

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE
DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“Factores de morosidad y cartera de créditos en la Caja Municipal de
Ahorro y Créditos Cusco S.A. - agencia Mercado Modelo de la
provincia de Tambopata - 2023”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR (ES)

Bach. CCOA OCON, Jhon Marco

Bach. DIESTRA MALLMA, Katherin Giovanna

ASESOR:

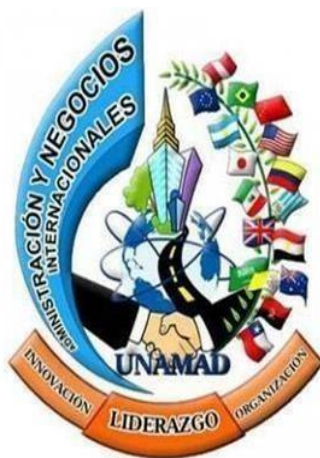
Mg. ESPINOZA BARRIENTOS, Rolando

CO-ASESOR

Mg. GALLEGOS RAMOS, Néstor Antonio

Puerto Maldonado, junio 2025

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE
DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“Factores de morosidad y cartera de créditos en la Caja Municipal de
Ahorro y Créditos Cusco S.A. - agencia Mercado Modelo de la
provincia de Tambopata - 2023”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR(ES):

Bach. CCOA OCON, Jhon Marco

Bach. DIESTRA MALLMA, Katherin Giovanna

ASESOR:

Mg. ESPINOZA BARRIENTOS, Rolando

CO-ASESOR

Mg. GALLEGOS RAMOS, Néstor Antonio

Puerto Maldonado, junio 2025

DEDICATORIA

A Dios que es el ser superior que siempre me ha cuidado a pesar de haberme distanciado de él, sé que él tiene mejores planes para mí

A mis padres que siempre me han apoyan en todo momento, cuando más los necesitaba ellos siempre estuvieron conmigo

A mi hija Marta Isabel que aun siendo pequeña ha cambiado mi vida y me inspira cada día a ser una mejor persona

Bach. Jhon Marco Ccoa Ocon

Agradecer primeramente a Dios, el padre celestial que me brinda fuerzas para salir adelante y salud para poder cumplir mis metas.

A mi madre Virginia Mallma quien es una mujer de mucho orgullo para mí, la que me impulsa a que siga cumpliendo mis metas, una madre luchadora que supo sacar adelante a sus hijos con todos sus esfuerzos.

Bach. Katherin Giovanna Diestra Mallma

AGRADECIMIENTO

A nuestra casa de estudio “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, por formarnos y enseñarnos a ser unos buenos profesionales y darnos la oportunidad de cumplir con nuestras metas.

A nuestra facultad de Ecoturismo “Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales”, a los profesores que nos enseñaron y educaron para ser unos profesionales competitivos, estaremos siempre agradecidos

A nuestro Asesor, Co-asesor, como también a los miembros que integraron el jurado, ya que, con su revisor, contribución, comprensión y servicio, pudimos terminar nuestro trabajo de grado.

A la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.”, por acogernos primeramente como colaboradores y darnos la oportunidad de poder realizar nuestro trabajo de grado, estaremos eternamente agradecidos.

TURNITIN_JHON CCOA Y KATHERIN Y DIESTRA

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unamad.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Nacional
Amazonica de Madre de Dios

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

scielo.sld.cu

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

PRESENTACIÓN.

SEÑOR(A) DECANO DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO.

En cumplimiento al Reglamento General de Grados y Titulo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, les presentamos el proyecto de tesis denominado: “FACTORES DE MOROSIDAD Y CARTERA DE CREDITOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. - AGENCIA MERCADO MODELO DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA, 2023”, cuyo objetivo es la obtención del título Profesional de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales.

En el desarrollo de esta investigación hemos optado por utilizar el método de investigación con enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, nivel Descriptivo – Correlacional de corte transversal, el objetivo es observar, determinar, describir los factores de la morosidad y su relación con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y créditos Cusco Agencia Mercado modelo de la provincia de Tambopata, este estudio se desarrolla a partir de los conocimiento adquiridos durante la formación académica, realizando consultas bibliografía de diversos autores sobre el tema de investigación.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son los siguientes:

En el Capítulo I, de acuerdo a nuestra investigación, se realiza el planteamiento del problema y este es: ¿Cuáles son los factores de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado modelo de la Provincia de Tambopata 2023?, así mismo los problemas específicos, como también el objetivo general y objetivos específicos, variables, hipótesis, justificación y consideraciones éticas.

En el Capítulo II, Se fundamenta la investigación según el marco teórico, así como diversos autores donde proponen definiciones o conceptos según nuestras dimensiones e indicadores según las variables, así como también el cuadro de operacionalización desarrollado.

En el Capítulo III, Se especifica la metodología de investigación, siendo de corte transversal descriptiva correlacional, la población y la muestra, el tipo de diseño de investigación es aplicada, utilizando los métodos y técnicas de análisis y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV, Por último, tenemos los resultados de la investigación, la prueba de hipótesis, las conclusiones, las recomendaciones, bibliografía y la distribución de anexos.

RESUMEN

El objetivo de nuestra investigación es determinar y analizar los factores de morosidad en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023. La investigación adopta un enfoque descriptivo correlacional de corte transversal. Para el análisis de los datos se aplicó un cuestionario a una muestra de 20 analistas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco contratados que laboran en la agencia Mercado Modelo

Los resultados obtenidos señalan que el coeficiente de relación rho de Spearman entre las variables factores de morosidad y cartera de créditos es de 0,485, siendo inferior al nivel de significancia ($p < 0,005$). También se determinó que los factores internos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. Agencia Mercado siendo el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable de 0,389 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). En el mismo panorama, también se determinó que los factores externos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo siendo el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable de 0,397 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$).

PALABRAS CLAVES: Factores de morosidad, Cartera de créditos

ABSTRACT

The objective of our research is to determine and analyze the delinquency factors in the credit portfolio of the Cusco Municipal Savings and Credit Agency Mercado Modelo Agency of the Province of Tambopata – 2023. The research adopts a cross-sectional correlational descriptive approach. To analyze the data, a questionnaire was applied to a sample of 20 credit analysts from the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco hired to work at the Mercado Modelo agency.

The results obtained indicate that the Spearman rho relationship coefficient between the delinquency factor variables and loan portfolio is 0.485, being lower than the level of significance ($p < 0.005$). It was also determined that the internal factors of delinquency are related to the credit portfolio of the Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado, with the Spearman rho correlation coefficient between the dimension and variable being 0.389 and the p-value was lower than significance level ($p < 0.05$). In the same scenario, it was also determined that the external factors of delinquency are related to the credit portfolio of the Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo, with the Spearman rho correlation coefficient between the dimension and variable being 0.397 and the p-value was lower than the level of significance ($p < 0.05$).

KEYWORDS: Delinquency factors, Credit portfolio

INTRODUCCIÓN

Las cajas municipales de ahorro y créditos hoy son necesarios para el desarrollo social del país, además de buscar crear oportunidades de financiamiento para la población, generando desarrollo económico local, como incremento de nuevos puestos de trabajo, generación de riquezas, mejoramiento del bienestar social y personal; es importante mencionar que el modelo de la caja municipal fue esencialmente un impulso a la descentralización en busca de una mayor independencia de la capital lo cual hoy día se puede considerarse una iniciativa exitosa, debido a la gran acogida de las cajas de ahorro municipal en diferentes departamentos de país.

Con respecto a la presente investigación, se refiere a los “Los Factores de Morosidad y Cartera de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023”. En referencia a la investigación, existen muchos factores que determinan la morosidad en las entidades financieras, tantos factores internos y factores externos ya que la morosidad está relacionada con la solvencia que es la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Como explica Teófilo (2018), los factores internos consisten en elementos dentro de la empresa que están bajo su control, abarcando tanto aspectos tangibles como intangibles. Estos factores se clasifican como fortalezas o debilidades. Por el contrario, señala que los factores externos son componentes del entorno externo que la empresa no puede controlar. Estos elementos externos suponen tanto oportunidades como amenazas para la organización.

Como describen López y Fuentes (2008), la cartera bruta de crédito comprende el total de recursos financieros emitidos como préstamos por el sistema bancario. Esta cartera se registra en el balance de cada banco y se utiliza como referencia para fijar las carteras de crédito reguladas.

Por todo lo demás mencionado podemos definir que estas dos variables se encuentran estrechamente relacionadas y en razón a ello se desarrolla y justifica esta investigación que representa aporte científico para otros investigadores

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Objetivos.	6
1.4. Variables.	6
1.5. Operacionalización de variables.	8
1.6. Hipótesis.	11
1.7. Justificación.....	12
1.8. Consideraciones éticas.	12
CAPITULO II: MARCO TEORICO	13
2.1. Antecedente de estudio.....	13
2.2. Marco teórico.	19
2.3. Definición de términos.....	29
CAPITULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACION	31
3.1. Tipo de estudio.....	31
3.2. Diseño del estudio.....	32
3.3. Población y muestra.....	33
3.4. Técnica de instrumento de recolección de datos	34
3.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	35
CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	44
3.2. Prueba de hipótesis	44
DISCUSIÓN	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54

Índice de tabla

Tabla 1. Operacionalización de variables	8
Tabla 2. Población y Muestra.....	33
Tabla 3. Escala de Likert	34
Tabla 4. Rango del alfa de Cronbach	35
Tabla 5. Procesamiento de datos de variable Factores de morosidad	35
Tabla 6. Procesamiento de datos de variable Cartera de créditos.....	36
Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable factores de morosidad	36
Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión factores internos de morosidad	37
Tabla 9. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión factores externos de morosidad	38
Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable cartera de créditos	39
Tabla 11. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión créditos sin garantía.....	40
Tabla 12. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión créditos con garantía.....	42
Tabla 13. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables y dimensiones	43
Tabla 14. Relación entre los factores de morosidad y la cartera de créditos....	45
Tabla 15. Relación entre los factores internos de morosidad y la cartera de créditos	46
Tabla 16. Relación entre los factores externos de morosidad y la cartera de créditos	48

Índice de Figura

Figura 1. Distribución de porcentajes de la variable factores de morosidad	37
Figura 2. Distribución de porcentajes de la dimensión factores internos de morosidad	38
Figura 3. Distribución de porcentajes de la dimensión factores externos de morosidad	39
Figura 4. Distribución de porcentajes de la variable cartera de créditos	40
Figura 5. Distribución de porcentajes de la dimensión créditos sin garantía	41
Figura 6. Distribución de porcentajes de la dimensión créditos con garantía ...	42

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del problema.

América Latina cuenta con una importante experiencia en el desarrollo de las microfinanzas. Países como Bolivia y Perú son notables mercados emergentes a la hora de implementar estrategias crediticias orientadas al desarrollo local. En este contexto, se han realizado numerosos estudios para analizar la morosidad en los sectores microfinancieros de estos países. Estos estudios proporcionan una valiosa visión de los retos y oportunidades asociados a la gestión del riesgo de crédito y la morosidad en los mercados emergentes, contribuyendo a una comprensión más profunda de cómo las microfinanzas pueden utilizarse eficazmente para fomentar el crecimiento económico y la estabilidad en la región. La morosidad se ha extendido por largos años, considerando que es un factor transcendental para el rubro financiero, los problemas relacionados con las deudas que tienen los clientes con las financieras y los resultados negativos de estos se manifiestan en la disminución de recaudación de ingresos financieros y consecuentemente afecta la liquidez.

Golman y Bekerman (2018) describen la morosidad como un factor que puede no provocar una pérdida inmediata para la entidad financiera. Sin embargo, sí requiere que la institución clasifique el préstamo y cree una provisión contable para protegerse contra el riesgo potencial de impago parcial o total del préstamo. La morosidad exige que la institución evalúe su posible impacto en la estabilidad financiera. Un prestatario moroso, que incumple sus obligaciones de pago, queda vinculado a este concepto mediante un acuerdo de préstamo jurídicamente vinculante. Este acuerdo describe claramente los términos y condiciones,

incluidos los calendarios de pago y los procedimientos de cobro, que tanto el prestamista como el prestatario deben cumplir.

Rodríguez, Rodríguez y Tercero (2017) identifican las limitaciones de tiempo y el sobreendeudamiento como los principales factores que contribuyen a la morosidad. Destacan que estos factores pueden afectar significativamente a la capacidad de una persona para gestionar y reembolsar sus deudas con eficacia. Las limitaciones de tiempo pueden impedir los pagos puntuales, mientras que un endeudamiento excesivo puede abrumar a los prestatarios, provocando un aumento de las tasas de morosidad. Proponen que la activación de las tarjetas de crédito podría ser una estrategia eficaz para hacer frente a los problemas relacionados con el tiempo. Del mismo modo, Mocetti y Viviano (2017) destacan que los factores macroeconómicos también son cruciales para influir en la estabilidad del sistema financiero.

La SBS y AFP, mediante Oficio Múltiple N° 12174-2023-SBS, permitió a las instituciones financieras prorrogar hasta por seis meses los contratos de crédito minorista. Este ajuste tiene como finalidad ayudar a los clientes deudores a cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, la reprogramación de los créditos solo es aplicable a los deudores que habían mostrado un adecuado comportamiento de pago y cumplido con otros criterios antes de los disturbios sociales de diciembre de 2022 y enero de 2023.

Por otro lado, La Cámara de Comercio de Lima, en su revista digital habló sobre los conflictos sociales ocurridos en diciembre del 2022 y en enero del 2023 afirmando que los más afectados fueron las regiones del sur, tales como Cusco, Puno y Madre de Dios. Fred Inti Bocangel, presidente de la Cámara de Comercio de Puerto Maldonado, reportó un severo impacto económico en enero, con pérdidas diarias que superan los 3 millones de soles, llegando a un total de más de 90 millones de soles sólo en el sector de la economía diaria. Las medianas empresas sufrieron importantes reveses por un total de 60 millones de soles, mientras que la industria maderera soportó pérdidas significativas de 18 millones

de soles. El sector de la producción de la castaña también experimentó pérdidas considerables por valor de 40 millones de soles, y el sector turístico sufrió pérdidas de 7 millones de soles. En conjunto, estas cifras reflejan una dramática recesión económica, con la región de Madre de Dios enfrentándose a pérdidas totales que superan los 200 millones de soles sólo en enero.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo, objeto de este estudio, ha reorganizado sus condiciones crediticias de acuerdo con las directivas de la SBS y AFP. Esta situación ha afectado no solo a las familias vulnerables, sino también a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), incluyendo a sus clientes prestatarios. La Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco debe disponer de criterios bien definidos para evaluar y aprobar créditos, que deben integrarse en la política crediticia y la estrategia de riesgo de la entidad. La adhesión a estas normas reglamentarias impone una importante presión a los analistas, que deben velar por el cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos por el banco. Este criterio debe pasar por una evaluación crediticia preliminar, independientemente de lo sencillo o rápido que pueda ser el proceso. Además, todo préstamo implica un riesgo, aunque parezca fácil, prometedor o esté respaldado por una garantía (como una casa inscrita en los Registros Públicos). El objetivo de un análisis crediticio previo no es eliminar por completo la incertidumbre futura, sino minimizarla. También es crucial que el analista de crédito, además de utilizar las herramientas metodológicas disponibles, aplique el buen juicio y el sentido común.

En la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo se ha percibido que muchos de los préstamos se otorgan sin una adecuada revisión del expediente por parte de los analistas de crédito incumpliendo con el Reglamento General de Créditos (RGC), realizando malas prácticas internas por parte de los analistas, como crear negocios falsos, evaluaciones inadecuadas, alteración de documentos a favor del cliente, es decir omiten el cumplimiento del Reglamento General de Créditos, y en otros casos llegando a la colusión con el cliente para que el crédito salga y así alcanzar las

metas a como dé lugar y ganar las comisiones. Esta situación puede ser debido a la rotación de personal o es un personal nuevo que no aún no cuenta con experiencia.

La creciente morosidad en la cartera de créditos de Caja Cusco - Agencia Mercado Modelo en la Provincia de Tambopata, Madre de Dios, se ha convertido en una creciente preocupación para la institución financiera. A pesar de los esfuerzos proactivos de los analistas de crédito y del gerente de la sucursal para recuperar los pagos vencidos y educar a los clientes sobre la importancia de los pagos oportunos (gestión de la morosidad en etapas tempranas), diversos factores internos y externos siguen afectando la situación. Entre los principales factores económicos cabe citar la fluctuación de los niveles de ingresos de los clientes, la insuficiencia de respaldo financiero y la inestabilidad de los flujos de ingresos. Los factores sociales, como el nivel educativo de los clientes, influyen significativamente en su toma de decisiones financieras. Además, las influencias culturales, como las costumbres arraigadas y las opciones de estilo de vida, afectan al modo en que los clientes priorizan sus compromisos financieros. Además, los imprevistos, como robos, accidentes o emergencias, suponen otros obstáculos, que a menudo provocan retrasos en los pagos o impagos. Comprender y abordar estos diversos factores es esencial para desarrollar estrategias más eficaces de reducción de la morosidad. Al abordar estas cuestiones subyacentes, la entidad puede reforzar la gestión de su cartera de créditos, lo que se traduce en mejores resultados y fomenta un entorno financiero más sostenible tanto para la entidad como para sus clientes.

Los créditos con garantía están fundamentalmente ligados al papel de las garantías para permitir el acceso al crédito. Las transacciones crediticias, por su propia naturaleza, son inter-temporales e implican el intercambio de poder adquisitivo actual por una promesa futura de reembolso. Una operación crediticia se inicia con la concesión del préstamo y sólo finaliza con la amortización total del mismo. Por ello, Caja Cusco - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata realiza una evaluación integral del perfil de cada solicitante de crédito.

Este proceso incluye la verificación de la identificación completa del solicitante y la evaluación de su información de riesgo, que está estrechamente vinculada a sus préstamos anteriores y a su historial de pagos. Además, la solicitud de crédito debe estar alineada con los productos financieros específicos que ofrece la institución.

Con relación al **crédito sin garantía** es un tipo de préstamo en el que el prestatario puede obtener fondos sin tener que aportar ninguna garantía. Esto significa que el prestatario no necesita ofrecer activos que el prestamista pueda reclamar si no se devuelve el préstamo. No obstante, la situación financiera del prestatario es fundamental para evaluar el riesgo de impago. Además, los criterios de aprobación pueden variar en función de la fuente de ingresos del prestatario, ya sea por cuenta propia o ajena.

En ese sentido, el presente estudio plantea responder ¿Cuáles son los factores de morosidad y cartera de créditos en la caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata 2023?. Este estudio examina los efectos del bloqueo impuesto por el gobierno peruano en respuesta a los conflictos sociales que perturbaron el país en enero y febrero de 2023. Durante este tiempo, la mayoría de las industrias tuvieron que suspender sus operaciones. Como resultado, la investigación se centra en el sector financiero y se alinea con el campo de investigación de las finanzas.

1.2. Formulación del problema.

Problema general.

¿Cuáles son los factores de morosidad en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023?

Problema específico.

PE1. ¿Cuáles son los factores internos que inciden en la morosidad de la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023?

PE2. ¿Cuáles son los factores externos que inciden en la morosidad en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023?

1.3. Objetivos.

Objetivo general.

Determinar y analizar los factores de morosidad en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023.

Objetivo específico.

OE1. Determinar los factores internos que inciden en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023.

OE2. Determinar y analizar los factores externos que inciden en la cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y créditos Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023

1.4. Variables.

Factores de morosidad.

(Bernal Torres, 2016, pág. 178) Define. “Es la variable que antecede a una variable dependiente, la que se presenta como causa y condición de la variable dependiente, es decir, son las condiciones manipuladas por el investigador a fin de producir ciertos efectos”.

Factor interno.

Teófilo (2018) señala que los factores internos consisten en elementos que se hallan bajo control de la organización, abarcando tanto aspectos tangibles como intangibles. Estos factores se clasifican como fortalezas o debilidades. Por el contrario, señala que los factores externos son componentes del entorno externo que la empresa no puede controlar. Estos elementos externos suponen tanto oportunidades como amenazas para la organización.

Factor externo.

Teófilo (2018) afirma que son elementos del entorno exterior que no se encuentran bajo control de la organización, y estos elementos pueden suponer tanto una oportunidad como una amenaza para las organizaciones.

Morosidad.

Aguilar, Camargo y Morales (2013) describen la morosidad como un acontecimiento inesperado dentro de una empresa que altera sus previsiones de tesorería, lo que provoca una falta de entrada de fondos. Esta reducción de la liquidez disminuye la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de pago, pudiendo llevarla a la insolvencia.

Conforme Santillán (2017) señala que “El cliente pasa a estar en la morosidad en el momento que incumple el pago de su deuda y que no se acerca a cancelar su deuda a tiempo programada”.

Cartera de créditos.

Lopez & Fuentes, (2008) señala que la cartera bruta de créditos “son recursos financieros totales otorgados en créditos por el Sistema Bancario. Se refleja en el balance general de cada banco”. Dicha cartera sirve de referencia para la creación de carteras de crédito reguladas.

1.5. Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de variables

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
VARIABLE INDEPENDIENTE Factores de morosidad	Conjunto de actividades o sucesos internas o externas que afectan al cliente en su capacidad de pago causando un efecto desfavorable a la institución financiera.	Factores internos Según Teófilo (2018) explica que los factores internos pertenecen a elementos dentro de una empresa que esta puede controlar, incluyendo aspectos tangibles e intangibles. Estos factores se clasifican en fortalezas y debilidades. Un factor se considera una fortaleza si contribuye positivamente al éxito de la empresa. Por el contrario, si un factor obstaculiza el crecimiento de la empresa, se clasifica como debilidad.	Presión Laboral	1.- ¿Considera usted que existe mucha exigencia para el cumplimiento de las metas mensuales que le plantea la organización? 2.- ¿Considera usted que se ha sentido presionado a otorgar un crédito? 3. ¿De acuerdo a su opinión considera que su jefe asume su labor con liderazgo?
			Evaluación crediticia	4. ¿De acuerdo a su percepción los créditos fracasados afectan su cartera? 5. ¿De acuerdo a su criterio los créditos en mora que tiene en su cartera se deben a una inadecuada evaluación? 6. ¿Considera usted que una evaluación rápida y con poca documentación deriva en morosidad? 7. ¿Según su opinión una mala evaluación ocasiona el atraso de los pagos? 8. ¿Considera usted que pedir información sobre el cliente a familiares o vecinos es importante para la evaluación crediticia?
			Rotación de personal	9. ¿Considera Ud. ¿Que la frecuencia de rotación del personal de créditos es adecuada? 10. Considera Ud. ¿Que la rotación de personal tiene un costo para la organización? 11. ¿Considera usted que los años laborados y la experiencia son importantes para el sistema financiero?

		Factores externos Según Teófilo (2018) son elementos del entorno exterior que escapan al control de la empresa, y estos elementos pueden suponer tanto una oportunidad como una amenaza para las organizaciones.	Ingresos	12. ¿Considera usted que, con la coyuntura actual, los ingresos de sus clientes podrían verse comprometidos? 13. Considera Ud. ¿Que los ingresos mensuales de su cliente son suficientes para cubrir los pagos mensuales de sus créditos? 14. ¿Usted considera que un cambio en los otros ingresos que poseen los clientes conlleva incurrir en morosidad? 15. ¿Está de acuerdo que el periodo de tiempo del crédito puede ser un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?
			Eventos fortuitos	16. ¿Considera usted que un acontecimiento fortuito (robo, asalto, etc.) afecte en la capacidad de pago del cliente? 17. ¿Considera usted que un viaje no planeado es un factor en incurrir en mora? 18. ¿Es posible que un cliente puede incurrir en morosidad a causa de una enfermedad?
			Sobreendeudamiento	19. ¿Considera usted que un cliente que posee créditos en terceras personas puede incurrir en morosidad? 20. ¿Usted cree que un cliente que solicita crédito al mismo tiempo en varias entidades es un factor para incurrir en mora? 21. ¿Considera usted que el patrimonio del cliente frente a su endeudamiento es un factor importante a considerar en un crédito? 22. ¿Considera usted que otorgar crédito a un cliente con más de tres entidades financieras podría incurrir en morosidad?

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
VARIABLE DEPENDIENTE Cartera de créditos	Según Pérez Caldentey y Titelman (2018) describen la cartera bruta de préstamos como el total de recursos financieros distribuidos en forma de préstamos dentro del sistema bancario. Esta cartera se registra en el balance de cada banco y actúa como punto de referencia para establecer carteras de crédito reguladas.	Créditos sin garantías Un préstamo sin garantía es un tipo de acuerdo en el que el préstamo se concede sin necesidad de aval. El prestatario no está obligado a ofrecer ningún activo que el prestamista pueda embargar en caso de impago (Ugarte Riva, 2018)	Garantía normal	1. ¿Cree usted que un crédito con garantía patrimonial tiene más probabilidad de caer en mora? 2. ¿Considera usted que las garantías patrimoniales que solicita la Caja Cusco para acceder a un crédito son accesibles? 3. ¿Considera usted que las garantías que se solicita para el otorgamiento del crédito son adecuadas?
		Créditos con garantías Un préstamo garantizado es un tipo de préstamo concedido por una entidad financiera que exige un aval como garantía de devolución. (Ugarte Riva, 2018)	Garantía hipotecaria	4. ¿Considera usted que el plazo del crédito hipotecario es factor a incurrir en mora? 5. ¿Cree usted que el proceso de hipotecar un predio en la Caja Cusco es sencillo? 6. ¿Cree usted que el cliente está conforme con las tasas de interés que brinda la Caja Cusco? 7. Los prestatarios (clientes) ¿Conocen las implicancias de incumplir con sus compromisos ante la caja municipal? 8. ¿Las garantías hipotecarias garantizan de forma óptima la devolución del capital?

Fuente: Elaboración propia

1.6. Hipótesis.

Hipótesis general.

HG Los factores de morosidad inciden en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023.

HG₀ Los factores de morosidad no inciden en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023

Hipótesis específica.

HE1 Los factores internos inciden la morosidad en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023.

HE1₀ Los factores internos no inciden la morosidad en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023.

HE2 Los factores externos inciden la morosidad en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023.

HE2₀ Los factores externos no inciden la morosidad en la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata – 2023.

1.7. Justificación.

La presente investigación se justifica dado que se percibe la necesidad de investigar cuales son los factores que determinan la morosidad en la cartera de créditos en la Caja Municipal de Crédito y Ahorros Cusco S.A. -Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata 2023, por la relativamente alta tasa de morosidad de los clientes. Asimismo, se justifica porque, se brindará aporte al conocimiento sobre el tema.

Justificación práctica

Esta investigación se realiza con el fin de atender la necesidad de determinar los factores que impulsan la morosidad en la cartera de créditos de Caja Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo - 2023. Asimismo, los resultados servirán de base para estudios posteriores en otras organizaciones.

Justificación metodológica

Este estudio cuantitativa y descriptiva que implica la administración de un cuestionario previamente validado por revisión de expertos en el tema. El objetivo es identificar los factores que contribuyen a la morosidad en la cartera de crédito. Por lo tanto, los resultados se basarán en métodos de investigación fiables.

1.8. Consideraciones éticas.

Conforme con los principios establecidos en el “Reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios” con resolución N° 288-2022-UNAMAD-CU y en cumplimiento con los aspectos mencionados, este estudio se realizará bajo principios éticos de investigación.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedente de estudio.

Antecedentes Internacionales.

Golman & Bekerman (2018), en su artículo “Que determina la morosidad en las micro finanzas”, las conclusiones del estudio ofrecen varias perspectivas significativas sobre el comportamiento de los prestatarios. Los prestatarios paraguayos y peruanos suelen ser más puntuales, como confirman el análisis econométrico y las observaciones de los agentes de crédito. Contrariamente a lo esperado, los prestatarios de mediana edad no presentan un mejor comportamiento de pago que los más jóvenes. Sin embargo, los prestatarios de más edad muestran una mejora, probablemente debido a fuentes de ingresos más estables como las ayudas públicas o el apoyo familiar.

En cuanto al género, a pesar de que los estudios internacionales sugieren que las mujeres son pagadoras más fiables, no se encontraron diferencias notables en la puntualidad entre hombres y mujeres. El análisis econométrico mostró que el género es un factor insignificante. No obstante, se reconoce la importancia de la microfinanciación para capacitar económicamente a las mujeres, aunque esto no mejore directamente las tasas de reembolso.

El estudio también examinó los niveles educativos, revelando que una mayor educación formal no conduce necesariamente a un mejor comportamiento crediticio. En cambio, la experiencia práctica y la educación financiera adquirida en las prácticas de microfinanciación son mejores indicadores de la fiabilidad de los reembolsos. Los prestatarios con experiencia crediticia previa suelen ser más puntuales, mientras que los que tienen préstamos informales o predatorios

tienden a tener un comportamiento de reembolso deficiente debido a los elevados tipos de interés y a un apoyo inadecuado.

El estado civil y la zona de residencia concuerdan con las hipótesis. Los prestatarios casados suelen mostrar menos retrasos en comparación con los solteros, mientras que las personas separadas, especialmente las mujeres, se enfrentan a más problemas de reembolso. La proximidad a la entidad financiera mejora la puntualidad. Los inquilinos tienden a ser menos puntuales, mientras que los prestatarios que viven solos o con menos miembros en el hogar son más fiables.

El estudio concluye que los prestatarios con mayores ingresos, buen historial crediticio y préstamos iniciales pequeños suelen ser más fiables. Por el contrario, los que tienen ingresos más bajos, una vivienda de alquiler y un hogar numeroso son más propensos al impago. Las conclusiones subrayan la necesidad de que las instituciones de microfinanciación apliquen estrategias de apoyo a los prestatarios vulnerables, como planes de crédito progresivos y educación financiera.

La investigación subraya la necesidad de políticas públicas para reforzar las actividades de microfinanciación, recomendando medidas como auditorías estrictas, una mayor coordinación con los programas públicos y mejores marcos de financiación y regulación para impulsar la eficacia de las instituciones de microfinanciación.

Mancheno (2018), desarrolló una investigación denominada “Determinantes de la morosidad sectorial en Ecuador”. cuyo objetivo era explorar los factores que impulsan la morosidad en varios sectores de Ecuador. El estudio confirmó un vínculo positivo entre el endeudamiento sectorial y un aumento de la morosidad, utilizando un modelo de datos de panel anual. A partir del análisis econométrico, se identificaron varios determinantes clave de la morosidad. La investigación se clasificó en dos áreas principales: la primera se centró en el impacto de la política monetaria y los costes de los instrumentos financieros (tipos de interés), mientras

que la segunda examinó los factores que afectan a la voluntad de reembolso, como el endeudamiento, los salarios, el PIB y la apertura comercial. Según informes de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2016) y del Banco Central del Ecuador (2017), las principales instituciones bancarias son notablemente vulnerables a los choques económicos y políticos, siendo el sector agrícola particularmente susceptible.

Berrazueta y Escobar (2012). Realizo el trabajo de investigación denominado “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Cotopaxi Cacec de la ciudad de Latacunga”, el cual fue realizado en la Universidad Técnica de Cotopaxi. El objetivo de la investigación era mejorar las políticas de protección financiera para mitigar o prevenir la posible morosidad en los préstamos. Se trataba de evaluar los procedimientos de evaluación de riesgos de la organización utilizando métodos científicos, descriptivos y analíticos, junto con técnicas como encuestas y observaciones. El estudio puso de manifiesto deficiencias operativas y financieras que obstaculizaban la consecución de los objetivos y reducían la eficiencia y la eficacia en el desembolso y la recuperación de los préstamos.

Los resultados pusieron de relieve la necesidad de gestionar y mitigar eficazmente los riesgos crediticios. La investigación subrayó la importancia de aplicar políticas de crédito estrictas y evaluaciones de riesgo exhaustivas tanto para los prestatarios como para los préstamos. Abogaba por una supervisión diligente de la cartera de crédito y por mecanismos de seguimiento del uso de los recursos del préstamo. El estudio también recomendaba un análisis y una previsión detallados para anticipar y abordar los perjuicios económicos de la morosidad, con el objetivo de minimizar los impactos adversos con un coste mínimo. Este enfoque incluye la identificación, evaluación y control de los riesgos para mejorar la gestión global del crédito.

Antecedentes Nacional.

Calle (2017) desarrolló la tesis denominada “Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales Súper Mujer, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017”. El estudio tuvo como objetivo identificar los principales factores que influyen en la morosidad de los créditos grupales Súper Mujer ofrecidos por Financiera Compartamos. La morosidad es una preocupación importante para las instituciones crediticias, ya que puede resultar en la insolvencia del prestatario, lo que plantea riesgos significativos para la estabilidad financiera y afecta negativamente a las instituciones que manejan cuentas morosas.

La investigación utilizó una metodología no experimental, ya que no implicó la alteración de la variable independiente. El estudio se centró en una población de 350 clientes que recibieron préstamos. Se seleccionó una muestra de 183 personas mediante un muestreo intencional no probabilístico, aplicando una fórmula específica para determinar el tamaño de la muestra.

Los resultados revelaron que los factores económicos clave que contribuyen a la morosidad incluyen bajos ingresos empresariales, inadecuada gestión empresarial y emprendimientos no rentables.

Cervera & Lopez (2017) en su investigación. “Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque”. Este estudio, realizado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo, buscó examinar las características sociales y empresariales de los clientes morosos de “Caja Municipal Sullana-Lambayeque”. Los resultados indicaron que más del 50% de estos clientes se sitúan en una franja de ingresos media-baja, con ingresos de entre 150 y 350 dólares al mes (con un salario mínimo fijado en 230 dólares), lo que probablemente se atribuya al bajo rendimiento de sus negocios.

La investigación identificó varios factores críticos que influyen en la morosidad: condiciones macroeconómicas, calificación crediticia, procedimientos operativos y condiciones empresariales. Los factores macroeconómicos incluían cuestiones

relacionadas con los problemas de pago y los motivos de las solicitudes de crédito. Los factores de calificación crediticia englobaban variables como el nivel educativo y la actividad económica del cliente. Los factores operativos estaban relacionados con el tipo de transacciones realizadas con la institución financiera, mientras que los factores de las condiciones empresariales estaban influidos por variables como la antigüedad de la empresa, el nivel de ingresos y la condición de propietario.

Bernal & Edquen (2017) "Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016". Este estudio tuvo como objetivo explorar cómo los factores socioeconómicos influyen en la delincuencia de los clientes del Colegio Simón Bolívar. Los resultados revelaron que los factores socioeconómicos se correlacionaron con la delincuencia en un 59,4%. Entre ellos, los factores económicos mostraron la mayor asociación con la delincuencia, con un 60,2%, seguidos de los factores sociales, con un 54,4%, y los factores culturales, con un 53,5%. El estudio concluyó que los factores económicos son los predictores más significativos de la morosidad.

Aguilar & Chuquimamani (2017) "Causas de la morosidad de créditos rurales en la región Puno". La investigación tuvo como propósito determinar las causas de la morosidad en los créditos rurales otorgados por la «Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes» en la región Puno. El estudio encontró que el 31,84% de los préstamos en mora se atribuyeron a factores externos como enfermedades (que afectan al prestatario o a su familia), robos, fraudes, malas inversiones, disminución de los precios del ganado, problemas matrimoniales y otros factores fuera del control del prestatario. Además, el 28,86% de la morosidad se debió a negligencias en el proceso de evaluación del crédito, el 18,91% a la falta de intención de reembolso, el 13,93% a préstamos tomados para otros, el 4,48% al sobreendeudamiento y el 1,99% a un seguimiento inadecuado por parte del personal de la institución financiera. El estudio concluyó que los factores externos eran la principal causa de la morosidad de los préstamos, siendo la negligencia

en la evaluación del crédito el segundo factor más importante.

Paredes & Ugarte (2015) “Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del Perú”

El estudio tuvo como propósito determinar los factores que inciden en la morosidad de la cartera de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Perú. Los resultados destacaron varios factores clave: la volatilidad del ciclo económico, reflejada en las fluctuaciones del PIB; las tasas de morosidad del mes anterior; la liquidez del sistema financiero; los gastos operativos fijados por el banco; y el número de sucursales. Los resultados se alinearon con las expectativas teóricas, mostrando que el deterioro de las carteras de préstamos, indicado por el índice de morosidad y analizado mediante un modelo autorregresivo dinámico, está influido por una combinación de variables microeconómicas y macroeconómicas.

Antecedente Local.

Duran Champi (2018), en su estudio «Créditos otorgados y su incidencia en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán - Agencia Puerto Maldonado, 2018», encontró una relación lineal estadísticamente significativa y moderada entre los créditos otorgados y el riesgo de morosidad en la CAC Santo Domingo de Guzmán Agencia Puerto Maldonado en el año 2018. El estudio reveló una correlación directa positiva entre el monto de créditos otorgados y el riesgo de morosidad.

Modelo Teórico.

La Escuela de Ohio

(Gutiérrez Nieto, 2015) Haciendo referencia a la escuela de Ohio:

En la década de 1930 se fundaron las instituciones financieras de desarrollo, que sentaron las bases de las organizaciones de microcrédito actuales. Estas instituciones fueron diseñadas para hacer frente a la falta de mercados de crédito en las naciones subdesarrolladas, ofreciendo servicios financieros vitales a las

personas excluidas de los sistemas bancarios convencionales. Después de la Segunda Guerra Mundial, sobre todo en las antiguas colonias, los donantes y los gobiernos pusieron en marcha cientos de iniciativas de crédito agrícola a pequeña escala a través de estas instituciones. Estas iniciativas no sólo estimularon el crecimiento económico local, sino que también atraieron importantes inversiones financieras, que fueron decisivas para ampliar el acceso al crédito de los pequeños agricultores y empresarios de las regiones rurales. Estas instituciones adoptaron diversas formas, como bancos rurales privados, cooperativas y bancos locales de desarrollo. A pesar de sus diferencias, compartían un objetivo común: reproducir los modelos de los países donantes. Algunas instituciones se dirigían a sectores específicos, otras se centraban en regiones concretas y algunas pretendían ayudar a la población rural pobre. El núcleo de estos programas de crédito era la dificultad que tenían los pobres para acceder a un crédito adecuado, lo que a menudo les obligaba a recurrir a usureros que les cobraban tipos de interés exorbitantes.

2.2. Marco teórico.

El sistema financiero peruano es supervisado por la “Superintendencia de Banca, Seguros y AFP” (SBS). De acuerdo con la Ley N° 26702 y sus posteriores modificaciones, el artículo 222 establece que, en la evaluación de las operaciones de crédito dentro de una cartera de préstamos, las entidades deben tomar en cuenta el flujo de caja del deudor, sus ingresos, su capacidad de servicio de la deuda, su salud financiera, su patrimonio neto, sus proyectos futuros y otros factores relevantes para evaluar su capacidad de gestión y pago de la deuda (Hurtado Oliva, 2015).

Los lineamientos generales son la base de las políticas crediticias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo. La institución se rige por el «Reglamento para la Evaluación y Clasificación de Deudores y Requerimientos de Provisiones», establecido por la Resolución SBS N° 808-2003 y modificado el 1 de diciembre de 2008. Este reglamento señala el proceso de evaluación de deudores y especifica los porcentajes de provisión que la institución financiera

debe constituir.

Variable 1: Factores de morosidad.

Factores

Según (Bernal & Edquen, 2017) “Son reconstrucciones que establecen contextos que son causantes de una transformación o evolución de hechos, estos contribuyen a que se obtenga resultados” (p141-42).

Dimensión factores internos

Según Teófilo (2018) explica que los factores internos pertenecen a elementos dentro de una empresa que esta puede controlar, incluyendo aspectos tangibles e intangibles. Estos factores se clasifican en fortalezas y debilidades. Un factor se considera una fortaleza si contribuye positivamente al éxito de la empresa. Por el contrario, si un factor obstaculiza el crecimiento de la empresa, se clasifica como debilidad.

Aguilar, Camargo y Morales (2013) presentan evidencia de que los factores microeconómicos afectan la calidad de las carteras de préstamos en las instituciones microfinancieras, atribuyendo estos desafíos a la falta de organización administrativa dentro de la institución. Entre los principales determinantes se encuentran las políticas de crédito y cobranza de la institución.

Calderón (2014) subraya la importancia de que las instituciones salvaguarden su salud financiera desarrollando estrategias para recuperar sus carteras de préstamos. Observa que a medida que aumentan los desembolsos de préstamos, también lo hace la morosidad, lo que a su vez afecta tanto la eficiencia productiva como la calidad de la cartera.

Esto subraya la necesidad de diversificar las carteras de préstamos por tipo de crédito y sector, mejorar las prácticas de gestión de riesgos, mantener la solvencia y reconocer los incentivos para el crecimiento institucional (Saurina, 1998), junto con la importancia de las garantías. Adicionalmente, John Stuart Mill (1846) define “el crédito como el permiso para utilizar el capital de otro,

enmarcándolo como el intercambio de valor presente por valor futuro equivalente”. También define las políticas de cobro como las medidas adoptadas para recuperar el capital desembolsado.

Factores externos:

Teófilo (2018) afirma que los factores externos son aquellos elementos del entorno de la empresa que escapan a su control. Estos factores pueden crear tanto oportunidades como amenazas para la organización, entre ellas:

Factor económico

(Bernal & Edquen, 2017) señala. “La economía es una doctrina que estudia los recursos, la creación de riqueza, producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades del ser humano”.

(Bernal & Edquen, 2017) explican:

El ser humano siempre ha estado vinculado a la producción económica, la cual tiene sus raíces en el trabajo colectivo y social que involucra tanto a las personas como a la naturaleza. Esta producción genera ingresos y gastos que, en última instancia, definen la posición económica dentro de la sociedad. Los factores económicos pueden clasificarse como permanentes, temporales o internacionales, e influyen significativamente en el desarrollo y funcionamiento de las economías. Estos factores son determinantes clave en el rendimiento económico de una institución o país, influyendo en los resultados financieros tanto cualitativa como cuantitativamente (p.42).

En cuanto a la percepción del ingreso, Bernal & Edquen (2017) describen el ingreso como el total de entradas monetarias recibidas por individuos, familias, empresas, organizaciones o gobiernos. El tipo de ingreso varía dependiendo de la actividad realizada, como el trabajo, las operaciones comerciales o las ventas. La renta es esencialmente la recompensa por realizar estas actividades. Por ejemplo, cuando una empresa vende sus bienes o servicios, el dinero pagado por el cliente se convierte en los ingresos de la empresa. Estos ingresos se utilizan

después para cubrir gastos como los salarios de los empleados, los insumos de producción, el pago de deudas, los beneficios para los propietarios, los ahorros o nuevas inversiones.

Factor social

Dongo (2013) destaca que los factores sociales están ligados a las tradiciones culturales y educativas, que pueden diferir significativamente entre sociedades. Estos factores son especialmente relevantes cuando las capacidades cognitivas varían entre diferentes culturas, especialmente con los idiomas que pueden influir tanto en la estructura como en el contenido de las actividades. Esta dimensión social está estrechamente vinculada a las interacciones sociales, especialmente cuando los conocimientos educativos y culturales se transmiten a través de intercambios interpersonales reales (p. 230).

En cuanto a los antecedentes educativos del cliente, Bernal & Edquen (2017) afirman: La educación desempeña un papel crucial en el pago de la deuda, ya que los individuos con educación superior tienden a tener un sentido más claro de la dirección. Es vital valorar el nivel educativo del cliente a la hora de conceder un crédito para evaluar su capacidad de reembolso.

En cuanto a la ocupación del cliente, Bernal & Edquen (2017) destacan:

Para las entidades financieras y otras entidades que otorgan crédito, identificar la ocupación específica del cliente es crucial para reducir el riesgo de impago. Por lo tanto, tanto la educación como la ocupación del cliente son elementos clave en la evaluación de la solvencia crediticia, ya sea que el cliente solicite un préstamo a un banco o a una institución educativa. En el caso de un préstamo educativo, aunque no implique dinero en efectivo directo, sigue representando un servicio que requiere reembolso (p. 28)

Factor cultural

Según Bernal & Edquen (2017), los factores culturales están influenciados por las actitudes y comportamientos externos mostrados a través de las costumbres

en respuesta a situaciones cotidianas. Lograr el cambio cultural requiere una reorganización del sistema de valores para fomentar un sentido de solidaridad tanto con los individuos como con la sociedad (p. 43).

Factores externos:

Numerosas pruebas sugieren que los elevados niveles de morosidad suelen preceder a las quiebras y las crisis bancarias. Por lo tanto, es esencial evaluar el endeudamiento de cada cliente y confirmar su liquidez (Nava, 2012). No obstante, aún no se ha desarrollado un modelo teórico exhaustivo que logre explicar plenamente los factores macroeconómicos que subyacen a este comportamiento, por lo que se hace hincapié en la necesidad de mantenerse bien informados (Nava, 2012).

Variable 2: Cartera de créditos.

Dimensión crédito sin garantía

El crédito sin garantía se refiere a un contrato de préstamo en el que no se exige ninguna garantía al prestatario. En este tipo de préstamo, el prestatario no está obligado a aportar ningún activo que el prestamista pueda embargar si no se devuelve el préstamo.

Dimensión crédito con garantía

(Ugarte Riva, 2018) Señala que “el crédito vencido con garantía se refiere a el acceso de préstamos en una entidad financiera con un respaldo de garantía para la devolución del dinero”.

Mora

(Espinoza, 2015) considera que “el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. No supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación” (p.2).

Morosidad

Coronel (2016) describe la «Morosología» como un campo dedicado al estudio y abordaje de la delincuencia desde una perspectiva integral. Este enfoque ayuda a comprender el fenómeno mediante el examen de las diversas interacciones que contribuyen a él, proporcionando una visión contextual.

Para las entidades de crédito, la morosidad representa un riesgo importante y es un factor determinante del éxito o el fracaso global del negocio crediticio.

Solli, (2015) define a un cliente como moroso cuando incumple los pagos de su deuda y no toma medidas para saldarla en el plazo previsto.

La Asociación Nacional de Bancos del Perú (ASBANC, 2016) informa que el aumento de la morosidad en dólares se intensifica por un efecto estadístico resultante de la disminución de la cartera total en esa moneda, lo que afecta el denominador de la ratio. Además, ASBANC enfatiza que las instituciones deben mantenerse proactivas en diversos entornos para tomar decisiones bien informadas y afrontar los retos futuros con eficacia.

Por el contrario, Calderón (2014) señala que “la morosidad afecta a las dos partes implicadas”. Para el acreedor, conlleva daños y pérdidas, y la persistencia de altas tasas de morosidad puede causar problemas de liquidez, lo que podría provocar el cierre de la entidad. No obstante, el deudor se enfrenta a consecuencias negativas como tipos de interés más altos y puede ser señalado como prestatario de alto riesgo en las agencias de crédito, lo que puede dar lugar a que se le denieguen los servicios de las instituciones financieras.

Padilla y Requejo (1998) identifican las garantías como un factor significativo que influye en la morosidad de las instituciones financieras. No obstante, la relación entre morosidad y garantía sigue siendo objeto de debate. Ciertas teorías señalan que los prestatarios que son percibidos como fiables son más propensos a ofrecer garantías adicionales para demostrar su perfil de bajo riesgo. Por el contrario, ofrecer garantías adicionales podría disminuir la motivación del prestamista para supervisar de cerca el crédito, aumentando así el potencial de riesgo moral.

Cartera de clientes morosos

“Una cartera de clientes comprende varios grupos que forman parte de la base de clientes de una empresa, es decir, es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes.” (Conexión ESAN, 2022).

Clases de morosos

Conexión ESAN (2022) identifica varias categorías de deudores morosos:

- En primer lugar, los casos institucionalizados: En este grupo se incluyen las entidades públicas y las empresas que pagan regularmente con retraso, pero que finalmente saldan sus deudas. Como al final acaban pagando, los acreedores no suelen recurrir a las agencias de recobro para estos casos.
- Deudores morosos fraudulentos: Estas personas nunca tuvieron intención de pagar sus deudas y se aprovechan del trabajo de otros para su beneficio personal. Sus acciones pueden considerarse fraudulentas, y pueden derivarse consecuencias legales para quienes obtienen bienes y servicios sin intención de pago.
- Son personas y empresas que no pueden cumplir con sus obligaciones de deuda debido a acontecimientos o circunstancias inesperados.

Pere Brachfield (2014) clasifica a los deudores morosos en seis tipos principales:

- Deudores morosos intencionados: Estos deudores tienen los medios para pagar pero deciden deliberadamente no hacerlo. Actuando de mala fe, explotan su liquidez para beneficiarse a costa de sus proveedores.
- Deudores desafortunados: trata de deudores bienintencionados que no pueden pagar debido a dificultades financieras, a menudo surgidas durante crisis económicas. Tienen intención de saldar sus deudas, pero actualmente carecen de recursos. Con tiempo suficiente y opciones de

reembolso flexibles, pagarán una vez que recuperen la estabilidad financiera.

- Deudores desorganizados: Estos deudores tienen capacidad financiera para pagar, pero no lo hacen porque desconocen sus obligaciones. Su impago proviene de la desorganización más que de la mala intención.
- Deudores negligentes: Estas personas tienen la capacidad financiera para pagar pero descuidan sus responsabilidades por falta de atención o descuido. Su impago es consecuencia de una mala gestión más que de una falta de fondos.
- Deudores circunstanciales: Estos deudores se niegan a pagar debido a una disputa con el acreedor. Actuando de buena fe, se niegan a pagar hasta que se resuelve el problema con los bienes o servicios, momento en el que están dispuestos a saldar la deuda.
- Deudores desafiantes: Estos deudores se niegan a pagar, a pesar de tener capacidad para hacerlo, porque creen que la deuda es injusta. Rechazan firmemente la validez de la reclamación y no se consideran responsables del pago.

Pere Brachfield (2014) explica que la morosidad se produce cuando no se cumplen las obligaciones de pago, lo que puede deberse a numerosos factores y afectar negativamente a las operaciones de una empresa que ha concedido un crédito, ya sea financiera, comercial o privada. La clasificación de la morosidad depende de las particularidades de cada caso, incluyendo consideraciones como la renovación del crédito, la reprogramación de los pagos o las condiciones específicas del contrato.

Aguilar, Camargo y Morales (2013) describen la morosidad como un acontecimiento inesperado dentro de una empresa que altera sus previsiones de tesorería, lo que provoca una falta de entrada de fondos. Esta reducción de la liquidez disminuye la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de pago, pudiendo llevarla a la insolvencia. En consecuencia, los efectos de la morosidad pueden ser perjudiciales en múltiples niveles de la organización y suelen tener repercusiones duraderas. La incapacidad de cumplir las obligaciones financieras desencadena la morosidad, que a su vez repercute negativamente en toda la red de acreedores.

Paredes (2020) explica que el incumplimiento de los pagos resulta en morosidad, lo que a su vez lleva a una pérdida de ingresos y puede crear situaciones en las que una empresa tenga dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras. La prórroga de los plazos de pago tiene como objetivo mantener las operaciones y, consecuentemente, las actividades económicas de los involucrados en el contrato de crédito. Aunque la morosidad sea temporal, puede producir efectos adversos similares que, con el tiempo, pueden agravarse y convertirse en una fuente de tensión financiera para la empresa.

El art. 1333 del Código Civil peruano establece que una persona entra en mora desde que el acreedor exige formalmente el cumplimiento de su obligación, sea por vía judicial o extrajudicial. El artículo también menciona los casos de mora automática, como por ejemplo a través de acuerdos explícitos. Legalmente, la mora se produce cuando se requiere oficialmente al deudor para que efectúe el pago; sin embargo, también puede iniciarse por mutuo consentimiento entre las partes.

Elementos de la morosidad

Los clientes morosos pueden clasificarse desde el punto de vista del cobro de la siguiente manera:

Morosos intencionados: Estos individuos tienen los medios financieros para pagar, pero deliberadamente no cumplen con sus obligaciones de pago en las fechas previstas en sus contratos.

Morosos desafortunados: Estos clientes tienen intención de pagar, pero carecen de la liquidez necesaria. Pueden solicitar prórrogas o refinanciación, y si se les conceden estas peticiones, deberían mitigarse los futuros problemas de reembolso.

Morosos desorganizados: Estas personas son capaces de efectuar pagos, pero no tienen claro el importe exacto debido a una mala organización. Esta desorganización crea dificultades para cumplir con sus responsabilidades de pago.

Morosos negligentes: Estos clientes descuidan sus obligaciones de pago al priorizar otros asuntos sobre sus responsabilidades financieras, demostrando una falta de interés por cumplir el calendario de pagos acordado.

Morosos circunstanciales: Estos clientes tienen la capacidad de pagar su deuda pero deciden no hacerlo debido a disputas con el proveedor de servicios. Una vez resueltos los problemas, se espera que salden su deuda.

Para abordar eficazmente estas categorías, el departamento de cobros debe desarrollar y aplicar estrategias específicas. Este enfoque ayudará a reducir el índice de morosidad y a mejorar la gestión financiera. También se observa que un aumento de las colocaciones de préstamos suele correlacionarse con un aumento de los índices de morosidad (Saurina, 1998).

2.3. Definición de términos.

Presión laboral: Este término describe un estado de tensión resultante de un desequilibrio o perturbación psicológica causada por la forma en que uno percibe una situación específica. Esta percepción implica evaluar si la situación supone una amenaza o entra en conflicto con los intereses y expectativas del individuo (Peralta, 2006).

Evaluación de créditos: La CAC San Viator (2012) esboza su propio método de evaluación crediticia, detallado en sus políticas, manuales, procedimientos y prácticas crediticias. Este método evalúa las solicitudes de crédito de los empresarios de micro y pequeñas empresas (MYPE) para determinar si el riesgo crediticio identificado se encuentra dentro de un rango aceptable, procurando hacerlo con costos operativos mínimos.

Cambio de personal: De Faria (1996:47) define el cambio como una modificación en un estado, condición o situación. Robbins y Coulter (2010) caracterizan el cambio como la alteración de la forma de hacer las cosas e introducen el concepto de cambio planificado, que implica modificaciones intencionadas y dirigidas a un objetivo.

Ingresos: Se refiere a datos cuantitativos sobre un hogar, utilizados para identificar fuentes de ingresos más allá del negocio principal (como ingresos por alquiler, ingresos por vehículos o el salario del cónyuge) y para detallar los gastos del hogar (como alimentación, educación, sanidad y servicios públicos).

Otros ingresos: Es esencial evaluar la fuente y la estabilidad de otros ingresos a lo largo del tiempo. Además, se debe determinar la contribución neta de estos otros ingresos al hogar.

Hechos Fortuitos: Pérez y Gardey (2017) describen los eventos fortuitos como sucesos que ocurren por casualidad. A menudo, este término se refiere a sucesos que causan daños sin que una persona concreta sea responsable de su origen.

Sobreendeudamiento: Bhattacharya y Clements (2005) definen el sobreendeudamiento como una situación en la que un país acumula tanta deuda que pone en peligro su capacidad para devolver los fondos prestados.

Garantía normal: Ferrajoli (2000) describe la garantía como un término jurídico para cualquier técnica normativa destinada a proteger un derecho subjetivo. En su acepción más tradicional, sobre todo entre los expertos en Derecho civil, se refiere a una institución de Derecho romano destinada a asegurar el cumplimiento de las obligaciones y la protección de los derechos patrimoniales conexos. Se identifican dos tipos de garantías:

Garantía Hipotecaria: La SBS y AFP (2019) señala que los créditos hipotecarios son “los préstamos otorgados a las personas naturales para adquirir, construir, renovar, remodelar, ampliar, mejorar o subdividir sus viviendas, siempre que estos préstamos estén garantizados con hipotecas debidamente inscritas a favor de la institución financiera”.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de estudio.

El método científico sirve como enfoque estructurado para alcanzar un objetivo bien definido, aplicado específicamente a la resolución de problemas con el fin de generar conocimiento científico. Este método se implementa desde el inicio de la investigación, siguiendo una serie de pasos, técnicas y procedimientos que facilitan la formulación y resolución de problemas de investigación a través de la comprobación y verificación de hipótesis (Arias, 2012).

Descriptivo.

Tamayo y Tamayo (2006), definen la investigación descriptiva como el proceso de describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza, composición o procesos actuales de los fenómenos. El énfasis se pone en sacar conclusiones sobre cómo funcionan en el presente los individuos, los grupos o los objetos. La investigación descriptiva se centra en realidades factuales y se distingue por su capacidad para proporcionar una interpretación precisa de estas realidades.

Correlacional.

Hernández (2003) Hernández (2003) define la investigación correlacional como un estudio diseñado para evaluar la relación existente de dos o más variables o categorías dentro de un determinado contexto. En los estudios correlacionales cuantitativos se cuantifica y analiza el grado de relación entre dichas variables. Para ello, se mide cada una de las variables presuntamente relacionadas y se evalúa la correlación. A continuación, estas correlaciones se formulan como hipótesis y se someten a prueba (p. 121).

3.2. Diseño del estudio.

Ferreces (1997), Ferreces (1997) subraya que el diseño de la investigación sirve al investigador para definir los elementos del estudio y evaluar la viabilidad de cada tema incluido en los capítulos. Además, ayuda a precisar inicialmente el alcance de la investigación, lo que constituye un paso fundamental para garantizar su éxito. También hay que tener en cuenta que el diseño de la investigación es flexible y no puede permanecer fijo, ya que puede ser necesario ajustarlo en el transcurso de la investigación en función de la evolución de los acontecimientos.

De corte transversal

Ibidem afirma que los diseños de investigación transversal implican la recogida de datos en un único momento. Su propósito es describir cada variable y analizar su acontecimiento e interrelación en ese momento. Como tal, el estudio recogerá y analizará datos dentro de un marco temporal específico, clasificándolo como un estudio transversal no experimental.

No experimental

Santa Palella y Filiberto Martins (2010) describen el diseño no experimental como una investigación en la que no se produce una manipulación deliberada de las variables; el investigador no modifica intencionadamente las variables independientes. En su lugar, se observan los fenómenos tal y como ocurren de forma natural en su contexto real, ya sea dentro de un marco temporal definido o de otro modo, y luego se analizan. En consecuencia, este diseño no construye un escenario específico, sino que observa los que ya existen.

3.3. Población y muestra.

Población

Hernández (2010) Define como “Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (pág. 174)

Nuestra población es de carácter finito, lo cual está conformado por los 20 analistas de créditos contratados de manera indefinida en la Caja Cusco agencia Mercado Modelo

Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), define que “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población, universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (pág. 176).

Por lo tanto, la muestra está constituida por la población de estudio, que son 20 analistas de créditos. Siento la población 20 analistas y nuestra muestra seria el total de colaboradores.

Tabla 2. Población y Muestra

ANALISTAS DE CREDITOS	N.º
Analistas Consumo	4
Analistas Micro y Pequeña Empresa	16
TOTAL	20

Elaboración propia

3.4. Técnica de instrumento de recolección de datos

Métodos y técnicas

Métodos

El método de la investigación es:

Descriptivo: detalla las características del estudio, interpretar la realidad obtenida de los resultados de la recolección de datos.

Analítico: se mide la relación que existe entre las variables (independientes y dependientes), mediante la prueba de hipótesis.

Técnicas

Observación: Sierra y Bravo (1984), la describen como el proceso de inspección y estudio llevado a cabo por el investigador, utilizando sus propios sentidos, ya sea con o sin la ayuda de instrumentos técnicos, para observar objetos o acontecimientos sociales tal y como existen de forma natural o se producen espontáneamente.

Encuesta: se emplean en una serie de encuestas, como las que evalúan la actuación del gobierno, las que identifican las necesidades de vivienda de los posibles compradores y las que miden las opiniones sobre diversas cuestiones. También tienen aplicación en otros ámbitos. (Hernández, 2014).

Instrumento

Para la variable I “los factores determinantes de morosidad” y la variable II “cartera de créditos” se usará la técnica del cuestionario con una escala de Likert:

Tabla 3. Escala de Likert

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

Tratamiento de los datos.

Una vez finalizada las encuestas realizadas a los Analistas sobre “Factores de morosidad en la cartera de créditos de la Caja de Ahorros y Créditos Cusco Agencia Mercado Modelo”, se realizará el vaciado de las encuestas estadísticamente, posteriormente se interpretará mediante gráficos y el análisis de los resultados para ello se usará el Instrumento de Análisis de Datos – SPSS.

3.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.

Fiabilidad de los instrumentos

Para evaluar la fiabilidad y validez del instrumento se utilizará la escala que figura a continuación, garantizando así su finalidad prevista

Tabla 4. Rango del alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Instrumento 1

Tabla 5. Procesamiento de datos de variable Factores de morosidad

		Nº	%
Casos	Valido	10	100,0
	Excluido	0	0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,944	22

Instrumento 2**Tabla 6. Procesamiento de datos de variable Cartera de créditos**

		Nº	%
Casos	Valido	10	100,0
	Excluido	0	0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,729	8

Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable factores de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	15,0
De acuerdo	16	80,0	80,0	95,0
Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a la Tabla 7 y a la Figura 1, el 80% de los analistas de créditos respondieron estar de acuerdo frente a las interrogantes asociadas a los factores de morosidad, el 10% no estaban de ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% señalaron estar totalmente de acuerdo y también el 5% indicaron estar muy en desacuerdo. Esta información indica que existen bastantes razones, tanto

internas (presión laboral, evaluación crediticia y rotación de personal), como externas (ingresos, eventos fortuitos y sobreendeudamientos) para que los clientes retrasen sus pagos.

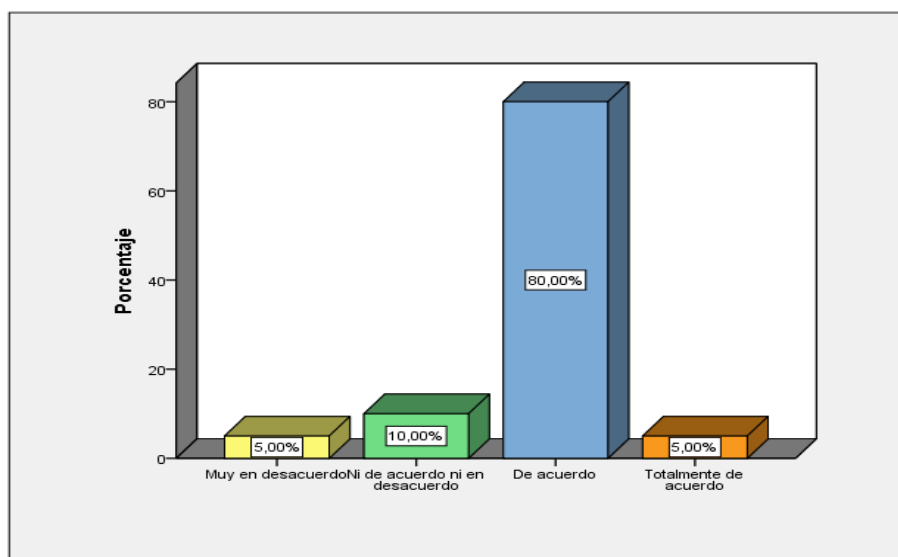


Figura 1. Distribución de porcentajes de la variable factores de morosidad

Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión factores internos de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	20,0
De acuerdo	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Según la Tabla 8 y Figura 2, el 80% de los analistas de créditos señalaron estar de acuerdo con las afirmaciones respecto a la dimensión factores internos, el 10% no estaban de acuerdo ni en desacuerdo y también el 10% señalaron estar en desacuerdo. Los datos muestran que los factores internos que influyen más en la morosidad de los clientes fueron la evaluación crediticia (rápida y con poca documentación) y la presión laboral que existe para el cumplimiento de metas.

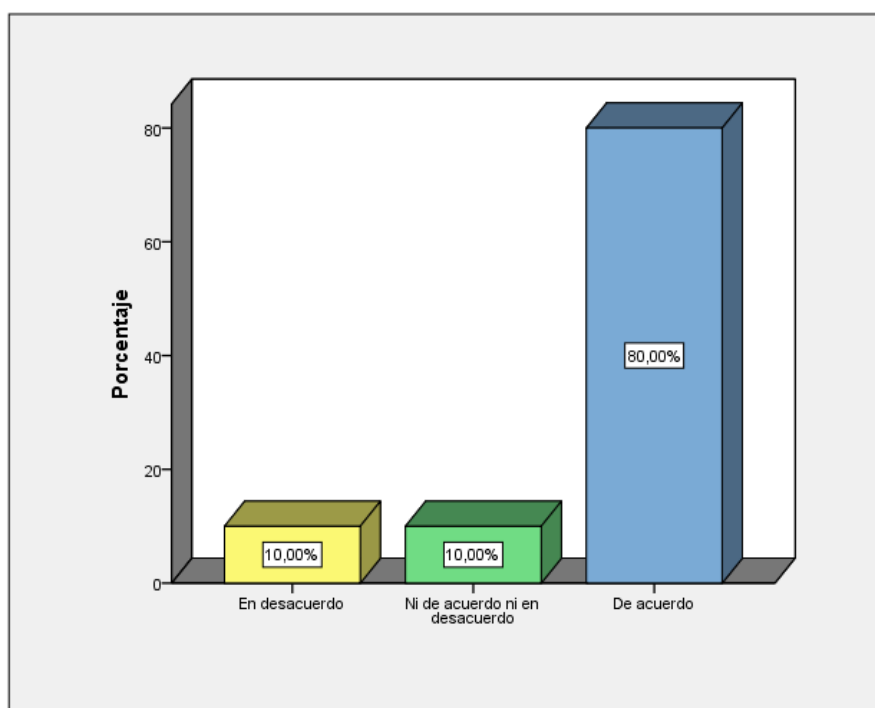


Figura 2. Distribución de porcentajes de la dimensión factores internos de morosidad

Tabla 9. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión factores externos de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
De acuerdo	11	55,0	55,0	65,0
Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Como se observa en la Tabla 9 y Figura 3, el 55% de los analistas de créditos señalaron estar de acuerdo con las afirmaciones respecto a la dimensión factores externos, el 35% estaban totalmente de acuerdo, el 5% señalaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo y también el 5% indicaron que estaban totalmente en desacuerdo. Los datos dan cuenta que los factores externos que influyen más en

la morosidad de los clientes fueron el sobreendeudamiento (contar con créditos en otras entidades financieras) y los eventos fortuitos (siendo la enfermedad la principal causa).

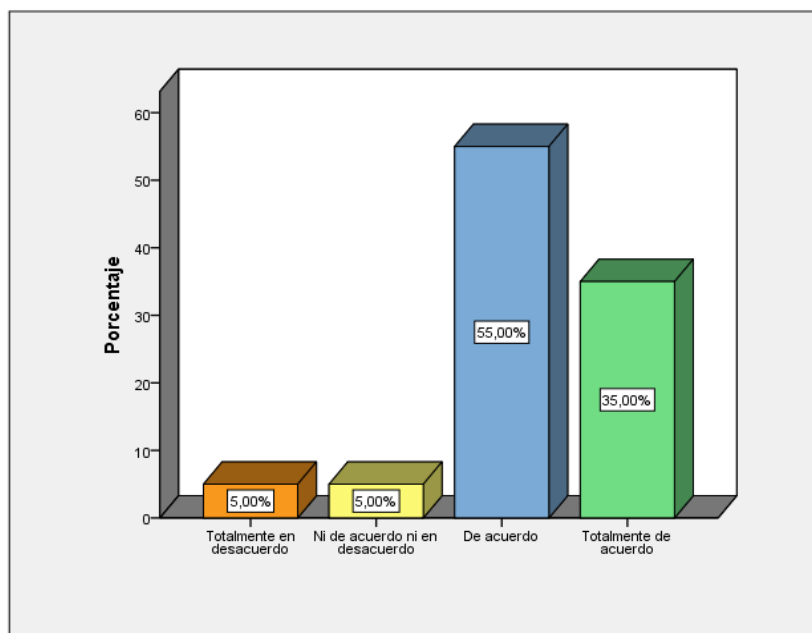


Figura 3. Distribución de porcentajes de la dimensión factores externos de morosidad

Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable cartera de créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	70,0	70,0	80,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Como se observa en la Tabla 10 y Figura 4, el 70% de los analistas de créditos señalaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones asociadas a la variable cartera de créditos, el 20% indicaron estar de acuerdo y el 10% señalaron estar en desacuerdo. Lo expuesto indica que la forma cómo la Caja

Cusco viene otorgando los créditos, tanto con o sin garantía, son pertinentes, sin embargo, podría existir la probabilidad de que caigan en mora en el último caso.

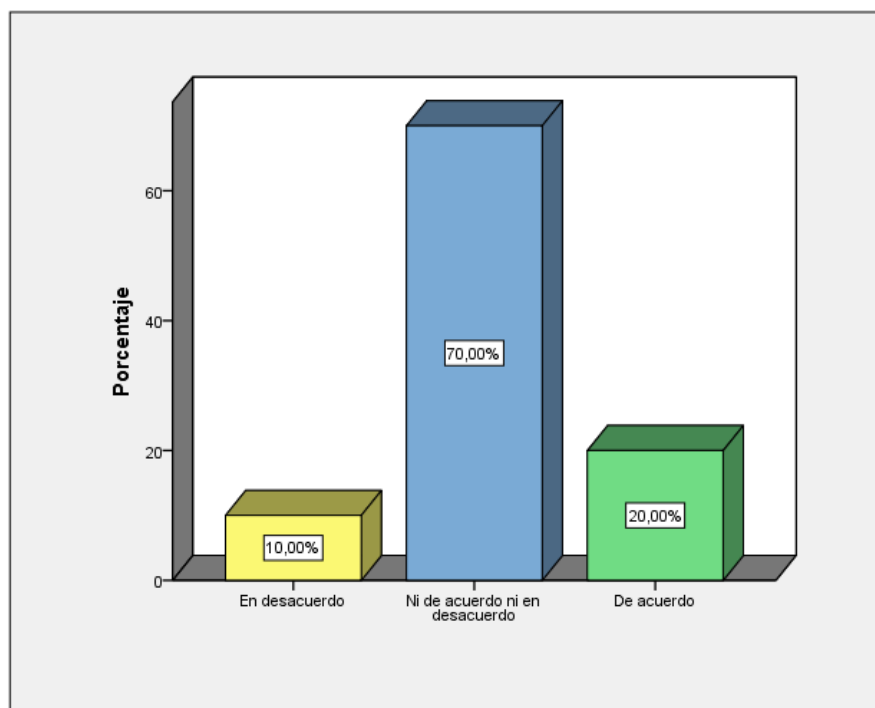


Figura 4. Distribución de porcentajes de la variable cartera de créditos

Tabla 11. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión créditos sin garantía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	55,0	55,0	75,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 5, el 55% de los analistas de créditos señalaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones asociadas a la dimensión créditos sin garantía, el 25% indicaron estar de acuerdo y el 20%

señalaron estar en desacuerdo. Lo expuesto indica que se percibe que los clientes consideran que las garantías patrimoniales que se solicitan para el otorgamiento de créditos son adecuadas y accesibles, no obstante, si no se solicitan las respectivas garantías, podría existir el riesgo de que no se realicen los pagos oportunamente.

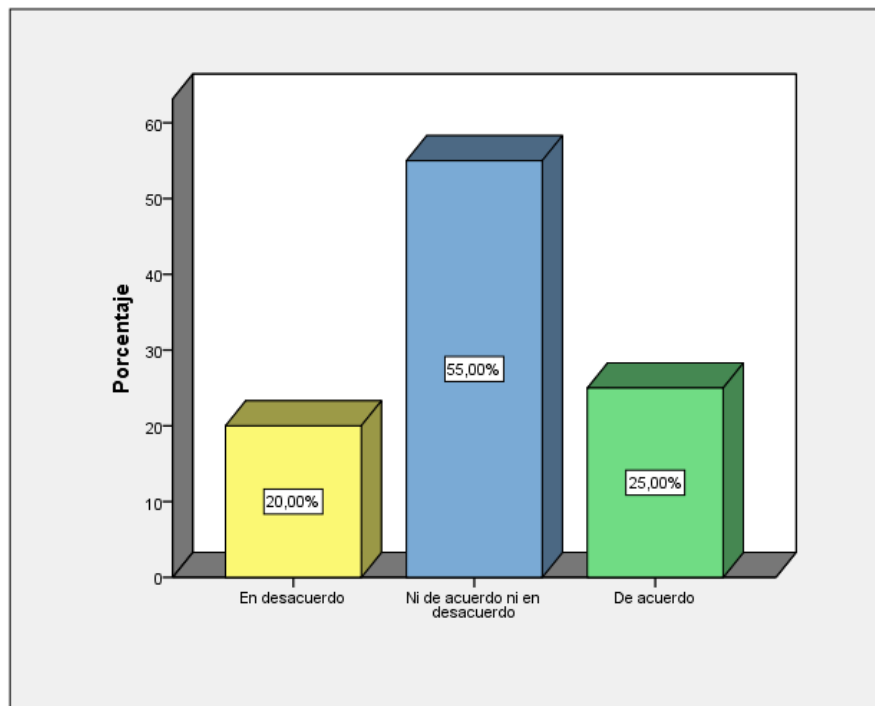


Figura 5. Distribución de porcentajes de la dimensión créditos sin garantía

Tabla 12. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión créditos con garantía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	65,0	65,0	80,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Según la Tabla 12 y Figura 6, el 65% de los analistas de créditos señalaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones relacionadas a la dimensión créditos con garantía, el 20% indicaron estar de acuerdo y el 15% señalaron estar en desacuerdo. Lo expuesto quiere decir que los analistas consideran que las garantías hipotecarias avalan de forma adecuada la devolución del capital y además suelen informar a los clientes las implicancias de incumplir con sus compromisos ante la Caja Cusco.

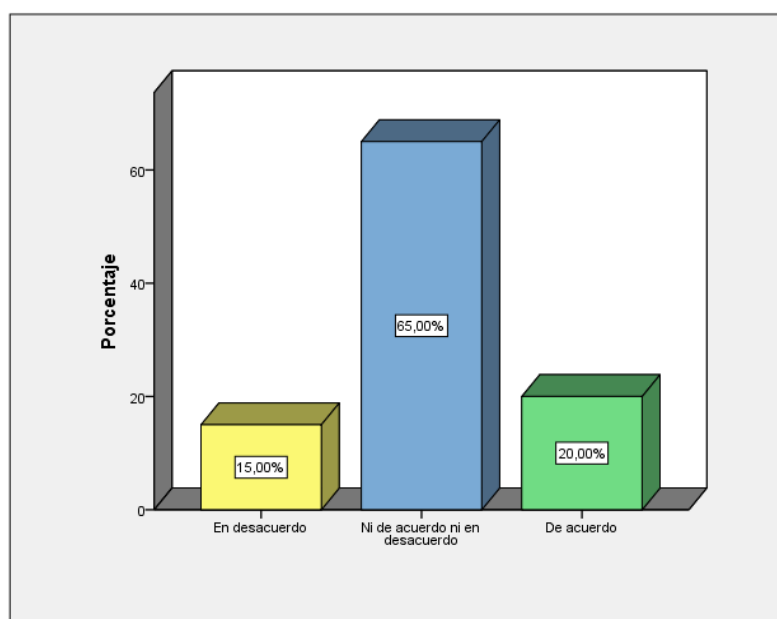


Figura 6. Distribución de porcentajes de la dimensión créditos con garantía

Tabla 13. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables y dimensiones

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores de morosidad	0,740	20	0,000
Factores internos	0,755	20	0,000
Factores externos	0,736	20	0,000
Carteras de créditos	0,961	20	0,574
Créditos sin garantía	0,854	20	0,006
Créditos con garantía	0,941	20	0,246

a. Corrección de significación de Lilliefors

H_1 = La distribución de datos de las variables y dimensiones difieren de la distribución normal.

H_0 = La distribución de datos de las variables y dimensiones no difieren de la distribución normal.

Para seleccionar la prueba estadística apropiada, se llevó a cabo el análisis de normalidad utilizando la prueba de bondad de ajuste Shapiro-Wilk (Tabla 7). Dado que el tamaño de la muestra era menor a 50 ($n < 50$), esta prueba se consideró adecuada. Los resultados indicaron que, en la mayoría de los casos, la significación asintótica para las variables y dimensiones fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$), lo que sugiere que la distribución de los datos no se ajustaba a una distribución normal y, en cambio, mostraba asimetría. En consecuencia, se optó por utilizar la prueba no paramétrica de rho de Spearman para el análisis de los datos.

CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

3.2. Prueba de hipótesis

Para la realización de las pruebas de hipótesis utilizaremos el coeficiente de correlación de Rho Spearman con una significancia de 0.05.

Prueba de hipótesis general

$$H_1: p \neq 0$$

Los factores de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023.

$$H_0: p = 0$$

Los factores de morosidad no se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023.

Prueba estadística

Tabla 14. Relación entre los factores de morosidad y la cartera de créditos

			Factores de morosidad	Cartera de créditos
Rho de Spearman	Factores de morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,485**
		Sig. (bilateral)	.	0,030
		N	20	20
	Cartera de créditos	Coefficiente de correlación	0,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,030	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 14, muestra que la correlación entre las variables factores de morosidad y cartera de créditos fue de 0,485 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica que los factores de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023. Asimismo, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1 indica que la intensidad de la relación es moderada.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: $p \neq 0$

Los factores internos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023.

H₀: $p = 0$

Los factores internos de morosidad no se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023.

Prueba estadística

Tabla 15. Relación entre los factores internos de morosidad y la cartera de créditos

			Factores internos de morosidad	Cartera de créditos
Rho de Spearman	Factores internos de morosidad	Coeficiente correlación	de 1,000	0,389**
		Sig. (bilateral)	.	0,009
		N	20	20
	Cartera de créditos	Coeficiente correlación	de 0,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,009	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 15, muestra que la correlación entre la dimensión factores internos de morosidad y la variable cartera de créditos fue de 0,389 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala que los factores internos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023. Además, se determinó que la relación es directa, es decir, al aumentar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1, indica que la intensidad de la relación es moderada.

Prueba de hipótesis específica 2

$H_1: p \neq 0$

Los factores externos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023.

$H_0: p = 0$

Los factores externos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023.

Prueba estadística

Tabla 16. Relación entre los factores externos de morosidad y la cartera de créditos

			Factores externos de morosidad	Cartera de créditos
Rho de Spearman	Factores externos de morosidad	Coefficiente correlación	de 1,000	0,397**
		Sig. (bilateral)	.	0,008
		N	20	20
	Cartera de créditos	Coefficiente correlación	de 0,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,008	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 16, muestra que la correlación entre la dimensión factores externos de morosidad y la variable cartera de créditos fue de 0,397 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala que los factores externos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023. Además, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1, indica que la intensidad de la relación es moderada.

DISCUSIÓN

La gestión eficiente de los préstamos y créditos es un aspecto fundamental en la operación de cualquier entidad bancaria. En este contexto, la morosidad, entendida como el incumplimiento en el pago de las obligaciones financieras por parte de los clientes, se ha convertido en un desafío significativo que afecta tanto a las instituciones financieras como a la economía en general. La morosidad no solo implica pérdidas económicas para los bancos, sino que también puede desencadenar efectos sistémicos que comprometen la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. Por ello, en la presente investigación se buscó determinar la relación que existe entre los factores de morosidad y la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023.

Respecto al objetivo general, se encontró que los factores de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre ambas variables fue 0,485 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Lo expuesto significa que ciertas características laborales, circunstancias, tipos de préstamos, montos de préstamos, plazos de pago u otras características podrían aumentar la probabilidad de que los clientes no puedan pagar sus deudas. Esta relación puede ser importante para comprender y gestionar adecuadamente la morosidad en la entidad bancaria.

El hallazgo expuesto coincide con lo reportado por Calle (2017), quien desarrolló la tesis denominada “Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales Súper Mujer, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017”. Sus conclusiones indican que los factores económicos clave que contribuyen a la morosidad incluyen bajos ingresos empresariales, inadecuada gestión empresarial y emprendimientos no rentables. Del mismo modo, se guarda

relación con los hallazgos de Paredes & Ugarte (2015), quienes realizaron una investigación titulada “Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del Perú”. Los resultados destacaron varios factores clave: la volatilidad del ciclo económico, reflejada en las fluctuaciones del PIB; las tasas de morosidad del mes anterior; la liquidez del sistema financiero; los gastos operativos fijados por el banco; y el número de sucursales. Los resultados se alinearon con las expectativas teóricas, mostrando que el deterioro de las carteras de préstamos, indicado por el índice de morosidad y analizado mediante un modelo autorregresivo dinámico, está influido por una combinación de variables microeconómicas y macroeconómicas.

En cuanto al objetivo específico 1, se encontró que los factores internos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable fue 0,389 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). La información descrita indica que aspectos como la presión laboral, la gestión de riesgos, la política crediticia, los procedimientos de cobranza, la rotación del personal y otros factores internos que podrían influir en la capacidad de los clientes para pagar sus préstamos a tiempo.

Lo expuesto guarda relación con la investigación de Mancheno (2018), quien desarrolló una investigación denominada “determinantes de la morosidad sectorial en Ecuador”. Universidad de las Américas, Quito. Sus resultados indican que los principales factores internos de morosidad estaban asociados con la política monetaria y como también el costo de los instrumentos financieros (tasa de interés).

Con relación al objetivo específico 2, se encontró que los factores externos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023. La correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable fue 0,397 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Los datos expuestos indican que existen elementos o condiciones fuera de la organización o entidad

financiera que otorga créditos que pueden influir en el riesgo de morosidad en su cartera de créditos. En otras palabras, hay factores externos que pueden afectar la capacidad de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones de pago de préstamos.

El resultado expuesto es consistente con la investigación de Aguilar & Chuquimamani (2017), quienes realizaron un trabajo de investigación titulado “causas de la morosidad de créditos rurales en la región Puno”. El estudio encontró que el 31,84% de los préstamos en mora se atribuyeron a factores externos como enfermedades (que afectan al prestatario o a su familia), robos, fraudes, malas inversiones, disminución de los precios del ganado, problemas matrimoniales y otros factores fuera del control del prestatario. Además, el 28,86% de la morosidad se debió a negligencias en el proceso de evaluación del crédito, el 18,91% a la falta de intención de reembolso, el 13,93% a préstamos tomados para otros, el 4,48% al sobreendeudamiento y el 1,99% a un seguimiento inadecuado por parte del personal de la institución financiera. El estudio concluyó que los factores externos eran la principal causa de la morosidad de los préstamos, siendo la negligencia en la evaluación del crédito el segundo factor más importante.

CONCLUSIONES

Primera: Tras un análisis de la tabla 14 se determinó que los factores de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre ambas variables fue 0,485 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$).

Segunda: Tras un análisis de la tabla 15 se determinó que los factores internos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable fue 0,389 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$).

Tercera: Tras un análisis de la tabla 16 se determinó que los factores externos de morosidad se relacionan con la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo de la Provincia de Tambopata - 2023. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable fue 0,397 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$).

Cuarta: Tras un análisis sobre los factores internos y externos de morosidad según el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y ambas variables de 0.389 y 0.397 respectivamente se puede ver que los factores internos y externos tienen una relación moderada y similar en caer en morosidad en las carteras de créditos de la caja Cusco, agencia Mercado Modelo.

RECOMENDACIONES

- 1.-Se recomienda a los analistas de créditos de la caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. - agencia Mercado modelo de la provincia de Tambopata reforzar las evaluaciones al momento de otorgar créditos con documentación completa y por lo menos tres cruces de información.
- 2.- Se recomienda al analista de créditos de la caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. - agencia Mercado modelo de la provincia de Tambopata organizarse por semana las colocaciones que tienen, para que así la última semana no estén sobrecargado de trabajo y por la presión laboral tener que estar colocando créditos mal otorgados y posteriormente que caigan en mora
- 3.- Se recomienda al analista de créditos de la caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco agencia Mercado modelo de la provincia de Tambopata tratar de no atender a cliente que ya poseen créditos en tres entidades financieras porque lo que ya estarían sobreendeudado, lo cual conlleva posteriormente a incurrir en morosidad
- 4.- Se recomienda al analista de créditos de la caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco agencia Mercado modelo de la provincia de realizar evaluaciones de crédito de manera integral, y también basarse en criterios que permitan minimizar el riesgo de caer en mora tales como: capacidad de pago, voluntad de pago, patrimonio, garantías y entorno social

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Pinto, L., & Chuquimamani Zea, L. R. (2017). Causas de la morosidad de créditos rurales en la región Puno. *Tesis de grado*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca.
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2013). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. *CLACSO*.
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Pearson.
- Bernal, W., & Edquen, D. (2017). Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. *Tesis de grado*. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Berrazueta Andrade, S. A., & Escobar Vizuite, B. E. (2012). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito “educadores de Cotopaxi” Cacec de la ciudad de Latacunga. *Tesis de grado*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga.
- Calderón, F. (2014). Factores externos e internos determinantes de la orientación de la cultura estratégica de las empresas. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*.
- Calle Vega, J. L. (2017). Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales Súper Mujer, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017. *Tesis de grado*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Cervera Galvez, S. N., & Lopez Carhuatanta, R. E. (2017). Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana oficina Lambayeque. *Tesis de grado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Céspedes Malpica, L. (2015). Factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco, Cajamarca: una propuesta de

políticas y mecanismos para disminuirla. *Tesis de grado*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

-Champi, D. (2018). Créditos otorgados y su incidencia en el riesgo de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito santo domingo de guzmán – agencia Puerto Maldonado, año 2018. *Tesis de grado*. Universidad Nacional

Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado.

-Chanca Eulogio, Á. R. (2016). Factores que contribuyen al alto índice de morosidad de tributos municipales en los contribuyentes de la zona urbana de la municipalidad provincial de Concepción 2016. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo, Lima.

-Conexión ESAN. (2022). Cartera de clientes: qué es, importancia y componentes. *Conexión ESAN*.

-Coronel, G. (2016). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *Instituto de Estudios Peruanos*.

-Dongo, A. (2013). Significado de los factores sociales y culturales en el desarrollo cognitivo. *Revista IIPSI*.

-Espinoza, J. (2015). La mora. *Revista PUCP*.

-Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del Desarrollo. SciELO*, 127.

-Gutiérrez Nieto, B. (2015). El microcredito: dos escuelas teóricas y su influencia en las estrategias de lucha contra la pobreza. *Revista de economía pública, social y corporativa*, 177.

-Hurtado Oliva, K. V. (2015). Análisis de la morosidad de cartera en empresas financieras peruanas para los créditos de consumo aplicando la metodología VAR. *tesis de grado*. Universidad Nacional Agraria la Molina, Lima.

- Mancheno Villacís, D. P. (2018). Determinantes de la morosidad sectorial en Ecuador. *Tesis de grado*. Universidad de Las Américas, Quito.
- Mocetti, S., & Viviano, E. (2017). Looking behind mortgage delinquencies. *Journal of Banking and Finance*, 53-56.
- Nava, R. (2012). Análisis financiero, una herramienta clave para una gestión
- Paredes León, M., & Ugarte Vargas, S. (2015). Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del Perú. *Tesis de maestría*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Paredes, S. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros. *Revista valor contable*.
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida en el servicio. *Revista de filosofía y psicología*.
- Pere Brachfield . (2014). Los seis grandes tipos de deudores. *Brachfield Credit & Risk Consultants*.
- Pérez Caldentey, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Santiago: CEPAL.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, M., Rodríguez, K., & Tercero, G. (2017). Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016. *Tesis de grado*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Solli, J. (2015). ¿Qué ocurre con los clientes que caen en mora? *The Smart Campaign*.
- Teofilo, H. (2018). Factores internos y externos de una empresa. Lifeder. Ugarte Riva, H. (2018). Gestión de Cobranza en Perú. Lima: ANECOP

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
Problema general ¿Cuáles son los factores de morosidad en la cartera de clientes en la Caja de Ahorros y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo Provincia de Tambopata, 2023?	Objetivo general ¿Determinar la incidencia de los factores de morosidad en la cartera de créditos de la Caja de Ahorros y Crédito Cusco S.A. – Agencia Modelo Provincia de Tambopata, 2023?	Hipótesis general HG. Los factores de morosidad inciden considerablemente en la cartera de créditos de la Caja de Ahorros y Crédito Cusco S.A. Agencia Mercado Modelo Provincia de Tambopata, 2023	Variable Independiente Morosidad Dimensiones D1. Factores internos Indicadores Presión laboral Evaluacion crediticia Rotacion de personal D2. Factores externos Indicadores Ingresos Eventos fortuitos Sobreendeudamiento	Enfoque: Cuantitativo Diseño: no experimental Nivel Descriptivo correlacional Tipo de estudio: Básica Métodos Descriptivo inductivo, análisis y síntesis de estudio Técnicas instrumentos Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Observación
Problemas específicos PE1. ¿Cuáles son los factores internos que inciden en la morosidad de la cartera de créditos en la Caja de Ahorros y Crédito Cusco S.A.- Agencia Mercado Modelo Provincia de Tambopata, 2023?	Objetivos específicos OE1. ¿Determinar incidencia de los factores internos en la cartera de créditos en la Caja de Ahorros y Crédito Cusco Agencia Mercado Modelo	HE1. ¿Los factores internos inciden considerablemente en la cartera de crédito de la Caja de Ahorros y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo Provincia de Tambopata, 2023?	Variable Dependiente Cartera de créditos	

PE2. ¿Cuáles son los factores externos que inciden en la morosidad de la cartera de créditos en la Caja de Ahorros y Crédito Cusco S.A. – Agencia Mercado Modelo Provincia de Tambopata, 2023?	Provincia de Tambopata, 2023? OE2. ¿Determinar la incidencia de los factores externos en la cartera de créditos en la Caja de Ahorros y Crédito Cusco S.A. -Agencia Mercado Modelo Provincia de Tambopata, 2023?	HE2. ¿Los factores externos inciden considerablemente en la cartera de crédito de la Caja de Ahorros y Crédito Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo Provincia de Tambopata, 2023?	Dimensiones D1. Créditos sin garantía indicador Garantía normal D2. Créditos con garantía Indicador Garantía hipotecaria	De recolección de datos Se recolectará los datos mediante el instrumento de la encuesta a analistas de la Caja Cusco De procesamiento de datos los datos serán procesados mediante el software SPSS Vs. 26 De análisis. Encuestas, cuestionarios, Cuantitativa de las variables y dimensiones Población y muestra. 20 personas Procedimiento Método de observación y análisis de encuestas
---	--	---	--	---

Anexo 2: Instrumento.

ENCUESTA

Señor (a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por objetivo determinar la incidencia de los **“Factores de Morosidad y Cartera de Créditos de la Caja de Ahorros y Créditos Cusco S.A. - Agencia Mercado Modelo Provincia de Tambopata - 2023”**.

Se recomienda leer detenidamente cada ítem y en función de su análisis como prestatario de esta institución financiera, elija una respuesta y marque con una “X” la opción que considera pertinente según a la siguiente escala.

Edad: () Sexo: ()

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

VARIABLE: FACTORES MOROSIDAD					
1					
2					
3					
4					
5					
DIMENSION:					
FACTORES					
INTERNOS					
Indicador: Presión laboral					
1. ¿Considera usted que existe mucha exigencia para el cumplimiento de las metas mensuales que le plantea la organización?					

2. ¿Considera usted que se ha sentido presionado a otorgar un crédito?					
3. ¿De acuerdo a su opinión considera que su jefe asume su labor con liderazgo?					
Indicador: Evaluación crediticia					
4. ¿De acuerdo a su percepción los créditos fracasados afectan su cartera?					
5. ¿De acuerdo a su criterio los créditos en mora que tiene en su cartera se deben a una inadecuada evaluación?					
6. ¿Considera usted que una evaluación rápida y con poca documentación deriva en morosidad?					
7. ¿Según su opinión una mala evaluación ocasiona el atraso de los pagos?					
8. ¿Considera usted que pedir información sobre el cliente a familiares o vecinos es importante para la evaluación crediticia?					
Indicador: rotación de personal					
9. ¿Considera Ud. ¿Que la frecuencia de rotación del personal de créditos es adecuada?					
10. Considera Ud. Que la rotación de personal tiene un costo para la organización					
11. ¿Considera usted que los años laborados y la experiencia son importantes para el sistema financiero?					

DIMENSION: FACTOR EXTERNO					
Indicador: Ingresos					
12. ¿Considera usted que, con la coyuntura actual, los ingresos de sus clientes podrían verse comprometidos					
13. Considera Ud. ¿Que los ingresos mensuales de su cliente son suficientes para cubrir los pagos mensuales de sus créditos?					
14. ¿Usted considera que un cambio en los otros ingresos que poseen los clientes conlleva incurrir en morosidad?					
15. ¿Está de acuerdo que el periodo de tiempo del crédito puede ser un factor que le conlleva a incurrir en morosidad?					
Indicador: eventos fortuitos					
16. ¿Considera usted que un acontecimiento fortuito (robo, asalto, etc.) afecte en la capacidad de pago del cliente?					
17. ¿Considera usted que un viaje no planeado es un factor en incurrir en mora?					
18. ¿Es posible que un cliente puede incurrir en morosidad por causa de una enfermedad?					
Indicador: sobreendeudamiento					
19. ¿Considera usted que un cliente que posee créditos en terceras personas					

puede incurrir en morosidad?					
20. ¿Usted cree que un cliente que solicita crédito al mismo tiempo en varias entidades es un factor para incurrir en mora?					
21. ¿Considera usted que el patrimonio del cliente frente a su endeudamiento es un factor importante a considerar en un crédito?					
22. ¿Considera usted que otorgar crédito a un cliente con más de tres entidades financieras podría incurrir en morosidad?					
VARIABLE: CARTERA DE CREDITOS					
Dimensión: Créditos sin garantía					
Indicador: Garantía normal					
1. ¿Cree usted que un crédito con garantía patrimonial tiene más probabilidad de caer en mora?					
2. ¿Considera usted que las garantías patrimoniales que solicita la Caja Cusco para acceder a un crédito son accesibles?					
3. ¿Considera usted que las garantías que se solicita para el otorgamiento del crédito son adecuadas?					
Dimensión: Créditos con garantía					
Indicador: Garantía Hipotecaria					
4. ¿Considera usted que el plazo del crédito hipotecario es factor a incurrir en mora?					

5.¿Cree usted que el proceso de hipotecar un predio en la Caja Cusco es sencillo?					
6.¿Cree usted que el cliente está conforme con las tasas de interés que brinda la Caja Cusco?					
7.¿Los prestatarios (clientes) conocen las implicancias de incumplir con sus compromisos ante la caja Cusco?					
8.¿Las garantías hipotecarias garantizan de forma óptima la devolución del capital?					

Anexo 3: Solicitud de autorización para realización de estudio.

"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad"
Año del Bicentenario del Peru

Puerto Maldonado 10 de Noviembre de 2021

Señor: Jhon Vera Huaman

Administrador de la Caja de Crédito y ahorros Cusco Agencia Mercado.

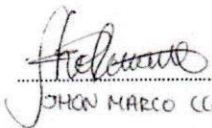
Ciudad.-

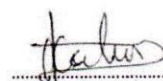
De mi mayor consideración,

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo y poner en su conocimiento, que venimos desarrollando la investigación sobre titulada "Factores determinantes de morosidad y cartera de créditos en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco - Agencia Mercado Modelo - Provincia Tambopata" para dicha investigación requerimos aplicar los instrumentos al personal de su representada. Motivo por el cual solicitamos su autorización el cual hará posible nuestra superación profesional y así logremos nuestros objetivos.

Con la seguridad de contar con su apoyo expresamos a usted nuestro consideración y agradecimiento personal.




JHON MARCO CCOA CCON


KATHERIN GIOVANA DIESTRA MALCHA

Anexo 4: Solicitud de validación de instrumentos

Anexo 4: Solicitud de validación de instrumentos

SOLICITO: Validación de instrumentos

Señor:

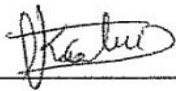
Dr. Jhon William Quispe Ramos

Presente.

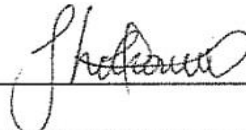
Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de solicitar su colaboración en la validación del contenido de preguntas que conforman el instrumento que se utilizara para recabar información requerida en la investigación titulada "Factores de morosidad y cartera de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco agencia mercado modelo de la provincia Tambopata – 2023"

Su valioso apoyo profesional consiste en la evaluación de la pertinencia de las preguntas, sus objetivos, variables dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas para mejorar la versión final del trabajo de investigación

Agradecemos su valiosa colaboración



Bach. Katherin Giovanna Diestra Mallma



Bach. Jhon Marco Ccoa Ocon

Anexo 5: Ficha de validación.
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título de investigación

"Factores de morosidad y cartera de créditos en la caja municipal de ahorro y créditos Cusco agencia mercado modelo de la provincia de Tambopata - 2023"

Nombre del instrumento: cuestionario

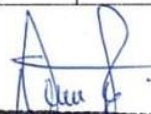
Investigadores

Katherin Giovanna Diestra Mallma

Jhon Marco Ccoa Ocon

II. VALIDACION DE INSTRUMENTO

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
FORMA	Redacción	Los indicadores ítems están redactados, considerando los elementos necesarios				75%	
	Claridad	Esta elaborado con un lenguaje apropiado				75%	
	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				75%	
CONTENIDO	Actualidad	Es adecuado de acuerdo al avance de la ciencia y tecnología					80%
	Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					80%
	Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente al comportamiento de las variables de la investigación					80%
ESTRUCTURA	Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación				75%	
	Consistencia	Se basa en aspectos teóricos y científicos de la investigación				75%	
	Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, variables, dimensiones e indicadores				75%	
	Metodología	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnostico				75%	



Dr. Jhon William Quispe Ramos

DIPLOMA N° 052-073593

LIBRO N° 6 / FOLIO N° 243 / REG. N° 20

Celular: 982417185

Anexo 4: Solicitud de validación de instrumentos

SOLICITO: Validación de instrumentos

Señor:

Mag. Aaron Lizonde Torren

Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de solicitar su colaboración en la validación del contenido de preguntas que conforman el instrumento que se utilizara para recabar información requerida en la investigación titulada "Factores de morosidad y cartera de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco agencia mercado modelo de la provincia Tambopata – 2023"

Su valioso apoyo profesional consiste en la evaluación de la pertinencia de las preguntas, sus objetivos, variables dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas para mejorar la versión final del trabajo de investigación

Agradecemos su valiosa colaboración



Bach. Katherin Giovanna Diestra Malima



Bach. Jhon Marco Ccoa Ocon

Anexo 5: Ficha de validación.
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título de investigación

"Factores de morosidad y cartera de créditos en la caja municipal de ahorro y créditos Cusco agencia mercado modelo de la provincia de Tambopata - 2023"

Nombre del instrumento: cuestionario

Investigadores

Katherin Giovanna Diestra Mallma
 Jhon Marco Ccoa Ocon

II. VALIDACION DE INSTRUMENTO

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20	REGULAR 21-40	BUENO 41-60	MUY BUENO 61-80	EXCELENTE 81-100
FORMA	Redacción	Los indicadores ítems están redactados, considerando los elementos necesarios					X
	Claridad	Esta elaborado con un lenguaje apropiado					X
	Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
CONTENIDO	Actualidad	Es adecuado de acuerdo al avance de la ciencia y tecnología					X
	Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					X
	Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente al comportamiento de las variables de la investigación				X	
ESTRUCTURA	Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación				X	
	Consistencia	Se basa en aspectos teóricos y científicos de la investigación					X
	Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, variables, dimensiones e indicadores				X	
	Metodología	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico					X


 Aaron Lizonde Torren
 70977826

Anexo 4: Solicitud de validación de instrumentos

SOLICITO: Validación de instrumentos

Señor:

Mag. Gilza Gonzales Guzman

Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de solicitar su colaboración en la validación del contenido de preguntas que conforman el instrumento que se utilizara para recabar información requerida en la investigación titulada "Factores de morosidad y cartera de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco agencia mercado modelo de la provincia Tambopata – 2023"

Su valioso apoyo profesional consiste en la evaluación de la pertinencia de las preguntas, sus objetivos, variables dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas para mejorar la versión final del trabajo de investigación

Agradecemos su valiosa colaboración



Bach. Katherin Giovanna Diestra Mallma.



Bach. Jhon Marco Ccoa Ocon

Anexo 5: Ficha de validación.
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título de investigación

"Factores de morosidad y cartera de créditos en la caja municipal de ahorro y créditos Cusco agencia mercado modelo de la provincia de Tambopata - 2023"

Nombre del instrumento: cuestionario

Investigadores

Katherin Giovanna Diestra Mallma

Jhon Marco Ccoa Ocon

II. VALIDACION DE INSTRUMENTO

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20	REGULAR 21-40	BUENO 41-60	MUY BUENO 61-80	EXCELENTE 8-100
FORMA	Redacción	Los indicadores items están redactados, considerando los elementos necesarios					80%
	Claridad	Esta elaborado con un lenguaje apropiado				78%	
	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				75%	
CONTENIDO	Actualidad	Es adecuado de acuerdo al avance de la ciencia y tecnología					90%
	Suficiencia	Los items son adecuados en cantidad y profundidad				75%	
	Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente al comportamiento de las variables de la investigación				75%	
ESTRUCTURA	Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación					80%
	Consistencia	Se basa en aspectos teóricos y científicos de la investigación				75%	
	Coherencia	Existe coherencia entre los items, variables, dimensiones e indicadores				75%	
	Metodología	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnostico				75%	


 May. Gilza Gonzales Guzman
 73136949

Anexo 5: Ficha de validación.

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título de investigación

“Factores de morosidad y cartera de créditos en la caja municipal de ahorro y créditos
Cusco agencia mercado modelo de la provincia de Tambopata - 2023”

Nombre del instrumento: cuestionario

Investigadores

Katherin Giovanna Diestra Mallma

Jhon Marco Ccoa Ocon

II. VALIDACION DE INSTRUMENTO

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20	REGULAR 21-40	BUENO 41-60	MUY BUENO 61-80	EXCELENTE 8-100
FORMA	Redacción	Los indicadores ítems están redactados, considerando los elementos necesarios					
	Claridad	Esta elaborado con un lenguaje apropiado					
	Objetividad	Esta expresado en conductas observables					
CONTENIDO	Actualidad	Es adecuado de acuerdo al avance de la ciencia y tecnología					
	Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					
	Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente al comportamiento de las variables de la investigación					

ESTRUCTURA	Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación					
	Consistencia	Se basa en aspectos teóricos y científicos de la investigación					
	Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, variables, dimensiones e indicadores					
	Metodología	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnostico					

Anexo 6: Cambio de asesor

"Año Del Fortalecimiento De La Soberanía Nacional"
"Madre De Dios Capital De La Biodiversidad Del Perú"

Puerto Maldonado, 10 de abril del 2023

CARTA N°001 – 2023 - DMKG

SEÑORA:

DRA. MIRELLA ROSA LUZ GAVIDIA CANAQUIRI

Decana De La Facultad De Ecoturismo

Universidad Nacional Amazónica de Mdd.	
FACULTAD DE ECOTURISMO	
RECEPCION - CARGO	
Fecha	10 ABR 2023
Reg:	Folios: 02
Hora: 12:20	Firma:

Ciudad.-

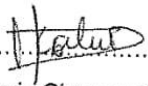
Asunto : CAMBIO DE ASESOR

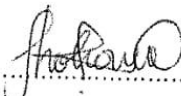
.....

Previo un cordial saludo, solicitamos el cambio de nuestro asesor del proyecto de Tesis intitulado " FACTORES DE MOROSIDAD Y CARTERA DE CRÉDITOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA MERCADO MODELO DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA -2022" presentada por la tesista Bach. Katherin Giovanna Diestra Mallma, Bach. Jhon Marco Ccoa Ocon de la carrera profesional de administración y negocios internacionales , por el deceso de nuestra asesora Dra. Ruth Torren Medrano.

Sin otro particular, le reiteramos nuestras consideraciones más distinguidas.

Atentamente;

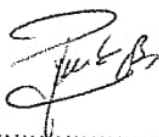

.....
Katherin Giovanna Diestra Mallma


.....
Jhon Marco Ccoa Ocon

CARTA DE ACEPTACION DE ASESORAMIENTO DE TESIS

Yo, Rolando Espinoza Barrientos identificada con DNI 04823973 docente adscrito a la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales me comprometo a ser el asesor de la tesis intitulada " FACTORES DE MOROSIDAD Y CARTERA DE CRÉDITOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO AGENCIA MERCADO MODELO DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA -2022" de los bachilleres Katherin Giovanna Diestra Mallma, Bach. Jhon Marco Ccoa Ocon, de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

Puerto Maldonado, 10 de Abril de 2023



Mgtr. Rolando Espinoza Barrientos

Asesor de tesis

Anexo 07 : Consentimiento informado

Anexo 7: Consentimiento Informado

Carta N°1

Señores:

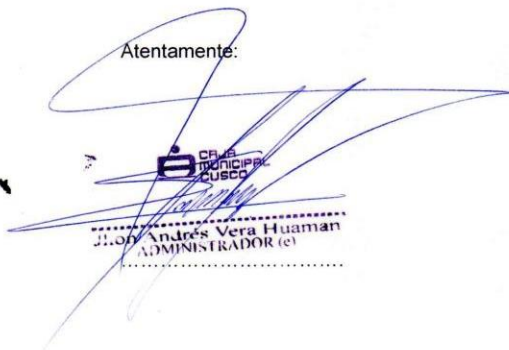
Katherin Giovanna Diestra Mallma
Jhon Marco Ccoa Ocon

Presente.

Previo un cordial saludo es para informarles que de acuerdo a su petición para aplicar encuestas con motivo de desarrollar la investigación sobre "FACTORES DETERMINANTES DE MOROSIDAD Y CARTERA DE CREDITOS EN LA CAJAS MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITOS CUSCO AGENCIA MERCADO MODELO DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA – 2021" de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, este despacho autoriza la realización de las encuestas a los trabajadores de esta dependencia.

Sin otro particular hago oportuna la ocasión para expresarles las muestras de mi especial consideración.

Atentamente:



CEJA MUNICIPAL
CUSCO

Jhon Andrés Vera Huaman
ADMINISTRADOR (e)

Anexo 08 Toma de fotografías

