

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**



**“Morosidad y Calidad de Cartera de Créditos en CMAC Arequipa S.A. -  
Agencia La Hermelinda; Periodo 2021-2023”**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado de Bachiller en Ciencias Económicas y

Administrativas

**Autora:**

**Vera Huamanchumo, Miluzca Isabel**

**Código ORCID 0009-0005-5642-9791**

**Asesor:**

**Mg. Vigo Bardales, Luis Humberto**

**Código ORCID: 0000 – 0002 – 4328 - 853X**

**Chimbote – Perú**

**2024**

## Índice General

Índice general.....	ii
Índice de tablas.....	ii
Palabras clave.....	iii
Constancia de Originalidad.....	iv
Título.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
1. Introducción.....	vii
2. Metodología.....	20
3. Resultados.....	27
4. Discusión.....	35
5. Conclusiones.....	39
6. Recomendaciones.....	40
Agradecimiento.....	41
Referencias bibliográficas.....	42
Anexos.....	51

## Índice de tablas

Tabla 1: .....	16
Tabla 2: .....	17
Tabla 3: .....	20
Tabla 4: .....	22
Tabla 5: .....	24
Tabla 6: .....	27
Tabla 7: .....	28
Tabla 8: .....	29
Tabla 9: .....	30
Tabla 10: .....	30
Tabla 11: .....	31
Tabla 12: .....	31
Tabla 13: .....	31
Tabla 14: .....	32
Tabla 15: .....	32
Tabla 16: .....	32
Tabla 17: .....	33
Tabla 18: .....	33
Tabla 19: .....	33
Tabla 20: .....	34
Tabla 21: .....	34

**Palabras clave: Morosidad, Calidad de Cartera de Créditos**

**Keywords: Delinquency, Credit Portfolio Quality**

**Líneas de investigación:**

<b>LINEA DE INVESTIGACIÓN</b>	Contabilidad
<b>AREA</b>	Ciencias Sociales
<b>SUB AREA</b>	Economía y Negocios
<b>DISCIPLINA</b>	Economía



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "MOROSIDAD Y CALIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS EN CMAC AREQUIPA S.A. - AGENCIA LA HERMELINDA; PERIODO 2021-2023" del (o) estudiante: VERA HUAMANCHUMO MILUZCA ISABEL, identificado(a) con Código N° 2515140277, se ha verificado un porcentaje de similitud del 29%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 06 de noviembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRÓN  
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Título:**

**Morosidad y Calidad de Cartera de Créditos en CMAC Arequipa S.A.  
Agencia La Hermelinda; Periodo 2021-2023.**

## **Resumen**

El rubro de los agentes económicos, como son las instituciones financieras se enfrenta a una variedad de riesgos, siendo el riesgo crediticio el de mayor impacto. Este riesgo indica la alternativa, que los agentes deficitarios no puedan efectuar sus obligaciones de pago. La evaluación del riesgo en mención se realiza principalmente midiendo la morosidad, lo cual repercute en su cartera de préstamos, donde se define en una proporción de cartera global que experimenta retrasos o incumplimientos en los pagos. En este marco, la investigación se enfoca en la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre morosidad versus calidad de cartera en CMAC Arequipa S.A. Agencia La Hermelinda, durante el periodo 2021-2023? El más objetivo trascendental fue evaluar dicha relación, ejecutando el método de índole cuantitativo de tipo netamente correlacional, además una muestra conformada por 10 funcionarios y clientes morosos de la agencia mencionada, que fueron 45. Se pudo concluir que elementos afectan la morosidad en CMAC Arequipa S.A. Agencia La Hermelinda incluyen, el ámbito interno, la flexibilidad de las políticas, en el ámbito externo, las condiciones del rubro económico, y en el ámbito del cliente, como es el sobreendeudamiento.

## **Abstract**

The sector of economic agents, such as financial institutions, faces a variety of risks, with credit risk being the one with the greatest impact.

This risk indicates the alternative, that the deficit agents cannot fulfill their payment obligations.

The aforementioned risk assessment is carried out mainly by measuring delinquency, which has an impact on its loan portfolio, where it is defined as a proportion of the overall portfolio that experiences delays or defaults in payments.

In this framework, the research focuses on the following question: What relationship exists between delinquency versus portfolio quality in CMAC Arequipa S.A.? La Hermelinda Agency, during the period 2021-2023?

The most important objective was to evaluate this relationship, executing the quantitative method of a purely correlational type, in addition to a sample made up of 10 officials and delinquent clients of the aforementioned agency, which were 45. It was possible to conclude which elements affect delinquency in CMAC Arequipa S.A. La Hermelinda Agency include, internally, the flexibility of policies, externally, the conditions of the economic sector, and at the client's level, such as over-indebtedness.

## 1.INTRODUCCIÓN

Para el trabajo de investigación se consideraron los antecedentes que estuvieron relacionadas con las dos variables sujetas de estudio:

Calle (2023), manifiesta en su investigación titulada: Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales Super Mujer, de la Financiera Compartamos, Piura- año 2022, donde se utilizó el ratio aplicado a morosidad para determinar el grado de incidencia de este índice durante los años mencionados, conforme a la Res. SBS N°11356, año 2008, que aborda la inserción al vinculo interno como externo. Este análisis se realizó de acuerdo con el Plan contable para Instituciones del Sistema Financiero, divulgado por la entidad SBS, el cual proporciona un análisis y aplicación de dinámica de las cuentas. Lo cual se ejecutó una equiparación de resultados, reflejados en ratios de morosidad, alcanzando las siguientes conclusiones: en 2018, la morosidad fue del 8,92%; en 2019, este índice aumentó a 14,20%; en 2020, continuó su ascenso, alcanzando un pico más elevado en estos últimos cinco periodos con un 17,05%; y en 2022, donde tuvo 15.41%, lo cual tuvo una disminución

Chapoñan, B. L. (2023), argumento en su análisis titulado: Factores microeconómicos y la morosidad en la Caja Sipán SA. Agencia Chiclayo 2018, han encontrado que las cuentas netamente por cobrar están en circulación durante 495 días, lo que refleja el ciclo promedio que requieren para convertirse en feble. Este dato revela que se trata de un periodo considerablemente extenso. Asimismo, se ha observado que el ciclo, las cuentas netamente por cobrar fue 1.30 veces por periodo contable. Adicionalmente, se identifican diversos componentes, ya sean sociales, económicos, naturales y financieros que influyen en no cumplir con pagos por parte de los entes que obtuvieron créditos, lo que repercute en el grado de morosidad Caja Sipán. Donde estos elementos eran previamente incognitos y se creía firmemente que el nivel de morosidad se debía a la percepción de los prestatarios de que el efectivo cedido fue donación del ente, vinculada a la labor del Gerente, reconocido por su entrega al servicio, como también a generosidad de los desamparados. El estudio realizado ha evidenciado una teoría que no se sostiene, por el contrario, en realidad, responde a factores que son económicos, naturales, financieros y además el tema social en gran medida.

Gonzales (2022), argumenta en su análisis de su artículo de nombre: Gestión de cuentas netamente por cobrar, con enfoque de tomar decisiones del rubro industrial maquiladora en prendas exclusivamente de vestir en el país de Guatemala, sostiene que la gestión eficaz de cuentas netamente por cobrar del ente del sector maquilador de prendas de vestir está condicionada por la adecuada planificación, relacionado a la implementación de mecanismos y además políticas de préstamos que se alineen con la naturaleza del negocio. Estas políticas deben ser cumplidas rigurosamente y revisadas de manera periódica para garantizar una administración óptima de las cuentas que son por cobrar, por parte del ente.

Morales (2022), manifiesta en su trabajo de tesis de nombre, Estudio del El sobreendeudamiento y su impacto en la situación económica de los consumidores de créditos en la caja Huánuco, identificó que las deficiencias no se encuentran en el sistema en sí, sino en la falta de seguimiento y en la implementación de políticas inadecuadas que obstaculizan el proceso de cobranza. Por lo tanto, se sugiere a la gerencia administrativa de la organización que considere la real gravedad, donde se va implementar las medidas correctivas necesarias, lo que permitirá a la empresa obtener los recursos requeridos para operar de manera eficiente y permanecer su posición en el liderazgo del mercado de juegos de azar a nivel de todo el territorio.

Tuesta (2021), Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, Agencia Tingo María, periodo 2018-2020", analizan una mejora en eficiencia versus gestión, del ejercicio 2020. Este estudio revela un impacto considerable en gestión como también la eficiencia de las cuentas netamente por cobrar. Se ha evidenciado que el CI no implementa de forma eficiente tampoco efectiva, principalmente debido a la escasa verificación del área, lo que conduce a la realización de procedimientos no formales que impide el adecuado crecimiento de las actividades. El CI son inadecuados, ya que no se llevan a cabo supervisiones en esta área, el personal carece de la capacitación necesaria para asumir obligaciones en forma eficiente, como evaluación crediticia de los clientes, lo cual efectúa de manera insatisfactoria al momento de conceder créditos. Aunque tienen parámetros de cobrar, estas no son adecuadas, lo que resulta en la ausencia de controles preventivos que aseguren el cumplir de objetivos establecidos.

Espinoza (2021), argumenta en su artículo científico de nombre "La

morosidad, factores motivaciones de los responsables financieros, en el contexto del Covid-19". Donde la Institución tuvo ineficiencias en manual de políticas de crédito, al momento de evaluarlos a potenciales clientes solo considera su reputación y antigüedad en el mercado, sin realizar un análisis exhaustivo del comportamiento de estos en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones con otros contratistas. Esta situación provoca que, en numerosas ocasiones, las entidades recurran a la contratación de empresas externas para llevar a cabo esta labor, lo que incrementa los costos y repercute negativamente en la liquidez del ente. Además, la Institución carece de políticas enmarcadas en una cobranza efectiva, ya que el tiempo estipulado en la cancelación por parte de los prestatarios son solo 45 días calendarios, según el contrato. Sin embargo, esta disposición es más teórica que práctica, y el ente no tiene un plan netamente de contingencia, donde pueda afrontar gastos derivados por la cancelación de facturas a destiempo que fueron aprobadas

Alfaro, C. A. y Loyaga, E. K. (2020). considera en su análisis de tesis de nombre " Factores macroeconómicos que afectan la morosidad de las entidades financieras peruanas en el periodo 2015-2019", señala que la ausencia de parámetros en crédito, también denominado líneas de préstamos, puede aumentar riesgos en la morosidad de pago. Por tanto, el límite aplicado al crédito, cuando se estudia de manera técnica, permite evaluar su endeudamiento de pago del prestatario, y es a partir de ese análisis que el ente puede mitigar su exposición a un posible riesgo.

Por otro lado, Florián (2020), ejecuto un análisis de tesis en la UNT, titulada "Morosidad y rentabilidad en Sedalib-Trujillo, año 2019". El objetivo primordial fue determinar el vínculo entre morosidad como la rentabilidad, utilizando una metodología de índole causal correlacional. Además tuvo diseño con enfoque no experimental, de clase netamente transversal, con una población de 600 usuarios de la Empresa Sedalib-Trujillo en el año 2021, seleccionando una muestra aleatoria de 145 usuarios. Se aplico un instrumento, como un cuestionario, con la consigna de tomar datos. Las conclusiones indican que hay un vínculo considerable entre morosidad como rentabilidad en Sedalib-Trujillo durante el año 2021, así como una correlación considerable entre ambos factores.

Navarro (2020), del mismo modo en la Universidad César Vallejo de Trujillo, llevó a cabo una tesis titulada "Delincuencia y rentabilidad dentro de la CMAC

Trujillo, periodo 2019". Lo cual el propósito del estudio fue establecer el vínculo entre morosidad como rentabilidad. Por ende, se tomó a 20 colaboradores como muestra. Este trabajo se clasificó como correlacional, lo cual la recopilación de datos se consideró un instrumento que fue la encuesta, además se aplicó observación netamente directa, como también instrumentos diversos que incluyeron bibliografía documentaria, como también un cuestionario. En tal sentido la conclusión relevante fue un coef. de correlación entre dos variables morosidad como rentabilidad, lo cual se apreció una notable correlación entre estas variables a considerar.

Arana y López (2020), ejecutaron un análisis de nombre "Efecto de morosidad en CAC netamente Municipales. Una evaluación sistemática del efecto de la morosidad en las CMAC en el periodo de ocho ejercicios contables". El principal objetivo fue considerar el efecto entre morosidad como el logro de objetivos netamente estratégicos de las CMAC Trujillo entre 2016 y 2020. Aplicó diseño con enfoque no experimental, de índole descriptivo-transaccional. La recopilación de datos se ejecutó en forma de encuestas, análisis documental y entrevista. A partir de resultados adquiridos, se concluyó que, según las revisiones sistemáticas, la morosidad tiene un efecto negativo en la rentabilidad de las CACM, proponiendo alternativas diversas para considerar situaciones de morosidad y aumento de cultura de cobro entre prestatarios.

Naqira (2020), de su investigación realizada se centró en "El Impacto de Morosidad, sobre la Rentabilidad de CMAC Piura, Agencia Trujillo-2019". La importancia del análisis era evaluar una morosidad, que repercute en la rentabilidad del Ente financiero, en el ejercicio contable 2019. Se trató de un análisis de índole primario, con enfoque no experimental, en el que la población estuvo constituida por registros históricos de la CMAC Piura, correspondientes al mismo periodo. La evaluación estadística se ejecutó sobre los datos recopilados permitió concluir que existe evidencia estadística que respalda la afirmación donde la morosidad repercute sobre rentabilidad del ente (ROA). Se observó que la morosidad tiene un impacto significativo en función a la Utilidad del CMAC Piura, Agencia Trujillo, 2019. La relación encontrada fue inversa, indicando que, al incrementar la morosidad, disminuye la rentabilidad del ente. En ese sentido la morosidad está relacionada con operaciones totales activas que ejecuto la institución, así como los préstamos realizados, donde resalta el efecto de morosidad versus la rentabilidad relacionado a

los activos institucionales.

Manya (2020), de su análisis cuyo título es "La morosidad e impacto en rentabilidad de Negociantes de abarrotes netamente por mayor, Localidad La Esperanza, ejercicio contable 2019", tuvo como propuesta analizar la morosidad versus repercusión sobre la rentabilidad aplicado a mayoristas netamente de abarrotes, localidad La Esperanza, 2029. El estudio fue descriptivo, de índole correlacional causal, bajo el enfoque no experimental. Por ende la población estaba integrada por 536 puestos de abarrotes que se vende al mayor, mientras que la muestra se conformó por 122 agencias. A partir de los hallazgos obtenidos, se pudo concluir que netamente la morosidad posee un impacto mínimo sobre la rentabilidad en los comerciantes de abarrotes al por mayor, localidad La Esperanza. El análisis del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.175, con nivel de incidencia del 5% ( $p < 0.05$ ), permitió evidenciar que existe una correlación positiva, aunque de magnitud muy baja, entre la morosidad versus rentabilidad.

Torres (2020), en su análisis de tesis de nombre "Administración de Morosidad versus eficiencia Rentable en CMAC Trujillo, Oficina La Hermelinda, 2019". Lo primordial de la tesis, fue ejecutar un plan de gestión de la morosidad con el fin de incrementar la rentabilidad. Donde se realizó una evaluación del indicador de morosidad de préstamos, se analizó la rentabilidad mediante ratios como el ROA y el ROE, y se elaboró un plan de control de la morosidad. Se aplicó una encuesta a 24 personas como muestra. A partir de resultados hallados, se establecieron las siguientes conclusiones. La morosidad genera efecto continuo e inversamente proporcional sobre la rentabilidad en Caja Trujillo S.A. - Agencia La Hermelinda. Se registró 5.89% como indicador de morosidad, con un ROE del 4,9% y con una ROA del 1%. Por consiguiente, hay factores que inciden en el producto, lo cual incluyen falta de exigencia de garantías y la escasa evaluación de una real situación financiera de clientes que requieren créditos. Para tener un efecto mejor de la morosidad versus rentabilidad, es fundamental gestionar la morosidad y obtener una buena calificación crediticia; donde permitirá una mejor evaluación de riesgos, además optimizar procesos de seguimiento, como también evaluación del mismo; capacitar a prestatarios, como tener más canales de atención.

Libora, F. E. (2019), refieren de su estudio de nombre Factores que se

relacionan en la morosidad de los créditos otorgados por compartamos financiera, Tacna 2018, se propusieron analizar cómo la morosidad afecta el cumplimiento de metas financieras del ente. Para ello, adoptaron un estudio descriptivo, de índole transaccional, y de carácter no experimental. La información fue recopilada a través de un análisis documental. Los hallazgos condujeron a conclusiones: los indicadores de morosidad en las principales categorías de créditos han aumentado, donde ha incidido negativamente el logro de objetivos financieros relacionados con la cartera pesada, donde afecta la liquidez. En ese sentido las causas primordiales encontradas son la falta de políticas como además recuperación de créditos, la ausencia de un lugar designado para la recolección de pagos y la falta de capacitación regular del personal.

Oropeza, E. M. (2019), llevó a cabo un trabajo de nombre " Factores económico - demográficos y su relación con la morosidad en créditos desembolsados: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco en la Región Sur del Perú, 2016 - 2018", cuyo primordial objetivo fue investigar la relevancia del impacto de una tasa de morosidad versus rentabilidad del ente Coopac Fondesurco. El estudio tuvo una clasificación descriptiva y adoptó un enfoque no experimental, considerando una población de 20 personas. A partir de los hallazgos obtenidos, se formularon las siguientes conclusiones. Se realizó un análisis de los EE. FF de créditos industriales otorgados a las Pymes, concluyendo que existe una tasa de morosidad elevada en este sector. Esto se debe a que los prestamistas carecen de un plan de marketing efectiva, lo que les impide realizar una adecuada inversión del dinero prestado, resultando en hipotecas no rentables que generan pérdidas en sus negocios debido a una compensación de créditos. Además, se llevó a cabo un análisis utilizando instrumento financiero que abarcan diversos ratios, como los de rentabilidad, control y liquidez, donde resultó una disminución en solvencia y rentabilidad.

Respecto a la fundamentación científica, se consideró bases teóricas en referencia a dos variables, uno de ellos la morosidad, el retraso en compromisos de pagar, se define como el incumplimiento de los contratos establecidos en fechas determinadas, lo que puede llevar a la insolvencia de recursos y afectar gravemente la continuidad financiera de las empresas (Gonzales & Gomes, 2014).

Identificar el origen o factores que afecten la morosidad, donde repercute en la cartera de créditos otorgados; lo cual es fundamental para las entidades del rubro

financiero, por ende, este conocimiento puede facilitar la creación de estrategias destinadas a mitigar deficiencias en calidad del portafolio de préstamos y la incidencia de resultados negativos netamente financieros.

Por ende, las investigaciones recientes, destaca por Rasheed (2021), quien examina el impacto del estado corporativo y los lineamientos políticos crediticios en la administración de morosidad en los entes microfinancieros del país de Nigeria. Ejecutando un prototipo de datos, con un panel estático, se encontró el no cumplimiento de pagos tenía una relación positiva de 0.723004 versus estado corporativo y de 0.8921 con lineamientos de políticas crediticias, demostrando que las políticas de cobranza son las herramientas más efectivo para mitigar la morosidad, en base al contexto estudiado.

Njeru (2022) establece como fundamental objetivo identificar los factores internos como externos, lo cual inciden la morosidad de los créditos. El método ejecutado corresponde a un análisis aplicado que abarca una muestra de 49 entidades microfinancieras en el país de Kenia. Se empleó una evaluación de regresión netamente múltiple como herramienta, donde permitió evidenciar un vínculo positivo y significativo sobre morosidad versus factores netamente internos de microfinancieras. En conclusión, se determina que los factores mencionados anteriormente impactan efectivamente en el desempeño de la cartera.

Según Díaz (2019), se identifican determinantes microeconómicos que están vinculadas con políticas y además estrategias que engloba el mercado de las entidades bancarias. Estas variables se clasifican: primero crecimiento de préstamos, segunda clase de negocios y tercero los lineamientos de préstamos. En lo que respecta al crecimiento de préstamos, este fenómeno se asocia a períodos de expansión crediticia, donde los bancos buscan aumentar su cuota de mercado. Además la clase de negocio se relacionan con la naturaleza de los préstamos, la agrupación de la cartera, lugar geográfico, entre otros aspectos. Por otro lado, el lineamiento de préstamos se vincula con la búsqueda de mejores beneficios o posicionamiento de mercado, además de otros factores.

Por su parte, Escandón (2019) identifica los determinantes macroeconómicos y microeconómicos más significativos que afectan la morosidad en entidades financieras privada del país de Ecuador. Utiliza un análisis de índole cuantitativo, con

enfoque explicativo, ejecutando un grupo de datos de panel dinámico, y concluye que los determinantes microeconómicos tienen una menor incidencia en el grado de morosidad en comparación con los macroeconómicos, del cual un 49% se atribuye al grado de ingresos de agentes netamente económicos y 27% al desarrollo financiero del país.

Asimismo, Urbina (2019) conceptualiza las variables de un sistema financiero que influyen en el grado de riesgo prestamista, del rubro industrial de Latinoamérica, a través de un método explicativo que abarca una muestra considerable de 240 entidades bancarias en seis países Latinoamericanos. Se evidencia donde el riesgo a los préstamos tiende a aumentar durante las fases de recesión, como también el deterioro financiero del estado. En cuanto a la ratio de morosidad, se observa que Perú como Chile presentan los índices más bajos, en contraste con los países de Brasil y además Argentina.

Cárdenas R. y Salazar P. (2019), analizan los factores más significativos que influyen en la calidad de cartera, netamente al sistema financiero del Estado Colombiano durante los ejercicios contables 2015 a 2018. Su estudio, de carácter analítico y descriptivo, se basa en una muestra de datos trimestrales sobre cartera vencida. Donde concluyó que dichas variables relacionadas con los deudores inciden de forma notable son la reducción de ingresos y el aumento de la tendencia marginal netamente al consumo.

Asimismo, la base está relacionada con mi segunda variable, Calidad de Cartera de Créditos, donde señala Ainaguano (2020) señala que en las cooperativas es fundamental considerar la data pertinente del socio, debido a su capacidad de pagar sus compromisos y el propósito del préstamo. Además, el trabajador de una Coopac debe comprender las políticas, como también los procedimientos del ente para evitar inconvenientes en el área de créditos. Por otro lado, Zubiarte (2020) menciona que una estimación cualitativa es cambiante, compleja de manejar, pero crucial en la determinación del deudor. Lo cual el autor elaboró una relación de verificación para la evaluación, como también visitas sorpresivas.

Con referente a la justificación del problema, se tiene la justificación Práctica: El presente estudio tiene como objetivo evidenciar el vínculo existente sobre la morosidad versus calidad de cartera en préstamos de la CMAC Arequipa-Agencia La

Hermelinda durante el periodo 2021-2023. Asimismo, se pretende proporcionar una colaboración a la Administración General del ente en la creación de planes financieros que faciliten, en el futuro, la disminución de los costos financieros. Esto se logrará mediante el análisis de las detracciones que la empresa podría enfrentar en sus operaciones y la evaluación del impacto en la gestión del efectivo, con la idea de optimizar recursos financieros en la CMAC Arequipa-Agencia La Hermelinda.

**Justificación Social:** Este estudio será de utilidad para los investigadores, ya que se demostrará investigaciones realizadas en este campo, sirviendo como fundamento para que futuros estudiantes realicen análisis más profundos sobre estas características.

**Justificación Científica:** El estudio se ejecutó mediante la aplicación de procedimientos y métodos científicos, con el fin de ofrecer una solución fundamentada al problema planteado en este estudio. Los conocimientos obtenidos a través de esta investigación permitirán una comprensión más clara del vínculo de morosidad versus calidad de cartera en préstamos en una CMAC.

Respecto al problema del estudio, en el campo de una intermediación financiera, las Instituciones Financieras enfrentan diversos riesgos, entre los cuales se destaca el riesgo de préstamos, definido con probabilidad de que los deudores incumplan con sus obligaciones. Este riesgo se evalúa principalmente a través de morosidad en cartera de préstamos.

La morosidad se entiende como una proporción de cartera global de créditos, donde es afectada por retrasos o no cumplimiento de deudores. Por ende, indica Bobadilla (2019), que la morosidad crece en el momento que un cliente requiere un préstamo y no cumple con el pago de su obligación en los términos acordados; este incumplimiento puede ocurrir en cualquier momento de cuotas establecidas y no implica que el prestatario no pagará su obligación en su totalidad.

Urra (2020) señala que las causas iniciales de una morosidad pueden clasificarse en dos categorías importantes relacionadas con el prestatario: la incapacidad de pagar, ocasionados por factores tanto externos como internos, y además falta de intención de pago. Además, la morosidad es influenciada por diversos factores, como la administración del ente financiero, las reglas del mercado o circunstancias externas al deudor y al ente. En este contexto, la relevancia de morosidad impera en el riesgo que ocasiona el incumplimiento de las obligaciones, lo

que puede materializar el riesgo crediticio. Auccapuella R. y Velásquez P. (2019) advierten que una morosidad constituye un problema inminente para las entidades financieras, ya que puede acarrear problemas como insolvencia, falta de liquidez y, potencialmente, la quiebra de la institución.

Asimismo, como señalan Adeleke, Olowo Abdulai y Ogunsanwo, (2020), donde las políticas de crédito y un adecuado estado corporativo implementados por las entidades bancarias son fundamentales para reducir o enfrentar los diversos problemas netamente sobre morosidad, lo cual es respaldado por el autor Abebe (2019). Indica que crucial destacar la presencia de dos efectos en caso de no aplicar estas medidas: la calidad en la cartera de préstamos y consecuentemente, el aumento del ratio de morosidad. En ese sentido, las instituciones bancarias ejecutan gestiones integrales a los riesgos detectados, con el objetivo de manejar de manera efectiva estos inconvenientes, utilizando matrices, como modelos netamente de prevención. Lo cual este contexto de evidencia, se pueden observar diversos ejemplos, como problemas derivados de la morosidad.

Por tanto, se planteó pregunta de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre Morosidad y Calidad de Cartera en CMAC Arequipa-Agencia La Hermelinda; periodo 2021-2023?

En cuanto a la conceptualización y operacionalización de dos variables; donde la VI es la Morosidad, Por tanto, según Bernal J. (2016), el incumplimiento de un compromiso se clasifica jurídicamente como una mora, lo que implica; el deudor demora su pago es considerado moroso. El término "moroso" puede resultar confuso, ya que se emplea de manera indistinta para referirse a distintos conceptos. En este contexto, se entiende que un cliente se encuentra en mora debido a no cumplir con su obligación que ha vencido.

La mora del deudor, desde un enfoque formal, no se traduce en un no cumplimiento total del compromiso de cancelar, sino que se interpreta como un cumplimiento retrasado de dicho compromiso. El resultado inmediato de una mora es la acumulación de intereses netamente moratorios, los cuales funcionan como compensación por los costos, gastos o perjuicios al retraso del cobro, donde ocasiona al acreedor. Por lo tanto, una vez que el deudor entra en mora, debe abonar el capital del préstamo junto con intereses netamente moratorios aplicables, los cuales ayudarán a mitigar los costos financieros, que demora de la cancelación ha generado la

Institución financiera.

Además, el término moroso posee diversas connotaciones y se aplicó comúnmente al ámbito financiero, lo cual se refiere a clientes que tardan en pagar sus facturas (una vez vencido el plazo contractual) como a aquellos morosos considerados no cobrables, para esos créditos, se registran directamente como pérdidas en el sistema contable, aplicando la cuenta incobrable. La morosidad para las microfinancieras se refiere al no cumplimiento o demora en los pagos de préstamos otorgados al vencimiento, que son destinados al desarrollo como crecimiento empresarial de las Pymes

Asbanc (Asociación de Bancos) informó que la tasa de morosidad aplicado a bancos alcanzó 2.96% al termino de enero, donde representa un aumento del 0.16% en comparación con diciembre del periodo anterior. Este aumento se atribuye, en parte, a un crecimiento moratorio de los préstamos otorgados a grandes empresas (1.09%), medianas empresas (6.74%) y Pymes (9.04%), así como créditos individuales, incluyendo préstamos de consumo (3.74%) y además préstamos hipotecarios (2.32%). En contraste, no se registró un aumento en la morosidad de los créditos corporativos, y la morosidad en los préstamos a microempresas fue inferior a la de diciembre.

La morosidad se define como la situación de un prestatario, lo cual puede ser persona natural o jurídica, al no cumplir el pago de su deuda en la fecha de vencimiento. En términos generales, una persona u organización adquiere la condición de moroso cuando no cumple con sus obligaciones en el plazo establecido. Un moroso es aquel que presenta esta situación y requiere acuerdo contractual (como un contrato, pagare, factura, cheque, etc) que detalle los acuerdos y plazos de pago acordadas entre ambas partes, en ese sentido, no se puede considerar moroso a cualquier individuo que no cumpla con sus obligaciones.

La morosidad se determina generalmente a través de una tasa que permite evaluar la calidad, además la real situación del ente, ya sea Entidad Pública, instituciones bancarias, Entidades en general o individuos. Una tasa se logra al fraccionar un monto de créditos morosos, es decir, aquellos que han superado el vencimiento, al acuerdo de pago, entre el total de créditos que posee la Institución.

Es fundamental distinguir entre morosidad y default. La morosidad se refiere

únicamente a la tardanza en el cumplimiento de las obligaciones, mientras que los créditos en default o incobrables, se refiere a los préstamos que han perdido su valor, lo cual no hay posibilidad de saldar la obligación, ya sea en el caso de negligencia o bancarrota del Prestatario.

La morosidad evalúa el nivel de retraso de pago de cuotas, convirtiéndose en un indicador relevante en el ámbito financiero y en las transacciones comerciales. Por lo tanto, es crucial conocer el índice en los préstamos y además deudas impagas a su vencimiento, tanto a nivel global como sectores específicos, para así mitigar los riesgos que ciertos agentes pueden generar.

En ese contexto la mora se define como la demora intencionada al cumplimiento de un compromiso pactado. Por lo tanto, no toda demora por parte del prestatario implica necesariamente la existencia de morosidad en su conducta de pago. Del mismo modo, un retraso deliberado al cumplimiento de una deuda conlleva un no cumplimiento parcial, donde ocasiona daños de diversa gravedad al acreedor, y este incumplimiento es regulado por los distintos ordenamientos jurídicos.

Sin embargo, si la demora al cumplimiento de una deuda por parte del prestatario es consecuencia por una acción y/o omisión del ente que impide al prestatario cumpla en el tiempo estipulado, se considera que existe mora del acreedor, lo que puede eximir al prestatario de responsabilidad vertidas, a la falta de cumplimiento oportuno de pago.

Además en ese ámbito el moroso, se denomina al individuo, ya sea persona natural o jurídica, que no cumplió una deuda pactada en su fecha de vencimiento. Para el contexto bancario español, este término se aplica generalmente a partir de la tercera cuota no pagada.

Para que una persona sea legalmente reconocida como morosa, es necesario que ambas partes dispongan de un documento legalmente válido que obligue al deudor a realizar los pagos correspondientes, tales como contratos aplicados a: crédito, dinero plástico, pago de servicios, escrituras hipotecarias y documentos de préstamos con garantías netamente hipotecarias, así como cheques, letras de cambio, pagarés no pagados. En ausencia a un contrato, por ende, una deuda no tiene reconocimiento legal y por tanto no se logra tomar acción contra el prestatario.

Por consiguiente, en los tipos de deudores, uno de los aspectos a considerar al

realizar reclamaciones a los deudores de la empresa es la identificación precisa del perfil de cada uno de ellos. Es fundamental reconocer que no todos los morosos son iguales, lo que implica la necesidad de implementar un enfoque diferenciado según cada caso. Cada deudor debe ser objeto de una evaluación exhaustiva por parte del área de cobranzas, con el fin de adoptar decisiones eficientes para el cumplimiento de las cuotas. Mediante la investigación de cada deudor moroso, se pueden establecer diversas categorías para su agrupación y, posteriormente, aplicar las soluciones más adecuadas a su situación particular. Se identifican cinco clases de deudores donde se determina la siguiente forma:

**Morosos Intencionales:** Poseen capacidad de pago, pero eligen no pagar.

Este grupo de prestatarios actúa en mala fe, considerando que cuenta con recursos necesarios para saldar sus deudas, se niegan a hacerlo. A menudo, buscan beneficiarse económicamente de las empresas que les han permitido aplazar sus pagos. Dentro de esta categoría, se pueden distinguir dos subgrupos:

Aquellos que finalmente saldan sus deudas, aunque tardan considerablemente más en hacerlo. En este subgrupo se encuentran los morosos que intentan retener sus deudas durante algunos días para aprovechar la buena voluntad de la empresa.

Los morosos que nunca cumplen con sus compromisos de cancelar, lo cual lleva a la entidad a recurrir a métodos no deseados para resolver la situación.

Los morosos fortuitos: desean cumplir con sus obligaciones de pago y manifiestan su intención de hacerlo, pero se encuentran imposibilitados. En este grupo se encuentran aquellos que, a pesar de tener buena voluntad, no pueden saldar sus obligaciones debido a problemas en su liquidez. Por eso si contaran con los recursos necesarios, cumplirían con sus pagos en las fechas establecidas, convirtiéndose en un modelo a seguir. Para este tipo de deudores, si es factible extender los plazos, ya que se tiene la certeza de que, en cuanto dispongan de los medios, cumplirán con sus responsabilidades de pago. El área de cobranzas suele brindarles apoyo para facilitar la reprogramación total de la deuda.

Los morosos desorganizados: tienen la capacidad de pagar y cuentan con los recursos, pero son, no conscientes de sus obligaciones que deben saldar. Este grupo de clientes está en condiciones de cumplir con sus obligaciones financieras y no actúan de mala fe, pero su falta de organización y competencia en la gestión de sus finanzas les impide tener claridad sobre las responsabilidades que deben asumir sus pasivos.

**Morosos negligentes:** Son deudores que no muestran interés en conocer sus

obligaciones de pago. Ignoran la necesidad de gestionar adecuadamente el pago de sus obligaciones, siendo conscientes de su real situación. Prefieren dedicarse a otras actividades en lugar de invertir el tiempo necesario en buscar soluciones que permitan al banco en recuperar los costos financieros extras, lo cual están obligados a afrontar.

Ademas los deudores circunstanciales son aquellos que, aunque tienen la capacidad de saldar sus deudas, no pueden hacerlo debido a un litigio en curso. Estos deudores, que actúan de buena fe, impiden la cancelación de forma voluntaria cuando se presenta errores o fallas en productos y ademas servicios ofrecidos por la financiera. Se espera que cumplan con sus obligaciones una vez que se resuelva el problema.

El departamento responsable de la recuperación de pagos necesita contar con información detallada sobre cada deudor para poder definir su perfil y clasificarlo adecuadamente en el grupo correspondiente. Para facilitar esta tarea, la empresa debe disponer de una herramienta que optimice el trabajo de los agentes de cobranza. En ese sentido Luxor Contact Suite, viene hacer un sistema diseñado para la administración de morosidad que ofrece soluciones rápidas y eficientes para diferenciar cada tipo de prestatario dentro del sistema.

La capacidad de segmentar a los deudores en cinco categorías distintas permite mejorar en tomar decisiones eficientes, ejecutando la solución más adecuada para cada caso. Un error en la clasificación, al perfil del deudor, podría generar consecuencias graves en la cobranza de las obligaciones. Por esta razón, el equipo de cobranzas debe evaluar cada caso y recategorizar al deudor antes de iniciar cualquier acuerdo para obtener la cancelación de las cuotas acordados al momento de la operación

#### Dimensiones

Factores Internos: Inadecuada evaluación de créditos, recuperación de deudas, fraudes internos, y flexibilidad en las políticas.

Estas dimensiones se extrajeron de los estudios realizados por Chapoñan (2019), Auccapuella y Velásquez (2019), y Ramírez (2021).

Factores Externos: Condiciones del sector económico, actividades económicas, efectos del clima, y problemas de salud pública. Estas dimensiones provienen de la investigación de Paredes y Ugarte (2015) y Auccapuella y Velásquez (2019).

Factores del Cliente: Dificultades familiares, sobrecarga de deudas, y administración del negocio. Según Calle (2017).

#### Concepto operacional

La variable morosidad tiene una naturaleza cualitativa y se operativizará en una extensión que abarca tres dimensiones: factores internos, factores externos y factores relacionados con los clientes.

La variable segunda que es dependiente, Calidad de Cartera de Crédito, La calidad de la cartera de crédito, según Uchoa F. (2015), se refiere a la evaluación y supervisión de los préstamos concedidos por una entidad financiera, con el objetivo de determinar la probabilidad de que sean reembolsados de acuerdo con los términos establecidos. Esta evaluación es fundamental para las instituciones financieras, ya que impacta directamente en su liquidez, rentabilidad y estabilidad económica. A continuación, se presentan algunos aspectos esenciales para la evaluación de la calidad de la cartera de crédito:

**Mora y morosidad:** Se refiere al porcentaje de préstamos que presentan retrasos en los pagos. Un alto nivel de morosidad sugiere dificultades en la recuperación de los créditos.

**Provisiones para pérdidas:** Es la cantidad de recursos que la entidad reserva para hacer frente a posibles pérdidas por impagos. Un incremento en estas provisiones generalmente indica una percepción de mayor riesgo en la cartera.

**Calificación de créditos:** Consiste en clasificar los préstamos según su riesgo de impago, pudiendo incluir categorías como créditos normales, subestándar, dudosos y pérdidas.

**Diversificación de la cartera:** Se refiere a la distribución de los préstamos entre distintos sectores económicos, regiones geográficas o tipos de clientes. Una cartera bien diversificada ayuda a reducir el riesgo general.

**Garantías y colaterales:** Son los activos que respaldan los préstamos. La calidad y el valor de estas garantías pueden disminuir el riesgo crediticio.

**Condiciones económicas y del mercado:** Elementos externos que pueden afectar la habilidad de los prestatarios para cumplir con el reembolso de los préstamos, tales como la actualidad general en lo económico, tasas e interés y las modificaciones en la regulación.

Las entidades financieras aplican diversas métricas y análisis para supervisar y optimizar la calidad de su cartera crediticia, garantizando así una gestión de riesgos adecuada y sostenible.

Es esencial llevar a cabo una gestión adecuada y eficiente de la cartera morosa, en la que se implementen políticas y procedimientos de cobranza o recuperación, los cuales deben estar en conformidad con la Ley de Protección al Consumidor. En el ámbito de la recuperación, para lograr una gestión efectiva de la cartera en mora, es crucial analizar ciertas características o comportamientos de los deudores.

Por ejemplo, algunas de estas razones pueden estar relacionadas con la disposición a pagar, la capacidad de pago, circunstancias externas o problemas de salud, y estas pueden clasificarse en factores internos o externos.

Según el reglamento de recuperaciones de CMAC Arequipa (2023), se establece la siguiente clasificación de los factores y causas que afectan la morosidad.

**Tabla N° 01**

Factores y Causas que determinan la morosidad- CMAC Arequipa

<b>Factores</b>	<b>Descripción</b>	<b>Causas- Determinantes</b>
F. Externos	Son ajenos a la voluntad de pago del cliente.	Sector Económico Actividad Económica. Delincuencia, Otros.
F. Internos	Están asociados a situaciones propias de la institución en función a sus normas y procesos, personal, etc.	Fraude Interno. Negligencia en la evaluación. Flexibilidad en las políticas.
F. Clientes	Están en relación a su entorno familiar, a la capacidad de gestión, hábitos y personalidad del deudor.	Problemas familiares Sobreendeudamiento. Mala gestión del negocio. Moroso intencional.

Fuente: Manual de Recuperaciones CMAC Arequipa/ Resumen del autor.

En nuestro país, la calidad de la cartera de créditos se evalúa principalmente a través del índice de morosidad, que se calcula sumando la cartera vencida y la cartera en cobranza judicial, y dividiendo este total entre la cartera total. Además, existen otros indicadores complementarios, como el índice de Cartera de Alto Riesgo (CAR), que abarca créditos refinanciados, cartera pesada, provisiones y la cobertura sobre la cartera atrasada, entre otros.

Mamani (2019) señala que el aspecto fundamental de la morosidad radica en la proporción de créditos morosos respecto al total de créditos otorgados, teniendo en cuenta la frecuencia de los retrasos en los pagos. Por su parte, Aguilar y Camargo (2023) afirman que, en el Perú, la calidad de la cartera se determina a partir de los indicadores de morosidad, cartera de alto riesgo y cartera pesada (p. 112).

Además de los indicadores de calidad de cartera, existen otros factores que pueden influir en la calidad de los activos de una entidad financiera, tales como la concentración de la cartera, la flexibilidad de las políticas crediticias, la gestión de cobranza, el perfil de los funcionarios y el sector económico en el que operan. Por lo tanto, la calidad de la cartera no se limita a un solo indicador, sino que requiere un análisis exhaustivo de sus diversos componentes.

Aparicio y Moreno (2021) sugieren que hay otros indicadores bancarios que facilitan un análisis más profundo del riesgo crediticio, permitiendo una mejor comprensión del gasto en provisiones. En términos relativos, al dividir el gasto en provisiones por el total de la cartera crediticia, esta relación de provisiones, a diferencia de la ratio de morosidad, está más vinculada a los ciclos económicos (p. 3).

Según MicroRate - BID (2023), en su guía técnica sobre indicadores de desempeño para instituciones financieras, se presenta una descripción de los principales indicadores de calidad de cartera, además del índice de morosidad, como se detalla en la tabla siguiente.

**Tabla N° 02**

Principales Indicadores de Calidad de cartera (MicroRate-BID)

Indicador	Formula
Morosidad, Cartera en Riesgos.	$(\text{Saldo Total de Créditos Vencidos + Refinanciados}) / (\text{Saldo total de Cartera}).$
Gasto de Provisión.	$(\text{Gasto de Provisión de Créditos Vencidos}) / (\text{Cartera Bruta Promedio}).$
Cobertura de Riesgo.	$(\text{Provisiones de Créditos Morosos}) / (\text{Saldo de Capital de créditos vencidos y refinanciados.})$
Créditos Castigados.	$(\text{Saldo de Capital de Créditos Castigados}) / (\text{Cartera Bruta promedio}).$

Fuente: MicroRate & BID- 2003. (Resumen del autor)

A diferencia de la evaluación básica de la calidad de la cartera de créditos, las agencias de calificación de riesgos de las instituciones financieras llevan a cabo análisis más detallados sobre el portafolio de créditos. MicroRate, una clasificadora de riesgos,

señala que la evaluación del riesgo crediticio en una entidad financiera se basa en el diseño y la implementación de su metodología crediticia, el apetito por el riesgo y el contexto económico y financiero en el que opera. En este sentido, el riesgo crediticio incluye una variedad de conceptos que van más allá del simple indicador de cartera vencida o morosidad.

La cartera morosa, compuesta por préstamos directos que no han sido cancelados ni amortizados en la fecha de vencimiento, se encuentra en estado de vencimiento o en proceso de cobranza judicial. Su evaluación se realiza a través de indicadores de morosidad y debe ser analizada conforme a los componentes de morosidad establecidos por la SBS en la Resolución N° 11356-2018. El tipo de crédito considerado incluye las siguientes categorías: 1) Crédito corporativo, destinado a personas jurídicas con ventas superiores a S/. 200 millones en los últimos dos años, según los estados financieros auditados del deudor; 2) Préstamos a grandes empresas, otorgados a personas jurídicas con ventas entre S/. 20 millones y S/. 200 millones en el mismo periodo; 3) Créditos a empresas medianas, dirigidos a personas jurídicas con pasivos totales superiores a S/. 300,000 en el sistema financiero, excluyendo los créditos hipotecarios para vivienda; 4) Préstamos para pequeñas empresas, concedidos a personas físicas o jurídicas con pasivos entre S/. 20,000 y S/. 300,000, hasta un plazo de seis meses, excluyendo préstamos hipotecarios; 5) Crédito para microempresas, otorgado a personas físicas o jurídicas cuya deuda no supere S/. 20,000 en los últimos seis meses, también excluyendo préstamos hipotecarios; 6) Préstamos revolventes (al consumo, que son aquellos concedidos a personas naturales para la adquisición de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividades comerciales, donde el saldo de la deuda puede variar a discreción del deudor), 7) Créditos de consumo no revolventes, que se diferencian por ser reembolsables en cuotas, donde el monto pagado no puede ser reutilizado por el deudor) y 8) Los préstamos hipotecarios se otorgan a individuos para la adquisición, construcción, rehabilitación o transformación de bienes inmuebles, siempre que estén respaldados por garantías hipotecarias debidamente registradas. En este sentido, para los préstamos destinados a grandes y medianas empresas, se considera el saldo total de aquellos préstamos que tienen más de 15 días de atraso. Por otro lado, los préstamos dirigidos a pequeñas y microempresas se refieren al total de préstamos que han superado los 30 días de vencimiento. En cuanto a los préstamos al consumo, los préstamos hipotecarios para vivienda, los arrendamientos financieros y la capitalización inmobiliaria, se

consideran aquellos que tienen un atraso de más de 30 días y menos de 90 días. En el caso de un sobregiro en la cuenta corriente, se considerará un crédito vencido a partir del día 31 posterior al sobregiro.

Además de la cartera vencida, existe otra manera de evaluar la calidad de la cartera, conocida como cartera de alto riesgo (CAR), que incluye la suma de créditos en reestructuración, refinanciamiento, vencidos y en proceso de cobranza judicial. Se define el crédito vencido como aquel en el que el deudor no ha realizado el pago o amortización en la fecha estipulada, registrándose así en la contabilidad. Es relevante aclarar, mediante un ejemplo, que el crédito refinanciado se refiere a cualquier tipo de crédito o financiamiento directo cuyos términos o montos han sido modificados respecto al contrato original. Asimismo, se considera la operación de reposición, conforme al artículo 1277 del Código Civil, siempre que esta se deba a la dificultad de pago del deudor. Por último, el crédito reestructurado se entiende como cualquier forma de crédito o financiamiento directo que ha sido objeto de una reprogramación de pagos aprobada durante el proceso de reestructuración, así como en procedimientos concursales ordinarios o preventivos, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 27809 (Régimen concursal de derecho general).

#### Concepto operacional

La variable calidad de la cartera de crédito tiene una naturaleza cualitativa y se operativizará en una extensión, siendo únicamente una dimensión la cartera en mora.

En la presente investigación, se planteó la siguiente hipótesis: Existen factores o causas constantes que determinan la morosidad de la cartera de créditos y afectan la calidad de la misma. Asimismo, en concordancia con la hipótesis de investigación, se planteó como objetivo general: Analizar el nivel de relación entre las variables Morosidad y Calidad de cartera en CMAC Arequipa-Agencia La Hermelinda, para el período 2021-2023. Del cual se desprenden los siguientes objetivos específicos: Determinar las causas de la morosidad de CMAC Arequipa-Agencia La Hermelinda; periodo 2021-2023; diagnosticar la evolución de la calidad de cartera de créditos de CMAC Arequipa- Agencia La Hermelinda; periodo 2021-2023; y analizar el grado de relación entre las Morosidad y la Calidad de la cartera de créditos de CMAC Arequipa-Agencia La Hermelinda; periodo 2021-2023.

## 2.METODOLOGIA

Toda investigación científica produce algún tipo de conocimiento y debe basarse en un método, que consiste en acciones técnicas destinadas a resolver los problemas de la investigación científica. Se pueden distinguir tres tipos de métodos: descriptivos, que se centran en describir el comportamiento de las variables; explicativos, que además de analizar el comportamiento de las variables, buscan identificar la relación de dependencia entre ellas; e interpretativos, que tienen como objetivo comprender los fenómenos que rigen la investigación. Según Ñaupas, Palacios, Romero, Delgado y Valdivia (2018) (Pp. 39-97), Hernández (2018) señala que las investigaciones cuantitativas utilizan datos numéricos y procesamiento estadístico para contrastar hipótesis. La investigación explicativa se define como el fundamento para probar hipótesis, respondiendo al porqué del fenómeno, es decir, determinando la causa y el efecto del fenómeno investigado.

En virtud de lo anterior, esta investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, procesando información paramétrica como el índice de morosidad. Además, se clasifica como una investigación explicativa correlacional, ya que se asociaron dos variables con el objetivo de analizar el grado de relación existente entre ellas. En este contexto, se propuso identificar las principales causas de la morosidad en la cartera de créditos de CMAC Arequipa - Agencia La Hermelinda, durante el periodo 2021-2023, así como su correlación con el índice de morosidad.

Diseño de Investigación:

La selección del diseño de investigación debe centrarse en la validación de la hipótesis del estudio y en un control adecuado de las variables. Según Ñaupas, Palacios, Romero, Delgado y Valdivia (2018) (p. 349), en este estudio se optó por un diseño no experimental y transversal, dado que las variables no fueron manipuladas y la recolección de datos se llevó a cabo en un momento específico.

Tabla N° 03

Diseño Metodológico

Enfoque	Diseño	Diseño Simbólico.
Cuantitativa	No experimental	M: Muestra
	Transversal descriptivo	O1: Variable 1
	Correlacional	O2: Variable 2
	Causal	r.: La relación.

Fuente: Elaboración propia.

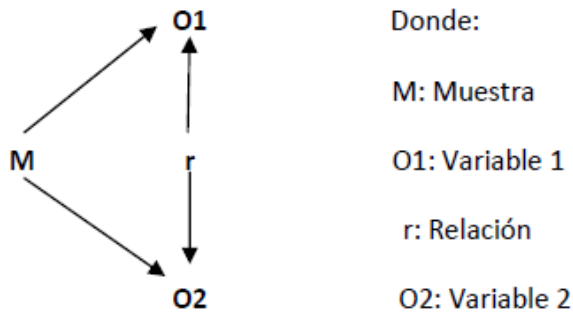


Figura N°01: Diagrama de diseño Metodológico

### Población y muestra

La población se define como el conjunto de casos, individuos o documentos que comparten características comunes (Hernández, 2018). Por otro lado, una muestra es un subconjunto del universo de unidades de análisis, el cual debe ser representativo y poseer similitudes formales, estructurales y/o sustanciales. Ñaupas, Palacios, Romero, Delgado y Valdivia (2018) (p. 128) citan a Bernal (2015), quien señala que la muestra debe ser una parte representativa de la población que facilite la recolección de información. En esta investigación, la población estuvo compuesta por los clientes morosos de CMAC Arequipa, Agencia La Hermelinda, quienes al 31 de diciembre de 2023 presentaban atrasos en sus pagos que oscilaban entre 30 y 1080 días y que aún figuraban en la cartera de créditos.

La cantidad de créditos morosos en la cartera atrasada ascendió a 51. Para llevar a cabo la investigación, se incluyó a los colaboradores del área de créditos, que consistieron en Asesores de Negocios, un funcionario de Negocios y el Gerente de Tienda, sumando un total de 10 personas. En cuanto a la muestra de la cartera morosa, esta estuvo compuesta por 45 clientes morosos, representando a los deudores con créditos impagos que eran accesibles y ubicados en la zona del cercado de Trujillo.

Como criterio de inclusión para la muestra, se consideraron a los clientes de CMAC Arequipa, Agencia La Hermelinda, que presentaban créditos morosos. Por otro lado, se excluyeron aquellos clientes que no tenían deudas o que habían sido castigados, ya que no formaban parte del portafolio de créditos, así como aquellos cuyos domicilios o negocios no estaban disponibles para la investigación.

Tabla N° 04

Descripción de participantes de la investigación

Año	Población	Muestra	
Colaboradores	10	10	
Clientes Morosos			Días de atraso.
2021	15	15	De 721 a 1080días
2022	17	15	De 361 a 720días
2023	19	15	Menor a 360días
Totales	51	45	

Elaboración propia

Según lo indicado por Hernández (2018), el muestreo probabilístico estratificado consiste en dividir la muestra en estratos o secciones que aseguran homogeneidad, y dentro de cada uno de estos grupos se elige al azar un participante específico, el cual será analizado como una unidad. (p.347)

En consecuencia, la investigación se clasificó como un muestreo probabilístico estratificado, dado que los participantes fueron seleccionados aleatoriamente y se segmentaron en grupos. Es decir, del total de clientes, se eligieron únicamente aquellos morosos clasificados por años, así como los colaboradores del área de créditos de la tienda, donde la selección se realizó a conveniencia del investigador.

El muestreo se llevó a cabo en función de la disponibilidad de la información, seleccionando 15 créditos morosos para cada período de evaluación, con el objetivo de que las muestras fueran comparables y homogéneas. Esto permitió realizar inferencias estadísticas y prever el modelo de regresión múltiple.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación a utilizar fueron las siguientes:

**Análisis documentario:**

Según lo indicado por Hernández (2018), el análisis documental facilita la recopilación de información más significativa de un documento. En el contexto de la presente investigación, se llevó a cabo un análisis de la base de datos de CMAC Arequipa, Agencia La Hermelinda, en lo que respecta a la morosidad.

La encuesta

Según Hernández (2018), se trata de entrevistas en las que los participantes disponen de las preguntas elaboradas con antelación. Esto sugiere que esta técnica emplea un cuestionario, cuyo objetivo es la recopilación de información que será útil para la

investigación.

#### Instrumentos de recolección de datos

Según lo indica Hernández (2018), los instrumentos de recolección de datos son recursos o formatos que se emplean para la obtención y almacenamiento de información. En este contexto, los instrumentos utilizados en la investigación fueron los siguientes:

#### Análisis de contenido

Este instrumento se utilizó para evaluar la calidad de la cartera en términos del índice de morosidad durante los años 2021, 2022 y 2023, mediante datos secundarios proporcionados por la institución financiera, con la debida autorización. Se examinó el nivel de morosidad a partir de las series estadísticas de la empresa, expresado en porcentaje, así como el porcentaje de recuperación de los saldos de créditos morosos y la distribución de los diferentes tipos de créditos en la población analizada.

#### Cuestionario

De acuerdo con lo mencionado por Hernández (2018), este consiste en un conjunto específico de preguntas. En consecuencia, en este estudio se aplicó a los clientes morosos de Caja Arequipa y a los colaboradores de la tienda, ambos ubicados en Trujillo, en la Agencia la Hermelinda. Las respuestas a las preguntas se obtuvieron utilizando la escala de Likert, un método de evaluaciones sumarias.

Se emplearon dos cuestionarios en esta fase del estudio:

Encuesta dirigida a los clientes morosos que presentaron créditos impagos, basada en una muestra específica que constó de 10 preguntas. Esta información fue recabada directamente de los deudores a través de visitas a sus domicilios y/o negocios, así como mediante llamadas telefónicas, ya que fue necesario explicarles el significado de la encuesta.

Encuesta para los colaboradores: En este caso, se utilizó un cuestionario de 11 preguntas, cuya información fue recopilada a través de un formulario de Google. En esta ocasión, se pudo explicar directamente a los participantes el propósito de la encuesta, lo que permitió la participación de todos los colaboradores.

#### Validez y confiabilidad

De acuerdo con Hernández (2018), esto permitirá medir efectivamente la variable según el instrumento utilizado.

En cuanto a la validez:

La investigación fue validada por tres expertos en el área: el Dr. Luis Humberto Vigo Bardales, Catedrático de la Universidad San Pedro, El Mg. Jimmy Javier Rodríguez Pérez, Catedrático de la Universidad San Pedro, y el Mg. Wilmer Román Rivera Requejo, funcionario de Caja Arequipa. Esto asegura el cumplimiento de los principios de claridad, pertinencia y relevancia necesarios para la investigación.

En lo que respecta a la confiabilidad:

Hernández (2018) señala que la fiabilidad se refiere a la obtención de las mismas respuestas al utilizar los instrumentos en más de una ocasión. Según el autor, la confiabilidad de la investigación implica que se generan resultados consistentes. A continuación, se presenta el coeficiente utilizado.

Tabla N° 05

*Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de CronBach*

Valores	Interpretación
< 0.50	No confiable
0.50 - 0.59	Muy baja
0.60 - 0.69	Baja
0.70 - 0.79	Moderada
0.80 - 0.89	Adecuada
0.90 - 1.00	Muy satisfactoria

Fuente: Córdova en su libro de estadística inferencial.

Procedimientos:

Para llevar a cabo la investigación, se solicitó de manera formal la autorización a la Gerencia Central de la CMAC- Arequipa S.A, con el propósito de acceder a la información relacionada con los créditos morosos, realizar encuestas y revisar la información interna de la empresa, garantizando la debida confidencialidad. Este acuerdo se formalizó a través de un Convenio de confidencialidad que fue aprobado por la Gerencia de Negocios, como se detalla en los anexos correspondientes.

Según lo expuesto por Hernández (2018), el procesamiento y análisis de datos implica la recolección, limpieza y modelación de los mismos, con el objetivo de identificar información relevante y significativa para la investigación. Por su parte, Yuni y Urbano

(2019) señalan que el procesamiento de datos consiste en la aplicación sistemática de diversas operaciones sobre un conjunto de datos, con el fin de analizar la información que estos representan. (p.37).

La investigación actual utilizó la estadística descriptiva a través de tablas y figuras, las cuales fueron analizadas para el desarrollo del estudio. El software empleado fue SPSS versión 25.

Métodos de análisis de datos.

El análisis de datos se relaciona con los objetivos de la investigación, utilizando herramientas matemáticas básicas para su evaluación, según Yuni y Urbano (2014). Desde una perspectiva lógica, el análisis de datos abarca niveles descriptivos, relacionales y explicativos (p.42). El método de análisis de datos aplicado fue el análisis de regresión múltiple, utilizando la información disponible de CMAC Arequipa, Agencia La Hermelinda con el fin de identificar las causas de la morosidad y medir la incidencia de cada indicador. La regresión múltiple se emplea para examinar la posible relación entre variables predictoras o explicativas y una variable de criterio, ya sea explicada o de respuesta. Además, se recurrió a la estadística descriptiva para interpretar las tablas y figuras del cuestionario.

Aspecto Éticos

En relación a lo expuesto, como investigador, presento una declaración jurada que detalla el proceso llevado a cabo en la investigación, cumpliendo con la normativa vigente de la Universidad San Pedro y respetando la propiedad intelectual de otros académicos, citándolos conforme a las normas de la APA en su séptima edición. Asimismo, se han considerado los principios éticos fundamentales que justifican los preceptos éticos y las valoraciones específicas de las acciones humanas, así como los principios establecidos en el Informe Belmont (1987):

Respeto a las personas: Este principio indica que los participantes en la investigación deben ser tratados como individuos autónomos, con la capacidad de decidir si desean participar o no. Además, se debe garantizar la protección de aquellos que no pueden tomar decisiones por sí mismos, aplicando el criterio del consentimiento informado. En el contexto de esta investigación, se implementará este principio al momento de realizar la encuesta, brindando a los participantes la opción de decidir su participación y asegurándoles que serán informados sobre el propósito de la misma.

Beneficencia: Este principio establece que los participantes no deben sufrir ningún daño por su participación en la investigación, lo que implica la necesidad de realizar un análisis de riesgos y beneficios. En este caso, no se causará daño alguno, ya que la encuesta se llevará a cabo de manera digital y en formato impreso.

Adicionalmente, se han considerado los principios establecidos en la Ley N° 29733, que regula la protección de datos personales, en particular el principio de confidencialidad, dado que no se ha utilizado ni divulgado información personal de los clientes (Nombres, DNI, dirección, etc.), ya que la muestra será identificada mediante un código asignado a cada deudor. También se ha tenido en cuenta la Ley N° 29571, que protege al consumidor, en su Artículo 62, en relación con el derecho al honor y la buena reputación de cada persona, evitando así la publicación de información que pueda comprometer estos derechos.

### 3. RESULTADOS

#### *Cuestionario aplicado a los colaboradores*

**Tabla N° 06**

*Resumen de causas por parte de los colaboradores*

	2023 %
Deficiencia en la evaluación de créditos	20%
Recuperación de créditos	24%
Fraudes internos	7%
Flexibilidad de las políticas	49%
<b>Factores internos</b>	<b>27%</b>
Sector económico	20%
Actividad económica	33%
Efectos climatológicos	8%
Problemas sanitarios	39%
<b>Factores externos</b>	<b>41%</b>
Problemas familiares.	28%
Sobre endeudamiento	48%
Fraudes	2%
Gestión del negocio	22%
<b>Factores del cliente</b>	<b>32%</b>
Total	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del cuestionario.

**Interpretación:** Según la tabla N° 06, se observa que, de acuerdo con los colaboradores encuestados de la Agencia La Hermelinda, el factor externo es considerado como la principal causa de la morosidad, alcanzando un porcentaje del 41%. Sin embargo, este dato es incierto, ya que puede verse influenciado por la situación económica atípica. Dentro de este factor, el indicador relacionado con problemas sanitarios presenta el mayor impacto, con un 39%, seguido por el sector y la actividad económica, que representan el 20% y el 33%, respectivamente. En cuanto al factor cliente, este tiene un porcentaje del 32%, destacando el sobreendeudamiento con un 48%. Por otro lado, el factor interno solo alcanzó un 27%, con una flexibilidad de políticas del 49% y una recuperación de créditos del 24%.

## Cuestionario aplicado a los clientes morosos

**Tabla N° 7**

*Resumen de causas por parte de los clientes morosos*

INDICADORES	AÑOS		
	2021	2022 %	2023
Deficiencia en la evaluación de créditos	29%	23%	22%
Recuperación de créditos	37%	28%	26%
Flexibilidad de las políticas	34%	49%	52%
<b>Factores internos</b>	<b>30%</b>	<b>37%</b>	<b>27%</b>
Sector económico	40%	40%	20%
Actividad económica	36%	35%	33%
Efectos climatológicos	12%	14%	10%
Problemas sanitarios	12%	11%	37%
<b>Factores externos</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>41%</b>
Problemas familiares.	31%	21%	30%
Sobre endeudamiento	40%	48%	47%
Gestión del negocio	29%	31%	23%
<b>Factores del cliente</b>	<b>41%</b>	<b>38%</b>	<b>32%</b>
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del cuestionario.

**Interpretación:** Según la tabla N° 07, se observa que, de acuerdo con los clientes morosos encuestados durante el año 2021, las principales causas de morosidad se relacionan con factores del cliente, representando un 41%. El indicador más destacado es el sobreendeudamiento, que alcanza un 40%, seguido por la gestión del negocio con un 29%. Esta tendencia se repitió en 2022, donde el sobreendeudamiento se mantuvo en un 38% y se registró un 48% como indicador más relevante. En 2023, los factores externos impactaron con un 41%, siendo el sobreendeudamiento los más significativos, con un 47%, atribuibles a los efectos de la pandemia que vino arrastrando de periodos anteriores, los indicadores más importantes fueron el sobreendeudamiento, el sector económico y la recuperación de créditos, con valores de 40%, 40% y 37% respectivamente. Para 2022, el sobreendeudamiento se incrementó al 48%, el sector económico se mantuvo en 40% y la flexibilidad de las políticas alcanzó un 49% en sus respectivas dimensiones. En el periodo de 2023, el sobreendeudamiento se destacó nuevamente con un 47%, los problemas sanitarios con un 37% y la flexibilidad de las políticas con un 52%.

**Tabla 8**  
*Modelo de Regresión Lineal Múltiple*

Año	Variables	Coefficiente	Correlación
2021	Deficiencia en la evaluación de créditos	0.35	
	Recuperación de créditos	0.4	
	Fraudes internos	0.19	
	Flexibilidad de las políticas	0.73	
	<b>Factores Internos</b>	<b>1.67</b>	<b>0.56</b>
	Sector económico	0.41	
	Actividad económica	0.39	
	Efectos climatológicos	0.12	
	Problemas sanitarios	0.1	
	<b>Factores externos</b>	<b>1.02</b>	<b>0.4</b>
	Problemas familiares.	0.45	
	Sobre endeudamiento	0.86	
	Fraudes.	0.19	
	Gestión del negocio	0.39	
<b>Factores del cliente</b>	<b>1.89</b>	<b>0.89</b>	
2022	Deficiencia en la evaluación de créditos	0.33	
	Recuperación de créditos	0.41	
	Fraudes internos	0.16	
	Flexibilidad de las políticas	0.89	
	<b>Factores Internos</b>	<b>1.59</b>	<b>0.54</b>
	Sector económico	0.4	
	Actividad económica	0.41	
	Efectos climatológicos	0.13	
	Problemas sanitarios	0.1	
	<b>Factores externos</b>	<b>1.04</b>	<b>0.39</b>
	Problemas familiares.	0.43	
	Sobre endeudamiento	0.87	
	Fraudes.	0.15	
	Gestión del negocio	0.41	
<b>Factores del cliente</b>	<b>1.86</b>	<b>0.85</b>	
2023	Deficiencia en la evaluación de créditos	0.33	
	Recuperación de créditos	0.42	
	Fraudes internos	0.13	
	Flexibilidad de las políticas	0.87	
	<b>Factores Internos</b>	<b>1.75</b>	<b>0.50</b>
	Sector económico	0.45	
	Actividad económica	0.46	
	Efectos climatológicos	0.15	
	Problemas sanitarios	0.78	
	<b>Factores externos</b>	<b>1.84</b>	<b>0.72</b>
Problemas familiares.	0.47		

Fuente: Elaboración propia, a partir de cuestionario.

En el año 2021, se combinaron ambos cuestionarios, lo que permitió obtener una regresión general. En este contexto, el factor cliente se destacó como el que presentó el mayor coeficiente e incidencia en la morosidad de ese año, alcanzando un valor de 1.89.

En 2022, se realizó la misma unión de cuestionarios, resultando en una regresión general donde el factor cliente continuó siendo el más relevante, con un coeficiente de 1.86.

Para el año 2023, se llevó a cabo nuevamente la combinación de cuestionarios, y en esta ocasión, el factor externo emergió como el que mostró el mayor coeficiente e incidencia en la morosidad, con un valor de 1.84.

### **Tabla 9**

*Evolución del índice de morosidad, Saldo de Cartera y Saldo de Morosos - Agencia Hermelinda*

PERÍODO	2021	2022	2023
Índice de morosidad.	24.33%	32.32%	21.19%
Saldo de cartera créditos S/.	16,171,652	17,935,374	22,376,732
Saldo moroso S/.	3,933,807	5,796,756	4,742,632

Fuente: Caja CMAC Arequipa, Estadísticas institucionales (Resumen propio)

En la Tabla N°09, El índice de morosidad, que actúa como un indicador de la calidad de la cartera, ha mostrado un crecimiento constante, aunque se ha observado una disminución en el año 2023. Este fenómeno se debe al aumento en la cartera de créditos, impulsado por la colocación de créditos reactivos. A pesar de esto, se ha registrado una reducción en el saldo moroso, lo cual se puede atribuir en parte a la cancelación de créditos y a las facilidades proporcionadas durante la pandemia. Además, se menciona que la correlación se relaciona con la calidad de la cartera, y al aplicar la fórmula de Pearson, se obtienen los siguientes resultados:

### **Tabla 10**

*Correlación entre morosidad y calidad de cartera*

	Morosidad	Calidad de cartera
Morosidad	1	0.87
Calidad de cartera	0.87	1

Fuente: Elaboración propia

En ese sentido, se aprecia que existe una relación positiva entre morosidad y calidad de cartera, cuyo valor es significativo; 0.87.

**Tabla N° 11:** *Deficiencia de evaluación de créditos como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	5	50%
De acuerdo	3	30%
No opina	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Interpretación:** La presente tabla refiere que el 50% comenta totalmente de acuerdo, el 30% indica que esta de acuerdo y solo el 20% manifiesta está en desacuerdo, sobre deficiencia de evaluación de créditos como causa de morosidad.

**Tabla N° 12:** *Recuperación de créditos como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	4	40%
No opina	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Interpretación:** La presente tabla refiere que el 20% comenta totalmente de acuerdo, el 40% indica que está de acuerdo, el 20% no opina y solo el 20% manifiesta estar en desacuerdo, sobre la recuperación de créditos como causa de morosidad.

**Tabla N° 13:** *Flexibilidad de políticas internas como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	5	50%
No opina	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Interpretación:** La presente tabla refiere que el 20% comenta totalmente de acuerdo, el 40% indica que está de acuerdo, el 20% no opina y solo el 20% manifiesta estar en desacuerdo, sobre Flexibilidad de políticas internas como causa de morosidad

**Tabla N° 14:** *Factores internos de Caja Arequipa como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	6	60%
No opina	1	10%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Interpretación:** La presente tabla refiere que el 20% comenta totalmente de acuerdo, el 60% indica que está de acuerdo, el 10% no opina y solo el 10% manifiesta estar en desacuerdo, sobre Factores internos de Caja Arequipa como causa de morosidad.

**Tabla N° 15:** *Sector y actividad económica como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	5	50%
No opina	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Interpretación:** La presente tabla refiere que el 10% comenta totalmente de acuerdo, el 50% indica que está de acuerdo, el 10% no opina, el 20% manifiesta estar en desacuerdo y solo el 10% respondió que está totalmente de acuerdo, sobre Sector y actividad económica como causa de morosidad.

**Tabla N° 16:** *Factores climatológicos y problemas sanitarios como causa de la morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	7	70%
No opina	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Interpretación:** La presente tabla refiere que el 10% comenta que está totalmente de acuerdo, el 70% indica que está de acuerdo, el 10% manifiesta estar en desacuerdo y solo el 10%

respondió que está totalmente de acuerdo, sobre Factores climatológicos y problemas sanitarios como causa de la morosidad.

**Tabla N° 17:** *Problemas familiares como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	5	50%
No opina	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Interpretación:** La presente tabla refiere que el 10% comenta que está totalmente de acuerdo, el 50% indica que está de acuerdo, el 20% no opino y solo el 20% respondió que está en desacuerdo; sobre Problemas familiares como causa de morosidad

**Tabla N° 18:** *Sobreendeudamiento como causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	6	60%
De acuerdo	3	30%
No opina	1	10%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Interpretación: La presente tabla refiere que el 60% comenta que está totalmente de acuerdo, el 30% indica que está de acuerdo, el 10% refiere no opinar y solo el 10% respondió que está en desacuerdo; en base al sobreendeudamiento como causa de morosidad.

**Tabla N° 19:** *Fraudes tanto para el cliente como el de la caja son causa de morosidad*

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	4	40%
No opina	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Interpretación: La presente tabla refiere que el 30% comenta que está totalmente de acuerdo,

el 40% indica que está de acuerdo, el 10% no opina y solo el 20% respondió que está en desacuerdo; en base a Fraudes tanto para el cliente como el de la caja son causa de morosidad.

**Tabla N° 20:** Gestión de negocio como causa de morosidad

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	4	40%
No opina	3	30%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
		100
Total	10	%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Interpretación: La presente tabla refiere que el 20% comenta que está totalmente de acuerdo, el 40% indica que está de acuerdo, el 30% no opina y solo el 10% respondió que está en desacuerdo; en base a la Gestión de negocio como causa de morosidad.

**Tabla N° 21:** Relación entre la morosidad y la calidad de cartera

Ítems	N°	%
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	4	40%
No opina	1	10%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
		100
Total	10	%

Fuente: Aplicación del cuestionario

Interpretación: La presente tabla refiere que el 30% comenta que está totalmente de acuerdo, el 40% indica que está de acuerdo, el 10% no opina y solo el 20% respondió que está en desacuerdo; en base a la Relación entre la morosidad y la calidad de cartera

#### 4. DISCUSIÓN

De acuerdo con la tabla N° 06, para el año 2023, los colaboradores de la CMAC Arequipa identifican el factor externo como el principal responsable de la morosidad. Los problemas sanitarios se destacan con un 39% y la actividad económica con un 33%, según la investigación realizada por Espinoza (2020) en su estudio titulado “La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros. Este estudio señala que las medidas implementadas para enfrentar los problemas sanitarios derivados del Covid-19 en el periodo 2021; llevaron a la suspensión de numerosas actividades económicas, lo que resultó en retrasos e incumplimientos en los pagos. Asimismo, los hallazgos son coherentes con lo expuesto por Alfaro y Loyaga (2019) en su tesis “Factores macroeconómicos que afectan la morosidad de las entidades financieras peruanas”. En este análisis, se establece que la morosidad está significativamente influenciada por la actividad económica, destacando que las variables más importantes que afectan la morosidad son el PBI, el tipo de cambio y la tasa de desempleo. Por ejemplo, la liquidez de los clientes puede verse afectada negativamente por descensos en el PBI del país o por una alta tasa de inflación.

Se identifican, tras el análisis de los factores externos, los factores relacionados con el cliente, donde destacan indicadores como el sobreendeudamiento, que alcanza un 48%, los problemas familiares con un 28% y la gestión del negocio con un 22%. Esta información es coherente con lo expuesto por Morales (2019) en su estudio titulado “El sobreendeudamiento y su impacto en la situación económica de los consumidores de créditos”, en el que se establece que el sobreendeudamiento tiene una incidencia significativa en la morosidad, afectando la situación económica de los clientes y provocando su insolvencia en los pagos, lo que a su vez repercute en el aumento de la morosidad. De manera similar, los hallazgos son consistentes con lo que indica Gonzales (2019) en su investigación “Morosidad en las entidades financieras”, donde se señala que la acumulación de múltiples préstamos por parte de los consumidores genera inestabilidad en sus pagos, elevando así la probabilidad de insolvencia y, por ende, incrementando la morosidad.

Por último, es fundamental considerar los factores internos, destacando la flexibilidad de las políticas con un 49%. Este hallazgo se contrasta con la investigación de Rasheed (2020), que sugiere que la morosidad puede ser atribuida

a las políticas de gobierno corporativo, es decir, a las políticas internas. Además, los resultados son coherentes con lo expuesto por Díaz (2019), quien argumenta que los determinantes microeconómicos vinculados a las políticas y estrategias de participación de mercado de las entidades bancarias son responsables de la morosidad.

En relación con la tabla N° 07, que presenta las causas de la morosidad según los clientes morosos durante el año 2021, se observa que el factor cliente tiene una mayor incidencia en el sobreendeudamiento, alcanzando un 40%. Le siguen los problemas familiares con un 31%. En cuanto a los factores internos, se identificó que la recuperación de créditos es la causa principal, con un 37%, mientras que la flexibilidad de políticas ocupa el segundo lugar con un 34%. Por otro lado, en los factores externos, los indicadores más significativos son el sector y la actividad económica, con un 40% y un 36%, respectivamente. Para el año 2022, el factor cliente se presenta como un aspecto significativo, representando el 38% como la principal causa. Se observó que el sobreendeudamiento es el indicador más estrechamente vinculado a la morosidad, con un porcentaje del 48%. En segundo lugar, se encuentra el factor interno, que se manifiesta en un 37%, destacando la flexibilidad de políticas con una representación del 49%. Por último, los factores externos, con un 40% relacionado con la actividad económica, también son relevantes. Esto se corrobora en la investigación de Escandón (2019), que señala la importancia de los factores macroeconómicos en la morosidad; aunque el factor externo no fue muy significativo para los clientes, la actividad económica sí lo fue.

De acuerdo con la tabla N° 07, se evidencia que el factor más destacado para los clientes es aquel que los involucra directamente, con una participación del 41%, 38% y 32% para los años 2021, 2022 y 2023, respectivamente. El indicador de sobreendeudamiento resalta con valores de 38%, 47% y 47% en el mismo periodo. Esto sugiere que la gestión de negocios tuvo un impacto considerable solo en 2021, indicando que se destinaron inversiones a otras fuentes que no están alineadas con el negocio, alcanzando un 30%. Esto coincide con la investigación de Escandón (2019), que establece que los factores microeconómicos son cruciales para comprender la morosidad, refiriéndose a la perspectiva del consumidor.

En la misma tabla, se observa un incremento de los factores externos que varía entre el 29% y el 41%, lo cual se atribuye a la pandemia. Este hallazgo coincide con lo

señalado por Escandón (2019), quien argumenta que los factores macroeconómicos influyen positivamente en la morosidad.

Los clientes en situación de morosidad indican que tanto la evaluación de créditos como la flexibilidad de las políticas son indicadores relevantes de este fenómeno. En el caso de la evaluación de créditos, se reportan porcentajes de 25%, 19% y 20%, mientras que para la flexibilidad de políticas, los porcentajes son de 29%, 43% y 49% durante el periodo de estudio. Esto respalda lo expuesto por Ainaguano (2020), quien enfatiza la importancia de considerar la información pertinente del socio en relación con su capacidad de pago y el destino del crédito. Además, el personal de la Cooperativa debe mejorar su entendimiento de las políticas y procedimientos de la entidad para evitar inconvenientes en el área de créditos, lo cual también es respaldado por Oropeza (2019), quien subraya la relevancia de gestionar adecuadamente la evaluación de cobranza.

De acuerdo con la tabla N° 08, el modelo de regresión lineal múltiple para el año 2021 integró ambos cuestionarios, lo que permitió obtener una regresión general. En este contexto, el factor cliente se destaca como el que presenta el mayor coeficiente e incidencia en la morosidad de ese año, alcanzando un valor de 1.89. Le siguen los factores internos, con un coeficiente de 1.67, siendo la flexibilidad de políticas el principal indicador. Esta información se relaciona con la investigación de Tuesta (2019), que analizó a clientes morosos (73) y no morosos (57) durante el período 2015-2017, donde se observó que el 56% de los clientes morosos pertenecían a actividades económicas, de los cuales el 50% operaban negocios de alquiler, el 25% eran restaurantes y el 25% tenían deudas en dos entidades financieras. La investigación concluye que, en el caso de Mi banco, las variables de evaluación crediticia y cultura de pago son determinantes en el nivel de morosidad.

Para el año 2022, el factor cliente continúa siendo el que presenta el mayor coeficiente e incidencia en la morosidad, con un valor de 1.86. Este indicador se relaciona con el sobreendeudamiento, que tiene un valor de 0.87, y la gestión de negocios, que se sitúa en 0.41. El segundo factor está constituido por los factores internos, cuyo coeficiente es de 1.59, destacando la flexibilidad de políticas con un valor de 0.69. Esta tendencia se alinea con la investigación de Calle (2019), que se centró en la financiera Compartamos, señalando que gran parte de la morosidad se atribuye al sobreendeudamiento y a la flexibilidad ofrecida por la entidad. Además,

se complementa con el estudio de Oropeza (2019), que indica que los factores económicos y demográficos, como el sexo, la edad y el monto del crédito, influyen significativamente en los indicadores de morosidad de los préstamos.

Para el año 2023, el factor externo se presenta como el de mayor coeficiente e impacto en la morosidad, alcanzando un valor de 1.84. Esto se debe al shock exógeno provocado por la pandemia, que afectó el crecimiento de todos los países, junto con las políticas gubernamentales y las flexibilidades otorgadas por la Caja Arequipa. Se destaca que el principal indicador en este periodo es el relacionado con problemas sanitarios, con un coeficiente de 0.78, seguido por la flexibilidad, que tiene un coeficiente de 0.87. En cuanto a los factores del cliente, el sobreendeudamiento se estima en 0.87, mientras que la gestión del negocio presenta una baja incidencia, con un valor de 0.16. Esto se alinea con lo señalado por Chapoñan (2019), quien indica que los factores microeconómicos cualitativos, como la capacidad de generación de ingresos, la falta de voluntad de pago, los factores exógenos y la capacidad de cobranza, constituyen el 50% de los elementos que más influyen en la morosidad. Por otro lado, los factores cuantitativos, que incluyen la capacidad de pago y el sobreendeudamiento, representan el 23%, mientras que los factores relacionados con la empresa y los asesores de crédito corresponden al 18% y 9%, respectivamente.

Lo expuesto se alinea con las conclusiones de Libora (2019), quien determinó que existe una interrelación entre los factores macroeconómicos, normativos y de gestión de cartera, los cuales afectan el retraso en el pago de los créditos otorgados. Esto se da en un contexto de desconocimiento sobre variables como el PBI y la inflación. Además, dado que la gestión de la cartera carecía de una base de datos sobre clientes morosos o rechazados, se sugirió mejorar las comunicaciones con los clientes para poder contactarlos en caso de que se retrasen en sus pagos.

En relación, la Tabla N° 10, se observa que la correlación entre la morosidad y la calidad de la cartera es negativa, refiere un aumento en la morosidad conlleva a una disminución en la calidad de la cartera. Este hallazgo se vincula con el estudio de Zubiate (2020), que analizó a 105 sujetos en 2016, 96 en 2017, 103 en 2018 y 107 en 2019. La prueba Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0.76 y un valor p de 0.231, que es mayor que 0.05 para el factor cuantitativo, por tanto, el factor cualitativo se registró un coeficiente de -0.958 y un valor p de 0.042, que es menor que 0.05.

## 5. CONCLUSIONES

La conexión entre la morosidad y la calidad de la cartera en CMAC Arequipa-Agencia la Hermelinda es positiva, lo que implica que un aumento en la morosidad conlleva un impacto negativo en la calidad de la cartera, y viceversa.

Los elementos identificados como causas de la morosidad en la cartera de créditos de CMAC Arequipa-Agencia la Hermelinda se centran principalmente en factores internos relacionados con la flexibilidad de las políticas, factores externos vinculados al contexto económico y, en el caso del cliente, el sobreendeudamiento.

El análisis de la calidad de la cartera, evaluada a través del índice de morosidad, muestra una tendencia creciente. Esto se debe a que el saldo de la cartera ha experimentado un crecimiento constante de un periodo a otro. Sin embargo, se observa una disminución en el índice de morosidad de 2021 a 2023, ya que el saldo moroso ha disminuido, lo cual es resultado de las políticas flexibles implementadas por la caja, aunque esto no necesariamente indica un cumplimiento efectivo de las deudas.

La relación entre la morosidad y la calidad de la cartera de créditos es significativamente positiva, con una correlación de 0.87, lo que indica una alta relación entre ambas variables.

## 6. RECOMENDACIONES

A la Gerencia Central de Negocios, se solicita a las áreas de negocios y recuperación que colaboren de manera conjunta para optimizar la calidad de la cartera de la Agencia La Hermelinda. Esto implica implementar acciones que faciliten la resolución de los casos de clientes en mora, considerando las particularidades de la tienda. Además, se debe orientar la concesión de créditos hacia opciones de menor riesgo, teniendo en cuenta la relación observada entre la morosidad y la calidad de la cartera.

A la gerencia de negocios de CMAC Arequipa, se requiere mejorar la aplicación de las políticas de crédito para la Agencia la Hermelinda, enfocándose en el fortalecimiento de la calidad de la cartera. Es fundamental prestar especial atención a la admisión de créditos de mayor riesgo, considerando la flexibilidad de las políticas de crédito que han contribuido al aumento del índice de morosidad. Asimismo, se debe fomentar la capacitación de los niveles de aprobación en la identificación de riesgos asociados al sector económico y al sobreendeudamiento, ya que estos han sido factores determinantes de la morosidad.

Al Gerente de tienda, se le encomienda llevar a cabo actividades de seguimiento y control sobre los índices de morosidad a nivel de asesor de negocios, con el objetivo de implementar acciones correctivas ante el aumento de la morosidad en la tienda. Para ello, es necesario coordinar con el área de Inteligencia de Negocios para obtener los reportes pertinentes. Además, se debe colaborar con el área de Gestión de Desarrollo Humano para ofrecer capacitaciones en la evaluación y gestión de riesgos dirigidas a los asesores y niveles de aprobación.

Al comité de créditos, en su función de aprobador, se le solicita evaluar las solicitudes y propuestas de crédito en función del nivel de riesgo que se asume. Para ello, es necesario que los asesores de negocios analicen la necesidad de exigir colaterales que ayuden a mitigar dicho riesgo.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios y mis Padres por ayudarme en el día a día. También agradezco a la Universidad San Pedro y a los profesores, ya que me han ayudado a superarme y culminar mi carrera de forma exitosa.

La autora

## Referencias bibliográficas

- Abebe, A. (2019).** *Loan portfolio and effect of delinquency: (Case of Wisdom Micro finance institution, Soddo Branch).* Journal of poverty: Investment and Development, 29-36.  
<https://core.ac.uk/reader/234695960>
- Abdulai, R. A., Ogunsanwo, O. F., Adeleke, K. O. y Olowo, S. O. (2020).** *Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria.* International Academic Journal of Economics and Finance,3(5),166-190.  
[https://iajournals.org/articles/iajef\\_v3\\_i5\\_166\\_190.pdf](https://iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf)
- Acrota, V. V. (2017).** *Análisis de los factores que determinan la morosidad en los créditos otorgados a la Micro y Pequeña Empresa de Caja Arequipa - Agencia Socabaya - periodo 2016.* [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en gestión, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6420>
- Ainaguano, M. D. (2020).** *Estudio de factores que inciden en la morosidad en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit.* Ecuador, Ambato. [Tesis para obtener el título de ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] Repositorio Institucional,  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2995>
- Alfaro, C. A. y Loyaga, E. K. (2020).** *Factores macroeconómicos que afectan la morosidad de las entidades financieras peruanas en el periodo 2015-2019.* [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio Institucional.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624932>
- Aguilar, A. y Camargo, C. (2023).** *Análisis de la Morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú.* IEP. Instituto de Estudios Peruano, documento de trabajo N° 133, serie económica. Editorial Laberintos SAC.

<http://biblioteca.clacso.org/Peru/iep/20190802040639/aguilar.pdf>

**Agurto, H. J. y Córdova S. (2019).** *Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú- Un estudio para el periodo 2014-2018.* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio Institucional. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2719>

**Aparicio, C. y Moreno, H. (2021).** *Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto de provisiones bancarias en el Perú (2011-2021).* Documentos de trabajo SBS. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt\\_ano2011/3\\_Aparicio\\_y\\_Moreno\\_2011.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2011/3_Aparicio_y_Moreno_2011.pdf)

**Auccapuella, M. y Velásquez, I. (2019).** *Morosidad: Un alarmante problema financiero* [Tesis obtener el grado de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria, Universidad Peruana Unión] Repositorio Institucional. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2479>

**Ayma, F. D. (2019).** *Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y su cuestionamiento por ser sociedades anónimas de derecho público o de derecho privado en el Perú.* [Tesis para obtener el grado de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13067>

**Bahilo, E., Pérez, C. y Escribano, G. (2018).** *El sistema financiero español. In Administración y Gestión. Gestión financiera* (pp. [1]-12). Paraninfo. <https://link.gale.com/apps/doc/CX7062500008/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=cc25d15e>

**BCR (2016-2019),** *Síntesis de Actividad económica –Departamento de estudios económicos Sucursal Piura.* Portal de Banco central de Reserva del Perú. [Consultado el 20 de abril de 2020] <https://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/informacionregional/piura/la>

mbayeque.html

**BCR (2020-2021)**, *Síntesis de Actividad económica –Departamento de estudios económicos Sucursal Piura*. Portal de Banco central de Reserva del Perú. [Consultado el 20 de abril de 2020]  
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/2021/sintesis-lambayeque-01-2021.pdf>

**Berger, M., Goldmark, L., y Miller-Sanabria, T.** (Eds.) (2016). *Boom de las microfinanzas: El modelo latinoamericano visto desde adentro*. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>

**Bobadilla, E (2019, 25 de marzo)** Artículo, *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Diario Gestión pública. <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>

**Borrero, T y Bedoya, L (2020)**. *Predicción del riesgo crediticio en Colombia usando técnicas de inteligencia artificial*. (Revistas UIS Ingenierías- Volumen 19, paginas 37-52.2020) URL <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistauisingenierias/article/view/10836/10935>

**Calle, J. L. (2020)**. *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2019* [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10789>

**Castillo y Maza (2019, diciembre 16)**, *SBS interviene a financiera TFC ¿Qué dicen los especialistas sobre el accionar del regulador?* [Artículo Diario el Comercio] consultado el 20 de Junio 2021. <https://elcomercio.pe/economia/mercados/sbs-interviene-a-financiera-tfc-que-dicen-los-especialistas-sobre-el-accionar-del-regulador-noticia/?ref=ecr>

- CMAC Sullana (2019).** Memoria Anual-2019. (Consultado el 20 marzo 2021). <https://www.cajasullana.pe/memoria-anual/>
- Cárdenas y Salazar (2017).** *Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia.* [Tesis para obtener el grado de Magister, Colegio de Estudios Superiores en Administración] Repositorio Institucional. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/1565>
- Chapoñán, B. L. (2019).** *Factores microeconómicos y la morosidad en la Caja Sipán SA. Agencia Chiclayo 2018.* [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7425>
- Congreso de la República del Perú (2023.).** *Ley de protección de datos personales – LeyN°29773.* Normas Legales, Editora Perú. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0036/ley-proteccion-datos-personales.pdf>
- Congreso de la República del Perú (2020).** *Código de protección y defensa del consumidor. Ley N° 29571.* Normas legales. Diario el Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1351847/LEY%2029571.pdf>. pdf
- Congreso de la República del Perú (1996).** *Ley General del Sistema Financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.* Ley N° 26702. Normas legales. Diario el Peruano. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26702.pdf>
- Contreras, S. (2017).** *Política de crédito y calidad de cartera en la institución financiera Mí banco, de la localidad de Ventanilla.* [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15770>

- Díaz, O. (2020).** *Determinantes del ratio de morosidad en el sistema financiero boliviano. Serie de Documentos de Trabajo N° 001/2009-Banco Central de Bolivia.*  
<https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2015/11/51/3.%20Determinantes%20del%20ratio%20de%20morosidad%20en%20el%20sistema%20financiero%20boliviano.pdf>
- Domínguez, C. (2021, abril 26).** Tiene mayor morosidad el Banco del Bienestar. El Norte <https://search.proquest.com/newspapers/tiene-mayor-morosidad-el-banco-del-bienestar/docview/2518071146/se-2?accountid=37408>
- Escandón, D (2019).** Morosidad y sus determinantes en el sistema bancario privado del Ecuador en el periodo 2005-2016, [Tesis para obtener el título profesional de economista, Universidad de Cuenca] Repositorio Institucional.  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/29686>
- Espinoza (2021).** *La morosidad, factores motivaciones de los responsables financieros, en el contexto del Covid-19.*  
[http://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1395](http://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395)
- Golman y Bekerman (2019).** *¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar, Problemas del Desarrollo.* Revista Latinoamericana de Economía: Vol. 49 Núm.195(2019).  
<https://www.probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/62527>
- Gonzales (2023).** *Gestión de Cuentas por Cobrar, País de Guatemala.*  
<https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Guillen y Peñafiel (2019).** *Modelos predictores de la morosidad con variables Macroeconómicas.* Revista Ciencia UNEMI Vol. 11, N° 26, enero-Abril 2018, pp. 13 – 24.  
<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/336>

- Gutiérrez, R. J. (2020).** *Un Análisis De Riesgo De Crédito De Las Empresas Del Sector Real Y Sus Determinantes*. *Outlier*, 6, 29–64.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=61017437&lang=es&site=eds-live>
- Hernández, M. (2021, abril 12).** *Tienen tarjetas deudas récord: Supera morosidad nivel de crisis del 2020. Alertan analistas riesgos para bancos y que todavía no se tocaría fondo*.  
 Reforma. <https://search.proquest.com/newspapers/tienen-tarjetas-deudas-record/docview/2511110011/se-2?accountid=37408>
- Hernández- Sampieri, Mendoza, C. (2018).** *Metodología de la Investigación: Ruta cualitativa, cuantitativa y Mixta*. Ciudad de México, McGraw Hill. Año de edición: 2018.
- Libora, F. E. (2019).** *Factores que se relacionan en la morosidad de los créditos otorgados por compartamos financiera, Tacna 2018*. [Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann] Repositorio Institucional <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3222>
- López, G. y Fatama, L. (2020).** *Determinantes Socioeconómicos de la Morosidad en Créditos Otorgados por una Agencia de Microfinanzas Región Ucayali 2019*. [Tesis para obtener el grado de licenciado, Universidad Peruana Unión.]. Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3063/Beria\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3063/Beria_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mamani, Q. (2019).** *Revisión teórica sobre morosidad en las empresas*. [Tesis para obtener el grado de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2540>
- MicroRate- BID (2023).** *Indicadores de desempeño para Instituciones micro financieras*, Guía Técnica Tercera edición.  
<http://www.microrate.com/media/docs/research/technical-guide-3rd-edition-spanish.pdf>

- Morales (2022).** *El sobreendeudamiento y su impacto en la situación económica de los consumidores de créditos en la caja Huánuco.*  
Repositorio:  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3664>
- Mosquera (2020).** El Riesgo De *Liquidez en Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Ecuatorianas Del Segmento 4 Y 5 en El Año 2019.* Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences, 10(4), 953–969.
- Njeru, B. (2022).** *Factors affecting loan delinquency in microfinance in Kenya.* International Journal of management sciences and business research, 12- 25.
- Ñaupas, H., Palacios, J. J., Romero, H. E., Valdivia, M. R. (2019).** Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la URL. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Oropeza, E. M. (2019).** *Factores económico - demográficos y su relación con la morosidad en créditos desembolsados: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondesurco en la Región Sur del Perú, 2016 - 2018.* [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio Institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9772>
- Portal web MicroRate.** *Clasificadora de Riesgos.* [Consultado el 20, abril de 2020] <http://www.microrate.com/es/>
- Portal del Instituto Peruano de Economía.** *Consultado el 24 de marzo 2021.* <https://www.ipe.org.pe/portal/producto-bruto-interno/>
- Portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (SBS),** *Información Estadísticas de Cajas municipales/ Ratios de morosidad según días de incumplimiento y Alcance y participación de mercado.* [Consultado el 25 marzo de 2020] [https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)

- Ramírez, O. (2021).** *Morosidad en la caja Piura agencia Motupe, Lambayeque.* [Trabajo de Investigación para optar el grado de Bachiller, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7836>
- Sepúlveda, C., Reina, W. y Gutiérrez J. (2022).** *Estimación del riesgo de crédito en empresas del sector real en Colombia.* Estudios Gerenciales, 28(124), 169+.  
<https://link.gale.com/apps/doc/A332379539/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xid=df12c618>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018).** Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. Resolución SBS N° 11356-2008.  
[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)
- Tuesta, P (2021)** *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, Agencia Tingo María, periodo 2018-2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva] Repositorio Institucional.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAS\\_91dde5328d940491506cdf6da4f2adbb/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAS_91dde5328d940491506cdf6da4f2adbb/Details)
- Vásquez, J. A. (2019).** *La morosidad: causas y consecuencias.* [Tesis para obtener el grado de Bachiller en Administración y Marketing, Universidad de Lambayeque] Repositorio Institucional  
<http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/268>
- Urbina, M. A. (2017).** *Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica.* [Tesis para obtener el grado de Magister, Universidad de Chile] Repositorio Institucional  
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149796>
- Urrea (2020).** *Artículo Las nuevas tecnologías y su impacto en la financiación al consumo.*, Boletín de Estudios Económicos ISSN

0006-6249, Vol. 75, N° 230, 2020.  
URL <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7566172>

**Yuni, J. A., y Urbano, C. A. (2014).** *Técnicas para investiga: análisis de datos y redacción científica.* Editorial Brujas.

URL. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=847672&lang=es&site=ehost-live>.

**Zapata, M. A. (2019).** *La Calidad de cartera del analista de créditos de las entidades Micro financieras de la Región Lambayeque.* [Tesis para obtener el grado académico de Magister, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Repositorio Institucional.

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5962>

**Zubiate, J. (2020).** *Factores determinantes de la morosidad crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan- Rioja San Martín 2016-2019.* [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Nacional Agraria de la Selva] Repositorio Institucional.

<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1871>

## **ANEXOS**

**Anexo N°01:**

**Matriz de operacionalización de las variables  
Morosidad y Calidad de Cartera de Créditos en CMAC Arequipa S.A.-Agencia la Hermelinda; Periodo 2021-2023**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Variable 1: Morosidad	<p><b>Variable (1)</b> <b>Morosidad.</b> La morosidad está definida como el impago de las obligaciones por los deudores, los cuales pueden enfocarse en factores: Internos, externos, del cliente. Estas causas pueden ser constantes e identificables.</p>	<p>Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización.</p>	<p>D1. Factores internos</p> <p>D2 Factores externos</p> <p>D3. Factores del cliente</p>	<p>1. Deficiencia en la evaluación de créditos</p> <p>2. Recuperación de créditos</p> <p>3. Fraudes internos</p> <p>4. Flexibilidad de las políticas</p> <p>1. Sector económico</p> <p>2. Actividad económica</p> <p>3. Efectos climatológicos</p> <p>4. Problemas sanitarios</p> <p>1. Problemas familiares.</p> <p>2. Sobre endeudamiento</p> <p>3. Gestión del negocio</p>	Nominal	Cuestionario
Variable 2: Calidad de Cartera de créditos	<p><b>Variable (2)</b> <b>Calidad de Cartera.</b> Se determina como el nivel de morosidad generado por el incumplimiento de pago que genera pérdidas financieras.</p>	<p>Aplicación de un conjunto de factores que se van a proporcionar un sistema adecuado de desarrollo del desempeño de los individuos dentro de la organización, cuyo objetivo será de conocer de la manera más precisa posible como está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente</p>	D1. Cartera atrasada	1. Índice de cartera atrasada-Mora	Razón	Análisis documentario

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Morosidad y Calidad de Cartera de Créditos en CMAC Arequipa S.A.-Agencia La Hermelinda; Periodo 2021-2023**

PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA			
¿Incidencia de los factores de morosidad en la Calidad de cartera de créditos de CMAC Arequipa - Agencia la Hermelinda; Periodo 2021-2023	<b>Objetivo general:</b> - Determinar la relación entre las variables Morosidad y Calidad de cartera de Créditos en CMAC Arequipa – Agencia La Hermelinda, para el período 2021- 2023.	Los Factores de morosidad inciden negativamente en la Calidad de cartera de crédito de CMAC Arequipa- Agencia la Hermelinda	VI. MOROSIDAD	d1 Factores Internos	-Deficiencia en la evaluación de créditos.	(1)				
									-Recuperación de créditos.	(2)
									- Fraudes internos	(3)
									- Flexibilidad de las políticas.	
									-Sector económico	(4)
		<b>Objetivos específicos:</b> - Determinar las causas de la morosidad de CMAC Arequipa- Agencia La Hermelinda; Periodo 2021-2023			d2 Factores Externos	- Actividad económica		(5)		
									- Efectos climatológicos	(6)
									- Problemas sanitarios	(7)
										(8)
										(9)
		- Diagnosticar la evolución de la calidad de cartera de créditos de CMAC Arequipa- Agencia La Hermelinda; periodo 2021-2023.			d3 Factores de los Clientes	Problemas familiares		(10)		
							Sobre endeudamiento			
							Gestión del negocio			
								(11)		
	- Analizar el grado de relación entre las Morosidad y la Calidad de la cartera de créditos de CMAC Arequipa- Agencia La Hermelinda; periodo 2021-2023		VD. CALIDAD DE CARTERA	d1 Cartera atrasada	-Índice de cartera atrasada					
							- Mora	(%)		

**Anexo N° 3:****CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES**

Estimados colaboradores, solicitamos su apoyo, respondiendo el presente cuestionario.

La información es de carácter confidencial y anónima.

Agradeceré su valiosa colaboración.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre las variables Morosidad y Calidad de cartera de Créditos en CMAC Arequipa – Agencia La Hermelinda, para el período 2021- 2023

**DIRIGIDO AL:** Personal de la *Empresa CMAC Arequipa – Agencia La Hermelinda*

**INSTRUCCIONES**

Leer con atención y responder correctamente las preguntas señalando con un aspa (x) en una sola alternativa considerando la escala de medición.

Totalmente satisfecho	Satisfecho	Algo satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
5	4	3	2	1

**Variable de estudio: “Morosidad” y “Calidad de Cartera de Crédito”**

ITEM	Indicador	TI	I	AS	S	TS
<b>Dimensión Factores internos</b>						
1.- ¿Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es una causa de	Deficiencia en la evaluación de créditos					
2.- ¿Considera usted que la recuperación de créditos es una causa de morosidad?	Recuperación de créditos					
3.- ¿Considera usted que la flexibilidad de las políticas internas son una causa de morosidad?	Flexibilidad de las políticas					
4.- ¿Considera usted que los factores internos de CMAC Arequipa son una causa de morosidad?	Flexibilidad de las políticas					
<b>Dimensión Factores externos</b>						
5.- ¿Considera usted que el sector y actividad económica son causas de morosidad?	Sector económico y actividad económica					
6.- ¿Considera usted que los efectos climatológicos y problemas sanitarios son	Efectos climatológicos y					
<b>Dimensión Factores del cliente</b>						
7.- ¿Considera usted que los problemas familiares son una causa de morosidad?	Problemas familiares					
8.- ¿Considera usted que el sobreendeudamiento son una causa de	Sobreendeudamiento					
9.- ¿Considera usted que los fraudes tanto para el cliente como el de la caja son una causa de morosidad?	Fraudes					
10.- ¿Considera usted que la gestión de negocio son una causa de morosidad?	Gestión de negocio					
11.- ¿Considera usted que la morosidad tiene relación directa con la calidad de cartera?	Gestión de negocio					

**Anexo N° 4:****CUESTIONARIO APLICADO A LOS CLIENTES MOROSOS**

Estimados clientes solicitamos su apoyo, respondiendo el presente cuestionario.

La información es de carácter confidencial y anónima.

Agradeceré su valiosa colaboración.

**OBJETIVO:** Determinar las causas de la morosidad de CMAC Arequipa-Agencia La Hermelinda; Periodo 2021-2023

**DIRIGIDO AL:** Clientes morosos del ente *CMAC Arequipa – Agencia La Hermelinda*, para el período 2021- 2023

**INSTRUCCIONES**

Leer con atención y responder correctamente las preguntas señalando con un aspa (x) en una sola alternativa considerando la escala de medición.

Totalmente satisfecho	Satisfecho	Algo satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho				
5	4	3	2	1				
ÍTEM			Indicador	TI	I	AS	S	TS
<b>Dimensión Factores internos</b>								
1.- ¿Considera usted que le solicitaron sustentos adecuados de su negocio al momento de solicitar el Crédito?			Deficiencia en la evaluación crédito					
2.- ¿Considera usted que de otorgarle soluciones oportunas podría cumplir normalmente con el pago de su crédito?			Recuperación de créditos					
3.-¿Considera usted que como cliente debe tener casa propia para que se le otorgue crédito y poder ubicarle cuando se ha incumplido con el pago de su crédito?			Flexibilidad de Políticas					
4.- ¿Considera usted que para obtener un crédito debe presentar un aval y así evitar no cumplir a tiempo el pago de su crédito?			Flexibilidad de políticas					
<b>Dimensión de Factores externos</b>								
5.- ¿Considera usted que los problemas en el sector económico o su actividad económica son una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?			Sector y actividad económica					
6.- ¿Considera usted que los factores climatológicos y problemas sanitarios o de salud, son una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?			Efectos climatológicos y Problemas sanitarios					
<b>Dimensión del cliente</b>								
7.- ¿Considera usted que la carga familiar es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?			Problemas familiares					
8.- ¿Considera usted que los problemas familiares es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?			Problemas familiares					
9.- ¿Considera usted que realizar una inversión diferente a su negocio del crédito otorgado es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?			Gestión del negocio					
10.-¿Considera usted que el incrementar su endeudamiento es una causa de no cumplir a tiempo el pago de su crédito?			Sobreendeudamiento					



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. Información General.**

Nombres y apellidos del validador: Mg. Jimmy Javier Rodríguez Pérez

Fecha: Junio-2024

Especialidad: CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Miluzca Isabel Vera Huamanchumo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**MOROSIDAD Y CALIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS EN CMAC AREQUIPA S.A.-  
 AGENCIA LA HERMELINDA; PERIODO 2021-2023**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II. Aspectos a evaluar:**

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
<b>Actualidad</b>	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			14		
<b>Consistencia</b>	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			15		
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				18	
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			16		
<b>Sumatoria parcial</b>				<b>60</b>	<b>87</b>	<b>19</b>
<b>Sumatoria Total</b>		<b>166 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)</b>		<b>0.83 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

---

---

---

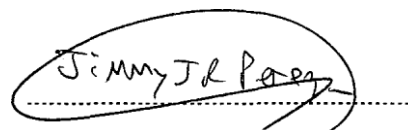
III. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

#### Coeficiente de Validez

$$\boxed{166} = \boxed{0.83}$$

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



**Firma del experto**  
**Mg. en Finanzas**  
**DNI N° 32984859**



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**IV. Información General.**

Nombres y apellidos del validador: Dr. Luis Vigo Bardales

Fecha: JUNIO 2024

Especialidad: CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Miluzca Isabel Vera Huamanchumo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**MOROSIDAD Y CALIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS EN CMAC AREQUIPA S.A.-  
 AGENCIA LA HERMELINDA; PERIODO 2021-2023.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**V. Aspectos a evaluar:**

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
<b>Actualidad</b>	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			14		
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			14		
<b>Consistencia</b>	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?					19
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
<b>Sumatoria parcial</b>				43	69	58
<b>Sumatoria Total</b>		<b>170 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)</b>		<b>0.85 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---

---

---

---

---

---

---

---

VI. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

$$\boxed{169} = \boxed{0.85}$$

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



**Firma del Experto**  
**Dr. en Administración**  
**DNI.32949499**



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**VII. Información General.**

Nombres y apellidos del validador: Mg. Wilmer Román Rivera Requejo

Fecha: JUNIO 2024

Especialidad: CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Miluzca Isabel Vera Huamanchumo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**MOROSIDAD Y CALIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS EN CMAC AREQUIPA S.A.-  
 AGENCIA LA HERMELINDA; PERIODO 2021-2023**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**VIII. Aspectos a evaluar:**

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			<b>15</b>		
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				<b>17</b>	
<b>Actualidad</b>	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			<b>14</b>		
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				<b>18</b>	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				<b>17</b>	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			<b>14</b>		
<b>Consistencia</b>	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					<b>20</b>
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					<b>19</b>
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?					<b>19</b>
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				<b>17</b>	
<b>Sumatoria parcial</b>				<b>43</b>	<b>69</b>	<b>58</b>
<b>Sumatoria Total</b>		<b>170 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)</b>		<b>0.85 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

IX. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

**170** = **0.85**

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



C.P.C. WILMER OMAR RIVERA BENDICHO  
MAT: 827427  
Mtro. EN GESTIÓN PÚBLICA

**Firma del experto**

**MOROSIDAD Y CALIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS EN CMAC  
AREQUIPA S.A.-AGENCIA LA HERMELINDA; PERIODO 2021-2023**

MENSIÓN	ITEM	Claridad	Objetividad	Actualidad	Organización	Suficiencia	Intencionalidad	Consistencia	Coherencia	Propósito	Conveniencia
<b>Morosidad</b>	1.- ¿Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es una causa de morosidad?										
	2.- ¿Considera usted que la recuperación de créditos es una causa de morosidad?										
	3.- ¿Considera usted que la flexibilidad de las políticas internas son una causa de morosidad?										
	4.- ¿Considera usted que los factores internos de Caja Sullana son una causa de morosidad?										
	5.- ¿Considera usted que el sector y actividad económica son causas de morosidad?										
	6.- ¿Considera usted que los efectos climatológicos y problemas sanitarios son causas de morosidad?										
	7.- ¿Considera usted que los problemas familiares son una causa de morosidad?										
	8.- ¿Considera usted que el sobreendeudamiento son una causa de morosidad?										
	9.- ¿Considera usted que los fraudes tanto para el cliente como el de la caja son una causa de morosidad?										
	10.- ¿Considera usted que la gestión de negocio son una causa de morosidad?										
	11.- ¿Considera usted que la morosidad tiene relación directa con la calidad de cartera?										

CMAC AREQUIPA-AGENCIA  
LA HERMELINDA-TRUJILLO





# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1 Información del Autor				
VERA HUAMANCHUMO		47206346	miluzca46@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
2 Tipo de Documento de Investigación				
Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3 Grado Académico o Título Profesional				
<input checked="" type="checkbox"/> Bachiller	Título Profesional	Título Segunda Especialidad	Maestría	Doctorado
4 Título del Documento de Investigación				
MOROSIDAD Y CALIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS EN CMAC AREQUIPA S.A. - AGENCIA LA HERMELINDA; PERIODO 2021-2023				
5 Programa Académico				
CONTABILIDAD				
6 Tipo de Acceso al Documento				
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>2</sup> (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>1</sup> (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
(*) Encaso de restringidos sustentar motivo				

## A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente deajo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final dei trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

## B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>6</sup>

Huella Digital



  
Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	16	12	2024

### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicarán los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEG. (numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.7, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio ALCIA".

*Nota.- En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a la Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).*

# MOROSIDAD Y CALIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS EN CMAC AREQUIPA S.A. - AGENCIA LA HERMELINDA; PERIODO 2021-2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	20%
2	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://blogs.udla.edu.ec">blogs.udla.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe">www.repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	<a href="https://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a>	

---

Fuente de Internet

<1 %

---

9

Submitted to Universidad Privada San Pedro

Trabajo del estudiante

<1 %

---

10

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

11

ikua.iiap.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

12

www.tesis.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

13

Submitted to Universidad Tecnológica  
Centroamericana UNITEC

Trabajo del estudiante

<1 %

---

14

www.grafiati.com

Fuente de Internet

<1 %

---

15

repositorio.ujcm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

16

repositorio.unan.edu.ni

Fuente de Internet

<1 %

---

17

Submitted to Universidad del Pacifico

Trabajo del estudiante

<1 %

---

18

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

---

19

repositorio.caen.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

[repositorio.umsa.bo](http://repositorio.umsa.bo)

Fuente de Internet

<1 %

21

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

Fuente de Internet

<1 %

22

[www.iccat.int](http://www.iccat.int)

Fuente de Internet

<1 %

23

[www.reportworld.co.kr](http://www.reportworld.co.kr)

Fuente de Internet

<1 %

24

[es.slideshare.net](http://es.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

25

[johannesburg.step.org](http://johannesburg.step.org)

Fuente de Internet

<1 %

26

[repositorio.espe.edu.ec](http://repositorio.espe.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

27

[repositorio.ucsm.edu.pe](http://repositorio.ucsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

28

[repositorio.ufc.br](http://repositorio.ufc.br)

Fuente de Internet

<1 %

29

[repositorio.unas.edu.pe](http://repositorio.unas.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

30

[repositorio.unp.edu.pe](http://repositorio.unp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

31	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://www.dspace.unitru.edu.pe">www.dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo