



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**ANÁLISIS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL
AREQUIPA AGENCIA PUERTO MALDONADO – 2020**

Presentado Por:

Bach. Saniri Quispe Báez

Título a optar: Contador Público

Asesor: Mgt CPCC Silverio Quispe Sánchez

CUSCO – PERÚ



Agradecimiento

A la Universidad ANDINA DEL CUSCO, FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, en especial a los docentes de la ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, por haberme formado como profesional.

Un agradecimiento a la Caja Municipal Arequipa agencia Puerto Maldonado por darme la información necesaria para el elaboración de la presente tesis, de la misma forma agradecer a los Docentes de la Especialidad Contable por compartir sus conocimientos y experiencias con mi persona, a la Universidad Andina del Cusco mi alma mater quien me da la oportunidad de ser profesional, a todos los Docentes tanto a los Dictaminantes de la presente Tesis, como es Mgt Patricia Paredes Valverde, Mgt Darcy Augusto Jurado Rivera, quienes hicieron posible aportar para el desarrollo de la presente investigación, de la misma forma a mi asesor Mgt. Silverio Quispe Sánchez, por sus orientaciones, a la Mgt Paola Estrada Sánchez por su constante preocupación por el desarrollo de la tesis muchas gracias.

Bachiller Saniri Quispe Baez



Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a mi
Familia que gracias a su apoyo pude
Concluir mi carrera profesional.

A mis padres y hermanos por su apoyo y
Confianza en todo lo necesario para cumplir
mi objetivo.

A mi padre por brindarme los recursos
Necesarios y haber estado a mi lado apoyándome
Y aconsejándome siempre.

A mi madre por hacer de mí una mejor
Persona a través de sus consejos, enseñanza y
amor

A mis hermanos por su apoyo incondicional
Acompañándome para el desarrollo de la tesis.



Nombres y apellidos del Jurado de la Tesis

MGT PATRICIA PAREDES VALVERDE
PRESIDENTE DEL JURADO CALIFICADOR
(REPLICANTE)

MGT JESSICA BETSABE CALLER FARFAN
SECRETARIO (REPLICANTE)

MGT DARCY AUGUSTO JURADO RIVERA
DICTAMINANTE

MGT MAURO HANCCO CCOPA
DICTAMINANTE



INDICE

Contenido

Agradecimiento.....	2
Dedicatoria.....	3
Nombres y apellidos del Jurado de la Tesis.....	4
INDICE.....	5
Índice de tablas.....	8
Índice de gráficos.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problema Específico.....	15
1.3. Justificación.....	15
1.3.2. Relevancia social.....	15
1.3.3 Implicancias prácticas.....	16
1.3.4. Valor teórico.....	16
1.3.5. Utilidad metodológica.....	16
1.4. Objetivos de la investigación.....	17
1.4.1 Objetivo General.....	17
1.4.2 Objetivo Especifico.....	17
1.5. Delimitación del estudio.....	17
1.5.1. Delimitación Espacial.....	17
1.5.2. Delimitación temporal.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	22
Antecedentes Locales.....	23
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3 Marco Conceptual.....	27



2.4	Hipótesis	35
2.4.1	Hipótesis General	35
2.4.2	Hipótesis Especifica.....	36
2.5	Variables	36
2.5.1	Identificación de variables	36
2.5.2	Operacionalización de variables	37
CAPÍTULO III: MÉTODO		38
3.1	Alcance del Estudio	38
3.2	Diseño de investigación.....	39
3.3	Población	39
3.4	Muestra	40
Determinación del tamaño de muestra.....		40
3.5	Técnica (s) instrumento (s) de recolección de datos	41
3.5.2.	Instrumentos.....	41
3.6	Validez y Confiabilidad de instrumentos	42
3.7	Plan de Análisis de datos.....	42
4.1.	Resultados respecto a los objetivos específicos	43
Tabla 1	43
4.1.1	Fiabilidad del instrumento	44
4.1.2	Análisis de créditos.....	45
4.1.3	Resultados de la variable Análisis de créditos	50
4.1.4	Resultados de las dimensiones de la variable Morosidad	51
4.1.5	Resultados de la variable Morosidad	55
4.1.6	Resultados de la relación variable Análisis de créditos y la variable Morosidad	57
4.2	Resultado respecto al Objetivo General.....	58
4.2.1	Fiabilidad del instrumento	58
RESULTADO DE ENCUESTA DE LOS ANALISTAS		60
CAPITULO V: DISCUSION		68
5.1	Descripción de los Hallazgos más relevantes y significativos	68
5.2	Limitaciones del estudio	69
5.3	Comparación crítico con la literatura existente.....	69
5.4	Implicancias del estudio	69
CONCLUSIONES		70
RECOMENDACIONES.....		71
BIBLIOGRAFIA		72



INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	74
VALIDACION DE INSTRUMENTOS	79
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	83
MATRIZ DE INSTRUMENTOS.....	86



Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de los ítems del cuestionario	43
Tabla 2 Descripción de la Baremación y escala de interpretación	44
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad	44
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	44
Tabla 5 Políticas de créditos	45
Tabla 6 Evaluación de ratios.....	47
Tabla 7 Monitoreo de créditos.....	49
Tabla 8 Análisis de créditos.....	50
Tabla 9 Incumplimiento de pago	52
Tabla 10 Mora vencida	53
Tabla 11 Morosidad.....	55
Tabla 12 Análisis de créditos y Morosidad.....	57



Índice de gráficos

Figura 1 Políticas de crédito.....	41
Figura 2 Evaluación de ratios.....	42
Figura 3 Monitoreo de créditos	44
Figura 4 Análisis de Crédito.....	46
Figura 5 Incumplimiento de pago	47
Figura 6 Incapacidad de pago.....	48
Figura 7 Morosidad... ..	49



Resumen

El presente trabajo de investigación “Análisis de Créditos y Morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado – 2020” tiene por como objetivo describir la relación entre el Análisis de Créditos y la Morosidad de la Caja Municipal en la entidad antes señalada, para lo cual se ha empleado los métodos correlacionales porque tiene dos variables análisis de crédito y morosidad. La tesis de investigación se elaboró debido a que existe una problemática de análisis de crédito y morosidad, en la Caja Municipal Arequipa de la Ciudad de Puerto Maldonado, debido a esto se realizó la presente investigación, utilizando dos variables muy importantes como es la variable de Análisis de Crédito y Morosidad, de igual forma se utilizó las dimensiones para la variable 1 se utilizó la dimensión políticas de crédito, evaluación de ratios, para la variable morosidad se utilizó las dimensiones Perdida, Riesgo crediticio, incumplimiento de pago, teniendo objetivos general y específico, si existe relación entre las dos variables, está presente investigación es un enfoque cuantitativo de alcance correlacional ya que cuenta con dos variables, para la utilización de recolección de datos se utilizó dos encuestas una para la variable Análisis de Crédito, y la otra para la Morosidad, nuestra población está conformada por 80 clientes morosos con más de 360 días de mora de la Caja Municipal de Arequipa, en el cual se obtuvo una representación según fórmula de determinación del tamaño de la muestra es de 67 encuestados, teniendo un muestreo probabilístico, cuenta con hipótesis, de igual forma cuenta con antecedentes nacionales e internacionales nuestros resultados fueron que existe relación positiva entre las variables análisis de crédito y morosidad que alcanza un índice 22,458, con un nivel de confianza del 88% el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0.004 lo cual indica que el 32.8% existe relación con la variable morosidad y según la tabla cruzada de morosidad y análisis de créditos para la morosidad indica que es de 68.7% así como se aprecia en la tabla indicada. Para la investigación de la variable Análisis de Crédito de la Caja Municipal Arequipa según la tabla 7, figura 4 de los 67 encuestados se puede observar que 22 encuestados indicaron casi siempre, con un porcentaje de 32,8% y de 21 encuestados indicaron regular, con un porcentaje de 31.3% mientras que 10 encuestados indicaron siempre, con un porcentaje de 14,9%. En la Tabla 10 figura Nro. 7 se puede observar que de los 67 encuestados, 46 de ellos indicaron de acuerdo con un índice porcentual de 68,7%, así mismo que el 16.4% de los 11 encuestados le da un nivel de indeciso mientras que el 14,9% de los 10 encuestados están totalmente de acuerdo



Abstract

This research thesis was developed due to the fact that there is a problem of analysis of credit and delinquency, in the Caja Municipal Arequipa of the City of Puerto Maldonado, due to this the present investigation was carried out, using two very important variables such as the variable Analysis of Credit and Delinquency, in the same way, the dimensions were used for variable 1, the dimension of credit policies, evaluation of ratios, was used for the delinquency variable, the dimensions Lost, credit risk, non-payment were used, having general objectives and specifically, if there is a relationship between the two variables, this present research is a quantitative approach of correlational scope since it has two variables, for the use of data collection, two surveys were used, one for the Credit Analysis variable, and the other For Delinquency, our population is made up of 80 delinquent clients with more than 360 days in arrears of 1 a Municipal Fund of Arequipa, in which a representation was obtained according to the formula for determining the sample size is 67 respondents, having a probabilistic sampling, it has hypotheses, in the same way it has national and international antecedents our results were that there is positive relationship between the variables credit analysis and delinquency that reaches an index of 22,458, with a confidence level of 88%, the coefficient of determination R squared is 0.004, which indicates that 32.8% is related to the variable delinquency and according to the table Crusade of delinquency and credit analysis for delinquency indicates that it is 68.7%, as can be seen in the indicated table. For the investigation of the Credit Analysis variable of the Caja Municipal Arequipa according to table 7, figure 4 of the 67 respondents can be seen that 22 respondents indicated almost always, with a percentage of 32.8% and of 21 respondents indicated regular, with a percentage of 31.3% while 10 respondents always indicated, with a percentage of 14.9%. In Table 10, figure No. 7 can be seen that of the 67 respondents, 46 of



them indicated according to a percentage index of 68.7%, as well as 16.4% of the 11 respondents give it a level of undecided while 14.9% of the 10 respondents totally agree.

PALABRAS CLAVES

Morosidad, Ratios Financieras, Rentabilidad, Análisis, Analistas, perdida, ganancia, utilidad, créditos comerciales.



ANÁLISIS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA AGENCIA PUERTO MALDONADO - 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%
INDICE DE SIMILITUD

20%
FUENTES DE INTERNET

2%
PUBLICACIONES

6%
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	joseordinolaboyer.files.wordpress.com Fuente de Internet	2%
2	economipedia.com Fuente de Internet	1%
3	prestamosnestlan33.weebly.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La actividad de otorgamiento de crédito bancario tuvo en la historia financiera de Estados Unidos de Norteamérica un momento muy crítico que influyó de manera negativa y desastrosa en las economías de diferentes países, esta actividad que se desarrollaba antes de la crisis de 2008 no contaba con los respectivos protocolos de seguridad al momento de otorgar créditos, es decir que no había un meticuloso proceso en determinar el probable retorno del fondo invertido por las empresas; así se recuerda que: “La administración de riesgo crediticio era inadecuada por la razón de que se pre aprobaban a cliente proclives a caer en situación morosa, lo cual ubicaba a la cobranza en un medio riesgoso.” Deloitte (2012). Esto evidencia que los objetivos operativos al corto plazo solo se basaban en colocar las obligaciones del cliente, pero no en indagar sobre el comportamiento de este en función a su historial crediticio, esto fue el inicio del problema, pues posteriormente se empezaron a crear activos financieros constituidos por estas cuentas por cobrar cuya recuperación era dudosa, pero que la mayoría de pequeños inversionistas no sabían.

En Chile existen regulaciones sobre la obtención de la información de los potenciales clientes: “En lo reciente se han presentado iniciativas legales para proteger la información privada de personas naturales, hecho que reviste importancia en cuanto se protege el derecho de las personas sobre su información. Sin embargo, avanzar en la protección de estos derechos se debe balancear adecuadamente con la necesidad del regulador y del sistema financiero de conocer y medir adecuadamente los riesgos, para lo cual resulta relevante entender las implicancias que tendría restringir el uso de información para la



gestión de riesgos.” Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (2018). Lo citado anteriormente acrecienta también el grado de incertidumbre en el retorno de los fondos otorgados a los clientes a través de un crédito bancario, pues de esta manera se estaría dificultando la obtención y el análisis de la información crediticia del solicitante, por lo tanto la administración de créditos y la gestión de riesgos no tendría la libertad ni las herramientas para disminuir impactos negativos sobre la entidad como son la morosidad, asimismo podría posteriormente obtener cuentas de cobranza dudosa siendo este caso el peor para la institución financiera, pues, se estaría hablando de asumir como perdida el activo colocado al cliente, disminuyendo de esta manera las utilidades de las empresas financieras. Los indicadores de morosidad oficiales en el Perú son determinados y presentados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, donde se puede apreciar este indicador según tipo y modalidad de crédito al 30 de abril de 2019, en este caso pertenecientes a las cajas municipales,

Nuestro problema es que la Caja Municipal de Arequipa la morosidad se incrementó en índices elevados sobre todo en los Créditos Comerciales debido a que nuestra sociedad fue afectada por la pandemia COVID 19 donde muchos negocios fueron afectados y por otra parte también hubo una mala evaluación crediticia.

En el transcurso de la elaboración del proyecto anexaremos nuestros estados financieros del año 2020, así como el índice de morosidad.

Que en la actualidad la Caja Municipal de Arequipa tubo al diciembre un monto acumulado de morosidad de 4912.000.00

Según el reglamento de la SBS Nro 11356-2008 Superintendencia de Banca, seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, indica que la tasa de provisiones para



Los créditos de 0.7%, Crédito MES es de 1.0%, Créditos de consumo 1.0%, Créditos hipotecarios para vivienda es de 0.7%

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

PG: ¿Como es la relación entre el Análisis de Créditos y la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Puerto Maldonado - 2020?

1.2.2. Problema Específico

PE1: ¿Como es el Análisis de Créditos de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado - 2020?

PE2: ¿Como es la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2020?

1.3. Justificación

1.3.1 Conveniencia

Radica en la posibilidad de poder brindar información sobre Análisis de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, analizando a la morosidad se puede disminuir las perdidas.

1.3.2. Relevancia social

Es importante esta investigación por que los indicadores de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa. Agencia Puerto Maldonado, nos dará a conocer información que se tomara como base para dar información a otras investigaciones, indicando que muchas de ellas aportan al Estado Peruano pagando



impuestos al Gobierno Central por otra parte se informará sobre los clientes que se encuentran con mora con más de 360 días que son clasificados según la SBS como créditos en pérdida.

1.3.3 Implicancias prácticas

El desarrollo de la presente investigación permitirá conocer las implicancias del Análisis de Créditos y la Morosidad a partir de ello se podría ayudar a resolver el problema o plantearse las estrategias más convenientes para reducir la morosidad e incentivar al pago puntual de sus créditos de los clientes que obtienen un préstamo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Puerto Maldonado.

1.3.4. Valor teórico

La finalidad es promover los conocimientos básicos sobre el Análisis de Créditos y Morosidad, ya que muchos clientes por falta de desconocimiento pagan a destiempo sus créditos, no miden las consecuencias en el cual van a estar clasificados según la SBS en mora, estos clientes dejan de obtener financiamiento y esto afecta a su estado financiero de sus empresas, de igual forma estos clientes no pueden tomar conciencia no adoptan hábitos sobre el valor del dinero y sus usos responsables.

1.3.5. Utilidad metodológica

El trabajo de investigación tiene utilidad metodológica ya que contribuye a la definición de las variables estudiadas, y ayudara en la creación de los nuevos instrumentos para la recolección de información.



1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

OG: Describir la relación entre el Análisis de Créditos y la Morosidad de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado-2020

1.4.2 Objetivo Especifico

OGE 1: Describir el Análisis de Créditos de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado- 2020

OGE 2: Describir la Morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado- 2020

1.5. Delimitación del estudio

La investigación es viable y factible ya que tiene acceso a la información para los procesos de la investigación de acuerdo a la variable seleccionada y las dimensiones de estudio además de los recursos necesarios durante el desarrollo de la investigación.

1.5.1. Delimitación Espacial

Es estudio de investigación se llevará a cabo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Puerto Maldonado, Departamento de Madre de Dios y se tomará como referencia la cartera morosa de créditos comercial.



1.5.2. Delimitación temporal

En el presente de estudio de investigación Análisis de Créditos y Rentabilidad de la Caja Municipal de Arequipa abordará a partir de mes de agosto y se culminará en el periodo diciembre del 2021.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

CORTES CORDOVA DANIEL en su tesis “ANÁLISIS DEL CRÉDITO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS”, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA MEDELLIN COLOMBIA 2017. **Objetivos:** primero que la entidad debe asegurar lo siguiente: que la documentación entregada por el cliente debiese ser de calidad, es decir que sus reportes financieros deben ser lo más confiables posibles. Segundo que el personal responsable del área de créditos deberá estar actualizado en cuanto a la gestión de riesgos.

Diseño es cuantitativo.

Las conclusiones son las siguientes: Dentro de la investigación realizada se dio a conocer la información más relevante de un estudio de crédito, sus tiempos de respuesta, documentación y algunos procesos internos que realizan las compañías con el fin de realizar un correcto análisis de crédito según las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad encargada de vigilar las entidades financieras del país. Se pudo identificar que años atrás los estudios de crédito podían tardar hasta tres meses para darle una respuesta final al cliente, esto generando disgustos, poca credibilidad, entre otros factores que hacían que dicha entidad perdiera reconocimiento y dejara de ser la preferida para realizar dichas solicitudes.

A medida que el mercado cambia las entidades financieras también, ya que deben ir a la par con las exigencias del mismo, donde se evidencia una fuerte competencia entre entidades,



cabe resaltar que los factores tecnológicos han logrado que esa competencia sea más notoria ya que los clientes quieren agilidad, buenos servicios, mejores tiempos de respuesta, acceso a diferentes canales transaccionales, donde puedan mover tranquilamente su dinero y adicionalmente tener un control sobre el mismo, diariamente los colombianos adquieren más deudas sea para compra de vehículo, casa o simplemente libre destinación como una alternativa a corto o mediano plazo que les permita financiar sus necesidades.

-Las entidades financieras evidenciaron que pueden lograr que las personas hagan realidad sus sueños a través de sus líneas de financiación, pero se estaban viendo cortos al momento de atender las solicitudes, con la presente información se pudo mostrar cual es el proceso interno que realizan y por qué en ocasiones sus tiempos de espera superan los informados, cuáles son los entes reguladores detrás de los procesos, los cuales son data crédito, calificación o score, Registraduría General de la Nación, la cual ayuda a dar veracidad sobre el cliente que está realizando la solicitud, áreas internas del banco quien estudian la información y la legalidad de los documentos entregados por dicho cliente, también destacar las falencias y las fortalezas de los procesos de las entidades financieras en Colombia.

-Se ratifica que para que una entidad financiera tenga un óptimo funcionamiento del proceso de crédito y evitar las consecuencias de un crédito mal otorgado es muy importante seguir todo el control documental de la información suministrada por el cliente, que esta sea verídica; adicionalmente mantener actualizados a sus colaboradores con cada cambio o alerta que emita el sistema financiero referente a los riesgos de lavados de activos, empresas fachadas entre otras y mantener al día los aplicativos que permiten darle un correcto manejo a cada crédito que llega. Para las personas que presentan las solicitudes pueden mantenerse



Actualizadas por medio de las plataformas web de cada entidad donde relacionan los documentos que se necesitan para solicitar un crédito, adicionalmente se identificó que a través de ese mismo medio se pueden pedir estudios, enviar documentación e iniciar un preaprobado del mismo. Con el fin de minimizar tiempos de respuesta las entidades están prestando este servicio sobre todo para quienes no tienen tiempo de desplazarse a una oficina, iniciando dicho trámite para luego ser contactado por un asesor encargado de continuar el proceso.

OCHO OJEDA MARYA ISABEL en su tesis “ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL PROCESO DE CRÉDITO PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO” VENEZUELA 2015.

Diseño no experimental

El objetivo de este estudio fue analizar administrativamente el proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos en el Sistema Bancario Venezolano.

Conclusiones: Que pese a que existe personal casi suficiente, se ha llegado en algunas edades a no cubrir la demanda de atención de solicitudes de crédito, así como también, no contar con capacidades técnicas referidas al proceso de otorgamiento de crédito.

ROMERO VILLACRES WASHINTOGTON HUMBERTO en su tesis EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE

AMBATO– ECUADOR 2015, **Diseño** no experimental

El objetivo es determinar la incidencia del riesgo Crediticio en la Morosidad



de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato

Universidad: Técnica de Ambato.

Conclusión: Con respecto al personal que integra el área de créditos, estos no cuentan con información suficiente sobre las normas y políticas que rige el proceso de crédito afectan así a los procesos de atención de las demandas del servicio financiero. Así mismo se ha podido comprobar la falta de un plan para afrontar los riesgos crediticios.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

CHIPANA HUANCA YENY ALVINA en su tesis “EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA YUNGUYO PERIODO 2015 – 2016” UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO 2017

Diseño no experimental **Objetivos:** Analizar la incidencia en la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos.

Conclusión: Primero es analizar la incidencia en la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos La deficiencia encontrada en el proceso de otorgamiento de crédito, se debe esencialmente al proceder de manera incorrecta en las fases de evaluación crediticia, como, por ejemplo: verificación de la capacidad de pago, crisis empresarial, uso indebido del crédito. Segundo se propone verificar si los asesores de negocios otorgan créditos de acuerdo a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos y políticas de crédito.



TICSE QUISPE PILAR EPIFANIA en su tesis ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE FINANCIERA EDYFICAR OFICINA ESPECIAL - EL TAMBO” UNIVERSIDAD DEL CENTRO

PERU HUANCAYO 2015, **Diseño** no experimental. Objetivos Es así que la gestión eficaz del riesgo crediticio permite a las instituciones financieras a estar mejor preparados para evitar, mitigar y asumir las potenciales pérdidas, Diseño no experimental.

Conclusión: Que se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimizaremos su incidencia en la Morosidad. En tanto se recomienda mejorar la administración del riesgo crediticio mediante una evaluación efectiva de créditos ,considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y seguimiento de la cartera crediticia ,así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas y así minimizar los efectos adversos de los riesgos ,con un costo mínimo mediante la identificación ,evaluación y control de los mismos.

Antecedentes Locales

VALDIVIA ORE YURICO VERONIKA (2017) en su tesis “LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA, PUERTO MALDONADO PERIODO – 2016” UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO FILIAL PUERTO

MALDONADO. EL objetivo es de demostrar de qué manera influye la Morosidad por el Incumplimiento del Pago de los Créditos en la Rentabilidad de la Financiera Confianza. El estudio es de tipo no experimental con diseño correlacional

Conclusiones: se comprobó que la Morosidad afecta en los resultados de la Entidad Financiera debido a la Colocación de créditos si bien cierto existen y crecen, la recuperación de los mismos se hace difícil al existir el Incumplimiento de Pago por parte de los Deudores,



originando gastos para la Entidad, y Costo de la Entidad para poder recuperar el dinero invertido. Se concluye finalmente que existe correlación positiva y significativa entre las variables Morosidad y su relación con la Rentabilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado año 2016.

2.2. Bases teóricas

Análisis

Por su parte, (Jara M. D., 2018) opina sobre el análisis en contabilidad se refiere a los análisis de rubros, cuentas, divisionarias empleadas en las operaciones realizadas por la empresa para dar el veredicto de su correcto registro y aplicación

Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con él.



Por su parte, (Rosember, 2018) opina que el análisis es examen y división de cualquier cosa en sus componentes principales.

Análisis Financiero

Para (Jara M. D., Diccionario Contable, 2018) es un conjunto de técnicas encaminadas al estudio de las inversiones con un enfoque científico. El interés que pueda ofrecer una inversión se analiza utilizando conjuntamente las técnicas que ofrecen el análisis de balances, la matemática financiera, los métodos estadísticos y los modelos econométrico. Otros aspectos que se deben de tener en cuenta: la coyuntura sectorial nacional y cualquier otro tipo de información política, social o económica cuya incidencia pueda estimarse importante.

Para (Rosember, 2018) indica que el análisis financiero es una utilización de técnica específicos para examinar los documentos financieros de una empresa y para controlar los flujos de fondos, productos y servicios, tanto internos como externos a la empresa.

Crédito

Por su parte (Jara M. D., Diccionario para contadores, 2018) opina Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago de inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas.

Pueden ser recursos financieros o referirse a bienes y servicios.

El crédito es fundamental en una economía moderna y reviste diversas formas entre las que destacan el crédito de consumo extendido a los individuos para financiar su consumo de bienes; el crédito comercial extendido por los ofertantes de materias primas a las empresas



o por estas a los vendedores mayoristas; y el crédito bancario que consiste en préstamos a diversos agentes económicos.

Para (Rosember, 2018) opina que el crédito es operación por lo que se proporcionan fondos al cliente.

Financiamiento

Para (Daniel Cucchi, Raul Baides, Juan Franciso Esquembre, 2019) opina que el financiamiento es un recurso frecuentemente escaso dentro de las empresas. La ampliación de una planta productora, la introducción o desarrollo de nuevas tecnologías la penetración en un mercado, el lanzamiento de una idea o el posicionamiento de la imagen de la firma la incorporación de una línea de productos, la diversificación de las actividades o la instrumentación de un negocio son necesidades imprescindibles que, cuando no pueden ser sustentas con medios propios, obligan a las empresas a plantear asociaciones con uno o varios coparticipes financieros. Este parther puede pertenecer a la misma área de negocios de la compañía, a otros sectores de la producción o ser un socio financiero puro, de carácter individual o un merchant bank, una institución para gubernamental de desarrollo o inversores institucionales tales como compañías de administración de fondos o de seguros.

Finanzas

Para (soria, 2019) las finanzas es la captación de recursos financieros, como son obtencion de capitales, prestamos créditos obtenidos y su aplicación eficiente de estos recursos con la finalidad de lograr los objetivos t de una empresa.

Generalmente los objetivos trazados de una empresa privada, es incrementar al máximo el valor de sus acciones y obtener un rendimiento razonable sobre el capital de los inversionistas en una determinada empresa.



2.3 Marco Conceptual

Mora

Para (Jara D. G., 2018) Retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible.

Para (Rosember, 2018) indica que es imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, falta de pago de una deuda a su vencimiento

Moratoria

Para (Jara M. D., Diccionario para contadores, 2018) indica que es un plazo adicional que se otorga para pagar una deuda vencida, durante el cual se suspende toda acción de cobro legal por parte del acreedor

La Morosidad

Para (Economipedia) La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).

De otra forma se puede definir como el incumplimiento en la cancelación de una deuda por parte del cliente en las fechas preestablecida por institución financiera, esto no significa que la obligación no será cancelada pues se tendrá que tener más elementos de juicio para considerarla como una cuenta de cobranza dudosa y luego castigarla, es decir llevarla a gasto. Esta definición abarca no solo las deudas que han incumplido el plazo de vencimiento



y que existe la probabilidad de cancelación, sino también las deudas que han sido consideradas incobrables es decir que tiene la denominación de cuentas de cobranza dudosa y que han sido castigadas.

Indicadores de Morosidad

Para (Economipedia) La Superintendencia de Banca, Seguros y Afp del Perú en su glosario de términos e indicadores financieros prescribe tres tipos de indicadores de morosidad, los cuales son: 1. Cartera Atrasada: Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial 2. Cartera de Alto Riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. 3. Cartera Pesada: Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. Cada uno de los anteriores indicadores se expresa y calcula de la siguiente manera según Aguilar y Camargo (2002): El indicador de cartera atrasada se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

El indicador de cartera de alto riesgo es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial} + \text{refinanciadas} + \text{reestructuradas}}{\text{Colocaciones Totales}}$$



El indicador de cartera pesada presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. (p 17)

$$\text{Cartera Pesada} = \frac{\text{deficientes} + \text{dudosos} + \text{perdidas}}{\text{Creditos directos y contingentes totales}}$$

Además, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP ha establecido también indicadores de morosidad en función a los días de atrasos que se detalla a continuación:

1. Mayor a 30 días de incumplimiento
2. Mayor a 60 días de incumplimiento
3. Mayor a 90 días de incumplimiento
4. Mayor a 120 días de incumplimiento

Créditos Corporativos

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concebidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.



Créditos a Grandes Empresas

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a 20 millones en los (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados.

Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor S/. 200 millones durante (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

Créditos a Medianas Empresas

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tiene un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 200 millones durante (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a



empresas o a empresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que poseen un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponde a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (resolvente y/o no resolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

Créditos a Pequeñas Empresas

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Asimismo, en caso de endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.



Créditos a Microempresas

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor los S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

Créditos de Consumo Resolvente

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que solo posean créditos de consumo (resolvente y/o no resolvente) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (resolvente y/o no resolvente) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.



Créditos de Consumo no Resolvente

Según la (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que solo posean créditos de consumo (resolvente y/o no resolvente) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (resolvente y/o no resolvente) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

Créditos Hipotecarios para Vivienda

Según (Resolución S.B.S-2008 Superintendencia de Banca, 2008) Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.



Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a Sesión Setima del Libro Segundo de la ley Nro 27287 del 17 de junio del 2000.
- b) Las acreencias productos de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a las adquisición o construcción de vivienda propia para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomara en cuenta la información de los últimos 6 (seis), reportes crediticios consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El ultimo RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso. En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Así mismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC, de los últimos seis (6) meses que haya remitido las Superintendencia, se tomara en cuenta solo la información de los RCC antes mencionados en que figure el Deudor

Análisis de crédito

El análisis de crédito es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. (Economipedia)

Morosidad

La morosidad bancaria se mide como la relación entre los morosos y el total de operaciones realizadas. En su esencia se trata de la relación entre riesgos dudosos, esto es, casos en los que existen dudas relevantes de que la obligación no se cumplirá, y los riesgos totales (todas las operaciones realizadas que implicaron cierto riesgo).

(Economipedia)



El crédito

El crédito es una de las opciones que se opta para adquirir ya sea bienes, servicios o dinero, a cambio de una promesa de pago, los actores que intervienen en una operación utilizando esta opción de compra son el proveedor del bien, servicio o dinero y el cliente que es el que solicita el crédito (promesa de pago). “La palabra crédito se refiere al privilegio que se otorga para usar el dinero de alguien más por un tiempo. La transacción de un crédito crea un deudor que es cualquier persona que compra a

(Ristau, 2019, p 144)

Área de crédito y cobranzas

Siendo las operaciones al crédito transacciones que tienen alto riesgo de generar pérdida, las empresas se ven en la necesidad de implementar un área encargada de administrar las cuentas por cobrar, lo que implica desarrollar el proceso de otorgamiento de crédito hasta la cobranza de este. También se describe de la siguiente manera: “El área de créditos de la empresa tiene como principal función el determinar la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarle en crédito

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

H0: No existe una relación significativa entre el Análisis de créditos y la Morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado - 2020

H1: Existe una relación significativa entre el Análisis de créditos y la Morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado – 2020



2.4.2 Hipótesis Específica

HE 0 El Análisis de Créditos será de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado – 2020

HE 1 El Análisis de Créditos será de una manera adecuada de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado – 2020

HE 0: El Análisis de la Morosidad es inadecuado de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado-2020

HE 1: El Análisis de la Morosidad adecuado de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado-2020

2.5 Variables

2.5.1 Identificación de variables

Variable 1: **Análisis de créditos**

El análisis de crédito es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. (Economipedia)

Variable 2: **Morosidad**

La morosidad bancaria se mide como la relación entre los **morosos** y el total de operaciones realizadas. En su esencia se trata de la relación entre riesgos dudosos, esto es, casos en los que existen dudas relevantes de que la obligación no se cumplirá, y los riesgos totales (todas las operaciones realizadas que implicaron cierto riesgo). (Economipedia)



2.5.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACION DE VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR
Análisis de Créditos	El análisis de crédito es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. (Economipedia)	Políticas de Créditos	Reglamento de créditos
			Normativas de SBS
		Evaluación de ratios	Capacidad de pago
			Poder adquisitivo
		Monitoreo de créditos	Análisis de sus ingresos y gastos
			Control de pago
Morosidad	La relación entre riesgos dudosos, esto es, casos en los que existen La morosidad bancaria se mide como la relación entre los morosos y el total de operaciones realizadas. En su esencia se trata de dudas relevantes de que la obligación no se cumplirá, y los riesgos totales (todas las operaciones realizadas que implicaron cierto riesgo). (Economipedia)		Control de cartera de créditos
		Perdida Riesgo Crediticio	Plan de inversión
			Evaluación Crediticia
		Incumplimiento de Pago	Se utilizó garantías para la obtención de préstamo
	Fracaso de negocio		



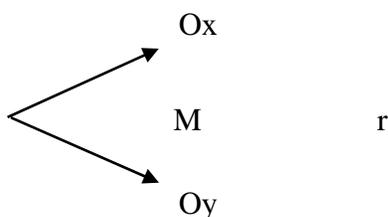
CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1 Alcance del Estudio

El alcance de la investigación es correlacional, porque se va a medir el grado de relación entre las variables de igual forma detalla cómo son y se manifiestan, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 80).

El diseño de estudio se muestra en el siguiente diagrama:



Denotación

M = Muestra de Investigación
Ox = Análisis de crédito
Oy = Morosidad
r = Relación entre la variable



3.2 Diseño de investigación

El diseño es aplicar en la presente investigación fue el no experimental transversal por que el estudio es post facto se basa en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno de estudio.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 81).

3.3 Población

Canales, F. (1994) refiere a la población o universo como el conjunto para el cual son válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación; mientras que la muestra es un "subconjunto representativo de un universo o población." La población de estudio estará constituida por el conjunto de elementos que tiene características en común y están relacionados directamente con el problema planteado en la investigación. Para la presente investigación la población estará representada por los clientes morosos de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado que es de 80 cliente que en la actualidad mantienen créditos en mora con más de 360 días durante el año 2020, anexando también 15 analistas

TIPO DE CREDITOS	NRO DE MOROSOS
Créditos a Medianas Empresas	5
Créditos a Pequeñas Empresas	12
Créditos a Microempresas	63
Total	80



3.4. Muestra

Según manifestó (McMillian & Schumacher, 2019) todos los elementos o miembros de la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. El investigador utiliza sujetos que están accesibles o representan ciertas características.

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple. Siendo la ecuación del cálculo del tamaño de la muestra utilizado para una población finita.

Determinación del tamaño de muestra

$$n = \frac{N Z^2 p q}{(Z - 1)^2 + Z^2 p q}$$

Donde:

n=Tamaño de muestra.

N=Tamaño de la

población =80

Z=Nivel de confianza

es de = 95%

p=Posibilidad de ocurrencia de un evento

q=1-p Posibilidad de no ocurrencia de un evento E=Error de estimación (0.05)

Como resultado obtenemos que nuestra muestra es n=67



3.5 Técnica (s) instrumento (s) de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Las técnicas de recojo de datos se refieren al conjunto de procedimientos y estrategias de que se vale la ciencia para conseguir su fin. Un instrumento de colección de datos es en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información (**Hernández y Otros 2005**).

Es mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección que la investigación puede manifestar entonces la necesaria correspondencia entre teoría y práctica, es más, podríamos decir que es gracias a ellos que ambos términos pueden efectivamente vincularse. Para la presente investigación se empleará la técnica de recolección de datos la **encuesta** que se aplicara a la muestra determinada, es decir a los clientes de la Caja Arequipa Agencia Puerto Maldonado.

3.5.2. Instrumentos

Para Arístides (2012) El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas en una cedula. Que estén relacionadas con las hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recoger información para verificar las hipótesis de trabajo.

En el estudio se empleó dos cuestionarios unos para recoger datos sobre el Análisis de créditos y el segundo para recoger directamente datos sobre la morosidad de los clientesde la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado.



3.6 Validez y Confiabilidad de instrumentos

De lo expuesto en el anterior párrafo anterior se define la validación de los instrumentos como la determinación de la capacidad de los cuestionarios para medir las cualidades para lo cual fueron construidos. Por lo cual, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos los cuales determinaron la adecuación de los ítems de los instrumentos.

3.7 Plan de Análisis de datos

Se utilizará el procesamiento de los datos estadísticos, se realizará por medio del procesador de datos SPSS v25 Windows en español y Microsoft Excel. el cual permitirá analizar y visualizar datos de las variables, para evaluar la confiabilidad validez lograda por los instrumentos de medición de la misma manera evaluar en pruebas estadísticas las hipótesis planteadas para luego realizar análisis adicionales.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos

Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

Presentación del instrumento

Para describir la relación entre el Análisis de Créditos y la Morosidad de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado-2020, se aplicó un cuestionario 67 clientes, en el que se considera 14 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1 Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Análisis de créditos	Políticas de créditos	Reglamento de créditos	1
		Normativas de SBS	2
	Evaluación de ratios	Capacidad de pago	3
		Poder adquisitivo	4
		Análisis de sus ingresos y gastos	5
	Monitoreo de créditos	Control de pago	6
		Control de cartera de créditos	7
Morosidad	Incumplimiento de pago	Motivos de no pago	8
		Fracaso de negocio	9, 10
	Mora vencida	Motivos de no pago	11
		Importancia de pago	12, 13
		Solución de pago	14

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:



Tabla 2 Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad

Promedio	Análisis de créditos	Morosidad
1 – 1.80	Nunca	Totalmente en desacuerdo
1.81 – 2.60	Casi nunca	En desacuerdo
2.61 – 3.40	Regular	Indeciso
3,41 – 4,20	Casi siempre	De acuerdo
4,21 – 5,00	Siempre	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

4.1.1 Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la relación entre el Análisis de Créditos y la Morosidad de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado-2020, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Análisis de créditos	0,879	7
Morosidad	0,845	7

Fuente: Elaboración propia



En la Tabla Nro 03 Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,879 para los ítems considerados en la variable Análisis de créditos y 0,845 para los ítems de la variable morosidad por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.1.2 Análisis de créditos

Resultados de las dimensiones de la variable Análisis de créditos

Para describir el Análisis de Créditos de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado- 2020, se consideró las dimensiones de: Políticas de crédito, evaluación de ratios y monitoreo de créditos. Los resultados se presentan a continuación:

A) Políticas de créditos

Tabla 5 Políticas de créditos

	Indicadores				Dimensión	
	Reglamento de créditos		Normativas de SBS		Políticas de Créditos	
	F	%	f	%	f	%
Nunca	14	20,9%	4	6,0%	14	20,9%
Casi nunca	10	14,9%	25	37,3%	12	17,9%
Regular	10	14,9%	12	17,9%	5	7,5%
Casi siempre	25	37,3%	21	31,3%	31	46,3%
Siempre	8	11,9%	5	7,5%	5	7,5%
Total	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Políticas de créditos

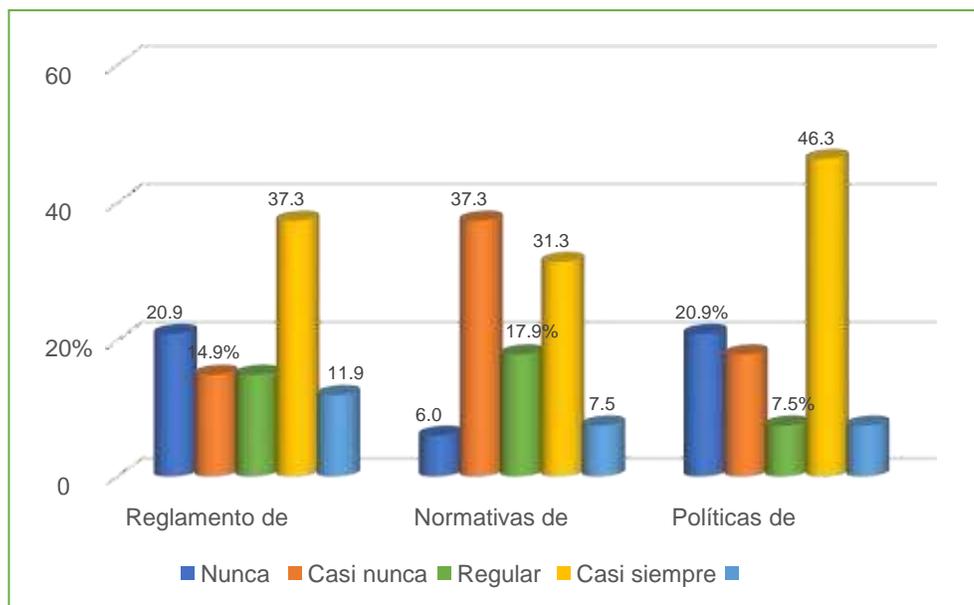


Figura 2: Políticas de créditos

Fuente Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la Tabla Nro. 4, Figura 01 se puede observar para la pregunta conoce usted sobre el reglamento de crédito de la institución financiera, la respuesta es que de los 67 encuestados, 14 encuestados indicaron que nunca, representado con un 20.9%, y para 10 encuestados indicaron casi nunca con una representación del 14.9% y 10 encuestados indicaron tener conocimiento regular, representado con un 14,9% y de los 25 encuestados indicaron casi siempre tener conocimiento, representado con un 37.3% y de los 8 encuestados indicaron siempre tener conocimiento, representado con un 11.9%.

En la Tabla Nro. 4, Figura 01 para la pregunta si usted conoce las normativas de la superintendencia de banca y seguros, de los 67 encuestados, 4 encuestados indicaron que nunca, con una escala de representación con un 6.0%, para 25 encuestados indicaron que casi nunca con una escala de representación del 37.3% y 12 encuestados indicaron regular, con un 17,9% y 21 encuestados indicaron casi siempre con un 31.3% y de los 5 encuestados indicaron con un 7.5%.



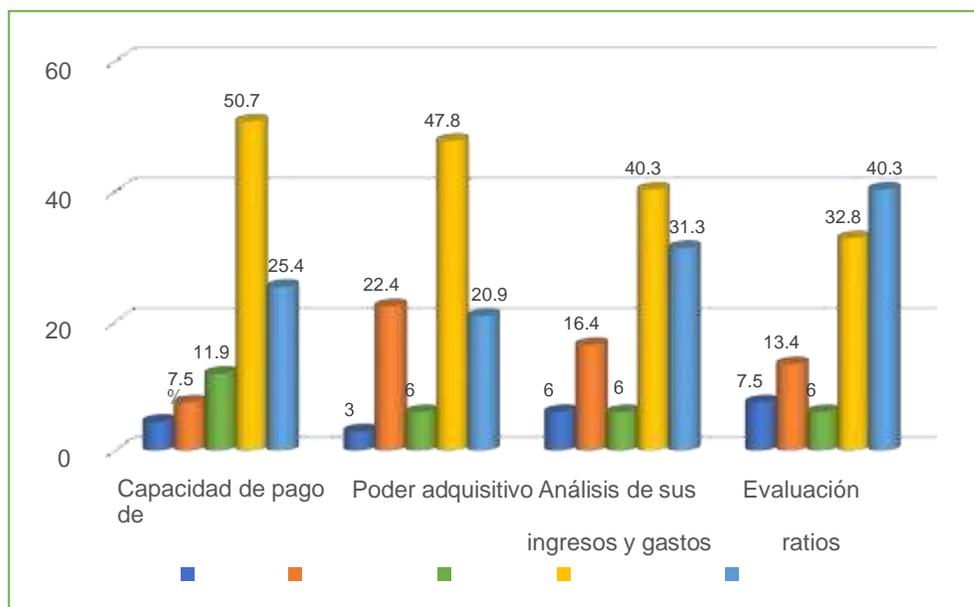
B) Evaluación de ratios

Tabla 6 Evaluación de ratios

	Indicadores						Dimensión	
	Capacidad de pago		Poder adquisitivo		Análisis de sus ingresos y gastos		Evaluación de ratios	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	3	4,5%	2	3,0%	4	6,0%	5	7,5%
Casi nunca	5	7,5%	15	22,4%	11	16,4%	9	13,4%
Regular	8	11,9%	4	6,0%	4	6,0%	4	6,0%
Casi siempre	34	50,7%	32	47,8%	27	40,3%	22	32,8%
Siempre	17	25,4%	14	20,9%	21	31,3%	27	40,3%
Total	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Evaluación de ratios



Fuente Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Para la Tabla Nro. 05, figura Nro. 02 se puede observar para la pregunta al momento de obtener un crédito usted indico que cuenta con una capacidad de pago para cubrir su deuda, de los 67 encuestados, 3 encuestados indicaron que nunca, con una escala de representación con un 4.5%, para 5 encuestados indicaron que casi nunca con una escala de representación del 7.5% y 8 encuestados indicaron regular, con un 11,9% y 34 encuestados indicaron casi siempre con un 50.7% y de los 17 encuestados indicaron siempre con un 25,4%.

Para la Tabla Nro. 05, figura Nro. 02 se puede observar para la pregunta al momento de obtener un préstamo usted indico que cuenta con bienes propios para cubran su deuda, de los 67 encuestados, 2 encuestados indicaron que nunca, con una escala de representación con un 3%, para 15 encuestados indicaron que casi nunca con una escala de representación del 22,4% y 4 encuestados indicaron regular, con un 6,0% y 32 encuestados indicaron casi siempre con un 47,4% y de los 14 encuestados indicaron siempre con un 20%. Total, de distribución un 100%

Para la Tabla Nro. 05, figura Nro. 02 se puede observar para la pregunta al momento de la evaluación de su préstamo usted indico con veracidad sus ingresos y gastos, de los 67 encuestados, 4 encuestados indicaron que nunca, con una escala de representación con un 6%, para 11 encuestados indicaron que casi nunca con una escala de representación del 16,4% y 4 encuestados indicaron regular, con un 6% y 27 encuestados indicaron casi siempre con un 40,3% y de los 21 encuestados indicaron siempre con un 31.3%.



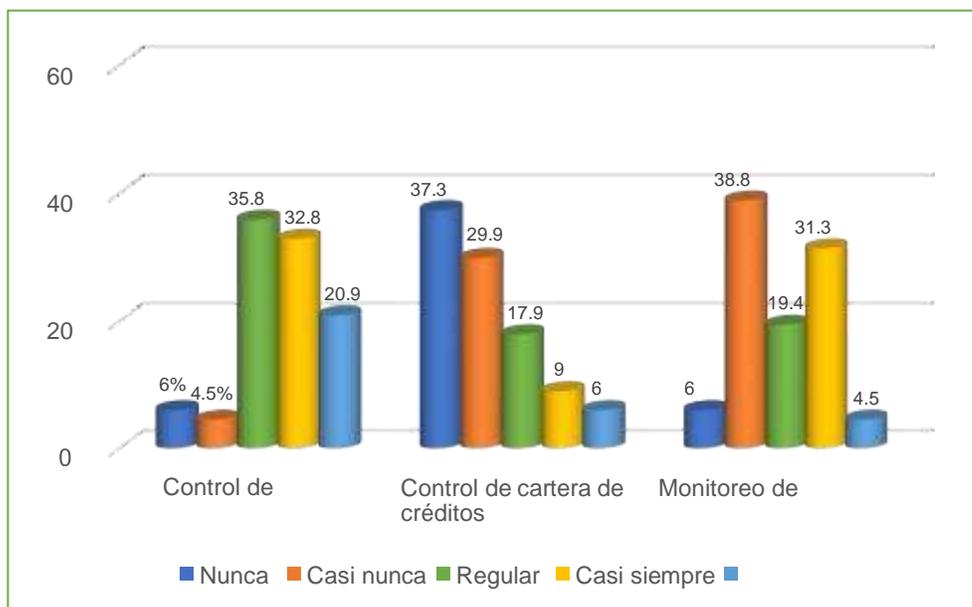
C) Monitoreo de créditos

Tabla 7 Monitoreo de créditos

	Indicadores				Dimensión	
	Control de pago		Control de cartera de créditos		Monitoreo de créditos	
	f	%	f	%		
Nunca	4	6,0%	25	37,3%	4	6,0%
Casi nunca	3	4,5%	20	29,9%	26	38,8%
Regular	24	35,8%	12	17,9%	13	19,4%
Casi siempre	22	32,8%	6	9,0%	21	31,3%
Siempre	14	20,9%	4	6,0%	3	4,5%
Total	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Monitoreo de créditos



Fuente Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Para la Tabla Nro. 06, figura Nro. 3 para la pregunta ¿al vencimiento de su deuda de cada mes?, de los 67 encuestados, 4 encuestados indicaron que nunca, con una escala de representación con un 6,0%, para 3 encuestados indicaron que casi nunca con una escala de representación del 4,5% y 24 encuestados indicaron regular, con un 35,8% y 22 encuestados indicaron casi siempre con un 32,8% y de los 14 encuestados indicaron siempre con un 20,9%.

Para la Tabla Nro. 06, figura Nro. 3 para la pregunta para la pregunta ¿usted recibió una capacitación sobre endeudamiento?, de los 67 encuestados, 25 encuestados indicaron que nunca, con una escala de representación con un 37,3%, para 20 encuestados indicaron que casi nunca con una escala de representación del 29,9% y 12 encuestados indicaron regular, con un 17,9% y 6 encuestados indicaron casi siempre con un 9,0% y de los 4 encuestados indicaron siempre con un 6,0%.

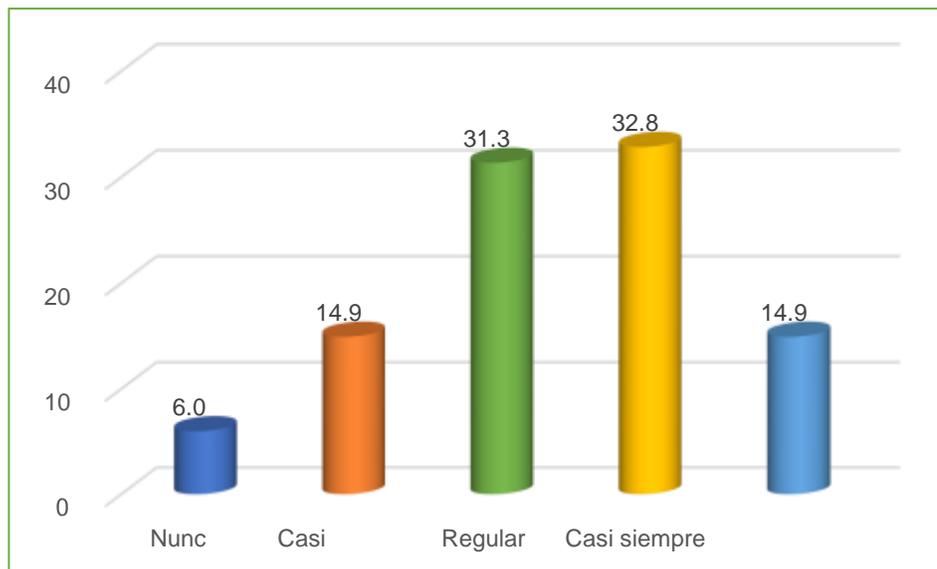
4.1.3 Resultados de la variable Análisis de créditos

Tabla 8 Análisis de créditos

	f	%
Nunca	4	6,0%
Casi nunca	10	14,9%
Regular	21	31,3%
Casi siempre	22	32,8%
Siempre	10	14,9%
Total	67	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Análisis de créditos



Fuente Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la Tabla 7, figura N.º 04 se puede observar que el 32.8% de los encuestados señala casi siempre de análisis de créditos, así mismo que el 31.3% le da un nivel de regular mientras que el 14,9 es siempre y casi nunca.

Morosidad

4.1.4 Resultados de las dimensiones de la variable Morosidad

Para describir la Morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado-2020, se consideró las dimensiones de: Incumplimiento de pago y mora vencida. Los resultados se presentan a continuación:



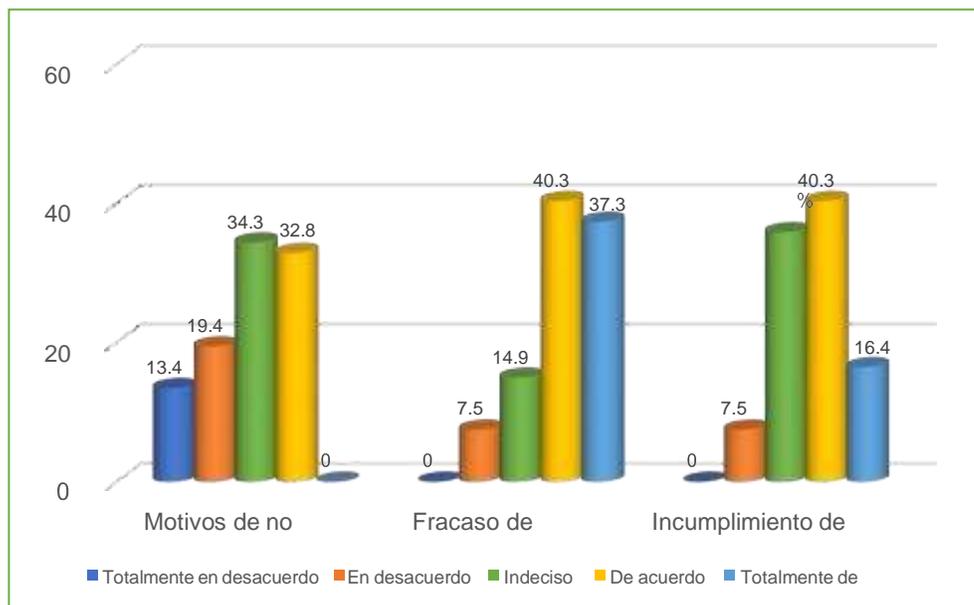
A) Incumplimiento de pago

Tabla 9 Incumplimiento de pago

	Indicadores				Dimensión	
	Motivos de no pago		Fracaso de negocio		Incumplimiento de pago	
	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	9	13,4%	0	0,0%	0	0,0%
En desacuerdo	13	19,4%	5	7,5%	5	7,5%
Indeciso	23	34,3%	10	14,9%	24	35,8%
De acuerdo	22	32,8%	27	40,3%	27	40,3%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	25	37,3%	11	16,4%
Total	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Incumplimiento de pago



Fuente Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Para la pregunta ¿usted tiene la intención de cancelar su deuda mas no cuenta con el efectivo?, de los 67 encuestados, 9 encuestados indicaron totalmente en desacuerdo, con una escala de representación con un 13,4%, para 13 encuestados indicaron en desacuerdo con una escala de representación del 19,4% y 23 encuestados indicaron estar indeciso, con un 34,3% y 22 encuestados indicaron estar de acuerdo con un 32,8% y de los 0 encuestados ni uno indicó estar totalmente de acuerdo con una escala de representación del 0,0%.

Para la pregunta ¿el préstamo solicitado fue destinado al objetivo de inversión?, de los 67 encuestados, 0 encuestados ni uno indicó estar totalmente en desacuerdo, con una escala de representación de un 0,0%, de 5 encuestados indicaron en desacuerdo con una escala de representación del 7,5% y 10 encuestados indicaron estar indeciso, con un 14,9% y 27 encuestados indicaron estar de acuerdo con un 40,3% y de los 25 encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo con un 37,3%.

B) Mora vencida

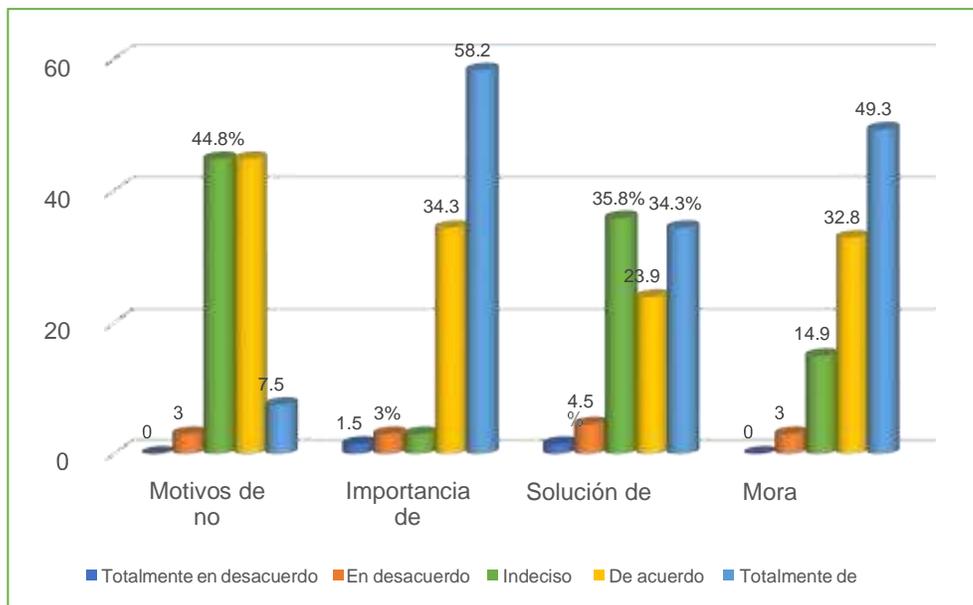
Tabla 10 Mora vencida

	Indicadores						Dimensión	
	Motivos de no pago		Importancia de pago		Solución de pago		Mora vencida	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	1	1,5%	1	1,5%	0	0,0%
En desacuerdo	2	3,0%	2	3,0%	3	4,5%	2	3,0%
Indeciso	30	44,8%	2	3,0%	24	35,8%	10	14,9%
De acuerdo	30	44,8%	23	34,3%	16	23,9%	22	32,8%
Totalmente de acuerdo	5	7,5%	39	58,2%	23	34,3%	33	49,3%
Total	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 7: Mora vencida



Fuente Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Para la pregunta ¿usted considera que una mala inversión afecto al fracaso de su negocio o de su objetivo de préstamo? , de los 67 encuestados, 0 encuestados ni uno indicó estar totalmente en desacuerdo, con una escala de representación con un 0,0%, para 2 encuestados indicaron en desacuerdo con una escala de representación del 3,0% y 30 encuestados indicaron estar indeciso, con un 44,8% y 30 encuestados indicaron estar de acuerdo con un 44,8% y de los 5 encuestados n indicó estar totalmente de acuerdo con una escala de representación del 7.5%.

Para la pregunta ¿usted considera la cancelación de su deuda es muy fructífera para el banco?, de los 67 encuestados, 1 encuestado indicó estar totalmente en desacuerdo, con una escala de representación con un 1.5%, para 2 encuestados indicaron en desacuerdo con una escala de representación del 3,0% y 2 encuestados indicaron estar indeciso, con un 3,0% y 23 encuestados indicaron estar de acuerdo con un 34,3% y de los 39



encuestados indicó estar totalmente de acuerdo con una escala de representación del 58,2%.

Para la pregunta ¿usted está de acuerdo que le den una solución o reprogramación para que cancele su deuda?, de los 67 encuestados, 1 encuestado indicó estar totalmente en desacuerdo, con una escala de representación con un 1,5%, para 3 encuestados indicaron en desacuerdo con una escala de representación del 4,5% y 24 encuestados indicaron estar indeciso, con un 35,8% y 16 encuestados indicaron estar de acuerdo con un 23,9% y de los 23 encuestados indicó estar totalmente de acuerdo con una escala de representación del 34,3%.

4.15 Resultados de la variable Morosidad

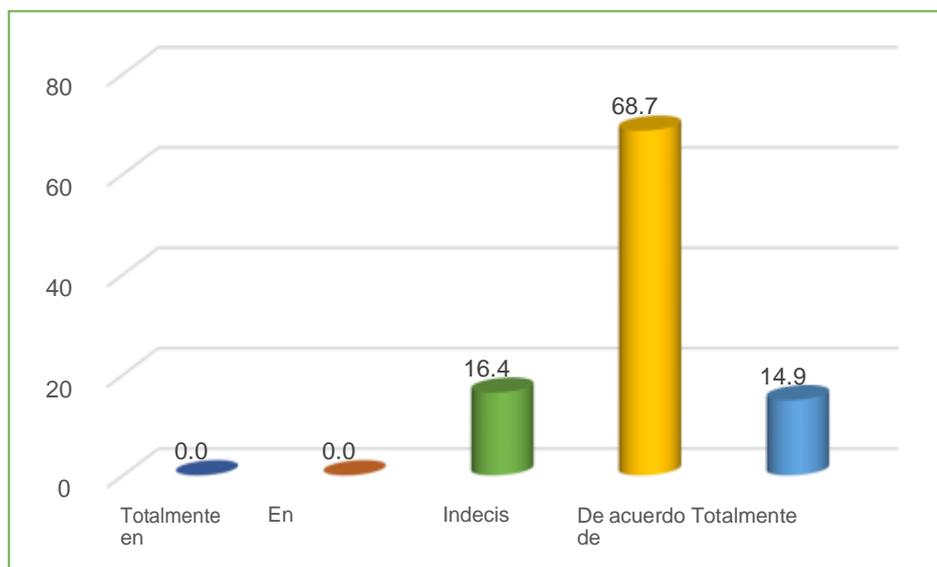
Tabla 11 Morosidad

	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indeciso	11	16,4%
De acuerdo	46	68,7%
Totalmente de acuerdo	10	14,9%
Total	67	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 8: Morosidad



Fuente Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la Tabla 10 se puede observar que el 68,7% de los encuestados señala de acuerdo de morosidad, así mismo que el 16,4% le da un nivel de indeciso mientras que el 14,9 es siempre y casi nunca.

Pruebas de hipótesis

Para establecer la relación que existe entre el Análisis de Créditos y la Morosidad de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado-2020, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.



- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

4.1.6 Resultados de la relación variable Análisis de créditos y la variable Morosidad

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre el Análisis de créditos y la Morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado - 2020.

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre el Análisis de créditos y la Morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado - 2020.

Tabla 12 Análisis de créditos y Morosidad

Análisis de créditos	Morosidad								Totalmente de acuerdo		Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		f	%	f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%				
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	2	3,0%	2	3,0%	0	0,0%	4	6,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%	8	11,9%	1	1,5%	10	14,9%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%	18	26,9%	2	3,0%	21	31,3%
Casi siempre	0	0,0%	0	0,0%	7	10,4%	8	11,9%	7	10,4%	22	32,8%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	14,9%	0	0,0%	10	14,9%
Total	0	0,0%	0	0,0%	11	16,4%	46	68,7%	10	14,9%	67	100,0%
Prueba Chi cuadrado =22,478									Z = 0.004			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $Z = 0.004 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que existe una relación significativa entre el Análisis de créditos y la Morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado - 2020.



4.2 Resultado respecto al Objetivo General

Tabla 12 Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Análisis de créditos	Morosidad
1 – 1.80	Nunca	Totalmente en desacuerdo
1.81 – 2.60	Casi nunca	En desacuerdo
2.61 – 3.40	Regular	Indeciso
3,41 – 4,20	Casi siempre	De acuerdo
4,21 – 5,00	Siempre	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

4.2.1 Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la relación entre el Análisis de Créditos y la Morosidad de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado-2020, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente



Tabla 13 Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Análisis de créditos	0,879	7
Morosidad	0,845	7

Fuente: Elaboración propia

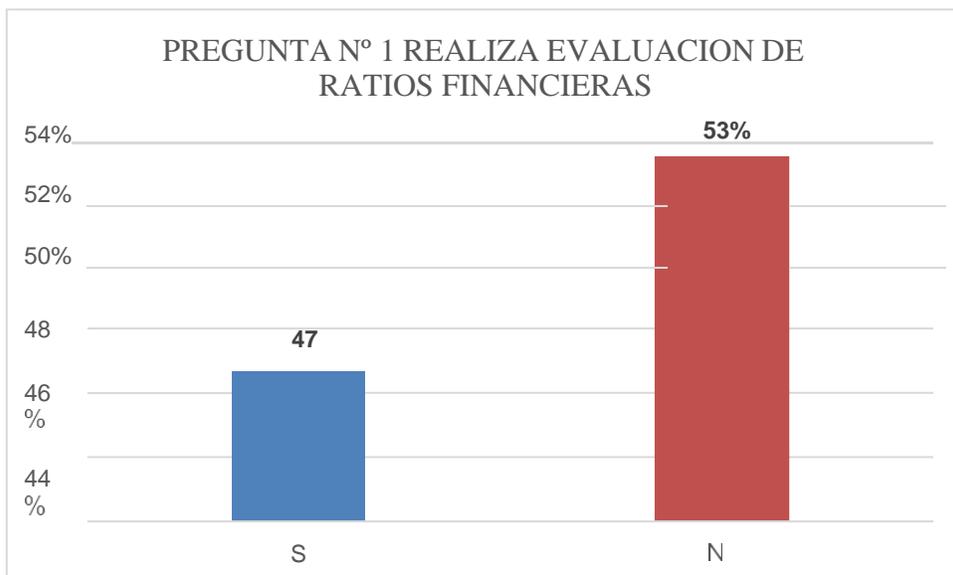
Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,879 para los ítems considerados en la variable Análisis de créditos y 0,845 para los ítems de la variable morosidad por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



RESULTADO DE ENCUESTA DE LOS ANALISTAS

Figura 1: APLICACIÓN DE RATIOS FINANCIERAS

	Frecuencia	PORCENTAJES
SI	7	47%
NO	8	53%
	15	



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

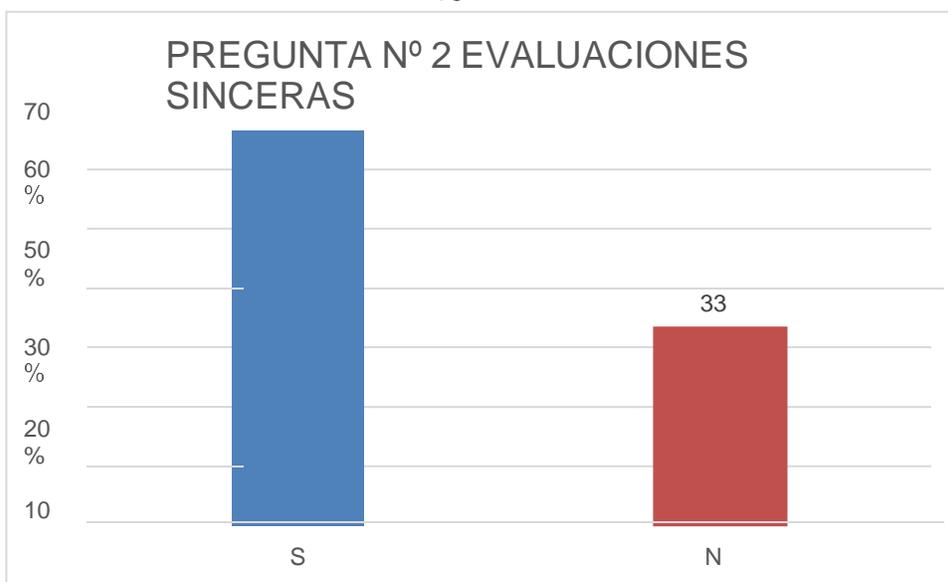
Para la pregunta N°1 ¿Ud Evalúa o realiza los Ratios Financieras?, de los 15 encuestados, 7 encuestados indicaron que si que representan el 47%, y 8 encuestados indicaron que no con una representación el 53% esto quiere decir que no específicamente los analistas



utilizan ratios financieras a veces se basan en sus reportes financieros de la SBS de su clasificación del Sistema Financiero o sus antecedentes financieros.

Figura 2: EVALUACIONES SINCERAS

	Frecuencia	PORCENTAJES SI
	10	67%
NO	5	33%
	15	



Fuente: Elaboración propia

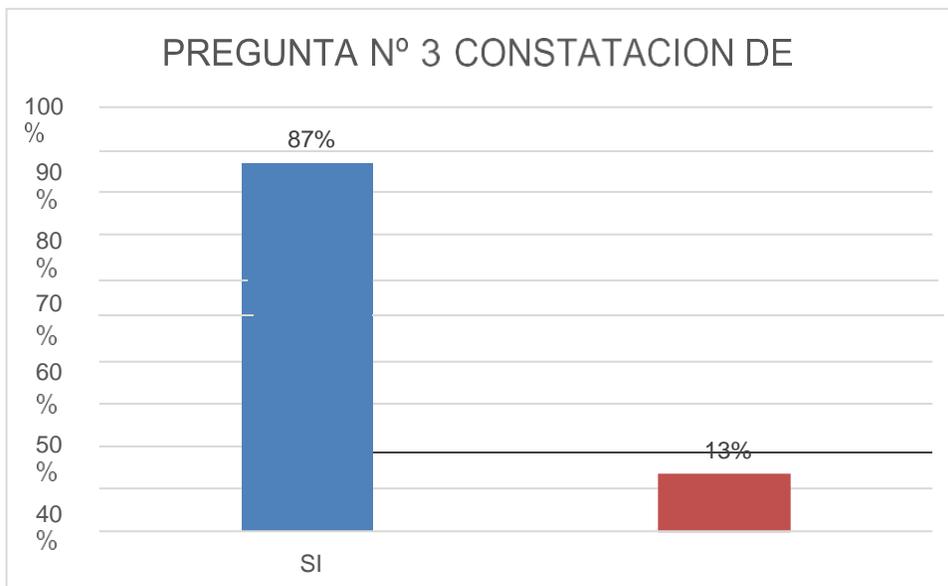
Interpretación y análisis:

Para la pregunta N°2. ¿Al momento de realizar los Estados Financieros realiza Evaluaciones Sinceras?, de acuerdo a lo encuestado 10 dijeron que si realizan Evaluaciones Financieras de la empresa con sinceridad que representa el 67%, mientras que 5 de los encuestados dicen que no con una representación el 33% afirma que no realizan evaluaciones sinceras.



Figura 3: CONSTATACIÓN DE BIENES

	Frecuencia	
	PORCENTAJES SI	
	13	87%
NO	2	13%
	15	



Fuente: Elaboración propia

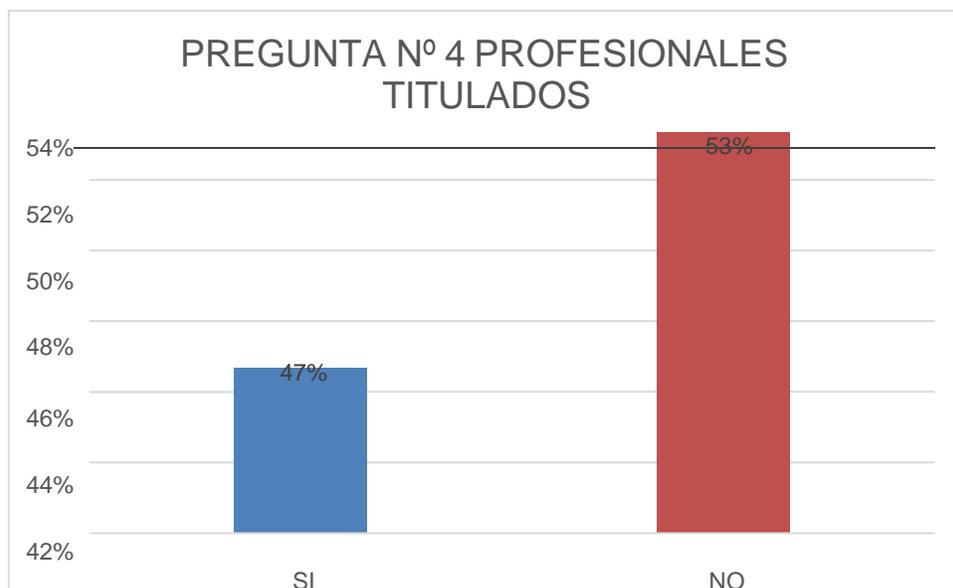
Interpretación y análisis:

Para la pregunta N°3. ¿Realiza constataciones de los bienes?, de los 15 encuestados, 13 que representan el 87% dijeron que si realizan constataciones de los bienes de la empresa y 2 que representan el 13% dijeron que no realizan constataciones de los bienes de la empresa, entonces la gran mayoría si conoce los bienes que posee en la empresa.



Figura 4: PROFESIONALES TITULADOS

	Frecuencia	PORCENTAJES SI
SI	7	47%
NO	8	53%
	15	



Fuente: Elaboración propia

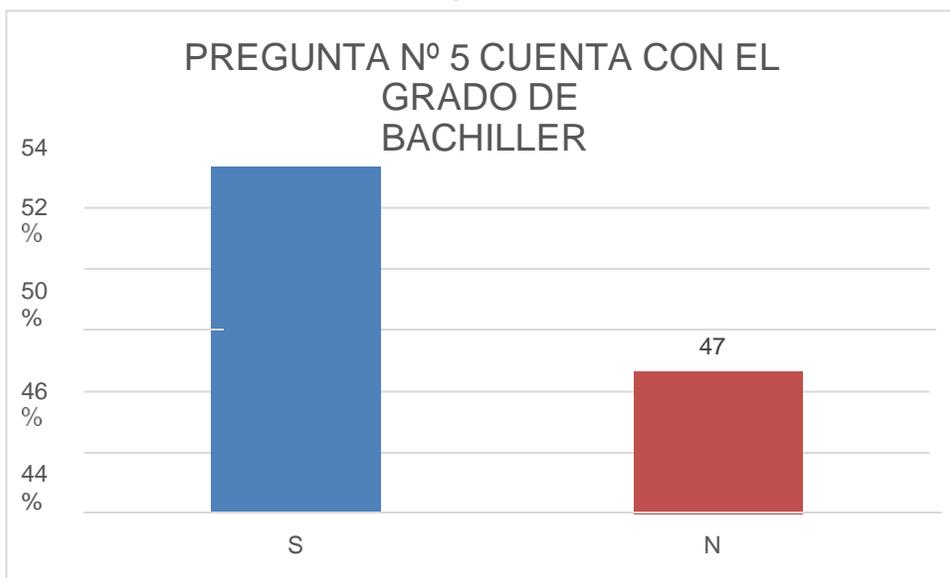
Interpretación y análisis:

Para la pregunta N°4. ¿Usted cuenta con Título Profesional?, de los 15 encuestados, 7 que representa al 47% dijeron que si son profesionales titulados, mientras que 8 encuestados indicaron que no con una representación del 53% esto indica que la gran mayoría no cuenta con Título Profesional.



Figura 5: ES BACHILLER

	Frecuencia	PORCENTAJES SI
SI	8	53%
NO	7	47%
	15	



Fuente: Elaboración propia

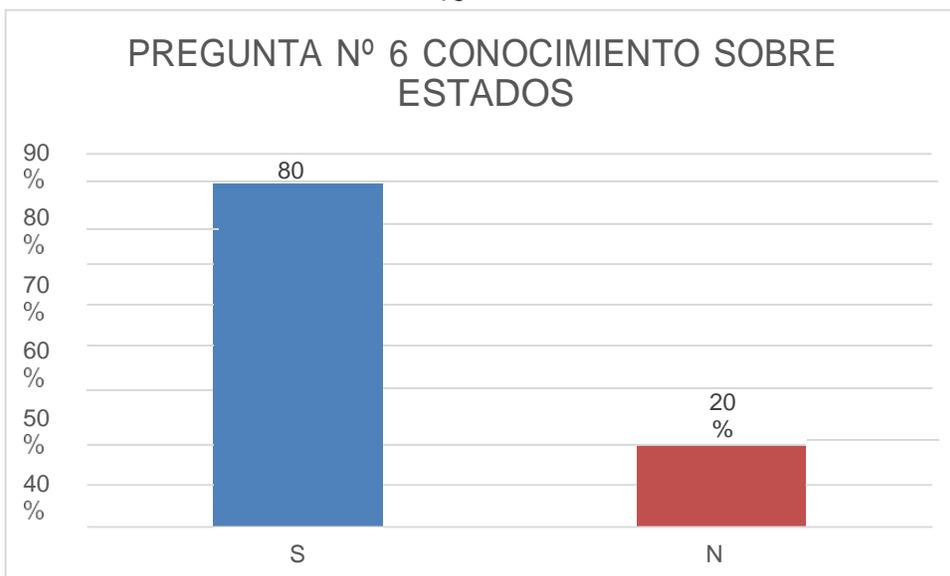
Interpretación y análisis:

Para la pregunta N°5 ¿Usted cuenta con el grado académico de Bachiller?, de acuerdo con la encuesta realizada, 8 encuestados indican que si con una representación de 53%,y 7 de los encuestados indica que no con una representación 47% esto nos indica que 8 cuentan con grado académico de Bachiller,



Figura 6: CONOCIMIENTO DE ESTADOS FINANCIEROS

	frecuencia	PORCENTAJES SI
SI	12	80%
NO	3	20%
	15	



Fuente: Elaboración propia

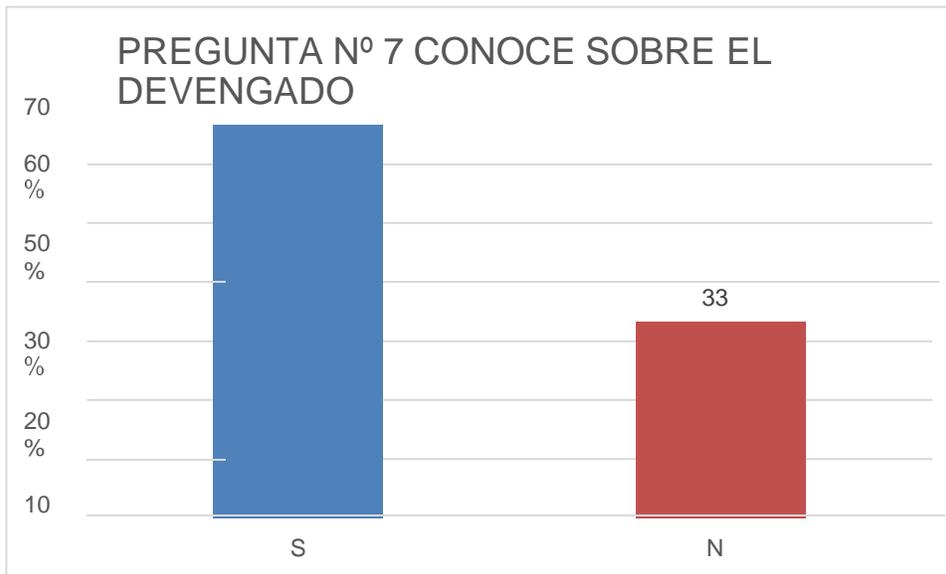
Interpretación y análisis:

Para la pregunta N°6. ¿Usted conoce sobre los Estados Financieros de su Empresa? de los 15 encuestados, 12 que representa al 80% de los encuestados dijeron que si, conocen los estados financieros de la empresa, mientras que 3 encuestados con una representación del 20% dijeron que no conocen los estados financieros de la empresa, esto da a entender que en su gran mayoría los analistas si conocen los Estados Financieros.



Figura 7: CONOCE SOBRE EL DEVENGADO

	frecuencia	PORCENTAJES SI
SI	10	67%
NO	5	33%
	15	



Fuente: Elaboración propia

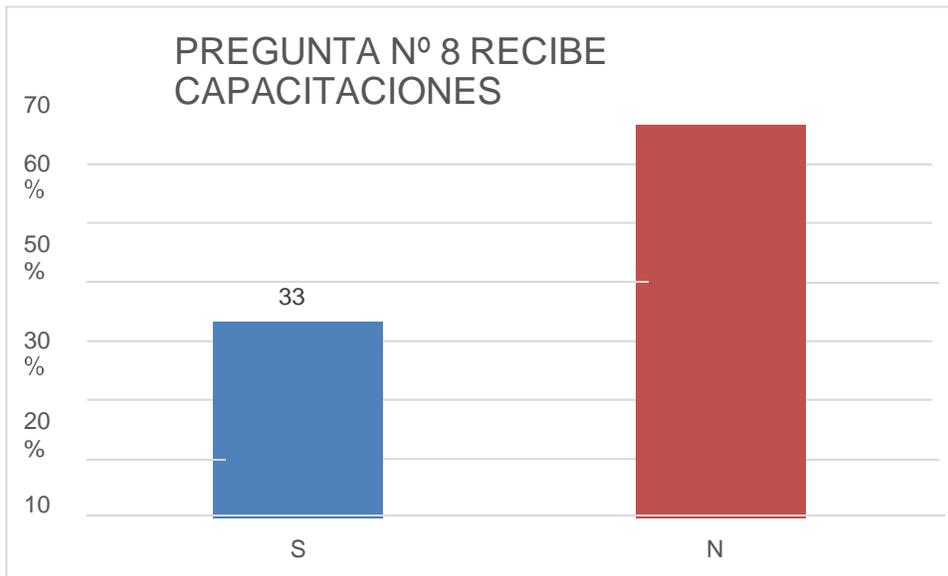
Interpretación y análisis:

Para la pregunta N°7. ¿Usted conoce el Devengado? de los 15 encuestados, 10 que representa el 67% dijeron que si conocen sobre el devengado, 5 que representa al 33% dijeron que no conocen sobre el devengado, esto da a entender que la gran mayoría si conoce sobre el devengado.



Figura 8: RECIBE CAPACITACIONES

	frecuencia	PORCENTAJES SI
SI	5	33%
NO	10	67%
	15	



Fuente: Elaboración propia

¿Reciben Capacitaciones de Evaluaciones Financieras?

Interpretación y análisis:

Para la pregunta N°8. ¿Reciben capacitaciones de evaluaciones financieras?

Según los datos obtenidos de los encuestados, 5 que representa al 33% dijeron que, si reciben capacitaciones sobre la evaluación financiera de la empresa, 10 que representa al 67% dijeron que no reciben capacitación de evaluación financiera, esto quiere decir que en su gran mayoría los analistas no están preparados.



CAPITULO V: DISCUSION

5.1 Descripción de los Hallazgos más relevantes y significativos

En los resultados del trabajo se pudo apreciar que en la tesis de “ANÁLISIS DEL CRÉDITO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS” de CORTES CORDOVA DANIEL Se pudo identificar que años atrás los estudios de créditos podían tardar hasta tres meses para darle una respuesta final al cliente, esto generaban disgustos, poca credibilidad, entre otros factores que hacían que dicha entidad perdiera reconocimiento y dejara de ser la preferida para realizar dichas solicitudes de crédito también se pudo ver que la mayoría de las personas califican el tiempo como malo a la entidad financiera, por esta razón las entidades estaban perdiendo clientes, ya que ellos estaban optando por recurrir a otras entidades de crédito no reguladas. Para TICSE QUISPE PILAR EPIFANIA en su tesis ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE FINANCIERA EDYFICAR OFICINA ESPECIAL - EL TAMBO” UNIVERSIDAD DEL CENTRO PERU HUANCAYO

2015 indica que si se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimizaremos su incidencia en la morosidad. En tanto se recomienda mejorar la administración del riesgo crediticio mediante una evaluación efectiva de créditos considerados y seguimiento de la cartera crediticia o también establecer mecanismos que le permitan verificar el destino de los recursos provenientes de créditos. Para VALDIVIA ORE YURICO VERONIKA (2017) en su tesis “LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA, PUERTO MALDONADO PERIODO – 2016. Se comprobó que la Morosidad afecta en los resultados de la Entidad Financiera debido a la Colocación de créditos si bien cierto existen y crecen, la recuperación de los mismos se hace difícil al existir el Incumplimiento de Pago por parte de los deudores, originando gastos para la Entidad, y Costo de la Entidad para poder recuperar el dinero invertido.

En mi proyecto de tesis ANALISIS DE CREDITO Y MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA AGENCIA PUERTO MALDONADO tiene una similitud con las tesis anteriores resumidas por ello se llegó a la misma conclusión ya que los Analistas de créditos no evalúan eficientemente la información o documentación que obtienen; deberían mostrar más transparencia en la evaluación de créditos así mismo deberían estudiar los analistas de crédito una especialización en temas financieros para que no exista mucha morosidad y no existan muchas pérdidas financieras y así no se eleve el riesgo crediticio en la Caja Municipal



de Arequipa para ello deben implementar un área de riesgo, área de control o auditoría para controlar los desembolsos de créditos y no subir los indicadores de morosidad. Con la problemática que se vive hoy en día se aprecia que muchos de los encuestados no cuentan con solvencia económica para cubrir sus deudas pero sin embargo algunos de ellos tienen la intención de pago y están a la espera de una negociación con la entidad financiera.

5.2 Limitaciones del estudio

- No existe material bibliográfico para contar con una mayor amplitud de conceptos del tema.
- Falta de asesoría especializadas
- Escasos profesionales con especialización en bancarización quien brinde asesoramiento.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

El principal resultado obtenido demuestra la existencia de una correlación entre el sistema de integración de administración financiera y la integración contable ya que el comportamiento humano o conducta hacia el logro de los objetivos es derivado de una o varias necesidades no satisfechas.

5.4 Implicancias del estudio

La implicancia del estudio se aboca a mejorar la actitud entre los trabajadores analistas de la caja municipal de Arequipa en cuanto a mejorar los conocimientos recibiendo capacitaciones en cuanto a temas de análisis de evaluación y morosidad y también en cuanto a conocimientos de ratios financieras, para aplicar estos conocimientos a la solución de problemas



CONCLUSIONES

- 1 Existe la relación positiva entre las variables análisis de crédito y morosidad que alcanza un índice 22,458, con un nivel de confianza del 88% el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0.004 lo cual indica que el 32.8% existe relación con la variable morosidad y según la tabla cruzada de morosidad y análisis de créditos para la morosidad indica que es de 68.7% así como se aprecia en la tabla indicada, a la vez los analistas indican con un 53% que no es necesario evaluar con Ratios Financieras para el otorgamiento de préstamos.
- 2 Para la investigación de la variable Análisis de Crédito de la Caja Municipal Arequipa según la tabla 7, figura 4 de los 67 encuestados se puede observar que 22 encuestados indicaron casi siempre, con un porcentaje de 32,8% y de 21 encuestados indicaron regular, con un porcentaje de 31.3% mientras que 10 encuestados indicaron siempre, con un porcentaje de 14,9%, así mismo también indican estos analistas con 67% que si confían plenamente en dar préstamos a sus clientes, y también los analistas indicaron con una representación del 80% que si conocen los Estados Financieros que se posee, esto da entender que si conocen el funcionamiento, los recursos.
- 3 En la Tabla 10 figura Nro. 7 se puede observar que de los 67 encuestados, 46 de ellos indicaron de acuerdo con un índice porcentual de 68,7%, así mismo que el 16.4% de los 11 encuestados le da un nivel de indeciso mientras que el 14,9% de los 10 encuestados están totalmente de acuerdo, a la vez los analistas indican con una representación del 67% que si conocen del Devengado, dando a entender que si tienen de conocimiento sobre los ingresos y gastos.



RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda a la Caja Municipal a Arequipa agencia Puerto Maldonado que los Analistas de créditos, y la Administración deben demostrar más transparencia en la evaluación de créditos así mismo estudiar una especialización en temas financieros para que no exista muchas morosidad alta y no exista muchas pérdidas en la institución, porque no contamos con profesionales en esta región que conozcan e interpretar adecuadamente las ratios financieras de estas empresas que aportan al estado mediante los impuestos para cubrir las necesidades que tiene el estado, como la pobreza, el desempleo etc.
2. Apreciando y encuestando la problemática que se vive hoy en día en esta región se aprecia que muchos de los encuestado no cuentan con solvencia económica para cubrir sus deudas, pero sin embargo algunos de ellos tienen la intención de pago, esperando una negociación con la entidad financiera, se puede apreciar que viven en zonas muy lejanas y tienen muchas deficiencias económicas o problemas financieros.
3. Se le recomienda a los Analistas de créditos a evaluar eficientemente sin falsedad, o adulteración de la información, o documentación la evaluación tiene que ser sincera, veraz, oportuna y con transparencia, de igual forma para bajar la morosidad se le recomienda que implementen un área de riesgo, y otra área de control o auditoria para no subir los indicadores de morosidad.



BIBLIOGRAFIA

Daniel Cucchi, Raul Baidés, Juan Francisco Esquembre. (2019). *Herramientas Management para enfrentar la incertidumbre*. Buenos Aires, Argentina.

Economipedia. (s.f.). Perú. Recuperado el 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Jara, D. G. (2018). *DICCIONARIO PARA CONTADORES*. LIMA, Perú.

Jara, M. D. (2018). *Diccionario Contable* (Primera edición ed.). Lima, Lima, Perú: FECATERL.

Jara, M. D. (2018). *Diccionario para contadores* (primera edición ed.). LIMA, LIMA, PERU: FECAT.

Jara, M. D. (2018). *DICCIONARIO PARA CONTADORES* (PRIMERA EDICION ed., Vol. 01). LIMA, Perú: FECAT E.RL.

Rosember, J. (2018). *DICCIONARIO DE ADMINISTRACION U FINANZAS* (Vol. 01). (OCEANO, Ed.) Barcelona, España: EDIPRINT.

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación. *6TO VOLUMEN*, ISBN: 978-1-4562-2396-0, 35. (6. edición, Ed.) MEXICO: INTERAMERICANA EDITORES.

Soria, C. J. (2019). *FINANZAS*. Lima, Perú: copyrint.

Hernández, R. & Fernández, C. (2014) Metodología de la Investigación (Sexta edición). México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.

Sánchez, H. & Reyes (2012) Construcción y validación de una prueba de comprensión de lectura para el nivel primario. Lima: Universidad Ricardo Palma.



McMillian & Schumacher, (2006) Research in education: Evidence-Based Inquiry. New York.

Arias, G. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica" 6^a Edición.

Medellín, Colombia



INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres.....
Tipo de crédito.....
Tipo de empresa.....
Rubro del negocio.....edad.....sexo.....

TESIS: “ANÁLISIS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD DE CRÉDITOS

COMERCIALES EN CAJA MUNICIPAL AREQUIPA AGENCIA PUERTO
MALDONADO – 2020”

ENCUESTA PARA LA VARIABLE 1 ANÁLISIS DE CRÉDITOS

Señores encuestados se realiza la presente encuesta para llegar a los objetivos de la presente tesis mencionado líneas arriba, de la cual se les sugiere marcar con un aspa X la respuesta que a usted le parezca en base a la verdad.

PARA LA VARIABLE ANÁLISIS DE CREDITO.

Nunca	Casi Nunca	Regular	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5



Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE 1 ANALISIS DE CREDITOS					
Dimensión 1: Política de Crédito					
1	¿Usted tiene conocimiento sobre el reglamento de crédito de su institución financiera?				
2	¿Usted para obtener un crédito usted conoce o le dieron un alcance las normativas de la superintendencia de banca y seguros?				
Dimensión 2: Evaluación de Ratios					
3	¿Al momento de obtener un crédito usted indico que cuenta con una capacidad de pago para cubrir su deuda?				
4	¿Al momento de obtener un préstamo usted indico que cuenta con bienes propios que cubran su deuda?				
5	¿Al momento de la evaluación de su préstamo usted indico con veracidad sus ingresos y gastos?				
Dimensión 3: Monitoreo de Crédito					
6	¿al vencimiento de su deuda de cada mes a usted le hicieron un seguimiento de su crédito?				
7	¿usted recibió una capacitación sobre endeudamiento?				



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres.....

Tipo de crédito.....

Tipo de empresa.....

Rubro del negocio.....edad.....sexo.....

TESIS: “ANÁLISIS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD DE CRÉDITOS

**COMERCIALES EN CAJA MUNICIPAL AREQUIPA AGENCIA PUERTO
MALDONADO – 2020”**

ENCUESTA PARA LA VARIABLE 2 MOROSIDAD

Señores encuestados se realiza la presente encuesta para llegar a los objetivos de la presente tesis mencionado líneas arriba, de la cual se les sugiere marcar con un aspa X la respuesta que a usted le parezca en base a la verdad.

PARA LA VARIABLE MOROSIDAD.

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



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres.....
 Tipo de crédito.....
 Tipo de empresa.....
 Rubro del negocio.....edad.....sexo.....

TESIS: “ANÁLISIS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD DE CRÉDITOS

**COMERCIALES EN CAJA MUNICIPAL AREQUIPA AGENCIA PUERTO
MALDONADO – 2020”**

ENCUESTA A ANALISTAS

	Ítems	Si	No
1	Al momento de realizar la evaluación financiera usted aplica ratios financieras		
2	Al momento de realizar los Estados Financieros usted evalúa con sinceridad		
3	Al realizar los Estados Financieros usted realiza la ubicación o constata su evaluación con los bienes de la empresa		
4	Usted cuenta con profesión técnico y profesional		
5	Usted es titulado Bachiller o técnico		
6	Conoce usted sobre los Estados Financieros		
7	Usted conoce el devengado		
8	Recibe Capacitación de Evaluación Financiera		





VALIDACION DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO-FILIAL PUERTO MALDONADO INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellido y nombre del informante:** Patricia Paredes Valverde
- 1.2. **Grado académico del informante:** Magister CPCC.
- 1.3. **Cargo actualmente desempeña:** Docente UAC
- 1.4. **Institución donde actualmente labora:** Universidad Andina del Cusco

(UAC)

II. DATOS DEL INVESTIGADOR:

- 2.1. **Nombre del instrumento:** Encuesta
- 2.2. **Título de la investigación:** Análisis de Créditos Y Morosidad de

la Caja Municipal Arequipa Agencia Puerto Maldonado – 2020
- 2.3. **Autor del instrumento:** Bach. Saniri Quispe Báez



**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACION**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiencia	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
		0-60	61-70	71-80	81-90	91-100
ARIDAD	Esa formulada en lenguajes apropiados.				x	
2.- OBJETIVIDAD	Esa expresado en conductas observadas.				x	
3.- ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				x	
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				x	
5.-SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad calidad.				x	
6.-INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la estrategia del nuevo enfoque de la educación educacional.				x	
7.- CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la educación tecnología.				x	
8.- COHERENCIA	Entre las variables indicadores y las dimensiones.				x	
9.- METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	
10.- CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema				x	
11.- PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría				x	
PROMEDIO DE VALORIZACION CUANTITATIVA						

- a) Valoración Cuantitativa: muy buena
 b) Valoración Cualitativa: muy buena
 c) Opinión de Aplicaciones: 80%

Lugar y fecha: Puerto Maldonado 14 de diciembre 2021

Firma: Patricia Paredes Valverde

Nombre: Patricia Paredes Valverde

DNI Nro_23950801





ANEXOS

1. Matriz de Consistencia
2. Matriz de los instrumentos
3. Fotos



MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSION ES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>PG: ¿Cómo es el Análisis de Créditos y la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Puerto Maldonado - 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>PE1 ¿Como es el Análisis de Créditos de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado - 2020?</p> <p>PE2: ¿Cómo es la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Puerto Maldonado 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>OG: : Determinar la relación que existe entre el Análisis de Créditos y la Morosidad de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado-2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Determinar el Análisis de créditos de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado- 2020</p> <p>OE2: Determinar la Morosidad de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Puerto Maldonado- 2020</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>HG:Existe relación significativa entre el Análisis de créditos y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Puerto Maldonado - 2020</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE1: Determinar el análisis del Evaluación Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Puerto Maldonado periodo 2020</p> <p>HEO: Determinar el Análisis de la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Puerto Maldonado -2020</p>	<p>Variable 1</p> <p>Análisis de Créditos</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Crédito • Evaluación de ratios • Monitoreo de créditos <p>Variable 2</p> <p>Morosidad</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perdida • Riesgo crediticio • Incumplimiento de pago 	<p>1. Tipo de investigación</p> <p>El tipo de investigación es básico</p> <p>2. Enfoque de investigación.</p> <p>Es cuantitativo</p> <p>3. Diseño de la Investigación</p> <p>No experimental</p> <p>4 Alcance de la investigación</p> <p>El alcance descriptivo correlacional</p> <p>Población</p> <p>Está conformada por 80 clientes</p> <p>1 Muestra</p> <p>Nuestra muestra estará representado</p>





				<p>por los 67 clientes</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de Datos</p> <ul style="list-style-type: none">• El Cuestionario• La observación• La Entrevista.
--	--	--	--	--



MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	NRO DE Ítems	Ítems Índice	Escala de valoración
<p>Variable 1 ANÁLISIS DE CRÉDITOS</p> <p>El análisis de crédito es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. (Economipedia)</p>	<p>Dimensión 1 Políticas de Créditos</p>	1.1. Reglamento de créditos	02 preguntas del 01 al 02	1. ¿Conoce usted sobre el reglamento de crédito de la institución financiera?	Nunca 1
		1.2. Normativas de SBS		2. ¿Para obtener un crédito usted conoce o le dieron un alcance de las normativas de la Superintendencia de Banca y Seguros?	Casi nunca 2 a veces 3
	<p>Dimensión 2 Evaluación de ratios</p>	2.1. Capacidad de pago	03 preguntas del 03 al 05	3. ¿Al momento de obtener un crédito usted indico que cuenta con una capacidad de pago para cubrir su deuda?	Casi siempre 4 Siempre 5
		3.1. Poder adquisitivo		4. ¿Al momento de obtener un préstamo usted indico que cuenta con bienes propios que cubran su deuda?	
		4.1. Análisis de sus ingresos y gastos		5. ¿Al momento de la evaluación de su préstamo usted indico con veracidad sus ingresos y gastos?	
	<p>Dimensión 3 Monitoreo de créditos</p>	5.1. Control de pago	02 preguntas del 06 al 07	6. ¿Al vencimiento de su deuda de cada mes a usted le hicieron un seguimiento de su crédito?	
6.1. Control de cartera de créditos		7. ¿Usted recibió una capacitación sobre endeudamiento?			
<p>Variable 2 MOROSIDAD</p> <p>cumplirá, y los riesgos totales (todas las operaciones realizadas que implicaron cierto riesgo). (Economipedia)</p>	<p>Dimensión 4 Incumplimiento de pago</p>	2.1. Motivos de no pago	03 preguntas del 08 a las 10	8. ¿Usted tiene la intención de cancelar su deuda mas no cuenta con el efectivo?	Totalmente en desacuerdo 1 En
		2.2. Fracaso de negocio		9. ¿El préstamo solicitado fue destinado al objetivo de inversión? 10. Usted considera que la pandemia del covid-19 fue la causa de su fracaso de su negocio o de su inversión	



	Dimensión 2 Mora vencida	2.3. Motivos de no pago	01 pregunta 11	11. ¿usted considera que una mala inversión afecta al fracaso de su negocio o de su objetivo de préstamo?	desacuerdo 2 indeciso 3 De acuerdo 4
	Dimensión 3 Mora de alto riesgo	2.5. Importancia de pago	03 preguntas del 12 al 14	12. Usted considera que la cancelación de su deuda es muy fructífera para el banco 13. Usted tiene conocimiento que si no cancela su deuda todas las entidades financieras no le darían financiamiento	Totalmente de acuerdo 5
		2.5. Solución de pago		14. Usted está de acuerdo que le den una solución o reprogramación para que cancele su deuda	



