ganancias al disgregar los gastos financieros y la inversión final; en cambio para el 2020 bajó a 2.731 que no es un mal escenario, pero sí demuestra que la crisis mundial del Covid-19 afectó sus operaciones al bajar sus ingresos y aumentar sus gastos; en tanto para el 2021 superó al 2019, es decir que fue el mejor de los tres periodos evaluados porque sus colocaciones aumentaron considerablemente, sus egresos bajaron de igual forma y su inversión tendió a subir, resultando de ello un B/C de 3.581; es decir que la empresa está teniendo beneficios y ganancias por sus colocaciones a pesar de las circunstancias sociales y económicas del país.

CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LA INTERPRETACIÓN DE LAS PRUEBAS ESTADÍSTICAS, FÓRMULAS, RESULTADOS

En este apartado se detallan los hallazgos evidenciados en la aplicación de los cuestionarios sometidos a los colaboradores y a los clientes, los cuales inician con la confiabilidad de los instrumentos, siguen las preguntas de filtros, los resultados descriptivos por cada dimensión y variable, terminando con la contratación de las hipótesis que son los resultados inferenciales en el que se empleó el R cuadrado; el mismo procedimiento y elementos se utilizaron para cada cuestionario de los colaboradores y clientes:

4.1. Confianza de los instrumentos aplicado a los colaboradores

Como se detalló en la metodología existen niveles de confiabilidad de los cuestionarios, los cuales de acuerdo a cómo resulte el valor numérico del SPSS se comparó el rango para ubicar el criterio que es el nivel de la confianza de los hallazgos que emanaron los formularios aprovechados de cada muestra.

Tabla 9

Grados de confiabilidad

Rango	Criterio
[0,81 a 1,00]	Muy alta
[0,61 a 0,80]	Alta
[0,41 a 0,60]	Moderada
[0,21 a 0,40]	Baja
[0,01 a 0,20]	Muy baja

Tabla 10*Fiabilidad de los Factores determinantes*

Razón de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	16

Nota: Cálculo Efectuado en el SPSS

Interpretación:

En referencia a los valores arraigados y mostrados en la tabla 10, se comprobó que el cuestionario que será utilizado para medir la variable Factores determinantes, tiene una fiabilidad del 93%; por lo que se infiere que el instrumento empleado tiene una seguridad muy alta para la recopilación de información.

Tabla 11*Fiabilidad de la Morosidad*

Razón de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,815	12

Nota: Cálculo Efectuado en SPSS

Interpretación:

Respecto a los datos manifestados en la tabla 11, el interrogatorio que será utilizado para la variable Morosidad, para el cual se obtuvo una confiabilidad del 81%; por lo que, se infiere que el instrumento empleado para el desarrollo investigación es de alta seguridad para su respectiva aplicación y recolección de información.

4.2. Resultados descriptivos de las preguntas de filtro de los colaboradores

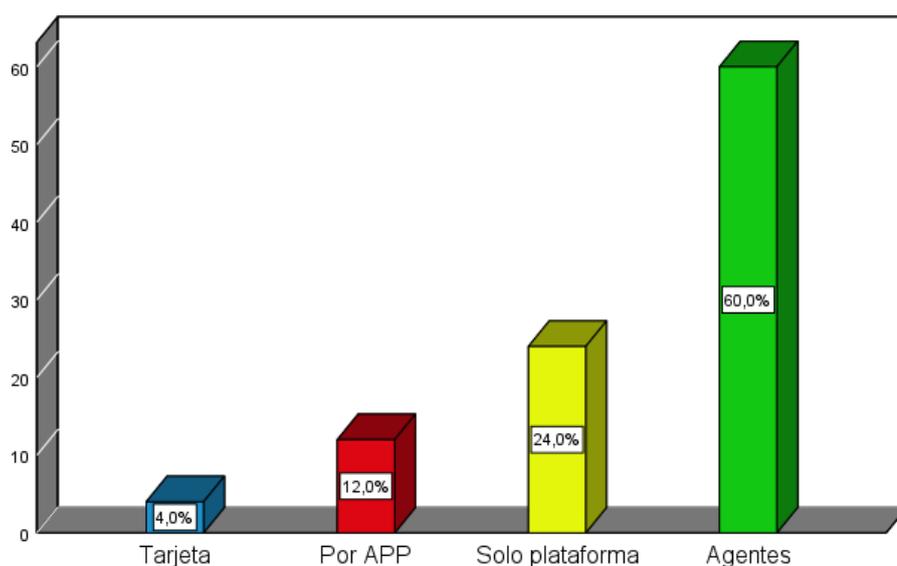
Tabla 12

Los medios de pago que utiliza la Caja Municipal de Cusco

	Frecuencia	Porcentaje
Tarjeta	1	4,0
Por APP	3	12,0
Solo plataforma	6	24,0
Agentes	15	60,0
Total	25	100,0

Figura 5

Los medios de pago que utiliza la Caja Municipal de Cusco



Interpretación:

En las derivaciones evidenciadas en la tabla 12 y figura 5, se detalla que según la percepción de los subordinados los medios de pago que frecuentemente emplea la Caja Municipal de Cusco son los agentes representado por un valor de 60%, seguido de las plataformas con un 24%, luego está la aplicación o banca móvil con un 12% y finalmente las tarjetas con 4%.

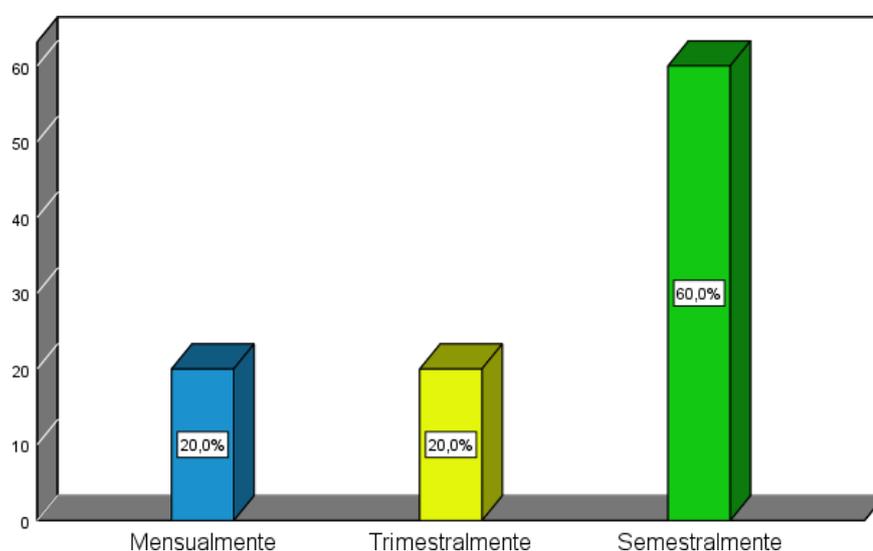
Tabla 84

Tiempo que evalúan la situación de la cartera vencida

	Frecuencia	Porcentaje
Mensualmente	5	20,0
Trimestralmente	5	20,0
Semestralmente	15	60,0
Total	25	100,0

Figura 6

Tiempo que evalúan la situación de la cartera vencida



Interpretación:

La tabla 13 demuestra que, el 60% de los colaboradores manifiestan que la situación de la cartera de créditos vencidos mayormente se evalúa semestralmente; mientras que, el 20% indica que esto se realiza trimestralmente y finalmente el 20% restante señala que mensualmente.

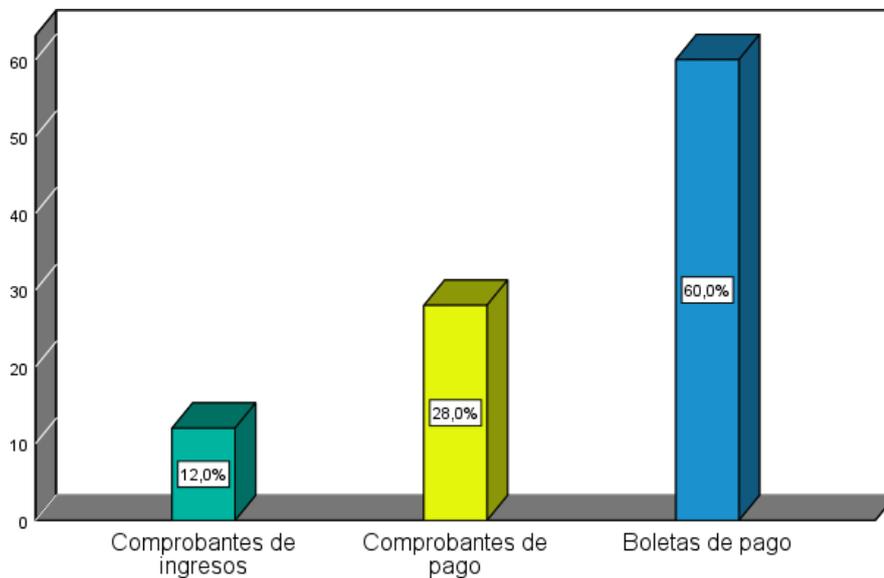
Tabla 85

Documentos solicita al otorgar un crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Comprobantes de ingresos	3	12,0
Comprobantes de pago	7	28,0
Boletas de pago	15	60,0
Total	25	100,0

Figura 7

Documentos solicita al otorgar un crédito



Interpretación:

En los descubrimientos patentizados en la representación 14 y figura 7, se manifiesta que el 60% de los colaboradores interrogados indican que los documentos que solicita la Caja Municipal de Cusco para otorgar un crédito son las boletas de pago, el otro 28% señala que son los comprobantes de pago y finalmente solo el 12% de ellos indica que son los comprobantes de ingresos.

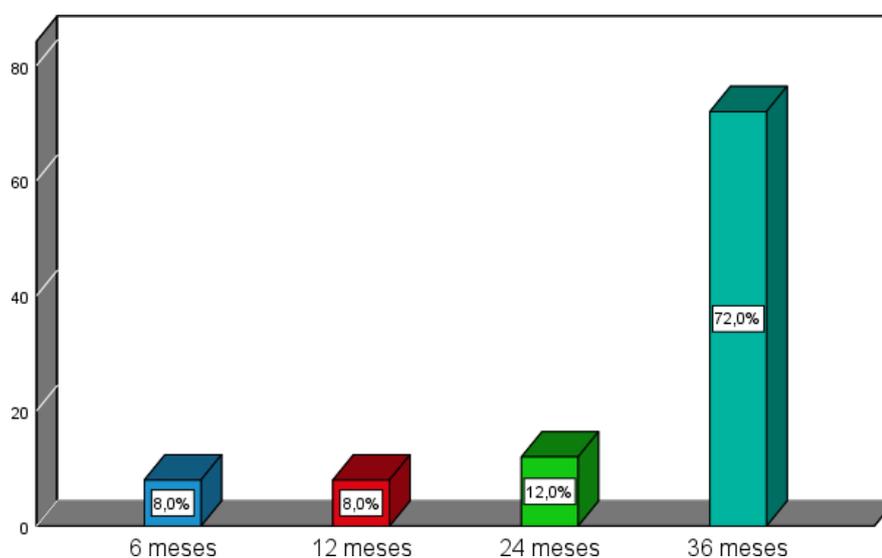
Tabla 86

Tiempo de evaluar un historial crediticio

	Frecuencia	Porcentaje
6 meses	2	8,0
12 meses	2	8,0
24 meses	3	12,0
36 meses	18	72,0
Total	25	100,0

Figura 8

Tiempo de evaluar un historial crediticio



Interpretación:

En las representaciones dadas, se puede evidenciar que el 72% de los colaboradores indican que el tiempo de evaluar un historial crediticio es de 36 meses, mientras que el 12% señala que es de 24 meses, y el 8% indica que el plazo es de 12 meses y el mismo porcentaje manifiesta que es de 6 meses.

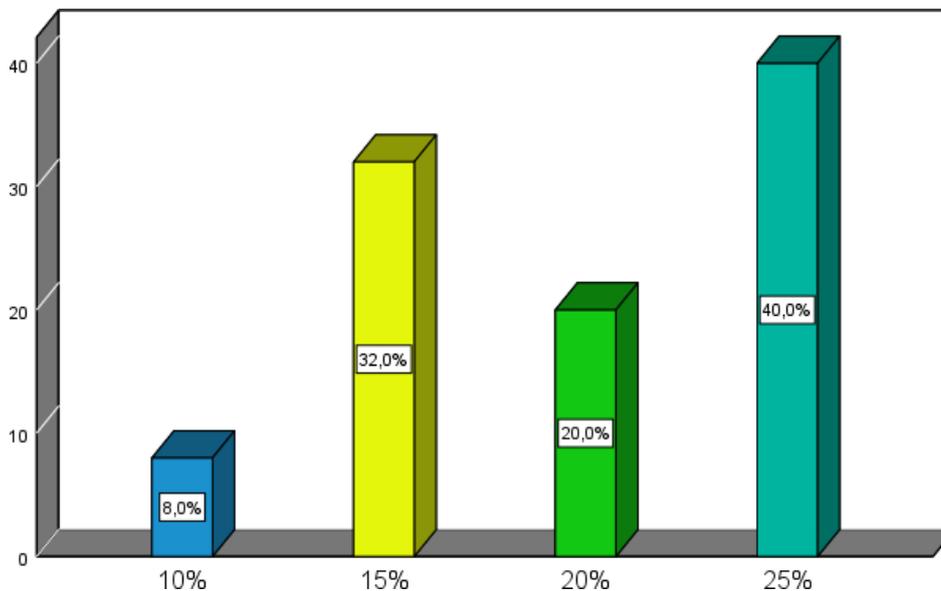
Tabla 87

Límites de la cartera morosa por asesor de ventas

	Frecuencia	Porcentaje
10%	2	8,0
15%	8	32,0
20%	5	20,0
25%	10	40,0
Total	25	100,0

Figura 9

Límites de la cartera morosa por asesor de ventas



Interpretación:

En las representaciones 16 y 9, se observa los hallazgos en relación a los límites de la cartera morosa por cada asesor de ventas; la cual, según la percepción de los colaboradores, el 40% de ellos indican que el límite es de 25%, el 32% de ellos mencionan que solo el 15%; mientras que, el 20% mencionan que el límite es del 20% y finalmente el 8% manifiesta que el límite de la cartera es del 10%.

4.3. Resultados descriptivos por dimensiones y variables según los colaboradores

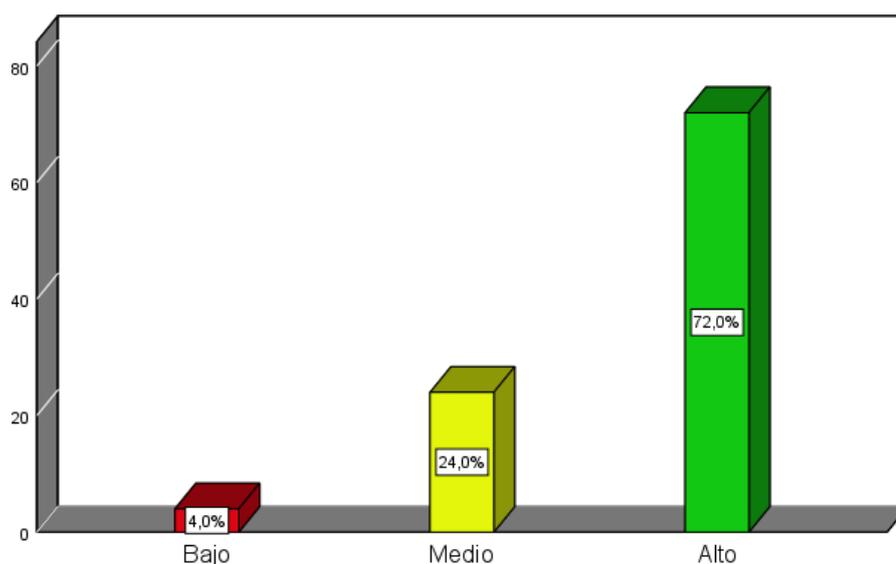
Tabla 17

Evaluación crediticia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4,0
Medio	6	24,0
Alto	18	72,0
Total	25	100,0

Figura 10

Evaluación crediticia



Interpretación:

En las representaciones 17 y 10, se detalla que la segunda extensión llamada evaluación crediticia se posiciona en un nivel alto representado por el 72% según la percepción de los colaboradores, seguido de un nivel medio con un valor de 24% y finalmente en un nivel bajo manifestado por un valor de 4%, por lo que se infiere que, en la Caja Municipal de Cusco existe una adecuada evaluación crediticia.

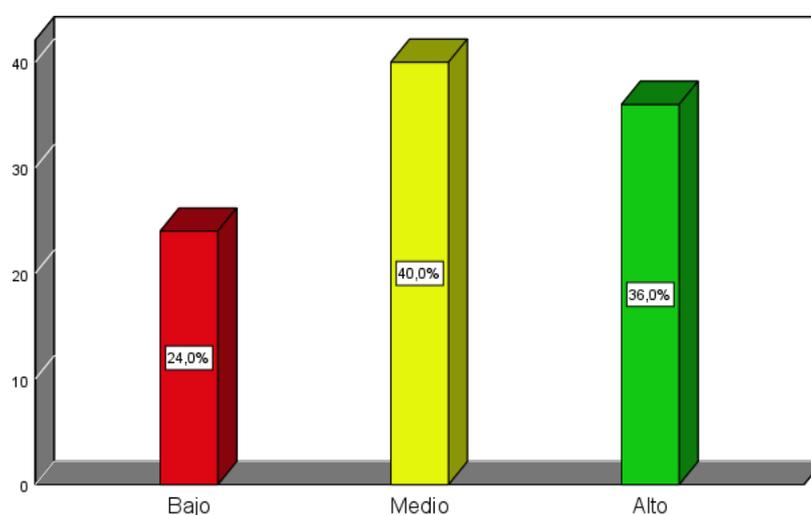
Tabla 89

Evaluación de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	24,0
Medio	10	40,0
Alto	9	36,0
Total	25	100,0

Figura 11

Evaluación de riesgos



Interpretación:

En las representaciones dadas sobre la evaluación de peligros en la CMAC de Cusco, se encontró que el 40% de los colaboradores manifiestan que está en un rango regular, el 36% de ellos señalan que está en una categoría alta y finalmente el 24% lo consideran en un nivel bajo, lo que significa que la Caja Municipal de Cusco identifica adecuadamente sus riesgos; por ello, los gestiona eficientemente.

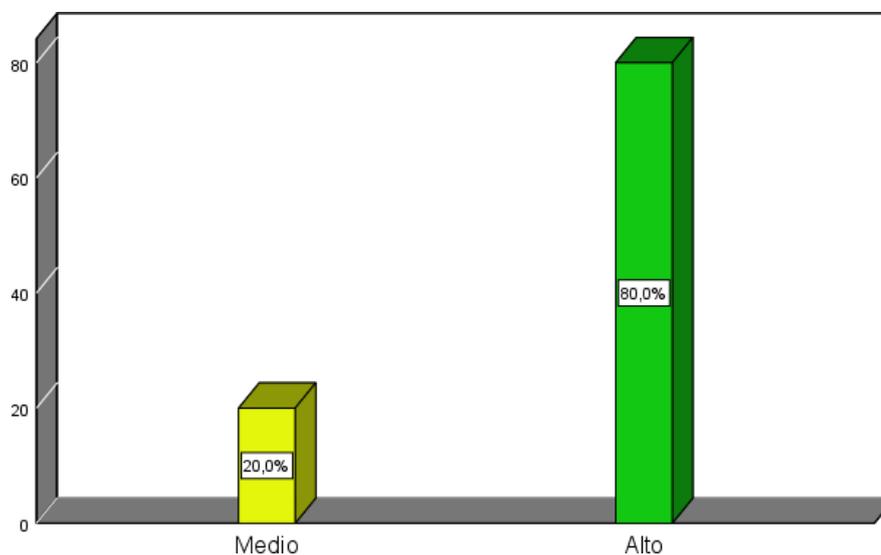
Tabla 90

Comportamiento de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	5	20,0
Alto	20	80,0
Total	25	100,0

Figura 12

Comportamiento de los clientes



Interpretación:

En las representaciones 19 y 12, se logra evidenciar que según los colaboradores interrogados manifiestan que el comportamiento de los clientes se posiciona en una categoría alta con un valor de 80% y finalmente en un nivel medio con un 20%.

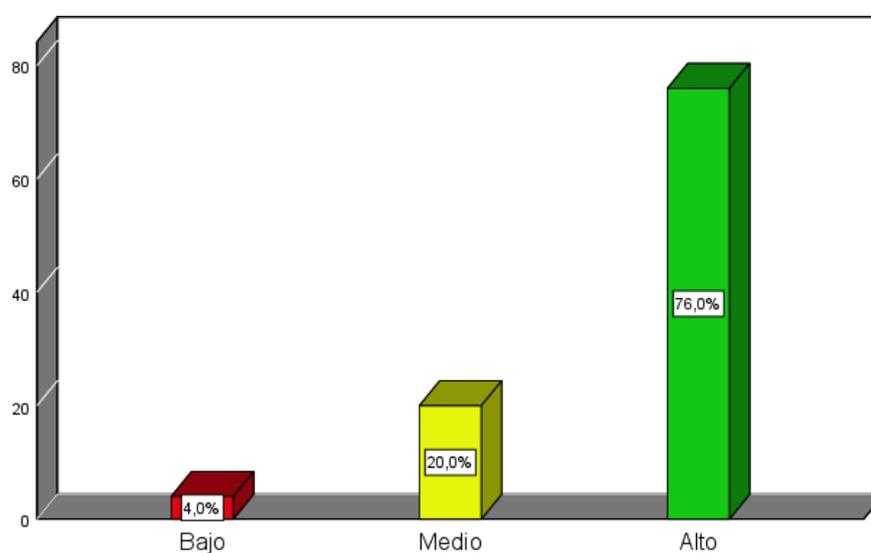
Tabla 91

Factores Socioeconómicos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4,0
Medio	5	20,0
Alto	19	76,0
Total	25	100,0

Figura 13

Factores Socioeconómicos



Interpretación:

Según las representaciones mostradas en las representaciones 20 y 13, se evidencia que la dimensión de factores socio económicos y culturales está en un rango alto según el 76% de los colaboradores; mientras que, el otro 20% considera que está en un nivel medio y finalmente el 4% en nivel bajo.

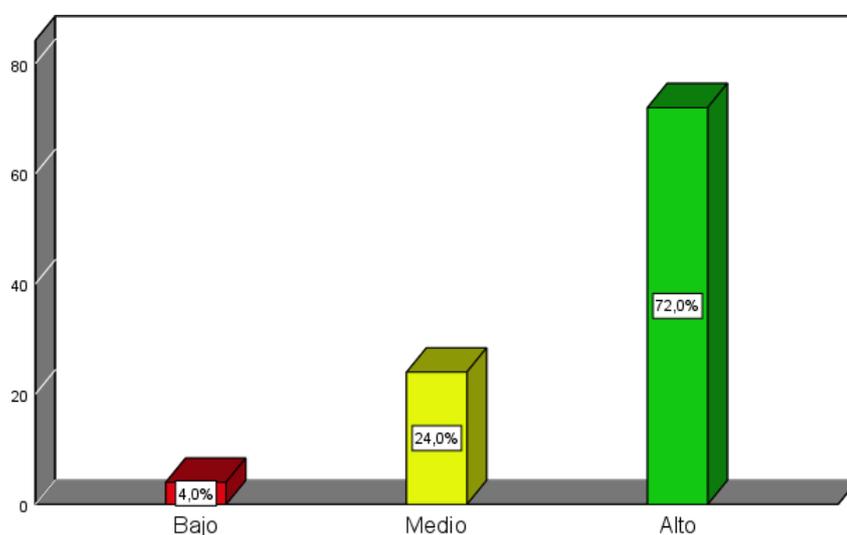
Tabla 92

Factores determinantes

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4,0
Medio	6	24,0
Alto	18	72,0
Total	25	100,0

Figura 14

Factores determinantes



Interpretación:

En las representaciones 21 y 14, se logra contemplar que los factores determinantes se localizan en una categoría alta según el 72% de los colaboradores, sin embargo, para el 24% de ellos señalan que está en un nivel medio y el 4% manifiesta que se encuentra en un nivel bajo; por lo que, se infiere que la evaluación crediticia, la de riesgos, el comportamiento de los clientes y los factores socioeconómicos se encuentran óptimos en la CMAC Cusco.

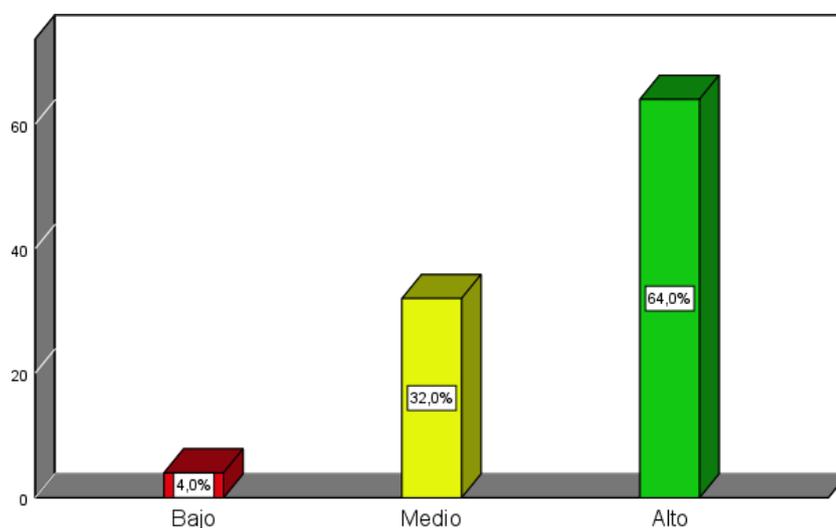
Tabla 93

Cartera atrasada

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4,0
Medio	8	32,0
Alto	16	64,0
Total	25	100,0

Figura 15

Cartera atrasada



Interpretación:

En las representaciones mostradas, sobre la dimensión cartera atrasada se encontró que el 64% de los subordinados cuestionados indican que está en un rango alto; por otro lado, el 32% lo consideraron en una categoría regular y finalmente el 4% en un rango bajo.

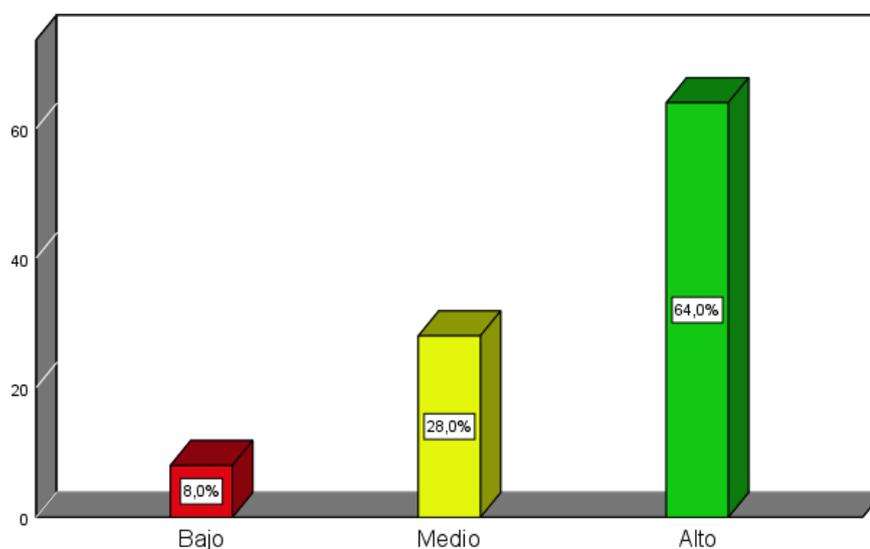
Tabla 94

Cartera de alto riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	8,0
Medio	7	28,0
Alto	16	64,0
Total	25	100,0

Figura 16

Cartera de alto riesgo



Interpretación:

Según los hallazgos evidenciados, en la tabla 23 y figura 16, presencia que según la percepción de los asesores comerciales la cartera de alto riesgo está en un nivel alto representado por un valor de 64%, mientras que el 28% lo indica en un rango medio y finalmente el 6% lo considera en nivel bajo.

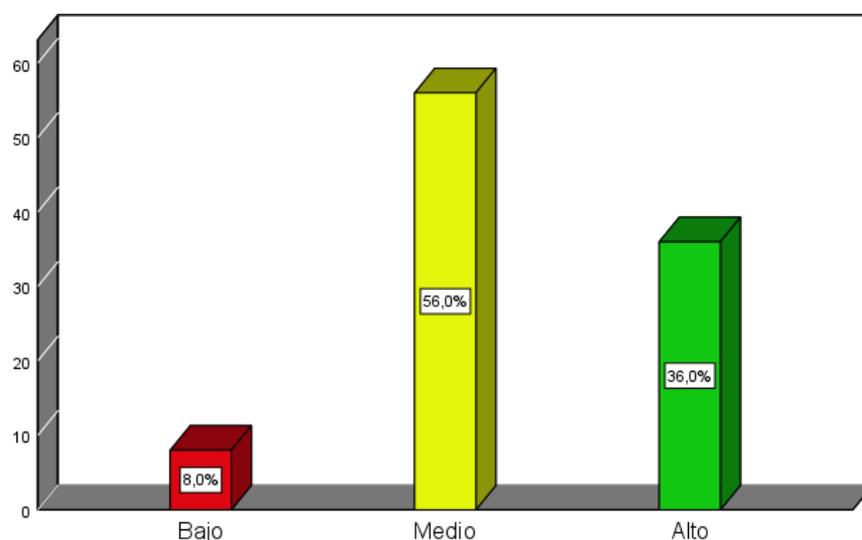
Tabla 95

Cartera pesada

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	8,0
Medio	14	56,0
Alto	9	36,0
Total	25	100,0

Figura 17

Cartera pesada



Interpretación:

Respecto a la dimensión cartera pesada, se puede evidenciar en las representaciones 24 y 17 que según el 56% de los participantes encuestados está en un horizonte medio; mientras que, el 36% de ellos manifiestan que está en alto y finalmente el 8% lo considera en un nivel bajo.

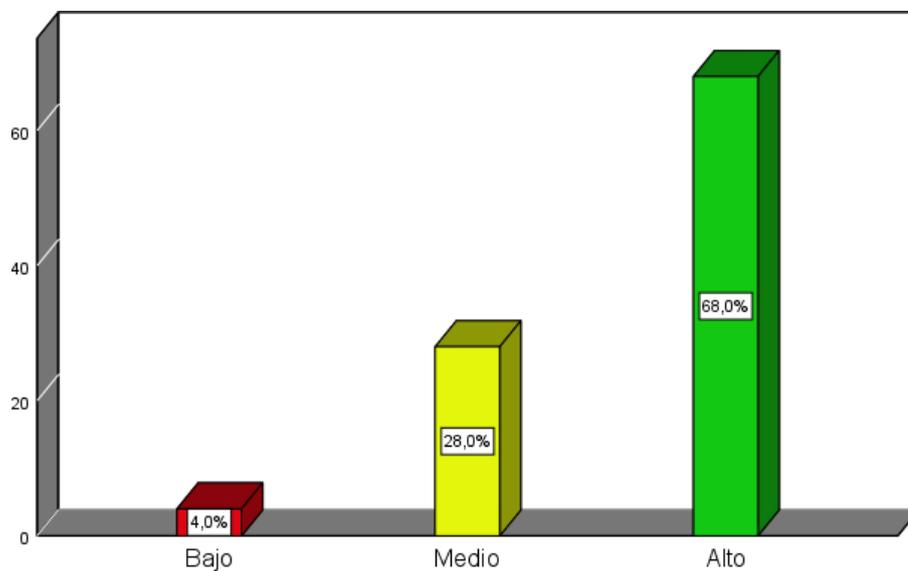
Tabla 96

Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4,0
Medio	7	28,0
Alto	17	68,0
Total	25	100,0

Figura 18

Morosidad



Interpretación:

Respecto a la variable morosidad, según los hallazgos encontrados en la tabla 25, se logra visualizar que el 68% de los analistas consideran que está en un rango elevado; igualmente, el otro 28% acotan que está en un horizonte medio y finalmente el 4% lo categoriza en un nivel bajo; debido a que la cartera atrasada y la de alto riesgo están en un rango alto, lo que conlleva a que haya un rango alto de morosidad en la CMAC Cusco.

4.4. Confianza de los instrumentos aplicado a los clientes

Tabla 26

Fiabilidad de los Factores determinantes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,932	20

Nota: Cálculo Efectuado en el Programa Estadístico SPSS

Interpretación:

En función a la tabla 26, se observa que el cuestionario empleado para la variable factores determinantes obtuvo una fiabilidad del 93%, lo que permite inferir que el instrumento aplicado en la investigación tiene una seguridad muy alta siendo excelente y seguro para la recolección de información necesaria.

Tabla 27

Fiabilidad de la Morosidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,841	10

Nota: Cálculo Efectuado en el Programa Estadístico SPSS

Interpretación:

Respecto a los datos que se muestran en la tabla 27, el instrumento practica para medir la Morosidad, es de alta confiabilidad debido a que obtuvo una fiabilidad del 84.1%; por lo que, se infiere que el formulario aplicado para la investigación es seguro y de excelente confiabilidad para su respectiva recolección de información.

4.5. Resultados descriptivos de las preguntas de filtro de los clientes

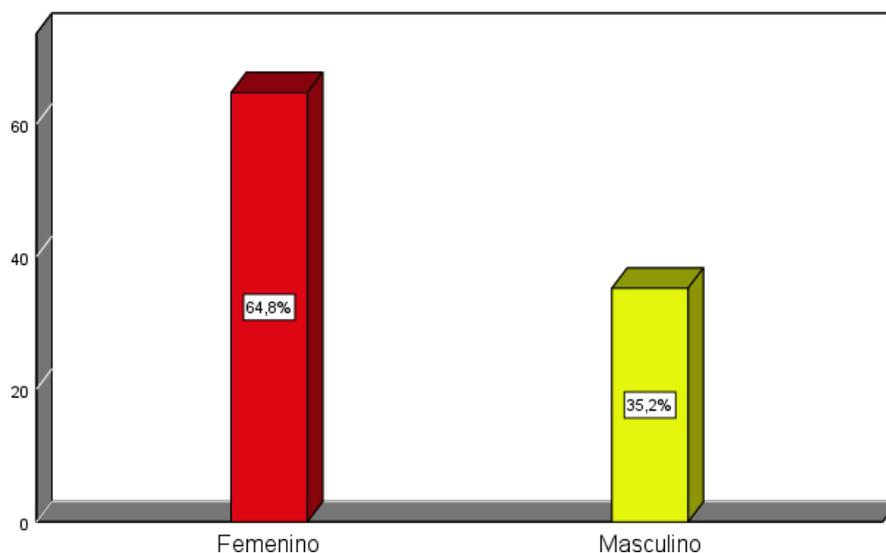
Tabla 28

Género de clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	237	64,8
Masculino	129	35,2
Total	366	100,0

Figura 19

Género de clientes



Interpretación:

Según las representaciones 28 y 19, se evidencia que el género que prevalece de los consumidores encuestados es el femenino con un total de 64.8% y, por otro lado, el masculino con un valor de 35.2%; lo que nos permite inferir que los usuarios recurrentes de la CMAC Cusco son más mujeres que hombres.

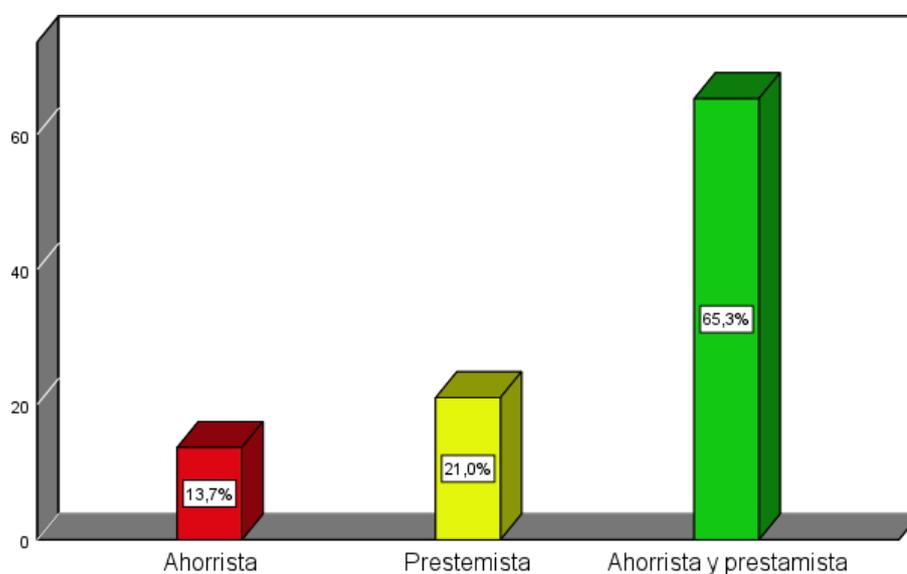
Tabla 99

Categoría de cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Ahorrista	50	13,7
Prestamista	77	21,0
Ahorrista y prestamista	239	65,3
Total	366	100,0

Figura 20

Categoría de cliente



Interpretación:

En las representaciones mostradas, se puede evidenciar los resultados obtenidos sobre la categoría en la que se encuentran los interesados de la CMAC Cusco, por lo que el 65.3% indican que son ahorristas y prestamistas a la vez; mientras que el 21% señala que solo son prestamistas y finalmente el 13.7% manifiesta que solo son ahorristas.

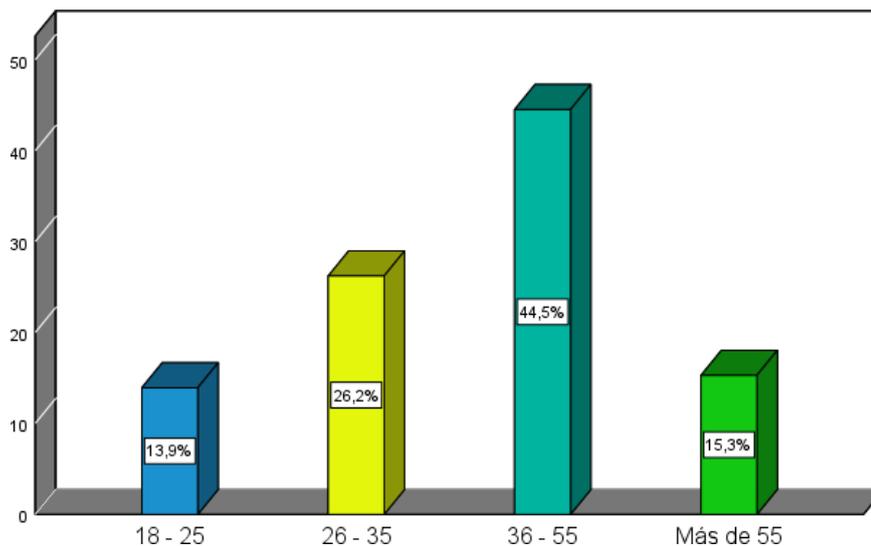
Tabla

Rango de edad

	Frecuencia	Porcentaje
18 - 25	51	13,9
26 - 35	96	26,2
36 - 55	163	44,5
Más de 55	56	15,3
Total	366	100,0

Figura 21

Rango de edad



Interpretación:

En los hallazgos mostrados en las representaciones, podemos evidenciar que mayormente el jerarquía de edad de los clientes está entre 36 a 55 años con un valor de 44%; por otro lado, le siguen los clientes con 26 a 35 años representado por un valor de 26.2%, finalmente están los clientes con edad superior a los 55 años con un 15% y los más jóvenes de 18 a 25 años representado por un valor de 13.9%, lo que significa que los consumidores de la CMAC Cusco en su mayoría se encuentran a partir de los 36 años hasta los 55.

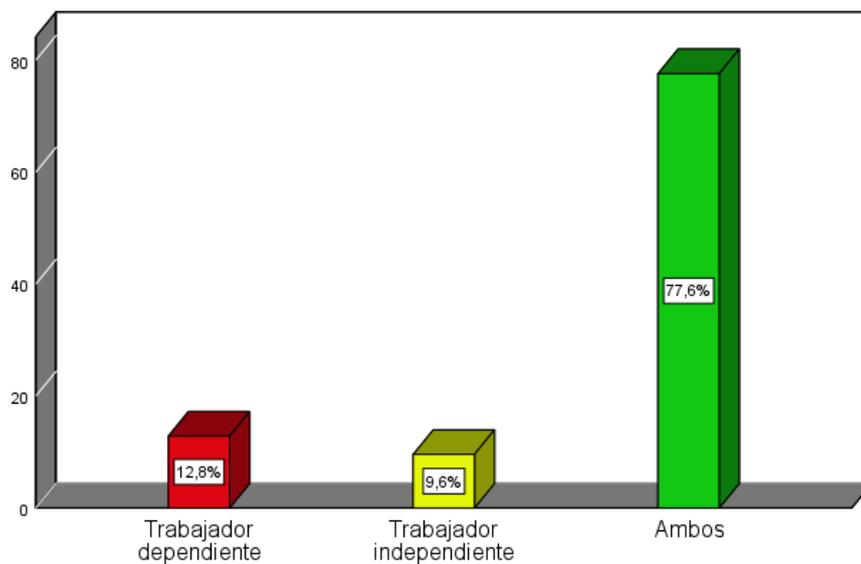
Tabla

Tipo de trabajador

	Frecuencia	Porcentaje
Trabajador dependiente	47	12,8
Trabajador independiente	35	9,6
Ambos	284	77,6
Total	366	100,0

Figura 22

Tipo de trabajador



Interpretación:

En las representaciones 31 y 22, se muestran que los usuarios de la Caja de Cusco en su mayoría son trabajadores independientes y dependientes con un total de 77.6%; asimismo, el 12.8% de ellos manifestaron que son trabajadores dependientes y finalmente el 9.6% señalaron que eran trabajadores independientes.

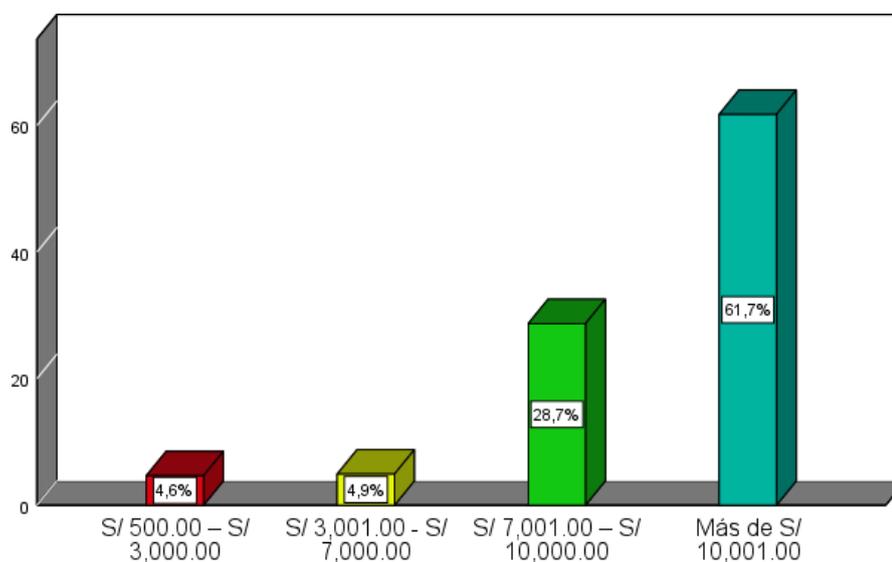
Tabla

Nivel de ingresos

	Frecuencia	Porcentaje
S/ 500.00 – S/ 3,000.00	17	4,6
S/ 3,001.00 - S/ 7,000.00	18	4,9
S/ 7,001.00 – S/ 10,000.00	105	28,7
Más de S/ 10,001.00	226	61,7
Total	366	100,0

Figura 23

Nivel de ingresos



Interpretación:

Respecto a las representaciones mostradas, se evidencia el grado de ingresos de los usuarios de la CMAC Cusco, dentro del cual el 61.7% tienen ingresos mayores a S/ 10,001.00; le sigue el 28.7% que tienen ingresos en el rango de S/ 7,001.00 – S/ 10,000.00 y finalmente el 4.9% en el rango de S/ 3,001.00 - S/ 7,000.00.

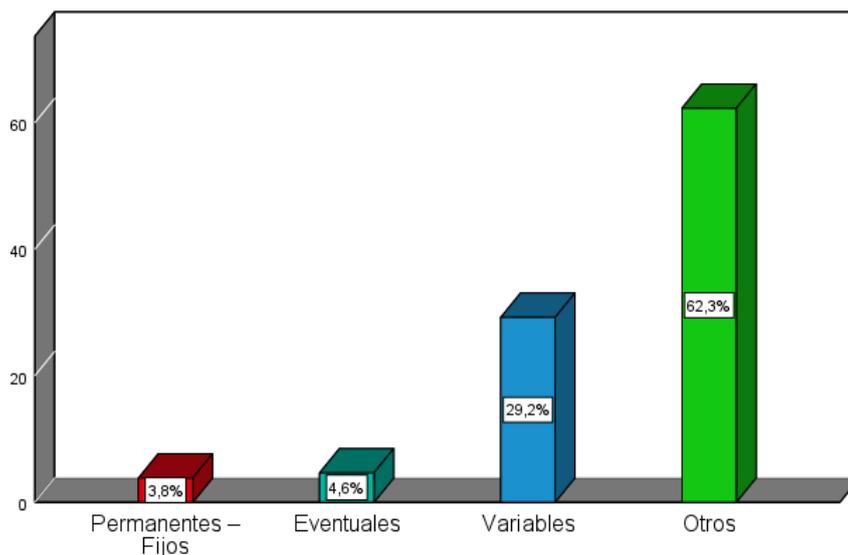
Tabla

Sus ingresos

	Frecuencia	Porcentaje
Permanentes – Fijos	14	3,8
Eventuales	17	4,6
Variables	107	29,2
Otros	228	62,3
Total	366	100,0

Figura 24

Sus ingresos



Interpretación:

En los resultados de la tabla 33 y figura 24, se muestra que el 62.3% de los clientes cuestionados indican que sus ingresos son de otro tipo a excepción permanentes, eventuales y variables; por otro lado, el 29.2% señala que sus ingresos son variables, le siguen el 4.6% de ellos que indican que son eventuales y finalmente el 3.8% que manifiestan que son fijos o permanentes.

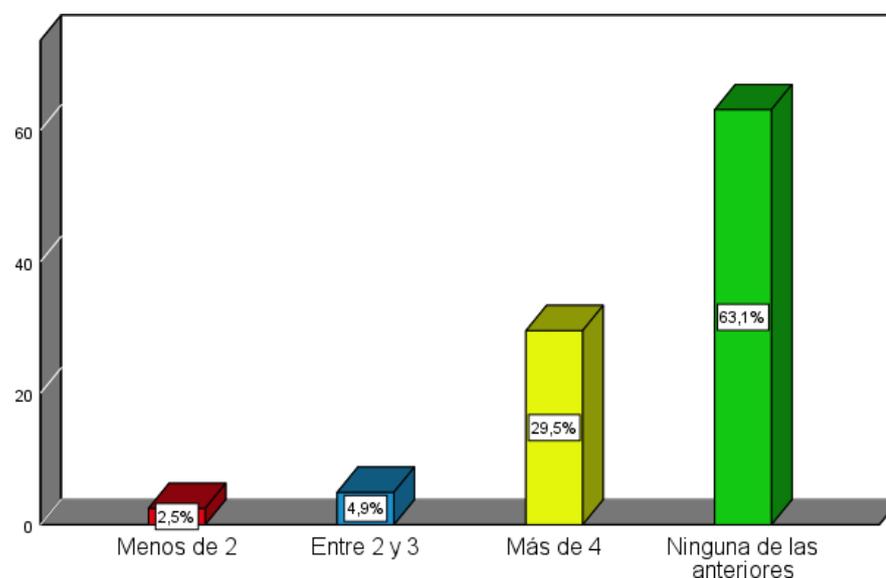
Tabla

Entidades con que mantiene deuda en el sistema financiero

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2	9	2,5
Entre 2 y 3	18	4,9
Más de 4	108	29,5
Ninguna de las anteriores	231	63,1
Total	366	100,0

Figura 25

Entidades con que mantiene deuda en el sistema financiero



Interpretación:

En las representaciones 34 y 25 se detalla que el 63.1% de los clientes interrogados indican que ninguna de las alternativas presentadas corresponde a la cantidad de entidades con las cuales mantienen deuda a nivel del sistema financiero; asimismo, el 29.5% mencionan que tienen deuda con más de 4 entidades, seguido del 4.9% que indican entre 2 y 3 entidades y finalmente el 2.5% que manifiestan que con menos de 2 entidades bancarias.

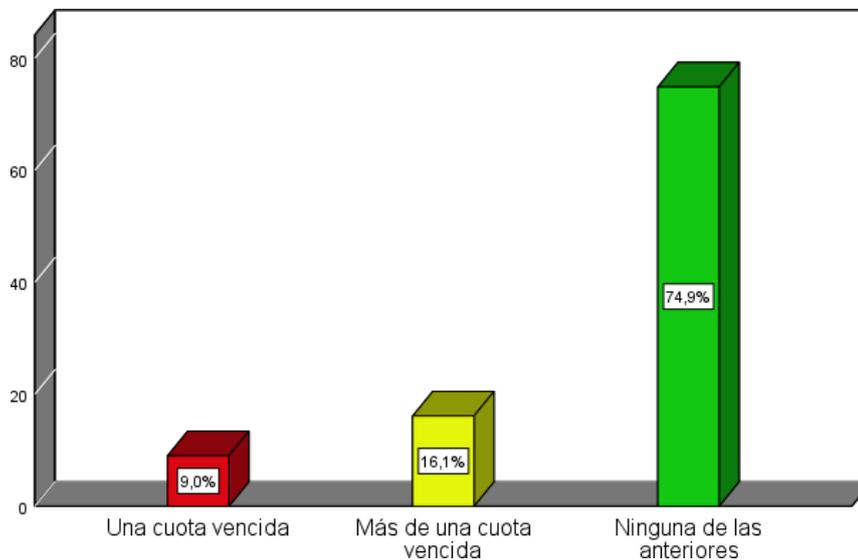
Tabla

En el último año ha mantenido atraso con el pago

	Frecuencia	Porcentaje
Una cuota vencida	33	9,0
Más de una cuota vencida	59	16,1
Ninguna de las anteriores	274	74,9
Total	366	100,0

Figura 26

En el último año ha mantenido atraso con el pago



Interpretación:

En los hallazgos presentados en la figura 26, se manifiesta que el 74.9% de los clientes encuestados indican que ninguna de las alternativas presentadas corresponde a la cantidad de cuotas atrasadas que han tenido en el último año; mientras que el 16.1% de ellos señalan que han tenido atraso en más de una cuota vencida y finalmente el 9% señala que solo se han atrasado en el pago de una cuota vencida.

4.6. Resultados descriptivos por dimensiones y variables según los clientes

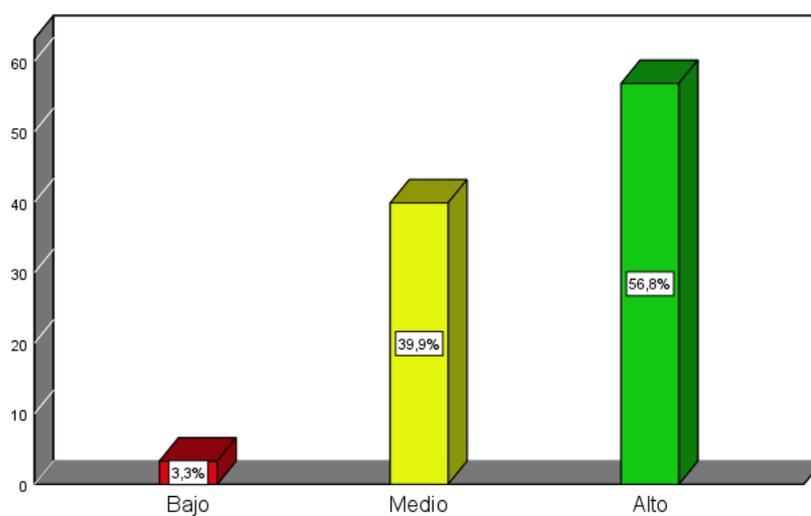
Tabla 36

Evaluación crediticia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	3,3
Medio	146	39,9
Alto	208	56,8
Total	366	100,0

Figura 27

Evaluación crediticia



Interpretación:

En las representaciones mostradas sobre la dimensión evaluación crediticia, se evidencia que el 56.8% de los participantes manifestaron que este se encuentra en un rango alto; el 39.9% señaló que está en una categoría medio y finalmente el 3.3% en un nivel bajo.

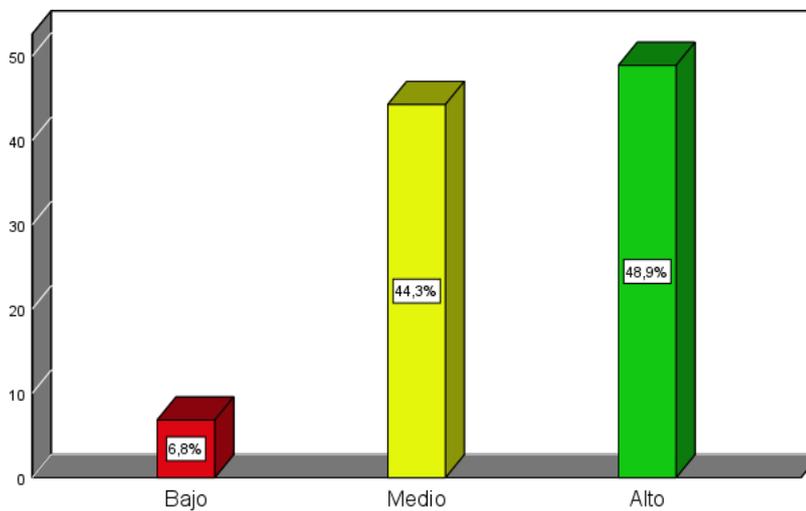
Tabla

Evaluación de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	6,8
Medio	162	44,3
Alto	179	48,9
Total	366	100,0

Figura 28

Evaluación de riesgos



Interpretación:

En las representaciones 37 y 28 se aprecia que el 48.9% de los participantes aseveran que la evaluación de riesgos está en un rango alto; de igual forma, el 44.4% señalan que está en una categoría medio y solo el 6.8% que se encuentra en un rango bajo; lo que quiere decir que la CMAC Cusco tiene una conveniente identificación de los peligros para poder gestionarlos de forma eficiente.

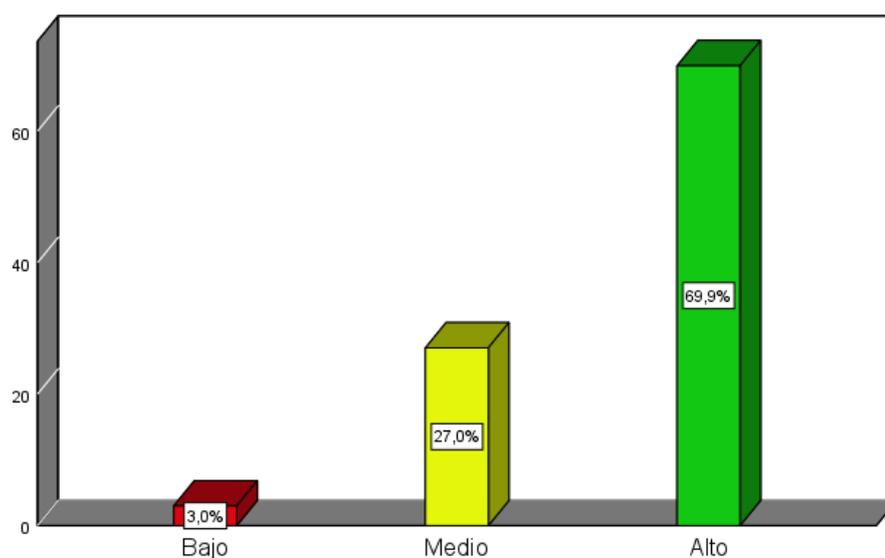
Tabla

Comportamiento de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	3,0
Medio	99	27,0
Alto	256	69,9
Total	366	100,0

Figura 29

Comportamiento de los clientes



Interpretación:

En las representaciones mostradas sobre el comportamiento de los clientes, este se encuentra en una categoría alta con un valor de 69.9%, seguido de un nivel medio con una totalidad de 27% y finalmente este se encuentra en una categoría baja con un valor de 3%.

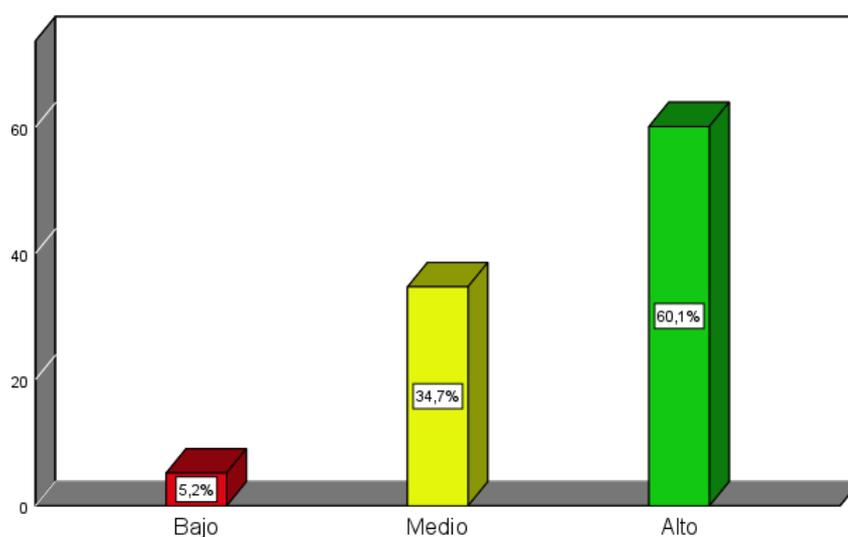
Tabla

Factores Socioeconómicos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	5,2
Medio	127	34,7
Alto	220	60,1
Total	366	100,0

Figura 30

Factores Socioeconómicos



Interpretación:

En la representación 39 y figura 30 sobre la última dimensión de factores socioeconómicos y culturales, el 60.1% de los clientes encuestados indicaron que este elemento está en un rango alto; mientras que el 34.7% de ellos señalaron que está en nivel medio y en contraposición el 5.2% manifestaron que está en un nivel bajo.

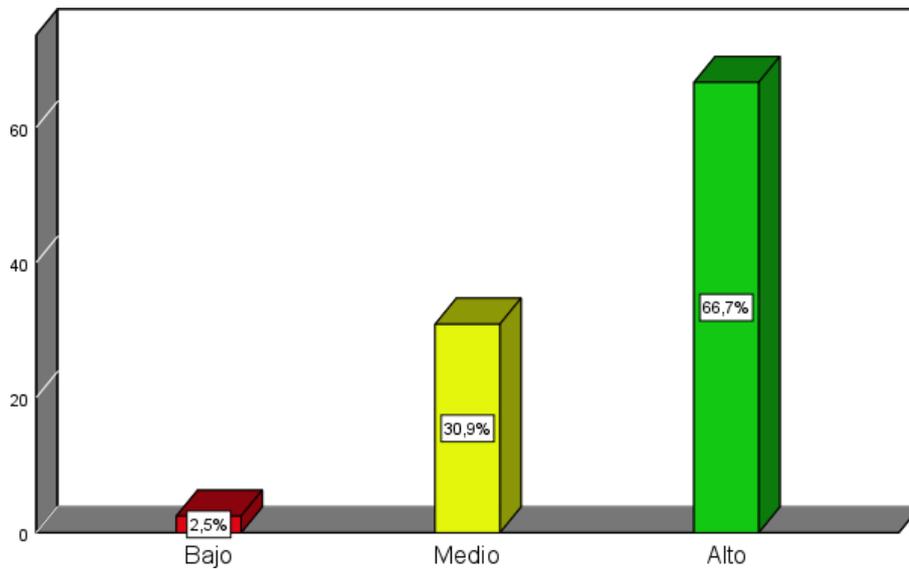
Tabla

Variable Factores determinantes

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	2,5
Medio	113	30,9
Alto	244	66,7
Total	366	100,0

Figura 31

Variable Factores determinantes



Interpretación:

Respecto a la primera variable, que son los factores determinantes, el 66.7% de los clientes encuestados indicaron que se cataloga en un nivel alto; mientras que el 30.9% manifestaron que se está en una categoría medio y en contraposición el 2.5% lo señalaron en un nivel bajo.

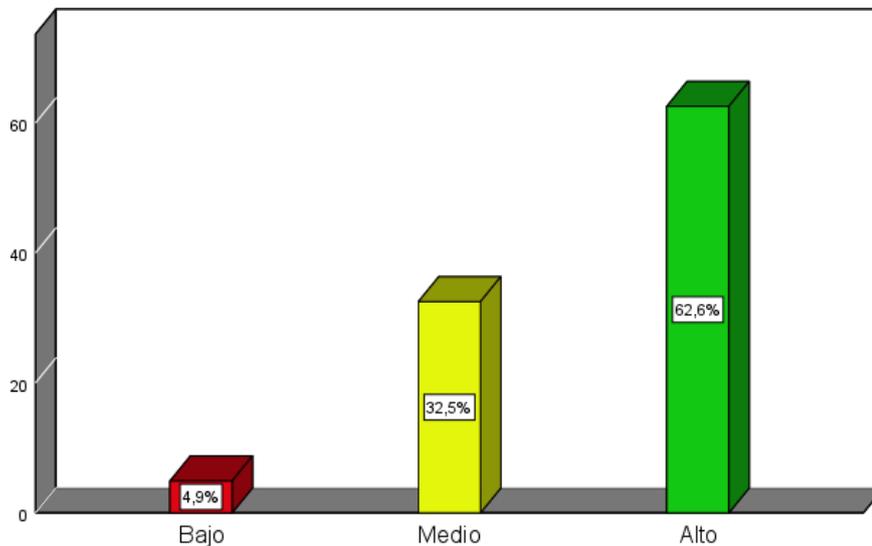
Tabla

Cartera atrasada

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	4,9
Medio	119	32,5
Alto	229	62,6
Total	366	100,0

Figura 32

Cartera atrasada



Interpretación:

Concerniente a los hallazgos encontrados en la tabla 41 y figura 32, se puede notar que el 62.6% de los participantes indican que esta dimensión se encuentra en un rango alto; mientras que, el 32.5% de ellos manifestaron que está en un rango medio y solo el 4.9% lo señalan en una categoría baja.

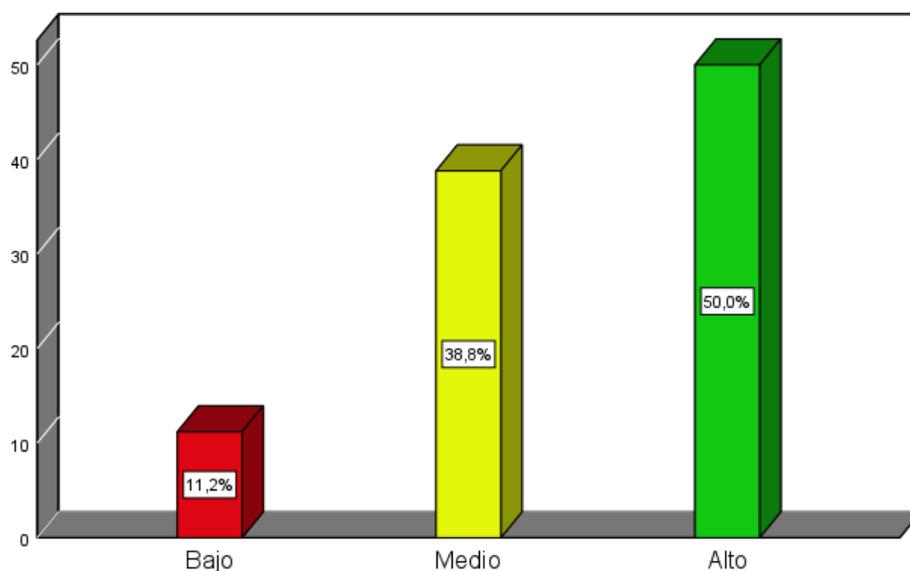
Tabla

Cartera de alto riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	11,2
Medio	142	38,8
Alto	183	50,0
Total	366	100,0

Figura 33

Cartera de alto riesgo



Interpretación:

En las representaciones 42 y 33 se evidenció que el portafolio de alto peligro, se posiciona en un horizonte alto según el 50.0% de los clientes encuestados; asimismo, el 38.8% indicaron que se encuentra en un nivel medio y finalmente solo el 11.2% lo señalaron en una categoría alta.

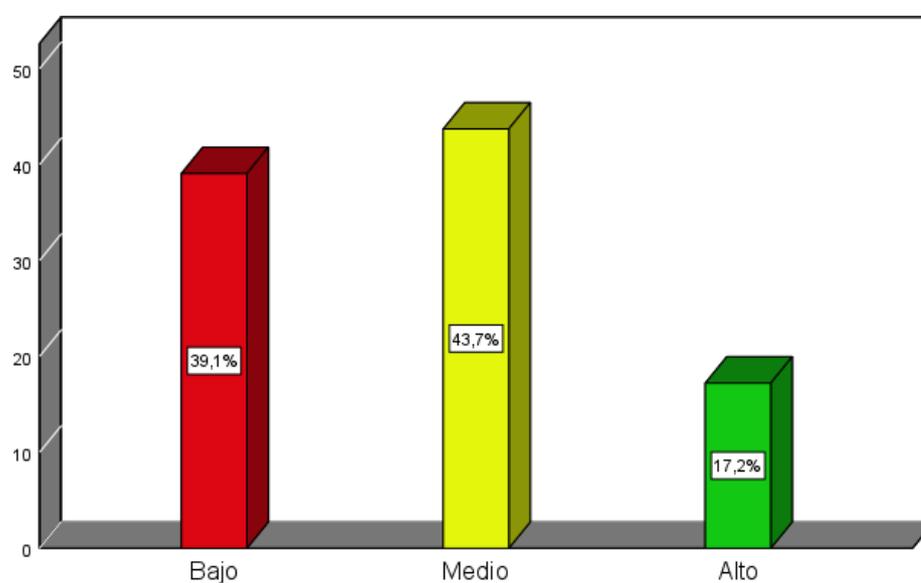
Tabla

Cartera pesada

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	143	39,1
Medio	160	43,7
Alto	63	17,2
Total	366	100,0

Figura 34

Cartera pesada



Interpretación:

Respecto a la dimensión cartera pesada, se puede demostrar en la tabla 43 y figura 34; que de todos los interrogados, el 43.7% de ellos manifestaron que está en un nivel medio; sin embargo, en contraposición el 39.1% mencionaron que está en un nivel bajo y finalmente, solo el 17.2% lo señalaron en un nivel alto.

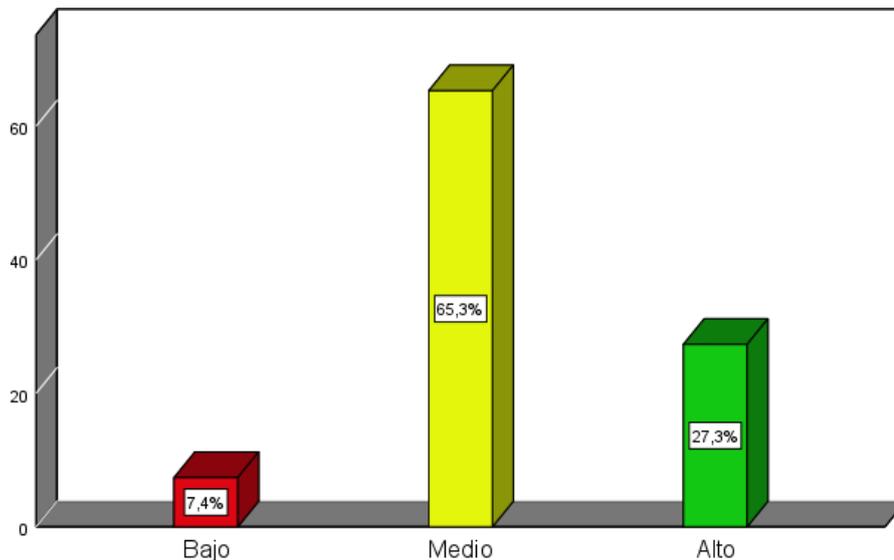
Tabla

Variable Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	7,4
Medio	239	65,3
Alto	100	27,3
Total	366	100,0

Figura 35

Variable Morosidad



Interpretación:

En las representaciones 44 y 35 que detallan sobre el segundo componente evaluado que es la morosidad, se pudo encontrar que el 65.3% de los clientes participantes indican que está en una categoría medio; por otro lado, el 27.3% indican que está en un rango alto y finalmente solo el 7.4% manifiestan que está en un horizonte bajo, debido a que el portafolio de alto riesgo y el pesado están en nivel regular.

Tabla

Procesos internos de la evaluación crediticia y de riesgos

Pregunta	Respuesta		Comentario
	Jhonathan Huamani	Yimmy Suárez	
Evaluación crediticia			
1. La entidad financiera cumple con el manual de funciones y procedimientos con cada cliente	Desconoce	Si	CMAC Cusco no les detalla el manual de funciones a todos sus asesores de créditos.
2. Caja Cusco tiene un historial de sus clientes	Si	Si	La entidad si mantiene un historial de los usuarios que acuden a solicitar préstamos en la institución.
3. Los analistas revisan el historial de los clientes en el sistema cuando ingresa una persona al establecimiento	Si	Si	Este es el primer paso cuando las personas llegan a solicitar un crédito en la empresa.
4. Caja Cusco tiene seleccionados a sus clientes de acuerdo al tiempo que viene trabajando con la entidad	Si	Si	Para una evaluación crediticia más rápida se tiene estructurados a sus clientes potenciales según su perfil.
5. Se maneja un formato de datos para nuevos clientes	No	Si	Existe discrepancia entre los interrogados al no coincidir que manejan un formato para la obtención de datos de los clientes, ya que solo manejan un indicador de clientes nuevos por cada mes.
6. La empresa lanza campañas de crédito de acuerdo a la situación económica del país	Si	Si	La entidad se esmera por planificar las campañas de acuerdo a la situación del país.
7. La Caja Cusco evalúa las costumbres sociales y culturales de los clientes al momento de ofrecer créditos financieros	Si	Si	En las fechas especiales de la ciudad la entidad presenta campañas de créditos especiales a los clientes para fidelizarlos más
8. Considera que los clientes prefieren a la entidad financiera porque incluye sus costumbres sociales y culturales	Si	Si	Ellos refieren que sí se los prefieren porque consideran que es una de las Cajas más estables financieramente y por identificación.
9. La empresa solicita garantías en todos los créditos financieros	No	No	Solo solicitan garantías para los grandes créditos, los requisitos son básicos,

10. Caja Cusco posee créditos especiales para clientes que requieren endeudarse por un importe menor a S/ 1,500.00	Si	Si	CMAC Cusco se preocupa por los micro empresarios, por ello les ofrecen créditos pequeños y con tasas adecuadas,
11. La entidad financiera es asequible con los problemas temporales de los clientes ante incumplimiento de pago	Si	Si	Ante el incumplimiento, la entidad ofrece la reprogramación de los créditos, siempre que cumpla con los requisitos establecidos.
12. Caja Cusco presenta alternativas ante los impagos para evitar aumentar la morosidad	Si	Si	Sí tienen opciones que ofrecer a sus clientes para evitar la morosidad, pero también tienen estipulados ciertos requisitos.
Evaluación de riesgos			
13. La empresa cuenta con un proceso o sistema de revisión de antecedentes crediticios de los clientes	Si	Si	Si se tienen establecidos dos centrales de riesgos para mejor revisión de antecedentes de los créditos.
14. Para empresas o negocios, la entidad solicita el análisis económico y financiero de sus operaciones	Si	Si	El análisis económico y financiero es uno de los requisitos para que se le conceda el préstamo a los negocios y empresas con el fin de cruzar la información.
15. Para empresas o negocios, la entidad solicita el análisis de flujo de caja de sus operaciones	Si	Si	El análisis del flujo de caja solo se les solicita para empresas formales y grandes, que cuenten con una contabilidad completa.
16. Caja Cusco examina que bienes puede brindar como garantía los clientes	Si	Si	Si evalúan el patrimonio del negocio o de la persona natural que solicita un crédito financiero.
17. La entidad supervisa al cliente después de haber concedido el crédito	Desconoce	Si	La supervisión depende del crédito otorgado, pues a los importes altos se le solicita el formato de cumplimiento de plan de inversión.
18. La empresa compara sus reportes con otras entidades del sector periódicamente	Desconoce	Si	La entidad si se preocupa por comparar sus resultados con las de su competencia.
19. Caja Cusco compara sus niveles de morosidad cada mes y con la de otras entidades	Desconoce	Si	Si se examinan los índices de morosidad de cada asesor mensualmente y las del sector también.
20. La empresa evalúa el riesgo del sector que presenta mensualmente	Desconoce	Si	CMAC Cusco si examina el riesgo del sector para determinar la aplicación de campañas crediticias.

21. Caja Cusco revisa el riesgo país anualmente	Desconoce	Si	Si toman en consideración el riesgo país anualmente, para planificar sus operaciones y no tener problemas en el futuro.
22. La entidad maneja reportes anuales para determinar su crecimiento en el mercado	Desconoce	Si	La caja Cusco realiza informes de sus reportes económicos para medir su crecimiento en el mercado, pues lo califican como muy competitivo.

De la tabla anterior se aprecia que CMAC Cusco en su evaluación crediticia, los clientes y asesores tienen similar percepción con respecto al proceso de evaluación de los usuarios, pues coincidieron con la examinación del historial de créditos y de sus clientes, con la segmentación de sus clientes perennes, emiten campañas de acuerdo a la situación económica del país, además de evaluar las costumbres sociales y culturales, en el detalle de los créditos pequeños menores de S/ 1,500, en la flexibilidad ante los incumplimientos y sus alternativas que propone; en tanto, existieron diferencias en el llenado del formato para nuevos clientes, lo que demuestra que el impacto de conocer y dar a conocer a los clientes el proceso de la evaluación crediticia es positivo, pues ambos coincidieron en que dicha examinación es buena para evitar riesgos de morosidad e impagos de los créditos.

Con respecto a la evaluación de los riesgos, ambos coincidieron en la revisión de antecedentes crediticios por parte del asesor, en la solicitud del análisis económico y financiero de las empresas o negocios, en el requerimiento del flujo de caja para grandes empresas y que hayan adquirido préstamos de altos importes y también en la revisión de bienes patrimoniales que sirvan como garantía para salvaguardar los impagos de los clientes; mientras que, en referencia a los informes y reportes internos que maneja la entidad, los clientes desconocen con los cálculos e índices de morosidad que maneja la entidad, a pesar de que los datos sean públicos; mientras que el asesor acotó que si se emiten reportes mensuales y anuales para conocer su crecimiento y situación para que las compare con entidades del mismo sector; por lo que se infiere que la evaluación de riesgos si impacta positivamente en la morosidad porque ambos consideran necesario contar con requisitos e información documentada para que se le conceda préstamos a los clientes.

4.7. Resultados inferenciales por hipótesis según los colaboradores

Hipótesis general:

H1: Los factores determinantes influyen en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

H0: Los factores determinantes no influyen en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Tipo de regresión:

Regresión lineal simple

Tabla 46

Resumen del modelo para factores determinantes y morosidad

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
1	0,747	0,559	0,539

En la representación dada, sobre el modelo de las variables estudiadas, se pudo observar un índice de vinculación de 0.747, lo que indicó que hay una influencia positiva, dinámica y considerable; además, se evidenció que hubo un coeficiente “p” de 0.559 y un elemento de determinación ajustado de 0.539; lo que nos permite inferir y aseverar que el 53.9% de la varianza de la morosidad es influenciada por los factores determinantes.

Tabla 47

Modelo de regresión para los factores determinantes y la morosidad

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	12,724	6,119		2,080	0,049
FACTORES DETERMINANTES	0,521	0,097	0,747	5,395	0,000

En la tabla 47 se puede mostrar la presencia de una influencia entre ambas variables; debido a que en la significancia se obtuvo un valor $P=0.000$, el cual es menor e inferior al 0.05; además, se demostró que hubo un coeficiente de 0.521, lo que nos revela que la implicancia que existe entre ambos constructos es positiva.

Hipótesis específica 1

H1: La evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

H0: La evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos no influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Tipo de regresión:

Regresión lineal simple

Tabla 48

Resumen del modelo para evaluación crediticia y morosidad

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
1	0,828	0,686	0,673

En la representación número 48, se visualiza un coeficiente de vinculación de 0.828; lo que significa que la conexión es positiva alta. Asimismo, se obtuvo un índice de determinación de 0.686 y uno de determinación ajustado de 0.673; por lo cual se puede inferir que el 67.3% de la varianza de la morosidad es influenciada por la evaluación crediticia.

Tabla 49*Modelo de regresión para evaluación crediticia y morosidad*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	14,281	4,452		3,208	0,004
Evaluación crediticia	2,536	0,358	0,828	7,092	0,000

En la representación N° 49, se puede observar la existencia de una influencia entre la evaluación crediticia y la tardanza de pagos de los clientes; debido a que la significancia es menor a 0.05 ($P=0.000$), además, se obtuvo un coeficiente equivalente a 2.536; lo que significa que existe influencia positiva entre ambos elementos.

Hipótesis específica 2

H1: La evaluación de riesgos para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

H0: La evaluación de riesgos para el otorgamiento de créditos no influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Tipo de regresión:

Regresión lineal simple

Tabla 50*Resumen del modelo para la evaluación de riesgos y la morosidad*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
1	0,487	0,237	0,204

En la representación dada, se detalla un coeficiente de correlación de 0.487; lo que significa que existe una correlación positiva débil; de igual forma, se evidenció un coeficiente de determinación de 0.237 y un coeficiente de determinación ajustado de 0.204; lo que nos permite inferir que el 20.4% de la varianza de la morosidad es influenciada por la valoración de peligros.

Tabla 51

Modelo de regresión para evaluación de riesgos y morosidad

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	31,736	5,240		6,057	,000
Evaluación de riesgos	0,686	0,257	0,487	2,673	0,014

Concerniente a lo que se muestra en la tabla 51, se pudo reflejar que hay una implicación entre la evaluación de riesgos y la dilatación de los cobros; esto debido a que se obtuvo una significancia de $P= 0.014$, lo cual es inferior a 0.05; además, se muestra un coeficiente de 0.686, por lo que nos permite inferir que la influencia entre ambos constructos es positiva.

Hipótesis específica 3

H1: El comportamiento de los clientes influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

H0: El comportamiento de los clientes no influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Tipo de regresión:

Regresión lineal simple

Tabla 52*Resumen del modelo del comportamiento de los clientes y la morosidad*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
1	0,615	0,379	0,352

En la representación número 51 que se muestra, se pudo evidenciar un valor de correlación de 0,615, lo que significa que la unión es positiva media; de igual forma, se mostró un coeficiente de determinación de 0.379 y un coeficiente de determinación ajustado de 0.352; lo que nos permite inferir que el 35.2% de la varianza de la morosidad es influenciada por el comportamiento de los clientes.

Tabla 53*Modelo de regresión del comportamiento de los clientes y morosidad*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	13,869	8,478		1,636	0,115
Comportamiento de los clientes	1,783	0,476	0,615	3,744	0,001

Respecto a la representación mostrada, se evidenció que existe influencia entre el comportamiento de los clientes y la morosidad, esto debido a que se comprobó que la significancia es inferior al 0.05 ($P=0.001$); además, se logra apreciar en la tabla un índice de 1.783, lo que nos indica que esta influencia es positiva.

Hipótesis específica 4

H1: Los factores socioeconómicos influyen en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

H0: Los factores socioeconómicos no influyen en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

Tipo de regresión:

Regresión lineal simple

Tabla 54

Resumen del modelo para los factores socioeconómicos y la morosidad

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
1	0,742	0,550	0,530

Según la representación mostrada, se muestra un factor de conexión de 0.742, infiriendo que la vinculación es positiva fuerte; asimismo, se evidenció un valor de determinación de 0.550 y un coeficiente de determinación ajustado de 0.530; lo que significa que el 53% de la varianza de la morosidad es influenciada por los factores socioeconómicos.

Tabla 55

Modelo de regresión para los factores socioeconómicos y la morosidad

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	16,262	5,568		2,920	0,008
Socioeconómicos y culturales	2,263	0,427	0,742	5,301	0,000

En la representación 55, se pudo evidenciar la existencia de una influencia entre los factores socioeconómicos culturales y la morosidad; esto debido a que se alcanzó una significancia inferior a 0.05 (P=0.000); además, se muestra un coeficiente de 2.263, el cual nos señala que la influencia entre ambos es positiva.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

De acuerdo a la finalidad principal que fue, determinar de qué manera los patrones determinantes inciden en la mora de la oficina matriz de la CMAC Cusco, se encontró que la significancia fue de 0.000 afirmando que sí existe influencia y el coeficiente de correlación fue de 74.7% siendo un índice alto que demuestra una influencia positiva, fuerte y considerable de los factores determinantes sobre el atraso de los pagos de la Caja de Cusco; ello porque de acuerdo a la apreciación del personal el 60% evalúa la situación de la cartera semestralmente, para el 60% mayormente solicitan boletas de pago para otorgar un crédito, el 72% evalúa el historial de 36 meses y para el 40% el límite de la cartera morosa es del 25% y para el 32% el 15%, es así que, los factores determinantes se posicionan en una categoría alta por el 72%, medio por el 24.0% y baja por el 4%, de igual forma la morosidad fue calificada como alta por el 68.0%, medio por el 28.0%, puesto que la cartera atrasada fue alta por el 64.0% y medio por el 32.0%, la cartera de alto riesgo fue alta por el 64.0% y medio por el 28.0%, y la cartera pesada fue clasificada como un nivel medio por el 56.0% y alta por el 36.0%; sin embargo, de acuerdo a la opinión de los clientes se encontró que el 64.8% fueron mujeres, el 61.7% tiene un nivel de ingresos de más de S/. 10,000.00, el 63.1% tiene deudas en menos de dos entidades y para el 74.9% no ha mantenido atrasos de sus créditos, por ello en función a la primera variable fue catalogada como alta por el 66.7%, medio por el 30.9% y bajo por el 2.5%, en tanto, la morosidad fue calificada en un rango medio por el 65.3%, alto por el 27.3% y bajo por el 7.4% de ellos, esto se ocasionó porque la cartera atrasada fue nombrada como alto por el 62.6%, el 32.5% de los encuestados señalaron que está en un nivel medio y el 4.9% como un nivel bajo, de otro lado, el portafolio de alto peligro fue alta por el 50.0%, medio por el 38.8% y baja por el 11.2%, finalmente la cartera pesada estuvo en un nivel medio por el 43.7%, bajo por el 39.1% y alto por el 17.2%. Estos hallazgos se asemejan al estudio de Tuesta (2018) en Mi Banco, agencia Tingo María, ya que concluyó los componentes evaluados afectan de manera significativa en el portafolio que permanece como impago. Caso contrario se encontró en la indagación de Hinostroza (2022) en Banco Financiero del Perú de Chorrillos, pues llegó a la conclusión que no existe incidencia entre las variables por

tener una significancia mayor al 0.05. Por ello, el estudio de Suárez (2022) concluyó que la diversificación del microcrédito de los entes financieras de Santa Elena en La Libertad, al encontrar que la confianza, los requisitos son necesarios para analizar la morosidad. Asimismo, García (2022) en el Banco de la Nación en Mariscal Ramón Castilla de Loreto encontró que es necesario conocer los componentes intrínsecos y externamente que inciden en la morosidad porque permite evitar riesgos en la productividad y menorar sus índices de mora. Es por ello que, Soria (2021) en su artículo investigativo en las microempresas en Ecuador, afirmó que las entidades financieras deben prestar atención al sector Mype por los factores relativos de incumplimiento. Y Ulloa (2020) en FASAYÑAN detectó que la mora del portafolio vencido está perjudicada con un peligro alto, derivado de la situación de los clientes y del país.

En función al objetivo específico 1, identificar la forma que la valoración crediticia para el consentimiento de financiamientos implica en la morosidad de la primera oficina de la CMAC Cusco se encontró que la prueba de R2 arrojó una significancia de 0.000 con un valor de 0.828, es decir que influye fuertemente con un grado del 82.8%; además de acuerdo a la percepción de los colaboradores se ha evidenciado que, la primera evaluación crediticia para ellos es alta para el 72.0%, para el 24.0% es medio y para el 4.0% es bajo debido a que consideran que la valoración de la cabida de cancelación es adecuada, contando con la documentación y formatos para su respectiva examinación, además que la mayoría cree que se proporcionan mayores ventajas que otros bancos y con ello aumenta la voluntad de cumplimiento de los usuarios; en cuanto a los consumidores se encontró que esta primera dimensión fue catalogada como un nivel alto por el 56.8% que representa a 208 usuarios, medio por el 39.9% y bajo por el 3.3%, esta situación se presentó porque los clientes creen que sí se les ha examinado su capacidad de pago cuando ha acudido a la institución a solicitar un crédito, aunque muchos están en desacuerdo que esta evaluación ha sido rápida y efectiva, por lo que considera que esa previa evaluación hace que se aumente la voluntad de pago al cancelar la totalidad del crédito que le han otorgado, por lo que considera que la mencionada voluntad es un indicador crucial para estimular a los clientes y estos cumplan con sus pagos respectivos hasta finiquitar la deuda. Las derivaciones anteriores poseen una estrecha unión con la indagación de Flores (2019) en la Caja Arequipa oficina Tacna,

en la que halló que hay influencia moderada con una sig. de 0.001 y valor de 0.505 de la evaluación crediticia sobre la mora. Todo lo contrario, encontró Hinostroza (2022) pues concluyó que la evaluación crediticia no influye en la morosidad por tener un valor de p de 0.796 siendo superior al 0.05. Por consiguiente, Suárez (2022) en las instituciones financieras de Santa Elena halló que el 27.64% está totalmente en desacuerdo con la evaluación de los pagos efectuados mensuales y el 21.74% están de acuerdo, el 44.1% desconoce sobre la aprobación del crédito. Y Mejía (2018) en la COOPAC San José acertó que la información que solicitan es situación económica, capacidad de créditos e historial crediticio para revisarlos.

En alusión al segundo objetivo específico que se centró a examinar cómo la valoración de riesgos para aceptar conceder préstamos afecta en la morosidad de la oficina central de la CMAC Cusco, se halló que la significación la calificación de los riesgos fue de 0.014 con un valor de 0.487 mediante el R cuadrado, infiriendo que si existe influencia de forma positiva y débil, ya que influyó en una grado del 48.7%; por otro lado según la perspectiva de los trabajadores como son los analistas de créditos resultó que, la evaluación de riesgos es regular para el 40.0%, alta para el 36.0% y baja para el 24.0%, puesto que están indecisos con la capacitación que se les brinda al momento de revisar los antecedentes de los clientes, además de que están de acuerdo con la solicitud del análisis situacional de los consumidores para conceder los préstamos, aunque están en desacuerdo con la solicitud del flujo de caja, la mayoría señala que no se tiene establecidas las garantías más idóneas y preferidas para que se concedan financiamientos y que si han usado las garantías por impagos durante el año 2021; mientras que para los clientes la examinación de los riesgos es alta por el 48.9% de los participantes, para el 44.3% está en un nivel medio y para el 6.8% está calificado como bajo a consecuencia de que si se le ha revisado los antecedentes de préstamos anteriores, también se le ha consultado por alguna información para corroborar datos, muchos están indecisos por la solicitud de un reporte económico-financiero, ni tampoco de los flujos de caja de los últimos periodos, pero si se les ha pedido en algunos casos la garantía y ellos considera que es relevante para su cumplimiento oportuno. Estas evidencias detectadas se parecen a la indagación de Mendoza (2019) en mi banco – Agencia Atahualpa de Cajamarca al concluir que mediante el Chi-cuadrado se tuvo una significancia de 0.032, un $\chi^2=6.89$ y un χ^2 tabular de 5.99, aceptando que sí hay

incidencia. Similar situación se presentó en la investigación de Trujillo (2022) sobre la COOPAC Juan Pio de Mora, Bolívar, en la que se encontró una incidencia de la administración del riesgo con un valor de Chi-cuadrado de 23.75 ya que para el 60% la información financiera y para el 50% la garantía, el 50% casi nunca se llega a cobrar puntualmente los créditos. De igual forma, Becerra y Rufasto (2021) en la COOPAC San Francisco de Mocupe, al evidenciar que los factores de riesgo interno junto con el riesgo operacional han conllevado a que la morosidad aumente en la COOPAC. Y Mejía (2018) descubrió que, los créditos vencidos se llevan mayormente por seguimiento de la cartera y reportes diarios, en tanto, la dificultad para otorgar un crédito es por demasiada documentación e información incompleta, el 80% acota que es difícil la entrega de informes de morosidad.

En referencia al tercer objetivo particular que fue, analizar de qué manera el comportamiento de los consumidores influye en la mora de la oficina principal de CMAC Cusco se encontró una significancia de 0.001 que confirma la implicancia del actuar del usuario sobre los índices de dilatación por las cuentas por cobrar en un grado positivo y moderado por tener un indicador del 61.5% de influencia; asimismo según la percepción de los analistas de créditos el comportamiento de clientes para el 80.0% es alto y para el 20.0% es medio, ello se acarrea porque para los analistas si hay un diagnóstico minucioso de los pasivos de los clientes para detectar si hay sobreendeudamiento, además que se interroga y algunas veces se pide el sustento del destino de los créditos que solicita el cliente, a pesar de ello también se han encontrado casos de adulteración de información en los datos y en la información que proporcionan los clientes y siempre se han rechazado las concesiones de créditos que presenten tergiversación de información para evitar problemas con la SBS; y según los clientes esta tercera dimensión es calificada como alta por el 69.9%, como medio por el 27.0% y en un rango bajo por el 3.0%, se obtuvo esos indicadores porque la mayoría está de acuerdo con que se evalúe el sobreendeudamiento de manera trimestral y también que si estuviera sobre endeudado seguiría obteniendo préstamos para seguir con su negocio, además de que la gran mayoría estuvo de acuerdo con que antes de solicitar el financiamiento se tiene previsto para que se utilizaría y que han sido obtenidos solo para el ámbito empresarial; muchos han incurrido en la tergiversación de la información por obtener un crédito y que es por lo tedioso que es el sistema financiero. De acuerdo a

esas evidencias aportadas por los encuestados, se tiene una similitud con el trabajo investigativo de Flores (2019) en la Caja Arequipa en Tacna, porque para el 43.33% casi nunca se cuenta con información para evaluar el nivel de endeudamiento y para el 40% casi nunca se considera la cabida y actitud para aplazar los préstamos. De igual forma Trujillo (2022) evidenció que para el 70% de los clientes casi nunca se ha visto un compromiso de pago, para el 45% casi nunca se ha evaluado la capacidad de pago, en tanto para el 70.0% del personal no se evalúa el compromiso y cabida de pago ni las deudas de los usuarios y el 50% no se solicita garantía alguna. Además, Suárez (2022) en su estudio corroboró que, el 30.43% considera importante las garantías personales, el 31.06% considera importante no tener morosidad y para el 26.4% tiene poca importancia.

Y, por consiguiente, de acuerdo al último objetivo particular que fue, establecer de qué manera los concluyentes socioeconómicos impactan en la mora de la sede central de CMAC Cusco, evidenciando que estos patrones de la sociedad y los económicos sí tienen una incidencia sobre la cartera morosa por tener una significancia menor al 0.05 es decir, 0.000 y con un valor de 74.2%, reflejando que influyen de forma positiva y significativa; es así que, según la percepción de los vendedores de servicios, para el 76% los factores socioeconómicos está en un nivel alto, para el 20% es medio y para el 4.0% es bajo, ellos a causa de que para todos la cultura de cumplimientos de los consumidores es idónea en la finalización de la cancelación de las letras en los momentos previstos, de igual forma argumentan que la entidad cuenta con las medidas preventivas ante situaciones no usuales con los clientes y que la institución financiera es asequible para llegar a acuerdos con los clientes ante algunas disputas; en tanto, los clientes señalaron a esta cuarta dimensión como un rango alto por el 60.1%, para el 34.7% estuvo en una categoría regular y el 5.2% calificó a estos factores como un nivel bajo, ello porque asumen que sí cuentan con una cultura de pago por tener un trayecto de trabajo con demás entidad del sistema financiero, muchos están de acuerdo e indecisos con que se puedan presentar perturbaciones con el pago de la letras futuras del préstamo que mantiene con la instituciones y además que administra su dinero para evitar inconvenientes en escenario no previstos. Estos resultados son compatibles con la investigación de Córdova y Sobrado (2021) la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca, ya que según el Chi-cuadrado demuestra que sí existe incidencia de los factores

socioeconómicos sobre la morosidad por tener un valor de $x_2=1167.1071$ que es mayor al $x_2c=50.9985$. Asimismo, Soria (2021) en las microempresas en Ecuador descubrió que el 46.30% afirma que las disposiciones del gobierno han vulnerado su actividad empresarial, el 38.10% está en desacuerdo con que el SRI es un obstáculo, el 78.60% acotó que la pandemia es un factor que ocasionó pérdidas en su negocio. De igual forma, García (2022) halló que el 67% las causas son externas. Córdova y Sobrado (2021) también detallaron que los factores que inciden altamente como la carga familiar por el 71.43%, el trabajo y salario para el 64.29% y para el 98.44% infieren que el sobreendeudamiento también es importante.

5.2. Conclusiones

1. En función al objetivo general se concluyó que, los factores determinantes influyen en el portafolio atrasado de CMAC Cusco, porque la significancia fue de 0.000 con un valor de vinculación de 74.7% siendo un índice alto que demuestra una influencia positiva, fuerte y considerable, ya que según los colaboradores los factores determinantes se posicionan en una categoría alta por el 72% y medio por el 24.0%, de igual forma la morosidad fue calificada como alta por el 68.0%, medio por el 28.0%, puesto que la cartera atrasada y la de alto peligro fue alta por el 64.0%, y la cartera pesada fue clasificada como un nivel medio por el 56.0% ; en tanto para los clientes la primera variable fue alta por el 66.7%, y la morosidad fue medio por el 65.3%, esto se ocasionó porque la cartera atrasada fue alta por el 62.6%, el portafolio de alto peligro por el 50.0% y la cartera pesada estuvo en un nivel medio por el 43.7%.
2. Del primer propósito específico, se encontró que la evaluación crediticia influye significativamente con un grado del 82.8% sobre la variable dependiente mediante el R cuadrado se obtuvo una significancia bilateral de 0.000; además que de acuerdo a la percepción de los colaboradores esta dimensión es alta para el 72.0%, para el 24.0% es medio y para el 4.0% es bajo; asimismo, para los clientes la catalogan como un nivel alto por el 56.8% que representa a 208 usuarios, medio por el 39.9% y bajo por el 3.3%; ya que ambas muestras señalaron que se efectúa una buena examinación del aforo de sus deudas y que la voluntad de pago aumenta porque la entidad proporciona mayores ventajas a comparación de otras entidades.
3. Del segundo objetivo particular se concluyó que, la evaluación de riesgos para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad debido a que mediante el R cuadrado se obtuvo una significancia de 0.014 con un grado de 48.7% siendo una influencia débil, ya que los analistas la catalogaron como regular para el 40.0%, alta para el 36.0% y baja para el 24.0% porque están indecisos con las capacitaciones que reciben en cuanto a la revisión de antecedentes y solicitan información fehaciente; y los usuarios la clasificaron en un nivel alto por el 48.9% , medio para el 44.3% y para el 6.8% bajo, debido a que se les ha

preguntado sobre datos para corroborar la información de préstamos anteriores y están indecisos con la entrega de datos económico-financieros y de los flujos de caja.

4. Del propósito específico 3, se encontró una significancia de 0.001 que confirma la implicancia del actuar del usuario sobre la morosidad en un grado positivo y moderado por tener un indicador del 61.5%, ello porque para el 80.0% de los analistas es alto y para el 20.0% es medio porque revisan si existe un sobreendeudamiento, se le pide detalle del uso del préstamos y en los casos de adulteración de información se ha rechazado el préstamos; y según los clientes fue alta por el 69.9% y medio por el 27.0%, ya que estuviera sobre endeudado seguiría obteniendo préstamos para seguir con su negocio, además de haber tergiversado la información por ser muchos trámites.
5. Del cuarto objetivo particular, se concluyó que como los infiere el R cuadrado sí existe influencia positiva y significativa por tener una significancia de 0.000 con un indicador de 74.2%; ello porque para el 76% de los asesores de venta los factores socioeconómicos están en un nivel alto y para el 20% es medio, esto se acarrea porque la cultura de pago se refleja con el pago puntual del cliente y se cuenta con medidas preventivas ante escenarios no previstos con los clientes y que son accesibles para algún acuerdo; de igual forma para el 60.1% está en un nivel alto y para el 34.7% es regular, puesto que afirman que si poseen cultura por contar con una trayectoria de años con las financieras y que administran su dinero para evitar contingencias futuras

5.3. Recomendaciones

1. Se le recomienda a la investigación que precise un factor determinante en específico, pues como se ha visualizado, son muchos los determinantes que impactan a la morosidad de una institución financiera, además de contar como intervinientes a dos puntos de vista como es la empresa por medio de los analistas financieros y administrativos y la otra parte son los clientes; por ello se puede realizar un estudio más profundo sobre un factor en específico dependiendo de que universo investigativo se posee el alcance o desea determinar el investigador.
2. Con respecto a la apreciación crediticia, se le recomienda que se delimite como una variable aplicada a los clientes, pues ellos tienen mayores dudas de que elementos revisan y analizan los asesores financieros para concederles un crédito financiero; por lo que la población más adecuada son los clientes o consumidores de la entidad financiera; además de tomar dimensiones en función a la percepción y voluntad de los clientes, para plantear interrogantes más puntuales.
3. Con la examinación de los riesgos, se le sugiere al estudio que sería mejor evaluar este elemento mediante una investigación descriptiva que incluya una entrevista para profundizar la apreciación de los analistas de la entidad de cómo es su trabajo, los criterios que emplea, las fuentes de datos, los sistemas que emplea la entidad; además de incluir datos financieros como el valor de la cartera de la entidad en esa sede al igual que el nivel de morosidad permitida para determinar en qué escenario se encuentra cada analista.
4. De acuerdo al comportamiento del cliente, se recomienda que se delimite el universo investigativo, para enfocarse más en los clientes recurrentes de la institución, los que ya tengan más de dos años trabajando con la institución y que solo tengan créditos con esta entidad; con ello se logrará determinar porqué y que elementos considera el cliente para cumplir o incumplir con sus responsabilidades pactadas al momento que se le concede los créditos.

5. Y finalmente, en función a los factores socioeconómicos se le sugiere que, se separen los elementos sociales y económicos para ahondar más sobre los temas, pues existe una diversidad de fuentes bibliográficas enfocadas en estos componentes; también que se incluyan muchas más preguntas en el cuestionario para conocer cuáles son los elementos que más impactan en el atraso o incumplimiento de los clientes; determinando con ello razones más precisas que impactan a la morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, W., & Loor, G. (2022). Covid-19 y su incidencia en la cartera crediticia de BanEcuador del cantón Jipijapa, provincia de Manabí. *593 Digital Publisher*, 7(3-2), 157-171. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3-2.1167>
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista Científica Valor Contable*, 6(1), 26-32. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Armijos, J., Illescas, D., Pacheco, A., & Chimarro, V. (2022). Impacto de la Covid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, 5(2), 164-179. <https://doi.org/10.51247/st.v5i2.205>
- Artica, J. (09 de febrero de 2021). Cajas rurales llegan hasta el 57% de morosidad en pandemia, ¿qué salidas tienen? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/cajas-rurales-llegan-hasta-el-57-de-morosidad-en-pandemia-que-salidas-tienen-sipan-los-andes-raiz-incasur-cencosud-ncze-noticia/>
- Asociación de Bancos del Perú. (29 de diciembre de 2020). *Banca refuerza ayuda para clientes en problemas*. Estadísticas del sector: <https://www.asbanc.com.pe/estadistica-del-sector/banca-refuerza-ayuda-para-clientes-en-problemas>
- Banco Mundial. (15 de febrero de 2022). *Una mayor transparencia respecto de la deuda oculta y los préstamos dudosos puede reducir los riesgos financieros y apoyar la recuperación*. Comunicado de prensa: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/02/15/greater-transparency-on-hidden-and-distressed-debt-can-reduce-global-financial-risks-and-support-recovery>
- BCRP. (2023). *Entidades financieras*. <https://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>

- Becerra, L., & Rufasto, N. (2021). *Principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la Coopac San Francisco de Mocupe – Chiclayo*. 2019. Lima: Repositorio Institucional Universidad Católica Sede Sapientiae. <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1167>
- Bueno, W., & Arias, G. (2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial. *Economía & Negocios*, 4(1), 77-89. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1352>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Caja Cusco. (2023). *Estatuto Social de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.* <http://www.cmac-cusco.com.pe/normatividad>
- Calahorrano, G., Chacón, F., & Tulcanaza, A. (2021). Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo: 2016-2019. *INNOVA Research Journal*, 6(2), 225-239. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1700>
- Calmès, C., & Théoret, R. (2021). Portfolio analysis of big US banks' performance: the fee business lines factor. *Journal of Banking Regulation*, 22, 112-132. <https://doi.org/10.1057/s41261-020-00131-3>
- Chang, C. (26 de Marzo de 2021). *Informe de clasificación de riesgo de Class & Asociados S.A.* Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.: <https://extranet.sbs.gob.pe/iece/descargar?codClasificadora=000407&codPeriodo=202101&numArchivo=25&numVersion=1>
- Chong, F. (2021). Loan Delinquency: Some Determining Factors. *Journal of Risk and Financial*, 14(7), 1-7. <https://doi.org/10.3390/jrfm14070320>

- Córdova, S., & Sobrado, L. (2021). *Incidencia de los factores económicos y sociales en la morosidad de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca, año 2019*. Huánuco: Repositorio Institucional Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6770>
- Devis, J., Gómez, M., & López, E. (2019). Obligación de información y asimetrías de información en el mercado bancario colombiano. *Revista de Economía Institucional*, 21(41), 161-186. <https://doi.org/10.18601/01245996.v21n41.07>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Flores, C. (2019). *Influencia de la Evaluación y Control de Riesgos en el Nivel de Morosidad de Caja Arequipa Sede Tacna, Periodo 2017*. Tacna: Repositorio Institucional Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1328>
- Gana más. (24 de agosto de 2020). *ESAN: Las diferencias entre reprogramación vs. refinanciamiento de deudas*. Finanzas personales: <https://revistaganamas.com.pe/esan-las-diferencias-entre-reprogramacion-vs-refinanciamiento-de-deudas/>
- García, G. (2022). *Factores que inciden en la Morosidad en los Créditos por Consumo de la Institución Financiera Banco de la Nación en la Provincia de Mariscal Ramón Castilla del Departamento de Loreto Periodo 2021*. Tacna: Repositorio Institucional Escuela de Posgrado Newman. <https://repositorio.epneumann.edu.pe/handle/20.500.12892/404>
- Gavilá, S., Maldonado, A., & Marcelo, A. (2020). El sistema interno de evaluación del crédito del Banco de España. *Revista de Estabilidad Financiera*(38), 101-129. https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/20/mayo/es/Evaluacion_credito_Bde.pdf

- Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia Unemi*, 11(26), 13-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6892838>
- Hadad, I. (2019). La construcción social y técnica de la deuda morosa. *Revista mexicana de sociología*, 81(1), 89-115. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032019000100089&script=sci_arttext
- Hadad, I. (2019). La construcción social y técnica de la deuda morosa. *Revista Mexicana de Sociología*, 81(1), 89-115. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032019000100089
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, periodo 2019. *QUIPUKAMAYOC*, 29(59), 69-75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Hinostroza, H. (2022). *Gestión crediticia y la morosidad del área de microfinanzas de la agencia Chorrillos del Banco Financiero del Perú, periodo 2017*. Lima: Repositorio Institucional Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18228>
- Jallo, M., Ticona, L., Apaza, C., Ticona, M., & Rodríguez, I. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *Veritas et Scientia*, 11(1), 125-137. <https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>
- La Cámara. (2021). Morosidad de créditos de consumo subió a 5,79% por pandemia. *Revista Digital de la Cámara de Comercio de Lima*.

<https://lacamara.pe/morosidad-de-creditos-de-consumo-subio-a-579-por-pandemia/>

Lao, T., & Takakuwa. (2016). Analysis of reliability and validity of a measuring instrument of the knowledge society and its reliance on information technology and communication. *Journal of Undergraduate Research*, 2(2), 64-75. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/1249/1412>

Lee, A. (06 de febrero de 2021). China economy: why are small rural banks important, and what problems do they face? *China Economy*. <https://www.scmp.com/economy/china-economy/article/3120705/why-are-chinas-small-rural-banks-important-and-what-problems>

López, C., & Cruz, J. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito. Un otorgamiento de crédito. *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(121), 1-31. <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2021.03.03>

Mamani, L., Portillo, H., Lupaca, Y., Quilla, Y., Sánchez, J., & Cusilayme, H. (2021). Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID -19. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(1), 46-63. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.01.004>

Mejía, H. (2018). *Modelo de minería de datos para la identificación de patrones que influyen en la mora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J.* Ambato: Repositorio Institucional Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2435>

Mendoza, G. (2019). *Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de mi banco – Agencia Atahualpa durante el período 2012 - 2016.* Cajamarca: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3940>

- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ*, 3(1), 151-164. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Morales, J., Espinosa, P., & Velásquez, G. (2020). Programa de apoyo a los deudores de la banca mexicana y su efecto en los índices morosidad durante la pandemia de Covid-19. *Convocatoria*, , 198-220. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5069014.svg>
- Morales, J., Espinoza, P., & Morales, A. (2022). Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*, 15(57), 185-226. <https://doi.org/10.26457/recein.v15i57.3122>
- Munafo, F. (2019). La importancia de la gestión de datos y su impacto en el riesgo crédito de instituciones financieras. *Revista De Investigación En Modelos Financieros*, 2, 25-38. <https://ojs.econ.uba.ar/index.php/RIMF/article/view/1603>
- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Sextil Online, S.A. de C.V. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y Redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Paucar, E. (2022). Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 6(13), 44-55. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.04>

- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Pizzán, N., García, E., Rosales, C., & Pizzán, S. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462-477. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1), 1-22. <https://doi.org/10.21142/DES-1301-2021-011>
- Reuters. (05 de abril de 2021). Morosidad actual de Brasil no refleja el efecto total de la pandemia y crecerá en 2021, advierte Fitch. *América Economía*. <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/morosidad-actual-de-brasil-no-refleja-el-efecto-total-de-la-pandemia-y>
- Rodríguez, D. (2022). Incidencia del riesgo de crédito en los niveles de liquidez de las mutualistas de ahorro y crédito del Ecuador. *Publicare*, 2(1), 1-9. https://doi.org/10.56931/pb.2022.21_6
- Salazar, G., García, J., & Méndez, L. (2019). Análisis del patrón de comportamiento del consumidor de Quito, Ecuador. *Revistas UJAT*, 25(72), 173-190. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/download/3611/2744/18681>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- SBS. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Lima: SBS. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

- SBS. (2023). *Cajas municipales*. <https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-del-sistema-financiero/cajas-municipales>
- SBS. (Enero de 2023). *Información Estadística de Cajas Municipales*. Morosidad por tipo de crédito y modalidad: https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/estadisticaboletinestadistico.aspx?p=3#
- Soria, N. (2021). Determinantes de la morosidad en las microempresas en Ecuador: Análisis y estudio Banco Central. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 6(3), 222-236. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.397>
- Suárez, L. (2022). *Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito*. Guayaquil: Repositorio Institucional Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4881>
- Tollera, E., & León, V. (2021). El sobreendeudamiento y su impacto en el riesgo de crédito en instituciones microfinancieras peruanas: cajas municipales de ahorro y crédito 2016-2019. *Contabilidad y Negocios*, 32(16), 78-90. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202102.005>
- 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*. Riobamba: Repositorio Institucional Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17139>
- Trujillo, I., Berrones, A., & Ramírez, A. (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. *Polo del conocimiento*, 7(6), 907-939. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6>

- Tuesta, J. (2018). *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa mi banco, agencia tingo maría, período 2015-2017*. Tingo María: Repositorio Institucional Universidad Nacional Agraria de la Selva. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1339>
- Ugarte, A., Guerrero, L., Soto, S., & Villafuerte, A. (2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martín: artículo internacional de literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(4), 220-237. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.158>
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito FASAYÑAN*. Cuenca: Repositorio Institucional Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES		INDICADORES
PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera los factores determinantes influyen en la morosidad en la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?	OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera los factores determinantes influyen en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	HIPÓTESIS GENERAL: Los factores determinantes influyen en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	VARIABLE INDEPENDIENTE - Factores determinantes.	- Factores internos	- Evaluación crediticia	- Capacidad de pago. - Voluntad de pago.
					- Evaluación de riesgos	- Revisión de antecedentes - Análisis económico financiero - Análisis de flujo de caja - Análisis de la garantía
				- Factores externos	- Comportamiento de los clientes.	- Sobreendeudamiento - Destino de créditos - Adulteración de documentos e información.
					- Socio económicos y culturales	- Cultura de pago - Coyuntura
			VARIABLE DEPENDIENTE - Morosidad.	- Cartera Atrasada.	- Créditos vencidos. - Créditos en cobranza judicial.	
				- Cartera de Alto Riesgo.	- Créditos refinanciados. - Créditos reestructurados.	
				- Cartera Pesada.	- Créditos con calificación de Deficiente - Créditos con calificación de Dudoso. - Créditos con calificación de Pérdida.	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:				
1. ¿De qué manera la evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?	1. Identificar de qué manera la evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	1. La evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	VARIABLE INDEPENDIENTE - Factores determinantes	- Factores internos	- Evaluación crediticia	- Capacidad de pago. - Voluntad de pago.
					- Evaluación de riesgos	- Revisión de antecedentes - Análisis económico financiero - Análisis de flujo de caja - Análisis de la garantía
				- Factores externos	- Comportamiento de los clientes.	- Sobreendeudamiento - Destino de créditos - Adulteración de documentos e información.
					Socio económicos	- Cultura de pago - Coyuntura -

			VARIABLE DEPENDIENTE - Morosidad.	- Cartera Atrasada.	- Créditos vencidos. - Créditos en cobranza judicial.		
				- Cartera de Alto Riesgo.	- Créditos refinanciados. - Créditos reestructurados.		
				- Cartera Pesada.	- Créditos con calificación de Deficiente - Créditos con calificación de Dudoso. - Créditos con calificación de Pérdida.		
2. ¿De qué manera la evaluación de riesgos para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?	2. Examinar de qué manera la evaluación de riesgos para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	2. La evaluación de riesgos para el otorgamiento de créditos influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	VARIABLE INDEPENDIENTE - Factores determinantes.	- Factores internos	- Evaluación crediticia	- Capacidad de pago. - Voluntad de pago.	
					- Evaluación de riesgos	- Revisión de antecedentes - Análisis económico financiero - Análisis de flujo de caja - Análisis de la garantía	
				- Factores externos	Comportamiento de los clientes.	- Sobreendeudamiento - Destino de créditos - Adulteración de documentos e información.	
					Socio económicos	- Cultura de pago - Coyuntura	
						- Cartera Atrasada.	- Créditos vencidos. - Créditos en cobranza judicial.
						- Cartera de Alto Riesgo.	- Créditos refinanciados. - Créditos reestructurados.
				- Cartera Pesada.	- Créditos con calificación de Deficiente - Créditos con calificación de Dudoso. - Créditos con calificación de Pérdida.		
3. ¿De qué manera el comportamiento de los clientes influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?	3. Analizar de qué manera el comportamiento de los clientes influye en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	3. El comportamiento de los clientes influye en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	VARIABLE INDEPENDIENTE - Factores determinantes.	- Factores internos	- Evaluación crediticia	- Capacidad de pago. - Voluntad de pago.	
					- Evaluación de riesgos	- Revisión de antecedentes - Análisis económico financiero - Análisis de flujo de caja - Análisis de la garantía	
				- Factores externos	Comportamiento de los clientes.	- Sobreendeudamiento - Destino de créditos - Adulteración de documentos e información.	
					Socio económicos	- Cultura de pago - Coyuntura	
						- Cartera Atrasada.	- Créditos vencidos. - Créditos en cobranza judicial.
						- Cartera de Alto Riesgo.	- Créditos refinanciados. - Créditos reestructurados.

				- Cartera Pesada.	- Créditos con calificación de Deficiente - Créditos con calificación de Dudoso. - Créditos con calificación de Pérdida.	
4. ¿De qué manera los factores socioeconómicos influyen en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?	4. Establecer de qué manera los factores socioeconómicos influyen en la morosidad de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	4. Los factores socioeconómicos influyen en la morosidad de manera significativa y alta de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	VARIABLE INDEPENDIENTE - Factores determinantes.	- Factores internos	- Evaluación crediticia	- Capacidad de pago. - Voluntad de pago.
					- Evaluación de riesgos	- Revisión de antecedentes - Análisis económico financiero - Análisis de flujo de caja - Análisis de la garantía
				- Factores externos	Comportamiento de los clientes.	- Sobreendeudamiento - Destino de créditos - Adulteración de documentos e información.
					Socio económicos	- Cultura de pago - Coyuntura
			VARIABLE DEPENDIENTE - Morosidad.	- Cartera Atrasada.	- Créditos vencidos. - Créditos en cobranza judicial.	
				- Cartera de Alto Riesgo.	- Créditos refinanciados. - Créditos reestructurados.	
				- Cartera Pesada.	- Créditos con calificación de Deficiente - Créditos con calificación de Dudoso. - Créditos con calificación de Pérdida.	

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS									
<p style="text-align: center;">ÁMBITO DE ESTUDIO</p> <p style="text-align: center;">Localización Política Provincia del Cusco, departamento del Cusco</p> <p style="text-align: center;">Localización Geográfica Provincia del Cusco</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Según su finalidad, es aplicada. b. Según su naturaleza, es cuantitativa c. Según el periodo de tiempo, es transversal. d. Según su diseño, es no experimental. <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN El trabajo efectuado es de naturaleza Aplicada correlacional-causal, porque permitirá especificar las causas de la unión entre las variables.</p> <p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Unidad de observación. - La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco</p> <p>Unidad de análisis. - Los elementos de los cuales se recopiló la información para realizar la investigación, está conformada por:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Clientes de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. b. Trabajadores de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco 	<p style="text-align: center;">POBLACIÓN</p> <p>La población está constituida por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes de la CMAC Cusco • Empleados de la CMAC Cusco <p>MUESTRA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La muestra fueros dos clasificaciones: <table border="1" data-bbox="898 692 1480 1005" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Muestra</th> <th style="text-align: center;">Población Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Clientes de la oficina principal de la CMAC Cusco</td> <td style="text-align: center;">366</td> <td style="text-align: center;">7391</td> </tr> <tr> <td>b. Trabajadores de la oficina principal de la CMAC Cusco</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">25</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-top: 20px;">Elaboración: Propia Fuente: Base de datos de la CMAC Cusco</p>		Muestra	Población Total	a. Clientes de la oficina principal de la CMAC Cusco	366	7391	b. Trabajadores de la oficina principal de la CMAC Cusco	25	25	<p>Técnicas de selección de muestra *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes: muestreo probabilístico estratificado • Empleados: muestreo censal <p>Técnicas de recolección de información</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Técnica <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta b. Instrumentos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario
	Muestra	Población Total									
a. Clientes de la oficina principal de la CMAC Cusco	366	7391									
b. Trabajadores de la oficina principal de la CMAC Cusco	25	25									

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensión		Indicador
Factores determinantes	Conjunto de actividades que causan efecto favorable o desfavorable ante el cambio de algunas variables macroeconómicas (Paucar, 2022).	Factores internos	Evaluación crediticia	Capacidad de pago
			Evaluación de riesgos	Voluntad de pago
				Revisión de antecedentes
				Análisis económico financiero
				Análisis de flujo de caja
		Factores externos	Comportamiento de los clientes	Análisis de la garantía
				Sobreendeudamiento
			Socio económicos y culturales	Destino de créditos
				Adulteración de documentos e información
				Cultura de pago
Morosidad	Es el estado de una persona natural o jurídica cuando no cumple con el pago fuera del plazo establecido, derivándose eso por muchos motivos y conlleva a una mala calificación, demostrando la incapacidad del cliente (Hinostroza, 2021).	Cartera atrasada	Créditos vencidos	
			Créditos en cobranza judicial	
		Cartera de alto riesgo	Créditos refinanciados	
			Créditos reestructurados	
		Cartera pesada	Créditos con calificación de deficiente	
			Créditos con calificación de dudoso	
			Créditos con calificación de pérdida	

Anexo 3. Instrumentos de recolección para los colaboradores

PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS				1. Los medios de pago que utiliza la Caja Municipal de Cusco son:	a) Tarjeta b) Por APP c) Solo plataforma d) Agentes
				2. Tiempo evalúan la situación de la cartera de créditos vencidos:	a) Quincenalmente b) Mensualmente c) Trimestralmente d) Semestralmente
				3. Documentos solicita al otorgar un crédito:	a) Estados financieros b) Comprobantes de ingresos c) Comprobantes de pago d) Boletas de pago
				4. Tiempo de evaluar un historial crediticio:	a) 6 meses b) 12 meses c) 24 meses d) 36 meses
				5. Límites de la cartera morosa por asesor de ventas:	a) 10% b) 15% c) 20% d) 25%
Factores determinantes	Factores internos	Evaluación crediticia	Capacidad de pago	1. Considera que la evaluación de la capacidad de pago de los clientes es adecuada en la Caja Municipal de Cusco.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo

					5. Totalmente de acuerdo
				2. La entidad tiene establecido los formatos y límites para evaluar la capacidad de pago de los clientes.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Voluntad de pago	3. Cree que la entidad proporciona más ventajas que otras instituciones que aumente la voluntad de pago de los clientes.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Evaluación de riesgos	Revisión de antecedentes	4. Se le capacita al personal para la correcta revisión de antecedentes de los clientes.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				5. Se tiene un historial actualizado de los antecedentes de los clientes.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo

				5. Totalmente de acuerdo
		Análisis económico financiero	6. La entidad suele solicitar el análisis económico y financiero de los clientes para analizar la concesión o negación de un crédito.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Análisis de flujo de caja	7. La entidad suele solicitar el análisis de flujo de caja de los clientes para analizarlo con un especialista y decidir la concesión o negación de un crédito.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Análisis de la garantía	8. La entidad tiene establecidas las garantías preferidas para la concesión de los créditos.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			9. La empresa ha hecho uso la garantía por impagos en el periodo 2021.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo

					5. Totalmente de acuerdo
	Factores externos	Comportamiento de los clientes	Sobreendeudamiento	10. La entidad examina los pasivos de los clientes de forma minuciosa para determinar si se encuentra en un sobreendeudamiento en los últimos periodos.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Destino de créditos	11. La entidad interroga y pide sustento sobre el destino del crédito que solicita el cliente.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Adulteración de documentos e información	12. En la entidad se han presentado casos de adulteración de documentos e información de los clientes.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				13. En la entidad se han rechazado todos los casos de adulteración de documentos e información de los clientes para evitar inconvenientes con la SBS.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo

		Socio económicos y culturales	Cultura de pago	14. Considera que la cultura de pago de los clientes es la adecuada para cumplir con la cancelación de las cuotas oportunamente.	5. Totalmente de acuerdo 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Coyuntura	15. La entidad tiene medidas establecidas ante situaciones no previstas por los clientes.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				16. La entidad es accesible para llegar a acuerdos antes problemas con los clientes.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Morosidad	Cartera atrasada	Créditos vencidos

				5. Totalmente de acuerdo
			18. La entidad tiene un proceso establecido y adecuado para los créditos vencidos de sus clientes para ser recuperados.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Créditos en cobranza judicial	19. La entidad tiene una empresa de abogados establecida para todos los créditos de cobranza en instancia judicial.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		20. La Caja Cusco realiza un seguimiento continuo del estado de los créditos en cobranza judicial.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	
	Cartera de alto riesgo	Créditos refinanciados	21. La entidad ha tenido varios créditos refinanciados durante el año 2021.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo

				5. Totalmente de acuerdo
			22. Cree que los créditos refinanciados mejoran la condición de sus clientes y es beneficioso para la entidad.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Créditos reestructurados	23. La entidad ha accedido diferentes veces a la aceptación del cliente al querer reestructurar un crédito.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Cartera pesada	Créditos con calificación de deficiente	24. La entidad sabe manejar la situación de los clientes que poseen créditos con calificación deficiente en su historial.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Créditos con calificación de dudoso	25. A los clientes con calificación de dudoso se les aplica una tasa de interés mayor.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo

			5. Totalmente de acuerdo
		26. A los clientes con calificación de dudoso se les solicita garantía por obligación para evitar impagos.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Créditos con calificación de pérdida	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			27. La entidad ha concedido créditos con calificación de pérdida a los clientes.
		28. Considera que los créditos con calificación de pérdida es un factor negativo para la entidad que le impide su crecimiento.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Nota: Elaboración propia basado en la operacionalización de variables.

Anexo 4. Instrumentos de recolección para los clientes

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta
PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS			1. Sexo	a) Masculino b) Femenino
			2. Por favor indique si usted es:	a) Ahorrista b) Prestamista c) Ahorrista y Prestamista d) Ninguna de las anteriores
			3. ¿Cuál es su rango de Edad?	a) 18 – 25 b) 26 – 35 c) 36 – 55 d) Mas de 55
			4. Usted es:	a) Trabajador dependiente b) Trabajador independiente c) Ambos
			5. ¿Cuál es su nivel de Ingreso?	a) S/ 500.00 – S/ 3,000.00 b) S/ 3,001.00 - S/ 7,000.00 c) S/ 7,001.00 – S/ 10,000.00 d) Más de S/ 10,001.00

				6. ¿Sus Ingresos son?	<ul style="list-style-type: none"> a) Permanentes – Fijos b) Eventuales c) Variables d) Otros
				7. ¿Con cuántas entidades mantiene deuda a nivel del sistema financiero?	<ul style="list-style-type: none"> a) Menos de 2 b) Entre 2 y 3 c) Más de 4 d) Ninguna de las anteriores
				8. En el último año, Ud. ha tenido atrasos con el pago de:	<ul style="list-style-type: none"> a) Una cuota vencida b) Más de una cuota vencida. c) Ninguna de las anteriores
Factores determinantes	Factores internos	Evaluación crediticia	Capacidad de pago	1. En la Caja Municipal de Cusco se le ha evaluado la capacidad de pago cuando ha solicitado un crédito	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				2. Considera que la evaluación de su capacidad de pago en la entidad es rápida y efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

			Voluntad de pago	3. Cree que la evaluación que le realizan aumenta su voluntad de pago al momento de cancelar el crédito concedido.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				4. Considera que su voluntad de pago es un factor de estimulación que le permite cancelar la totalidad del préstamo concedido.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Evaluación de riesgos	Revisión de antecedentes	5. Al momento de solicitar un crédito se le ha efectuado una revisión de sus antecedentes de otros préstamos efectuados.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				6. Se le ha interrogado sobre su historial crediticio para corroborar la información del sistema.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

			Análisis económico financiero	7. Se le ha solicitado un reporte económico y financiero para analizarlo al momento de solicitar un préstamo.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Análisis de flujo de caja	8. Se le ha solicitado el flujo de caja de los dos últimos periodos para la evaluación del crédito.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				9. Considera necesario la evaluación del flujo de caja de los dos últimos periodos.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Análisis de la garantía	10. Se le ha solicitado alguna garantía en la concesión de un crédito financiero en la entidad financiera.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

	Factores externos	Comportamiento de los clientes		11. Considera que la garantía es relevante para que usted cumpla con el pago correspondiente del préstamo.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Sobreendeudamiento	12. Usted evalúa el sobreendeudamiento que puede tener de forma trimestral.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				13. Si tuviera sobreendeudamiento seguiría adquiriendo créditos para continuar con su negocio.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Destino de créditos	14. Para solicitar un préstamo, primero tiene establecido el destino de ese dinero.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

				15. Todos los créditos que ha tenido han sido derivados para la parte empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Adulteración de documentos e información	16. Alguna vez ha incurrido a adulterar información para lograr obtener un crédito financiero.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				17. Cree que los requisitos de la Caja de Cusco son muy tediosos, por eso los empuja a adulterar documentos o información.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Socio económicos y culturales	Cultura de pago	18. Considera que, por su trayecto de trabajo con las entidades financieras, usted posee una adecuada cultura de pago.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

			Coyuntura	19. Cree que en el futuro puede tener inconvenientes para pagar el crédito solicitado.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				20. Usted administra su dinero para afrontar sus pagos ante alguna coyuntura no deseada.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Morosidad	Cartera atrasada		Créditos vencidos	21. Ha tenido créditos vencidos durante largos periodos que los han llevado a estar en INFOCORP.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				22. Ha subsanado de forma rápida la situación de algún crédito vencido.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

	Cartera de alto riesgo	Créditos en cobranza judicial	23. Ha llegado a tener cobranzas judiciales por impagos financieros con alguna entidad bancaria o financiera.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Créditos refinanciados	24. En la pandemia ha logrado refinanciar algún crédito por falta de liquidez en sus cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			25. Considera que los créditos refinanciados es una buena alternativa para pagar la totalidad del crédito oportunamente.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Créditos reestructurados	26. En alguna ocasión ha solicitado reestructurar un crédito por algún inconveniente presentado.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

	Cartera pesada	Créditos con calificación de deficiente	27. Alguna vez ha tenido un atraso de sus créditos entre 61 y 120 días de atraso.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Créditos con calificación de dudoso	28. Alguna vez ha tenido un atraso de sus créditos entre 121 y 365 días de atraso.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			29. Alguna vez ha tenido una situación crítica con el endeudamiento de su patrimonio que le impidió pagar a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Créditos con calificación de pérdida	30. Alguna vez ha tenido un atraso de sus créditos mayores a los 365 días de atraso.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Nota: Elaboración propia basado en la operacionalización de variables.

Anexo 5. Base de datos

Data de trabajadores en Excel

PREGUNTAS ADICIONALES					Y1: Factores determinantes															Y2: Morosidad									
					D1: Evaluación crediticia			D2: Evaluación de riesgos					D3: Comportamiento de los clientes					D4: Socio económicos y culturales											
1. Mediar de pago que utiliza Caja Municipal de Curazao.	2. Tiempo de evaluación de la solicitud de crédito.	3. Documentar el historial crediticio.	4. Tiempo de evaluación del historial crediticio.	5. Límite de capacidad de pago de la Caja Municipal de Curazao.	6. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	7. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	8. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	9. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	10. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	11. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	12. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	13. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	14. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	15. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	16. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	17. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	18. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	19. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	20. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	21. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	22. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	23. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	24. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	25. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	26. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	27. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.	28. La entidad tiene capacidad para atender a los clientes.		
4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	2
4	2	2	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	2	2
4	2	3	1	2	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1
1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	1	4	2	2	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	
4	4	4	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2
2	4	4	4	2	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	1	2	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2
3	2	4	4	2	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	3
3	3	3	3	4	4	5	5	5	2	3	2	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	1	2	2
3	4	3	4	4	2	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
4	4	2	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	2	2
4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2
3	3	3	4	4	5	2	4	5	1	5	3	2	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	1	1
3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2

Data de trabajadores en SPSS

Data Colaboradores.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	Losmediosdepa goqueutilizalaC ajaMunicipalde...	Tiempoevaluán asituaciónelac arteradecréditos	Documentossoli citaalotorgarunc rédito	Tiempodeevalua runhistorialcredi ticio	Limitesdelacart eramorosaporas esordeventas	Evaluacióncredit icia	Evaluaciónderie sgos	Comportamient odelosclientes	Socioeconómicos oculturales	FACTORESDE TERMINANTES	Carteraatrasada	Carteradealtorie sgo	Carterape
1	4	3	4	4	4	15	26	20	15	76	18	13	
2	4	2	2	4	2	14	25	17	12	68	16	14	
3	4	2	3	1	2	11	21	18	10	60	15	11	
4	1	4	4	4	4	15	30	20	15	80	20	13	
5	4	4	4	4	1	8	17	16	12	53	14	6	
6	4	4	4	4	2	6	13	12	6	37	9	8	
7	4	4	4	4	4	15	25	20	15	75	19	15	
8	4	4	4	4	3	12	12	16	12	52	15	12	
9	4	4	4	2	4	12	14	20	15	61	18	14	
10	4	4	4	4	3	15	25	20	15	75	19	14	
11	2	4	4	4	2	13	20	20	15	68	18	12	
12	4	3	4	4	3	12	24	16	12	64	16	13	
13	3	2	4	4	2	14	20	20	15	69	18	13	
14	3	3	3	2	4	13	16	20	15	64	16	7	
15	4	4	4	3	2	12	19	16	15	62	16	12	
16	3	4	3	4	4	12	15	20	15	62	19	13	
17	4	2	3	3	4	14	24	20	13	71	16	11	
18	4	4	3	4	4	13	14	16	13	56	17	13	
19	4	4	2	4	2	14	24	19	13	70	17	11	
20	3	4	4	4	1	14	24	16	14	68	15	14	
21	4	4	4	1	2	12	20	15	11	58	14	12	
22	2	4	4	3	3	9	14	14	11	48	14	11	
23	3	3	3	4	4	11	19	20	11	61	14	12	
24	2	3	3	4	3	9	12	15	9	45	12	8	
25	3	2	2	4	4	11	22	15	12	60	16	10	
26													
27													
28													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Losmediosd...	Númérico	2	0	Los medios de ...	{1, Tarjeta}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	Tiempoevalu...	Númérico	2	0	Tiempo evalúan...	{1, Quincen...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	Documento...	Númérico	2	0	Documentos so...	{1, Estados ...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	Tiempodeev...	Númérico	2	0	Tiempo de eval...	{1, 6 meses...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	Limitesdela...	Númérico	2	0	Limites de la c...	{1, 10%}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	Evaluaciónc...	Númérico	3	0	Evaluación cred...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
7	Evaluaciónd...	Númérico	3	0	Evaluación de ri...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
8	Comportami...	Númérico	3	0	Comportamient...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
9	Socioeconó...	Númérico	3	0	Socio económi...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
10	FACTORES...	Númérico	3	0	FACTORES D...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
11	Carteraatras...	Númérico	3	0	Cartera atrasada	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
12	Carteradealt...	Númérico	3	0	Cartera de alto ...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
13	Carterapesa...	Númérico	3	0	Cartera pesada	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
14	MOROSIDAD	Númérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
15	Evaluaciónc...	Númérico	2	0	Evaluación cred...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	Evaluaciónd...	Númérico	2	0	Evaluación de ri...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
17	Comportami...	Númérico	2	0	Comportamient...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
18	Socioeconó...	Númérico	2	0	Socio económi...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
19	FACTORES...	Númérico	2	0	FACTORES D...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	Carteraatras...	Númérico	2	0	Cartera atrasada	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	Carteradealt...	Númérico	2	0	Cartera de alto ...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	Carterapesa...	Númérico	2	0	Cartera pesada	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	MOROSIDA...	Númérico	2	0	MOROSIDAD	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											

Data de clientes en SPSS

Data Clientes.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	Sexo	Por favor indique su edad	¿Cuál es su rango de edad?	Ustedes	¿Cuál es su nivel de ingreso?	¿Su ingreso es suficiente?	¿Con cuántas actividades mantiene su nivel de vida?	En el último año ¿ha tenido otros problemas de pago?	Evaluación crediticia	Evaluación de riesgos	Comportamiento de los clientes	Socioeconómicos culturales	FACTORE TERMINA
1	1	3	1	3	4	4	4	3	20	31	30	13	
2	1	3	2	3	4	3	4	3	19	29	24	12	
3	1	3	4	1	4	4	4	3	15	26	23	11	
4	2	2	1	1	2	2	2	3	20	35	30	15	
5	1	2	1	2	4	4	4	3	12	21	24	10	
6	2	3	3	2	4	4	4	3	7	18	14	7	
7	1	3	3	2	4	4	4	3	20	30	30	14	
8	1	3	2	3	4	4	4	1	16	16	24	11	
9	2	3	3	3	3	4	4	2	16	20	30	13	
10	1	2	2	3	4	4	3	2	20	30	30	14	
11	1	2	2	3	4	4	3	2	18	25	30	13	
12	2	3	2	3	3	3	3	3	16	27	24	12	
13	1	2	2	3	3	3	4	3	19	25	30	13	
14	1	2	3	3	1	4	4	3	18	20	30	11	
15	1	3	2	3	3	4	3	3	16	23	28	11	
16	1	3	2	3	2	1	4	2	17	20	30	14	
17	1	3	2	2	3	4	2	3	18	30	27	12	
18	1	3	2	3	4	2	4	3	15	21	24	13	
19	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	
20	1	1	2	3	3	4	3	3	18	28	26	11	
21	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
22	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
23	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
24	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
25	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
26	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
27	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
28	1	2	2	2	4	4	4	3	18	25	28	12	
29	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
30	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
31	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
32	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
33	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
34	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
35	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
36	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	
37	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
38	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
39	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
40	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
41	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
42	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
43	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
44	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	
45	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
46	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
47	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
48	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
49	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
50	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
51	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
52	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	
53	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
54	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
55	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
56	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
57	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
58	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
59	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
60	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	
61	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
62	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
63	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
64	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
65	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
66	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
67	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
68	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	
69	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
70	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
71	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
72	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
73	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
74	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
75	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
76	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	
77	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
78	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
79	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
80	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
81	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
82	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
83	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
84	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	
85	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
86	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
87	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
88	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
89	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
90	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
91	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
92	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	
93	1	3	3	3	4	4	3	3	16	23	22	11	
94	1	2	3	3	2	4	4	1	13	17	21	11	
95	2	1	2	1	4	1	4	3	16	24	24	11	
96	1	2	3	2	4	4	3	3	11	18	20	8	
97	1	3	3	2	4	2	4	2	14	26	24	12	
98	2	3	3	3	4	2	4	3	14	24	23	12	
99	2	3	2	2	3	4	3	3	12	24	29	13	
100	1	2	2	2	4	3	3	3	18	25	28	12	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data Clientes.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Sexo	Numérico	2	0		{1, Femenin...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	Porfavorindi...	Numérico	2	0	Por favor indiqu...	{1, Ahorrista...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	¿Cuálessur...	Numérico	2	0	¿Cuál es su ra...	{1, 18 - 25}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	Ustedes	Numérico	2	0	Usted es	{1, Trabajad...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	¿Cuálessun...	Numérico	2	0	¿Cuál es su niv...	{1, S/ 500.0...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	¿SusIngres...	Numérico	2	0	¿Sus Ingresos ...	{1, Permane...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	¿Concuánta...	Numérico	2	0	¿Con cuántas ...	{1, Menos d...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
8	Enelúltimo...	Numérico	2	0	En el último añ...	{1, Una cuot...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	Evaluaciónc...	Numérico	3	0	Evaluación cred...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
10	Evaluación...	Numérico	3	0	Evaluación de ri...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
11	Comportami...	Numérico	3	0	Comportamient...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
12	Socioeconó...	Numérico	3	0	Socio económi...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
13	FACTORES...	Numérico	4	0	FACTORES D...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
14	Carteraatras...	Numérico	3	0	Cartera atrasada	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
15	Carteradealt...	Numérico	3	0	Cartera de alto ...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
16	Carterapesa...	Numérico	3	0	Cartera pesada	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
17	MOROSIDAD	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
18	Evaluaciónc...	Numérico	2	0	Evaluación cred...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
19	Evaluación...	Numérico	2	0	Evaluación de ri...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	Comportami...	Numérico	2	0	Comportamient...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	Socioeconó...	Numérico	2	0	Socio económi...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	FACTORES...	Numérico	2	0	FACTORES D...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	Carteraatras...	Numérico	2	0	Cartera atrasada	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	Carteradealt...	Numérico	2	0	Cartera de alto ...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
25	Carterapesa...	Numérico	2	0	Cartera pesada	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
26	MOROSIDA...	Numérico	2	0	MOROSIDAD	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
27											
28											
29											
30											
31											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 6. Respuesta de lista de cotejo

Asesor:

Aplicada a: Jimmy Yohel Suarez Turioz			
Fecha: 15-02-2023			
Responsable: Karina Trezo Fernandez			
ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
Evaluación crediticia			
1. La entidad financiera cumple con el manual de funciones y procedimientos con cada cliente	X		
2. Caja Cusco tiene un historial de sus clientes	X		
3. Los analistas revisan el historial de los clientes en el sistema cuando ingresa una persona al establecimiento	X		
4. Caja Cusco tiene seleccionados a sus clientes de acuerdo al tiempo que viene trabajando con la entidad	X		se les clasifica según Perfiles
5. Se maneja un formato de datos para nuevos clientes	X		Cada analista posee un indicador de clientes nuevos por mes
6. La empresa lanza campañas de crédito de acuerdo a la situación económica del país	X		
7. La Caja Cusco evalúa las costumbres sociales y culturales de los clientes al momento de ofrecer créditos financieros	X		Para fidelizarlos más.
8. Considera que los clientes prefieren a la entidad financiera porque incluye sus costumbres sociales y culturales	X		
9. La empresa solicita garantías en todos los créditos financieros		X	
10. Caja Cusco posee créditos especiales para clientes que requieren endeudarse por un importe menor a S/ 1,500.00	X		
11. La entidad financiera es asequible con los problemas temporales de los clientes ante incumplimiento de pago	X		Existe reprogramación y según ciertos requisitos
12. Caja Cusco presenta alternativas ante los impagos para evitar aumentar la morosidad	X		
Evaluación de riesgos			
13. La empresa cuenta con un proceso o sistema de revisión de antecedentes crediticios de los clientes	X		Manejan 2 centros de riesgos
14. Para empresas o negocios, la entidad solicita el análisis económico y financiero de sus operaciones	X		Se realiza encuesta de información
15. Para empresas o negocios, la entidad solicita el análisis de flujo de caja de sus operaciones	X		Para empresas formales

16. Caja Cusco examina que bienes puede brindar como garantía los clientes	X		
17. La entidad supervisa al cliente después de haber concedido el crédito	X		Depende del crédito que se otorga, montos altos se solicita formato de cumplimiento de plan de inversión
18. La empresa compara sus reportes con otras entidades del sector periódicamente	X		
19. Caja Cusco compara sus niveles de morosidad cada mes y con la de otras entidades	X		
20. La empresa evalúa el riesgo del sector que presenta mensualmente	X		
21. Caja Cusco revisa el riesgo país anualmente	X		
22. La entidad maneja reportes anuales para determinar su crecimiento en el mercado	X		

Cliente:

Aplicada a: JHONATHAN HUAMANI QUISPE			
Fecha: 15/02/2023			
Responsable: KAREN MEZA FERNANDEZ			
ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
Evaluación crediticia			
1. La entidad financiera cumple con el manual de funciones y procedimientos con cada cliente			No tengo conocimiento del Manual de funciones y procedimientos
2. Caja Cusco tiene un historial de sus clientes	X		
3. Los analistas revisan el historial de los clientes en el sistema cuando ingresa una persona al establecimiento	X		
4. Caja Cusco tiene seleccionados a sus clientes de acuerdo al tiempo que viene trabajando con la entidad	X		
5. Se maneja un formato de datos para nuevos clientes			No podría confirmar si manejan este formato
6. La empresa lanza campañas de crédito de acuerdo a la situación económica del país	X		
7. La Caja Cusco evalúa las costumbres sociales y culturales de los clientes al momento de ofrecer créditos financieros	X		
8. Considera que los clientes prefieren a la entidad financiera porque incluye sus costumbres sociales y culturales	X		Sobre todo, es porque consideran que es una de las Cajas más estables financieramente y por identificación.
9. La empresa solicita garantías en todos los créditos financieros		X	
10. Caja Cusco posee créditos especiales para clientes que requieren endeudarse por un importe menor a S/ 1,500.00	X		
11. La entidad financiera es asequible con los problemas temporales de los clientes ante incumplimiento de pago	X		Entiendo que esto se da siempre y cuando el cliente cumpla con ciertos requisitos.
12. Caja Cusco presenta alternativas ante los impagos para evitar aumentar la morosidad	X		Siempre y cuando el cliente cumpla con ciertos requisitos.
Evaluación de riesgos			
13. La empresa cuenta con un proceso o sistema de revisión de antecedentes crediticios de los clientes	X		
14. Para empresas o negocios, la entidad solicita el análisis económico y financiero de sus operaciones	X		
15. Para empresas o negocios, la entidad solicita el análisis de flujo de caja de sus operaciones	X		

16. Caja Cusco examina que bienes puede brindar como garantía los clientes	X		
17. La entidad supervisa al cliente después de haber concedido el crédito		X	No podría confirmar esta información por que yo como cliente no he tenido esta supervisión
18. La empresa compara sus reportes con otras entidades del sector periódicamente			No tengo conocimiento de esta información.
19. Caja Cusco compara sus niveles de morosidad cada mes y con la de otras entidades			No tengo conocimiento de esta información.
20. La empresa evalúa el riesgo del sector que presenta mensualmente			No tengo conocimiento de esta información.
21. Caja Cusco revisa el riesgo país anualmente			No tengo conocimiento de esta información.
22. La entidad maneja reportes anuales para determinar su crecimiento en el mercado			No tengo conocimiento de esta información.

Anexo 7. Solicitud de consentimiento

Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo

SOLICITO: Acceso y uso de Información de la CMAC Cusco periodo 2021, para elaboración de Tesis.

SEÑOR SANDRO DARIO ROJAS CALLO
GERENTE DE RIESGOS – CMAC CUSCO

YO, RAQUEL TORRES FARFAN, identificada con DNI, 41951531, con domicilio en Urbanización Ramiro Priale G-10, Santiago-Cusco, en representación de mi grupo de estudios para la elaboración de Tesis, para obtención del Título de Magister de la Universidad ESAN. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo concluido la Maestría en Administración de Negocios (MBA) en la Universidad ESAN, solicito a Ud. su permiso para acceder y hacer uso de la información sobre aspectos de mora y otros concernientes a la CMAC Cusco, correspondiente al periodo 2021, con la finalidad de obtener el grado de Magister.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Usted acceder a mi solicitud
Cusco, 05 de enero 2023.



RAQUEL TORRES FARFAN
DNI: 41951531
Estudiante de la Universidad ESAN



KAREN MEZA FERNANDEZ
DNI: 44835540
Estudiante de la Universidad ESAN



NORKA QUILCA HUALLPAMAITA
DNI: 41909379
Estudiante de la Universidad ESAN

Anexo 8. Aprobación del consentimiento



Año de La Unidad, la Paz y el Desarrollo

Cusco 10 de enero del 2023

Sres. Estudiantes MBA ESAN Cusco 06

Referencia: Solicitud de fecha 05.01.2023 (Acceso a Información de la CMAC CUSCO Período 2021 para elaboración de Tesis)

Es grato dirigirme a Uds. Para dar respuesta a la solicitud de fecha 05.01.2023 donde se solicita poder hacer uso de información pública sobre aspectos de mora y otros concernientes a la CMAC CUSCO correspondiente al período 2021.

En tal sentido, la Gerencia de Riesgos a la cual represento autoriza el acceso y uso de dicha información para fines netamente académicos pertinentes


Mg. Sandro Darío Rojas Callo
Gerente de Riesgos
Gerente de Riesgos – CMAC CUSCO

Anexo 9. Evidencias de la encuesta

Preguntas Respuestas 25 Configuración

Factores determinantes de la morosidad en las entidades financieras: caso de la Oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, 2021

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer los factores que determinan la morosidad en la entidad financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco; por ende, se le sugiere responda las siguientes preguntas o enunciados según su criterio, garantizando el anonimato de las respuestas dadas.

Los medios de pago que utiliza la Caja Municipal de Cusco son:

Lista desplegable

1. Tarjeta
2. Por APP
3. Solo plataforma
4. Agentes
5. Agregar una opción

Obligatoria

Tiempo evalúan la situación de la cartera de crédito vencidos *

1. Quincenalmente
2. Mensualmente
3. Trimestralmente
4. Semestralmente

Factores determinantes de la morosidad en las entidades financieras: caso de la Oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, 2021

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer los factores que determinan la morosidad en la entidad financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco; por ende, se le sugiere responder las siguientes preguntas o enunciados según su criterio, garantizando el anonimato de las respuestas dadas.

A. Sexo



Lista desplegable

1. Masculino



2. Femenino



3. Agregar una opción



Obligatoria



B. Por favor indique si usted es: *

Anexo 10. *Datos obtenidos del portal de la SBS*

Entidad	Fecha	Inversiones Netas (Miles de S/)	Ingresos Financieros (Miles de S/)	Gastos Financieros (Miles de S/)
CMAC Cusco	31/01/2019	S/ 36,955.00	S/ 45,692.00	S/ 10,570.00
CMAC Cusco	28/02/2019	S/ 51,184.00	S/ 87,165.00	S/ 20,322.00
CMAC Cusco	31/03/2019	S/ 46,203.00	S/ 134,007.00	S/ 31,273.00
CMAC Cusco	30/04/2019	S/ 45,347.00	S/ 179,691.00	S/ 42,147.00
CMAC Cusco	31/05/2019	S/ 32,394.00	S/ 228,441.00	S/ 53,702.00
CMAC Cusco	30/06/2019	S/ 34,451.00	S/ 275,029.00	S/ 65,104.00
CMAC Cusco	31/07/2019	S/ 40,130.00	S/ 323,358.00	S/ 76,793.00
CMAC Cusco	31/08/2019	S/ 49,787.00	S/ 372,009.00	S/ 88,694.00
CMAC Cusco	30/09/2019	S/ 68,882.00	S/ 419,597.00	S/ 100,448.00
CMAC Cusco	31/10/2019	S/ 69,042.00	S/ 469,081.00	S/ 112,870.00
CMAC Cusco	30/11/2019	S/ 65,237.00	S/ 517,407.00	S/ 125,280.00
CMAC Cusco	31/12/2019	S/ 61,751.00	S/ 567,699.00	S/ 138,453.00
CMAC Cusco	31/01/2020	S/ 97,335.00	S/ 50,526.00	S/ 13,511.00
CMAC Cusco	29/02/2020	S/ 90,333.00	S/ 98,236.00	S/ 26,538.00
CMAC Cusco	31/03/2020	S/ 84,789.00	S/ 140,912.00	S/ 40,007.00
CMAC Cusco	30/04/2020	S/ 82,778.00	S/ 160,164.00	S/ 52,934.00
CMAC Cusco	31/05/2020	S/ 82,970.00	S/ 196,253.00	S/ 66,591.00
CMAC Cusco	30/06/2020	S/ 90,997.00	S/ 240,182.00	S/ 79,159.00
CMAC Cusco	31/07/2020	S/ 77,036.00	S/ 274,628.00	S/ 92,357.00
CMAC Cusco	31/08/2020	S/ 91,496.00	S/ 317,182.00	S/ 105,294.00
CMAC Cusco	30/09/2020	S/ 67,500.00	S/ 356,041.00	S/ 117,372.00
CMAC Cusco	31/10/2020	S/ 116,509.00	S/ 398,196.00	S/ 129,666.00
CMAC Cusco	30/11/2020	S/ 145,664.00	S/ 442,676.00	S/ 141,674.00

CMAC Cusco	31/12/2020	S/ 148,565.00	S/ 494,852.00	S/ 153,744.00
CMAC Cusco	31/01/2021	S/ 148,015.00	S/ 47,224.00	S/ 10,597.00
CMAC Cusco	28/02/2021	S/ 145,293.00	S/ 90,825.00	S/ 20,983.00
CMAC Cusco	31/03/2021	S/ 170,740.00	S/ 141,602.00	S/ 32,039.00
CMAC Cusco	30/04/2021	S/ 133,067.00	S/ 187,005.00	S/ 42,399.00
CMAC Cusco	31/05/2021	S/ 131,914.00	S/ 236,953.00	S/ 52,781.00
CMAC Cusco	30/06/2021	S/ 147,201.00	S/ 285,468.00	S/ 62,886.00
CMAC Cusco	31/07/2021	S/ 113,152.00	S/ 334,572.00	S/ 73,218.00
CMAC Cusco	31/08/2021	S/ 125,814.00	S/ 383,969.00	S/ 83,665.00
CMAC Cusco	30/09/2021	S/ 164,610.00	S/ 433,101.00	S/ 94,200.00
CMAC Cusco	31/10/2021	S/ 154,285.00	S/ 482,439.00	S/ 105,414.00
CMAC Cusco	30/11/2021	S/ 100,307.00	S/ 532,952.00	S/ 116,585.00
CMAC Cusco	31/12/2021	S/ 219,663.00	S/ 589,116.00	S/ 129,487.00