



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: MARKETING Y FINANZAS



**INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA
CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN
EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018**

TESIS PRESENTADA POR:
FELIBERTO EDGARDO GUTIÉRREZ HUALLPARTUPA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: MARKETING Y FINANZAS**

JULIACA – PERÚ

2023




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: MARKETING Y FINANZAS


**INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA
CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN
EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018**


PRESENTADA POR:
FELIBERTO EDGARDO GUTIERREZ HUALLPARTUPA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: MARKETING Y FINANZAS

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

MIEMBRO DEL JURADO : 
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ

ASESOR DE TESIS : 
Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ACTIVIDAD ECONÓMICA – P61



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 321-2023-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 12 de diciembre del 2023

VISTOS:

El expediente N° 2023-08347, presentado por el (la) Bachiller **GUTIERREZ HUALLPARTUPA FELIBERTO EDGARDO**, con número de DNI. **02297823**, asignado (a) con código de matrícula **29162011**, de la Maestría en **ADMINISTRACIÓN**, Mención: **MARKETING Y FINANZAS**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **GUTIERREZ HUALLPARTUPA FELIBERTO EDGARDO**, con número de DNI. **02297823**, asignado (a) con código de matrícula **29162011**, de la Maestría en **ADMINISTRACIÓN**, Mención: **MARKETING Y FINANZAS**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ACTIVIDAD ECONÓMICA - P&I** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 01 de diciembre del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018** Elaborado por el (la) Bachiller **GUTIERREZ HUALLPARTUPA FELIBERTO EDGARDO**. Integrado por los siguientes docentes:

- Presidente del Jurado : **Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA**
- Miembro del Jurado : **Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA**
- Miembro del Jurado : **Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ**
- Asesor de Tesis : **Dr. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

- Fecha : **Martes, 19 de diciembre del 2023**
- Hora : **09:00 a.m.**
- Modalidad : **Aula N° 310 EPG - UANCV - JULIACA**

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAGISTER** de los estudiantes que ingresaron anterior a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Corillon Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO

Cc: Archv EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LVCC/NMMA

OBS.



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO**



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1144-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 24 de Noviembre del 2023

VISTOS:

El expediente N° 08347. Presentado por el (a) **Bach: FELIBERTO EDGARDO GUTIERREZ HUALLPARTUPA**, con número de DNI 02297823 y asignado (a) con código de matrícula N° 29162011, quien solicita **cambio del PRIMER MIEMBRO DE LA TERNA DEL JURADO DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN** del Proyecto de Tesis titulado: **INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018** Línea de Investigación: **ACTIVIDAD ECONÓMICA – P61** Para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en **ADMINISTRACIÓN** mención: **MARKETING Y FINANZAS**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", Sede Central **Juliaca**.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Bach: FELIBERTO EDGARDO GUTIERREZ HUALLPARTUPA**, quien solicita el cambio del segundo miembro del jurado del comité de investigación y asesor, aprobado con Resolución Directoral **No. 065-2019-USA-EPG/UANCV**, de fecha **22 de Marzo del 2019**, en el que se le asignó como primer miembro al **Dr. PEPE CALCINA CALCINA**, el mismo que se cambia por **no tener vínculo con la UANCV**.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el **28 de diciembre del 2018**, registrado en el Fólío N° **1306** del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - ACEPTAR EL CAMBIO DEL PRIMER MIEMBRO DE LA TERNA DEL JURADO DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la Tesis titulada: **INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018** Presentado por el (a) **Bach: FELIBERTO EDGARDO GUTIERREZ HUALLPARTUPA**. Conformado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Primer Miembro	:	Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Segundo Miembro	:	Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ
Asesor (a)	:	Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGISTER** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

ARCHIVO EPG – 2023 (01)
INTERESADO (01)
LCC(e)JVCH



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 065 - 2019-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 22 de Marzo del 2019.

VISTOS:

El Registro N° 1306 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Tesis del MAESTRIA en ADMINISTRACIÓN mención: **MARKETING Y FINANZAS**, del Jurado revisor del Proyecto de Tesis: **INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018**. Presentado por el (a) **Bach. GUTIERREZ HUALLPARTUPA FELIBERTO EDGARDO**, con número de DNI **02297823** y con Código de matrícula N° **29162011**, para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en ADMINISTRACIÓN mención: **MARKETING Y FINANZAS**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca;

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Bach. GUTIERREZ HUALLPARTUPA FELIBERTO EDGARDO**, para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en ADMINISTRACIÓN mención: **MARKETING Y FINANZAS**, de la Escuela de Posgrado ha presentado el Dictamen de Proyecto de Investigación de tesis: **INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018**. Presentado por el (a) **Bach. GUTIERREZ HUALLPARTUPA FELIBERTO EDGARDO**, para ser registrada en el Libro de Actas de Proyectos de Tesis.

Que, el referido Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el **28 de Diciembre del 2018**, se ha registrado en el Folio N° **1306** del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestrías, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de **Magister** y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "h" del artículo 15 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 74 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS DE MAESTRIA, Titulado **INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018**. Presentado por el (a) **Bach. GUTIERREZ HUALLPARTUPA FELIBERTO EDGARDO**, con número de DNI **02297823** y con Código de matrícula N° **29162011**, para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en ADMINISTRACIÓN mención: **MARKETING Y FINANZAS**, y Siendo **Asesorado** por el (a) **MSc. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**, y según Acta de Sorteo, la terna de Jurados son los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr.	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Primer Miembro	:	Dr.	PEPE CALCINA CALCINA
Segundo Miembro	:	Dr.	JIMY HUMPIRI NUÑEZ

SEGUNDO.- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGISTER** de la Escuela de Posgrado.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

Cc/CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2016 (01)
INTERESADO (01)
OCM/eg





INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	latam.redilat.org Fuente de Internet	<1%


repositorio.unap.edu.pe



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO DE LA TESIS	
<p>INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018</p>	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	FELIBERTO EDGARDO GUTIERREZ HUALLPARTUPA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02297823
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0022-009X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9783-7733
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JIMY HUMPIRI NUÑEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43555299
Datos de investigación	
Línea de investigación	ACTIVIDAD ECONÓMICA – P61
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno</p> <p>Coordenadas Latitud: 15°49'58.4"S Longitud: 70°01'26.0"W</p> <p>URL Maps https://tinyurl.com/26oux7ej</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2022 – diciembre 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html Librería	<p>Economía, negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p> <p>Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</p>



UNIVERSIDAD ANDINA Vicerrectorado de Investigación
 ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Segundo Ortiz Cansava
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Feliberto Edgardo Gutierrez Huallpartupa, identificado con DNI Nro. 02297823 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Administración

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

Incongruencia en la aplicación de la tecnología crediticia y factores internos de limitación en la voluntad de Pago: caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Puno 2018

Asesorado por: Yenny Rosario Acero Apaza

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

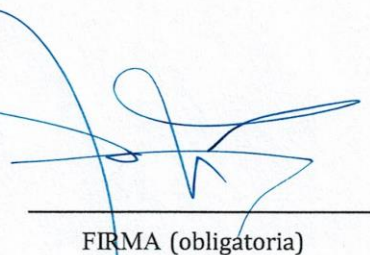
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 20 de septiembre del 2024


FIRMA DEL ASESOR


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Con más sentido agradecimiento a todos mis seres queridos, mentores y amigos de la "UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ".



AGRADECIMIENTO

Me gustaría transmitir mi más sincero agradecimiento por el apoyo incondicional, la dedicación y el arduo trabajo de mis seres queridos, a quienes debo mis logros profesionales.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Pregunta general.....	3
1.2.2. Preguntas específicas	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	3
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.6. HIPÓTESIS	5
1.6.1. Hipótesis general.....	5
1.6.2. Hipótesis específicas.....	5
1.7. VARIABLES E INDICADORES	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	8
2.1.1. A nivel internacional	8
2.1.2. A nivel nacional	13
2.1.3. A nivel regional o local.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	54



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN57

3.2. MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN58

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....58

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....59

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN59

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.59

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..60

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN....61

3.9. DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.....62

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS63

CONCLUSIONES82

RECOMENDACIONES84

REFERENCIAS.....86

ANEXO92

ANEXO N°1: CUESTIONARIO93

ANEXO N°2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CAJA CUSCO95

ANEXO N°3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS96



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación crediticia del deudor.....	37
Tabla 2 categoría de riesgo	47
Tabla 3 evolución de la caja de ahorros y crédito.....	54
Tabla 4 <i>Tipo de crédito</i>	64
Tabla 5 <i>Actividad económica del cliente</i>	65
Tabla 6 <i>Cuentas de orden acreedoras</i>	66
Tabla 7 <i>Provisiones para incobrabilidad de créditos</i>	67
Tabla 8 <i>Condiciones para el otorgamiento de crédito</i>	67
Tabla 9 <i>Dificultad para el cumplimiento de las políticas y procedimientos</i>	69
Tabla 10 <i>Efectividad en procedimientos en la evaluación de créditos</i>	70
Tabla 11 <i>Atrasos en sus cuotas, le haces seguimiento</i>	71
Tabla 12 <i>La asignación, es por capacidad y experiencia del analista</i>	72
Tabla 13 <i>Capacitación permanente</i>	73
Tabla 14 <i>EL ambiente laboral es favorable para el buen desempeño</i>	74
Tabla 15 Correlación entre variables tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago	75
Tabla 16 Correlación de la variable la captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad	75
Tabla 17 Correlación de la variable evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.....	76
Tabla 18 Correlación de la variable monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.....	76
Tabla 19 Correlación de la variable recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos en la voluntad de pago.	77



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Las condiciones para el otorgamiento de crédito.</i>	68
Figura 2. <i>Dificultad para el cumplimiento de las políticas y procedimientos....</i>	69
Figura 3. <i>Efectividad en procedimientos en la evaluación de créditos</i>	70
Figura 4. <i>Atrasos en sus cuotas, le haces seguimiento</i>	71
Figura 5. <i>La asignación, es por capacidad y experiencia del analista.....</i>	72
Figura 6. <i>Capacitación permanente</i>	73
Figura 7. <i>El ambiente laboral es favorable para el buen desempeño.....</i>	74



RESUMEN

La siguiente investigación tiene como título "Incongruencia en la aplicación de la tecnología crediticia y factores internos de limitación en la voluntad de pago: Caja Municipal de Ahorro Y Crédito Cusco, Puno 2018".

Objetivo, determinar la relación que existe entre la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago. **Metodología**, es de nivel correlacional de tipo descriptivo, el diseño es no experimental, se utilizaron como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario. Está comprendido por una población 62 trabajadores pertenecientes a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Puno. Bajo el enfoque cuantitativo. **Resultados**, este trabajo de investigación manifiesta que la tecnología de microfinanzas se refiere a un conjunto de principios, procedimientos y políticas que son aprendidas y formuladas por instituciones que pretenden ingresar al mercado financiero de microempresas. Al identificar las incongruencias en la aplicación de tecnología crediticia y factores internos que limitan la voluntad de pago, el nivel de voluntad de pago es relativamente bajo pese a las tecnologías crediticias que se utilizan en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Puno y se necesitan mejores tecnologías crediticias para la mejora de los factores internos. **Conclusión**, la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco; tienen una correlación de Pearson de ,784 indicando claramente una correlación positiva fuerte, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.003, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptará la hipótesis alterna (H_1).

Palabras claves: crédito, riesgo, morosidad, tecnología crediticia, factores internos de limitación y voluntad de pago



ABSTRACT

The following research is titled "Inconsistency in the application of credit technology and internal factors limiting the willingness to pay: Caja Municipal de Ahorro Y Crédito Cusco, Puno 2018." Objective, determine the relationship that exists between credit technology and internal factors limiting the willingness to pay. Methodology, it is a correlational level of a descriptive type, the design is not experimental, the survey and its instrument the questionnaire were used as a technique. It is comprised of a population of 62 workers belonging to the Cusco Municipal Savings and Credit Agency Puno. Under the quantitative approach. Results, this research work shows that microfinance technology refers to a set of principles, procedures and policies that are learned and formulated by institutions that intend to enter the microenterprise financial market. By identifying the inconsistencies in the application of credit technology and internal factors that limit the willingness to pay, the level of willingness to pay is relatively low despite the credit technologies used in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Puno agency and They need better credit technologies to improve internal factors. Conclusion, credit technology and internal factors limiting the willingness to pay in the Cusco Municipal Savings and Credit Fund; They have a Pearson evaluation of .784, clearly indicating a strong positive evaluation. According to the hypothesis test, the p-value is 0.003. This value is lower than the significance level of 0.05 ($0.000 < 0.05$), consequently, the null hypothesis is rejected. (H_0) and the alternative hypothesis (H_1) will be accepted.

Key words: credit, risk, delinquency, credit technology, internal limiting factors and willingness to pay



INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo de investigación tiene como nombre "Incongruencia en la aplicación de la tecnología crediticia y factores internos de limitación en la voluntad de pago: Caja Municipal de Ahorro Y Crédito Cusco, Puno 2018"

Hoy, "microfinanzas" en América Latina no solo se refiere a la facilidad del acceso al crédito para microempresarios, pero también va más allá de brindar servicios financieros universales a familias con menos patrimonios en los países de la región. Esto significa brindar el camino a mercados en la transferencia de recursos ("remesas") dentro de un país (generalmente entre áreas rurales y urbanas) y entre países, como financiamiento a menor costo y condiciones de seguridad adecuadas Servicios básicos como transferencias. Pasar a negocios de ahorro, y posteriormente a convenios, para estabilizar los ingresos de los hogares en el sector informal.

El mercado de microfinanzas peruano tiene características diferentes al mercado bancario tradicional: los consumidores de microfinanzas generalmente necesitan de garantías; la búsqueda de antecedentes crediticio es finita; debido a la asimetría de información, existe un problema de selección adversa. Señalando, la posibilidad de pedir patrimonio prestado a clientes con dificultades de reembolso, comportamiento de alto riesgo o sospechoso; debido a la falta de información de clientes pasados, el riesgo actual se ha reducido debido a la expansión de los burós de crédito y mayor penetración de mercado, y desde 1990 Cambios que se han producido de forma continua desde finales de la década. El sistema de microfinanzas de Perú está integrado por bancos y entidades financieras, así como por instituciones de microfinanzas no bancarias (CMAC, CRAC y Edpyme), y ha desarrollado con éxito suficiente tecnología



crediticia para microempresas y contratos de bajos ingresos que se enfocan principalmente en sus operaciones. La baja tasa de admisión de clientes se debe principalmente al nivel de aversión al riesgo y los procedimientos de crédito en situaciones urbanas, mientras que en situaciones rurales se debe a los altos costos de financiamiento.

En lo que respecta a Puno, el sistema crediticio es una de las primacías más sustanciales del gobierno porque define la rentabilidad y contribución de mercado de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Puno. Las microfinanzas están dirigidas a personas que no son elegibles para adquirir préstamos de establecimientos financieros habituales. Las situaciones de los préstamos están diseñadas para ayudar a quienes necesitan fondos para financiar microempresas.

Credit Technology adopta un mecanismo de selección y retención de clientes, y establece relaciones financieras basadas en la evaluación de los sujetos de crédito y sus familias para satisfacer las necesidades financieras y comerciales dentro de un cierto período de tiempo. En este caso, cabe señalar que, de acuerdo con la tecnología crediticia original de las microfinanzas, no existe garantía creada como el crédito ordinario. Quienes protegen el papel de las microfinanzas en la disminución de la miseria creen que la mejor precaución de pago es el estímulo para obtener distintos préstamos, compartir responsabilidades crediticias y, lo más importante, la capacidad y carácter de pago depende del financiamiento de las actividades productivas realizadas.

La investigación se estructura en seis capítulos que presentarán un análisis de las habilidades directivas y el desarrollo organizacional.



El Capítulo I aborda la formulación del problema del estudio, delineando el tema en cuestión, los objetivos del estudio, la hipótesis y el contexto más amplio de la formulación del problema, junto con una identificación de las variables relevantes.

El Capítulo II proporciona una visión general del contexto de la investigación a nivel internacional, nacional y local. Se delinea sobre fundamentos teóricos, resaltando los paralelos que surgieron desde la perspectiva epistemológica y las variables de estudio. Se proporciona la definición de términos, mejorando la claridad y comprensión de la terminología del estudio.

En el Capítulo III se describe la metodología de la investigación

El Capítulo IV examinó los resultados de la investigación, proporcionando una representación gráfica y una interpretación detallada de los hallazgos.

En conclusión, los conocimientos adquiridos se presentan junto con las recomendaciones correspondientes. En conclusión, se presentan las referencias bibliográficas útiles utilizadas en la investigación, junto con el anexo que las acompaña.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Puno, como entidad financiera crucial en la región, desempeña un papel fundamental en el impulso económico local al brindar servicios crediticios a diversos sectores de la población. Sin embargo, se observa una aparente incongruencia en la aplicación de la tecnología crediticia y la presencia de factores internos que limitan la voluntad de pago de los clientes, planteando un escenario que requiere una exploración más profunda.

Sobre la incongruencia en la Aplicación de la Tecnología Crediticia. La implementación de la tecnología crediticia en la Caja Cusco, Puno, podría estar dando lugar a discrepancias o inconsistencias en su aplicación. Se pretende indagar sobre posibles desafíos o limitaciones en la correcta utilización de esta tecnología, que podrían afectar la eficiencia en la evaluación de riesgos crediticios y, por ende, la toma de decisiones relacionada con la aprobación de préstamos.

Y sobre los Factores Internos de Limitación en la Voluntad de Pago: Se evidencia la existencia de factores internos que podrían estar impactando la



voluntad de pago de los clientes de la Caja Municipal. Estos factores podrían estar relacionados con aspectos psicológicos, económicos o sociales que influyen en la capacidad y disposición de los clientes para cumplir con sus obligaciones crediticias. Identificar y comprender estos factores internos es esencial para proponer estrategias que promuevan una cultura de pago responsable.

El estudio se enfoca en el año 2018, buscando comprender la dinámica específica de ese periodo y cómo los eventos económicos, sociales o regulatorios de ese momento podrían haber influido en la incongruencia observada en la aplicación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago. La incoherencia en la aplicación de la tecnología crediticia y los factores internos que limitan la voluntad de pago no solo afectan la estabilidad financiera de la Caja Municipal, sino que también impactan directamente en la comunidad, al obstaculizar el acceso a recursos financieros y potencialmente contribuir a ciclos de endeudamiento problemáticos.

En este contexto, se hace imperativo abordar esta incongruencia para fortalecer la eficacia del sistema crediticio y promover una relación más sólida y sostenible entre la Caja Municipal y sus clientes.

Este planteamiento del problema busca proporcionar una base sólida para la investigación que se llevará a cabo, con el objetivo de comprender y abordar la incongruencia en la aplicación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Cusco, Puno, durante el año 2018.



1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

PG. ¿Qué relación existe entre la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018?

1.2.2. Preguntas específicas

PE1 ¿Qué relación existe entre la captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago?

PE2 ¿Qué relación existe entre la evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago?

PE3 ¿Qué relación existe entre el monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago?

PE4 ¿Qué relación existe entre la recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación es relevante en el orden práctico debido a su aplicabilidad en un próximo estudio con relación a aplicación de tecnología crediticia con el propósito de conocer e identificar las habilidades y estrategias de la Cajas Municipales de Ahorro y Crédito a la vez determinar la voluntad de pago de la cartera de clientes. Estos aspectos que influyen de forma directa en la identificación de clientes confiables y garantizarles. y así evitar el riesgo crediticio como la morosidad.



Esta investigación nos permite comprender y evaluar las interrelaciones que existen entre las dimensiones de disposición a pagar relacionadas con la tecnología crediticia y las restricciones internas con elementos de mayor objetividad y juicio consistente, no solo determinando la importancia relativa de cada factor, sino también comprobando la coherencia del concepto factorial de las características técnicas del crédito.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación que existe entre la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago: Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Identificar la relación que existe entre la captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.

OE2 Establecer la relación que existe entre la evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.

OE3 Analizar la relación que existe entre el monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.

OE4 Establecer la relación que existe entre la recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Llevar a cabo este esfuerzo de investigación no fue fácil debido a una serie de dificultades y limitaciones expuestas. Una de ellas es que existe poca



información y antecedentes de investigaciones locales sobre el tema estudiado, porque no se han encontrado investigaciones que sustenten, y en otros casos, hay poca accesibilidad a Notas primarias de información. Armonía, Respeto y Crecimiento Organizacional.

Como en toda investigación social, una de las primeras y más frecuentes dificultades identificadas por el estudio es la limitación de la validez externa de los resultados, ya que las características del servicio se desarrollan dentro de esta realidad específica.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general.

HG. Existe relación positiva fuerte entre la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago: Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe relación positiva media entre la captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.

HE2. Existe relación positiva fuerte entre la evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.

HE3. Existe relación significativa entre el monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.

HE4. Existe relación significativa entre la recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.



1.7. VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE 1: Tecnología Crediticia

DIMENSIONES: Captación, Evaluación, Monitoreo, Recuperación

VARIABLE 2: Factores internos de limitación

DIMENSIONES: Evaluación de la capacidad de pago, Capacidad de endeudamiento, Comportamiento de pago de cuotas, Evaluación de destino de crédito.



Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
TECNOLOGÍA CREDITICIA	Captación		Categoría Normal (0)
	Evaluación	1. Colocaciones por tipo de crédito y calificación en soles	Categoría con problemas Potenciales (1)
	Monitoreo	2. Actividad económica del cliente	Categoría Deficiente (2)
		3. Cuentas de orden acreedoras	Categoría Dudoso (3)
	4. Provisiones para incobrabilidad de créditos	Categoría Perdida (4)	
FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN	Recuperación		
	Evaluación de la capacidad de pago	1. Otorgamiento de crédito	Siempre (5)
	Capacidad de endeudamiento	2. Cumplimiento de las políticas	Casi siempre (4)
		3. Evaluación de créditos	Algunas veces (3)
	Comportamiento de pago de cuotas	4. Atrasos en sus cuotas	Casi nunca (2)
	5. Asignación de cartera de clientes	Nunca (1)	
	Evaluación de destino de crédito	6. Capacitación permanente	
		7. Ambiente laboral	

Nota. Fundamentación teórica



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel internacional

Cerón (2019) El estudio examina cómo las tecnologías crediticias y el acceso a servicios financieros contribuyen al crecimiento de las instituciones de microfinanzas dentro del sistema financiero de Bolivia. La investigación se centra en Bolivia, examinando específicamente el sistema financiero con énfasis en las tecnologías crediticias y su implementación operativa. Cuando se habla de Economía Financiera. El estudio examina cómo el acceso a los servicios financieros y la implementación de tecnologías crediticias impactan el avance del sistema de microfinanzas, extrayendo conocimientos de teorías relevantes de tecnologías crediticias y el tema en cuestión. El estudio está organizado en cuatro capítulos que corresponden a las distintas etapas del proceso de investigación. El Capítulo I describe el Marco Metodológico de la Tesis, detallando el alcance del Tema, el Objeto de Investigación, la Identificación del Problema, los Objetivos, las Hipótesis y el Marco Conceptual y Teórico que la acompaña. El Capítulo II describe los elementos clave de las políticas, marcos



legales y estándares institucionales establecidos durante el período abordado por la investigación. En el Capítulo III, titulado "Factores Determinantes del Tema", brindaremos una descripción detallada, análisis y comparación de diversas variables económicas. Este examen se alinearán con los objetivos específicos y se basará en los estándares, políticas y teorías discutidas en capítulos anteriores para dilucidar cómo el acceso a los servicios financieros impacta el desarrollo de las instituciones de microfinanzas. El Capítulo IV describe las principales conclusiones y recomendaciones sobre el tema, junto con los aportes de la Investigación Mención, la validación de la hipótesis y la evidencia teórica que la sustenta.

Morales, Espinoza & Rojas (2022) Este estudio examina cómo los factores macroeconómicos influyeron en la cartera de préstamos morosos de los bancos en México de 2001 a 2020. Diseño/ Metodología: Este estudio emplea análisis de regresión múltiple para examinar los efectos del desempleo, las tasas de interés y el (PIB) en el sector no financiero. -Índice de préstamos vigentes de los bancos mexicanos, enfocándose tanto en el período previo a la pandemia como en la duración de la pandemia de COVID-19. Hallazgos: El análisis reveló que sólo la tasa de desempleo y el PIB mostraron resultados significativos. La influencia de las variables macroeconómicas varió entre los dos períodos analizados, observándose un efecto disminuido durante la crisis sanitaria. Implicaciones: Estos hallazgos tienen consecuencias significativas para la gestión de los préstamos bancarios y la formulación de políticas públicas destinadas a mantener un sistema bancario estable. Este estudio investiga cómo interactúan los factores macroeconómicos con la cartera de préstamos bancarios vencidos en medio de la crisis del coronavirus. El objetivo principal de este estudio es



evaluar cómo el PIB y el desempleo han influido en la prevalencia de préstamos morosos en los bancos durante la actual crisis de COVID-19, cuyas implicaciones a largo plazo siguen siendo inciertas. el cobro de préstamos concedidos por entidades financieras. Por lo que se clasifica como un estudio exploratorio. A continuación, examine el impacto de estas variables macroeconómicas en el período previo a la pandemia de SARS-CoV-2.

Ávila & Gómez (2022) La pandemia de Covid-19 impactó profundamente la dinámica económica del país, particularmente para las pequeñas y medianas empresas. Estas empresas se vieron obligadas a buscar asistencia a través de mecanismos crediticios reforzados por la banca privada, cuya implementación se espera para la segunda mitad del año. El año 2020. En consecuencia, las medidas de alivio financiero implementadas por el Banco de la República no lograron apoyar adecuadamente a las Pymes operadas por bancos privados. En cambio, las iniciativas diseñadas para sostener la liquidez financiera de la nación beneficiaron principalmente a las corporaciones más grandes, en marcado contraste con las modestas ganancias y ganancias de las empresas más pequeñas. En última instancia, esta discrepancia obstaculiza la inclusión financiera de estas empresas más pequeñas. En consecuencia, es fundamental evaluar el crecimiento económico del banco a través de sus sistemas crediticios, considerando las ventajas que plantea el banco central y su influencia en el avance y revitalización de la economía colombiana.

Fernández, Vargas & Suarez (2022) El objetivo fue sugerir estrategias de cobranza orientadas a disminuir la morosidad dentro de la empresa Martyni Campestre - Colombia. La investigación utilizó un diseño no experimental, ya



que no hubo manipulación de las variables involucradas. De manera similar, el estudio incluyó una muestra de seis participantes del departamento de cobranzas, quienes fueron evaluados a través de encuestas diseñadas para recopilar información sobre el estado actual de la empresa. Los hallazgos indican que Martyni Campestre en Garzón, Colombia, carece de estrategias de cobranza efectivas y de capacitación adecuada para sus empleados, lo que dificulta su capacidad para gestionar la cobranza de deudas de manera eficiente. Esta deficiencia no sólo disminuye la motivación de los empleados y de los clientes, sino que también provoca importantes retrasos en los pagos de los clientes, lo que en última instancia afecta la rentabilidad de la empresa.

Jaramillo & Carbajal (2022) El objetivo fue evaluar el impacto del Covid-19 en la cartera crediticia de BanEcuador en el cantón Jipijapa de la provincia de Manabí. Se realizó una revisión bibliográfica para analizar los efectos de la pandemia en las cuentas vencidas, con el objetivo de esclarecer las razones detrás de los incumplimientos crediticios que experimentan ciertos clientes de la institución. La metodología es de naturaleza cuantitativa, empleando un marco no experimental y descriptivo. Los métodos empleados incluyen una encuesta administrada al gerente del banco, así como la implementación de evaluaciones de normalidad paramétricas como las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, junto con análisis no paramétricos como la prueba de Mann-Whitney. Una vez establecida la normalidad de las variables, se realizaron tanto la prueba T para medias independientes como la prueba U de Mann-Whitney. En conclusión, la crisis sanitaria del Covid-19 tuvo un impacto significativo en el sector bancario del país, como lo demuestran las métricas financieras observadas en la sucursal BanEcuador Jipijapa.



Espinoza et al. (2022) Este estudio emplea un enfoque de métodos mixtos, incorporando revisión bibliográfica, análisis documental y evaluación estadística para examinar el impacto de Covid-19 en la gestión de colecciones. En concreto, se centra en evaluar las tasas de morosidad entre las cooperativas de ahorro y crédito. Los resultados revelan las fluctuaciones del indicador de impago durante los últimos tres años. En 2019, el porcentaje se mantuvo por debajo del límite máximo permitido. Por el contrario, en 2020, a partir de marzo, la morosidad aumentó debido a la pandemia y a las intervenciones gubernamentales. Sin embargo, en 2021 el indicador se ha mantenido consistentemente dentro de los parámetros definidos. En conclusión, la pandemia de Covid-19 ha provocado transformaciones significativas dentro del sistema financiero a medida que se introdujeron nuevas medidas para mitigar los efectos de la crisis económica, disminuyendo así su impacto general.

Iñiguez, J. M. (2022) El objetivo es evaluar la sostenibilidad de las instituciones de microfinanzas en su apoyo continuo al desarrollo empresarial. Para lograrlo, se realizó una revisión bibliográfica descriptiva utilizando un enfoque de métodos mixtos, incorporando técnicas como revisión documental, análisis de contenido, hermenéutica y métodos estadísticos. Los resultados sugieren que las instituciones de microfinanzas (IMF) están bien organizadas y desempeñan un papel importante en el avance de los comerciantes; sin embargo, hay casos en los que son explotados por personas adineradas o aprovechados para la compra de productos de consumo. El sistema de microfinanzas está diseñado para otorgar préstamos que prioricen los reembolsos oportunos, promoviendo la sostenibilidad. Quienes utilicen



eficazmente estos recursos podrán experimentar un crecimiento y desarrollo continuos.

2.1.2. A nivel nacional

Según Dávalos (2018), en su tesis deduce que: Este estudio es conocer el grado de morosidad en el crédito otorgado por el modelo de finca lechera pública. La investigación tiene un método cuantitativo con alcance descriptivo porque tiene como objetivo mostrar las características del objeto en investigación utilizando la recolección de datos para su análisis e interpretación, por lo que el tipo de investigación es básico porque tiene como objetivo comprender mejor las variables. El diseño utilizado en este trabajo es no experimental porque no manipula variables y solo observa y analiza fenómenos, el total será una cartera de 9 analistas de préstamos. En la provincia de Quispicanchi, durante 2017, las preguntas fueron: ¿Cuáles son las características de la evaluación crediticia cuando EDP YME CREDIVISIÓN S.A. obtiene crédito otorgado a través de vaquerías públicas Agencia Urcos, provincia de Quespikanchi, 2017, suponiendo que la cartera de crédito en mora emitida a través de vaquerías públicas afectará a EDPYME CREDIVISIÓN SA Agencia Urcos SA Provincia de Quispicanchi, durante el 2017 se concluyó que los resultados presentados por la cartera de crédito en mora emitidos a través de vaquerías públicas afectaron a EDPYME CREDIVISIÓN SA-Urcos SA representada durante 2017.

Según Hidalgo (2018), en su tesis define: Durante la investigación, se verificó que no se cumplieron los procedimientos anteriores, lo que llevó a una evaluación crediticia incorrecta del cliente y al crédito otorgado en el caso de archivos crediticios incompletos. No se requirió la capacidad de analizar el exceso de deuda con los clientes para realizar inspecciones in situ para Verificar



el flujo de ingresos Al mismo tiempo, los Clientes financieros con calificaciones por debajo del 100% del nivel normal en el sistema brindan flexibilidad. Todo esto es perjudicial porque estos clientes no han cumplido con sus compromisos de pago y tienen atrasos de más de 30 días, por lo que la cartera en mora se ha incrementado, en muchos casos estas entidades buscan incrementar sus saldos de depósitos, los cuales deben cumplir con los parámetros y/o herramientas de evaluación requeridos, resultando en una combinación de calidad y baja tasas de crimen.

Según ,Fernández (2018), en su tesis manifiesta que: El propósito de este estudio fue determinar cómo la morosidad como riesgo crediticio. El tipo de estudio es la base. El diseño no es experimental. No se obtuvieron muestras. Trabajamos con toda la población, es decir, utilizando registros mensuales de morosidad y ratios de liquidez en la sede de Caja Cusco-Tacna en 2015-2016, publicados por la CRCB, con un total de 36 registros. La herramienta utilizada es la Guía de Análisis de Documentos. Los resultados muestran que dado que el valor p es menor al nivel de significación $\alpha=0.05$, el riesgo de crédito afecta significativamente el nivel de liquidez durante 2015-2017, esto significa rechazar H_0 , es decir, se concluye que el riesgo de crédito afecta significativamente el nivel de liquidez. Liquidez Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco-Niveles de Liquidez Sede Tacna 2015-2017.

Según Acrota (2018), en su tesis define: Las políticas y procedimientos de la empresa para la aprobación de préstamos son insuficientes para mitigar el riesgo crediticio, un elemento crucial para fomentar el crecimiento de la industria, mejorar el bienestar y elevar la calidad de vida de los clientes. Se ha establecido



que los motivos de incumplimiento pueden clasificarse en "internos", provenientes de la propia empresa, y "externos", derivados de circunstancias imprevistas y ajenas al control de la organización. Caja Arequipa sugiere implementar políticas que mejoren la flexibilidad de las condiciones de originación de crédito, denominadas "actividades", para abordar los factores internos que contribuyen a la morosidad. La encuesta revela que la mitad de los clientes que obtuvieron financiación a través de estas condiciones flexibles ahora están en mora. Esta alternativa de colocación de crédito tiene como objetivo captar rápidamente una gran clientela y lograr un equilibrio en un breve plazo. Además, los resultados de la encuesta a los empleados revelaron que las políticas y procedimientos de concesión de préstamos en ocasiones no se alinean con las condiciones actuales del mercado. Esta inconsistencia resalta posibles fallas en el proceso y sugiere que la empresa puede estar exponiéndose a mayores riesgos, particularmente con productos que enfrentan una competencia cada vez más intensa.

Según en su tesis manifiesta que: Justificado de la misma manera, ya que esto permitirá conocer en detalle los índices de incidencia de riesgo descritos en CMAC Piura SAC, Sucursal Chiclayo. Para el análisis de la situación empresarial utilizamos métodos descriptivos e interpretativos, adoptamos un diseño no experimental, y la población está compuesta por gerentes regionales, directores de crédito y otras personas que se involucran de lleno en nuestro trabajo de investigación. Las técnicas de recolección de datos utilizadas corresponden a entrevistas y análisis de documentos, y las pautas de entrevista y las pautas de análisis de documentos nos permiten evaluar el impacto de los riesgos en detalle. El principal objetivo es analizar estos procesos, y una vez recopilada toda la



información, nos centramos en el análisis, depuración y tratamiento de los resultados, así como en la evaluación del riesgo de crédito.

Según Soto (2019), en su tesis, objetivo determinar el riesgo crediticio y tratamiento de las cuentas incobrables de PERU-INKA Ltda en cooperativas de ahorro y crédito en el año 2018. Incluye 6 dimensiones: política y control de crédito, capacidad de pago, nivel de garantía, crédito reestructurado, crédito vencido y provisión. El tipo de estudio fue básico y el enfoque del estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. Las técnicas utilizadas fueron herramientas de encuestas y cuestionarios, aplicadas a una muestra de 11 analistas de crédito de la cooperativa correspondiente. A juzgar por la información recopilada, el nivel de riesgo crediticio de la Cooperativa de Crédito y Ahorro PERÚ-INKA Ltda. En 2018 se encuentra en un nivel moderado, principalmente debido al alto nivel de riesgo crediticio que enfrentan las cooperativas, evaluación de riesgos de clientes, flujo de ingresos y personal. La insolvencia se gestiona bien por reestructuraciones crediticias, morosidad y provisiones. Al final se concluye que los hallazgos de la investigación son transparentes y se puede decir que la investigación es confiable.

García (2020) El propósito de este estudio es presentar una propuesta para mejorar los procesos de evaluación crediticia para lograr una mayor eficiencia, ya que se han identificado deficiencias y retrasos actuales que impactan negativamente los resultados organizacionales. Se ha observado que, si bien los procesos de evaluación son exhaustivos, consumen mucho tiempo y disminuyen la eficiencia del personal. Para llevar a cabo esta tarea, se recopilaron datos de los empleados a través de grupos focales y se llevó a cabo



una exploración del panorama digital, junto con las tecnologías de la información y las aplicaciones relevantes que se pueden utilizar para brindar servicios financieros. El análisis indica que el panorama tecnológico digital proporciona diversos recursos accesibles que, cuando se eligen y utilizan de manera efectiva, pueden mejorar significativamente la prestación de servicios financieros, beneficiando tanto a la organización como a sus miembros cooperativos. Sin embargo, es importante llevar a cabo iniciativas de sensibilización del personal antes y durante la fase de implementación para abordar y mitigar cualquier resistencia al proyecto.

Pizarro (2021) El objetivo del estudio fue investigar cómo la tecnología crediticia influye en la gestión de riesgos crediticios dentro de una institución financiera ubicada en Tocache. Se aplicó un cuestionario anónimo tipo Likert a 13 especialistas de crédito, componiendo la muestra completa. El enfoque adoptado se caracteriza como investigación aplicada, empleando un diseño transversal. El análisis reveló que dentro del aspecto cuantitativo de la tecnología crediticia, el 76,9% de los oficiales de crédito realizan verificación durante el proceso de evaluación crediticia. De manera similar, los fondos no se asignan para gastos imprevistos como emergencias médicas o viajes. Además, las propiedades se verifican antes de la aprobación del crédito y el negocio debe tener más de seis meses de funcionamiento. En cuanto a los aspectos cualitativos, el 69,2% reporta tener relaciones positivas con familiares, clientes y proveedores, mientras que el 76,9% de los funcionarios reconoce todos los pasivos en los estados financieros. Además, el 538% cree que sus productos o servicios cumplen con los estándares legales. Para validar la hipótesis, se empleó la prueba R de Pearson ($p < 0,05$) y los hallazgos indican una relación



significativa entre las variables. El estudio sugiere que la dirección de la sede en el área de riesgo debería ajustar los umbrales de aprobación para acelerar la tramitación de las solicitudes propuestas.

Braco & Alba (2022) El objetivo principal fue evaluar cómo la morosidad afectó la rentabilidad del Fondo Municipal de Ahorro y Crédito de Piura de 2015 a 2021. El método empleado consistió en realizar un análisis documental de los estados financieros de Caja Piura del 2015 al 2021 a escala nacional, utilizando como herramienta principal una guía de análisis documental. El análisis demostró que las carteras vencidas, de alto volumen y de alto riesgo han impactado negativamente la rentabilidad de Caja Piura en todo el país durante los últimos siete períodos contables (2015 a 2021), y el mayor perjuicio para el ROA y el ROE ocurrió durante este tiempo. En 2020, como consecuencia de la recesión económica del país. El análisis revela que la morosidad afecta significativamente la rentabilidad de la caja Piura del 2015 al 2021, ya que niveles elevados de morosidad se correlacionan con pérdidas financieras en los estados financieros del banco.

Sandoval (2022) El objetivo principal de esta investigación es examinar el impacto de los pagos atrasados en la rentabilidad del Banco Municipal de Ahorro y Crédito S. A, específicamente en la sucursal Moquegua, durante los años 2019 al 2020. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, que permanece en uso. Empleando un diseño de investigación longitudinal no experimental, este estudio es de naturaleza tanto descriptiva como explicativa. La muestra estuvo compuesta por diez individuos, todos colaboradores del fondo, y para su selección se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. La



metodología empleada implicó la realización de una encuesta, utilizando un cuestionario como herramienta para la recopilación de datos. Los hallazgos indican que la morosidad afecta la rentabilidad del banco, demostrando un coeficiente de correlación de 0,781 entre las dos variables. Al examinar el nivel de significancia, encontramos que es 0,008, que está por debajo del umbral de 0,05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa, que indica que la morosidad tiene un impacto considerable en la rentabilidad. De manera similar, el 60% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación de que los préstamos vencidos surgen de esfuerzos inadecuados de cobranza. Además, el 60% coincide en cierta medida en que una cartera de alto riesgo tiene un impacto en sus tenencias de préstamos. De igual forma, el análisis reveló que la morosidad tiene un impacto notable en la rentabilidad, y también se estableció que afecta significativamente la rentabilidad financiera. De manera similar, las políticas internas influyen en la rentabilidad, lo que indica que la gestión de las estrategias de crédito y cobranza puede afectar significativamente el desempeño de Caja Cusco.

Hinostroza (2022) Analiza el impacto de la gestión crediticia sobre la morosidad. Los datos fueron recopilados del Banco Financiero del Perú en el distrito de Chorrillos, concentrándose en detalles clasificados de clientes con deudas pendientes. Estos clientes sirven como unidad de análisis, utilizando un diseño de investigación correlacional explicativo, transversal y no experimental. En consecuencia, se implementaron los métodos estadísticos pertinentes, que permitieron determinar la relación entre la gestión del crédito y la morosidad. En resumen, se subraya la importancia de una gestión crediticia eficiente dentro del sector de microfinanzas del banco mencionado, con especial atención a



elementos críticos como la evaluación crediticia y las condiciones de los préstamos.

Alvarado (2022) El objetivo fue examinar la relación entre la gestión crediticia y la morosidad - Tingo María. Se realizó un estudio de diseño no experimental empleando un enfoque descriptivo correlacional bivariado, utilizando una metodología cuantitativa. La muestra estuvo compuesta por las 18 personas involucradas en el proceso de crédito en la agencia Cooperativa Tingo María en San Francisco. Los hallazgos indican una relación significativa entre la gestión crediticia y la morosidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en Tingo María, revelando una fuerte correlación negativa ($Rho = -0.657$) Además, la evaluación crediticia también muestra una correlación negativa significativa con la morosidad ($Rho = -0.622$) Además, el estudio encontró que la gestión del riesgo crediticio está significativamente asociada con la morosidad en la misma cooperativa, exhibiendo una correlación positiva ($Rho = 0.575$) Seguro Por favor proporcione el texto que desea que parafrasee. En definitiva, el manejo de los créditos vencidos muestra una fuerte correlación con los índices de morosidad, indicado por un coeficiente de correlación de $Rho=0.590$.

Farías (2020) El objetivo principal de este estudio de investigación fue identificar y analizar los factores financieros, socioeconómicos y político. Logrando los resultados posteriores. Las limitaciones financieras que obstaculizan el pago del impuesto sobre la renta incluyen una liquidez insuficiente para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Los elementos políticos y administrativos que obstaculizan el pago del impuesto sobre la renta



incluyen prejuicios contra las pequeñas empresas y un completo desprecio por parte del gobierno. En conclusión, las restricciones que afectan el pago del impuesto a la renta de tercera categoría incluyen factores financieros, socioeconómicos y político-administrativos. Estos elementos indican que la micro y pequeña empresa (Mype) analizada enfrenta desafíos importantes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. categoría, lo que incumpliría sus obligaciones y obstaculizaría el progreso y expansión de la empresa en cuestión.

Paytan (2022) El objetivo es mejorar la calidad del servicio en el proceso de aprobación de crédito recomendando la implementación de herramientas de la metodología Lean Service dentro del departamento de crédito de la Caja Municipal de Arequipa sucursal Villa el Salvador en Lima. Para lograrlo, emplearemos herramientas de la filosofía Lean, incluyendo el Método de las Cinco "S", el Value Stream Mapping (VSM), la identificación de siete tipos de desperdicio y la implementación de prácticas de trabajo estandarizadas y alineadas con el Takt Time, todas ellas orientadas a disminuir Tiempos de respuesta de atención al cliente. Elimine el desperdicio que no agrega valor, reduzca los gastos operativos y mejore la eficiencia del proceso crediticio. El análisis realizado emplea métodos tanto cuantitativos como cualitativos. Se utilizan técnicas de investigación, incluidas encuestas, para evaluar la relación entre las causas principales del problema y los analistas de crédito, mientras que se realizan observaciones para determinar la duración promedio de las colocaciones de crédito. Actualmente, Caja Arequipa ocupa la primera posición entre las IMF en términos de colocaciones a nivel CMAC y opera en todas las regiones del Perú. Un aspecto de su misión es brindar un servicio personalizado, flexible y completo a cada cliente. Dadas las circunstancias actuales y las



tendencias emergentes de los consumidores, es esencial adaptarse a los nuevos desarrollos y mejorar la calidad de la atención garantizando una capacidad de respuesta rápida y confiable. En consecuencia, el objetivo principal de esta investigación es implementar metodologías de Lean Service para acortar los tiempos de respuesta del servicio al cliente en el proceso de crédito, mejorar la eficiencia del trabajo e impulsar la productividad general.

Zevallos (2022) En términos metodológicos, esta investigación emplea un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, incorporando razonamientos tanto inductivos como deductivos. La población de estudio estuvo compuesta por ocho cajas municipales de ahorro y crédito, de las cuales se otorgó acceso a cuatro. Estos cuatro bancos constituyeron la muestra final del estudio. Se utilizó un cuestionario estandarizado para recopilar datos sobre la relación entre las dos variables investigadas. Posteriormente, el procesamiento y análisis de datos se realizó utilizando estadísticas descriptivas sencillas. Los hallazgos se presentan en tablas y gráficos, empleando pruebas paramétricas para muestras relacionadas en un único momento, analizados utilizando el software estadístico SPSS 25.

2.1.3. A nivel regional o local

Quispe (2019) El objetivo es examinar cómo se controla la gestión del riesgo crediticio y evaluar su impacto sobre los índices de morosidad. El objetivo principal es evaluar cómo la gestión del riesgo crediticio afecta las tasas de morosidad en Caja Arequipa Agencia Puno durante los años 2016 y 2017. Para respaldar el objetivo general, este estudio evalúa cómo el control sobre los estándares y políticas crediticias afecta la gestión del riesgo crediticio. Además, examina el efecto de la evaluación crediticia sobre la cartera vencida, con el



objetivo de ofrecer recomendaciones que mejoren la gestión de la morosidad en la agencia Caja Arequipa Puno. Para lograr los resultados deseados, empleamos un enfoque descriptivo y analítico mediante el uso de técnicas de observación, encuestas y una revisión de documentos relevantes. Para afinar las hipótesis analizamos e interpretamos las tablas y gráficos generados a partir de las encuestas, lo que nos permite validar las hipótesis propuestas y alcanzar los objetivos marcados. Los hallazgos indican que los analistas de crédito generalmente están familiarizados con las regulaciones y políticas crediticias, mientras que el administrador de la agencia vela por su adecuada implementación. Sin embargo, las evaluaciones crediticias, a pesar de ser exhaustivas, incluyen información que carece de total confiabilidad, lo que generó discrepancias de más de medio millón en montos vencidos superiores a 30 días durante el período 2016-2017. Se puede afirmar que una gestión efectiva del riesgo tiene un impacto sustancial en los índices de morosidad de Caja Arequipa Agencia Puno para los años 2016-2017.

Madariaga (2022) El objetivo es analizar la relación entre pagos atrasados y desembolso de crédito por parte del Banco de Crédito de Juliaca en Puno durante el año 2020. La investigación utilizó una metodología cuantitativa caracterizada por un diseño no experimental que fue tanto transversal como descriptivo, con un enfoque correlacional. El estudio contó con una muestra de 24 empleados del departamento de gestión de crédito, a quienes se les administraron instrumentos específicos para evaluar cada variable. Los resultados revelaron que el 70,8% de los empleados cree que las políticas crediticias desempeñan un papel a la hora de animar a los clientes a obtener préstamos. Sin embargo, hubo un aumento significativo de los préstamos



vencidos en 2020, lo que generó problemas de morosidad. transacciones De manera similar, se identificó una correlación entre la morosidad y la asignación de créditos utilizando Rho de Spearman ($r=0.464$; $p<005$) Se puede concluir que la morosidad tiene un impacto notable en la distribución de los créditos en el Banco de Crédito de Juliaca en Puno durante el 2020.

Sanga et al., (2022) Al reconocer que la asignación de crédito es la función principal de los bancos y una fuente crucial de sus ingresos, la cuestión de la morosidad se convierte en una preocupación importante para las instituciones financieras. En consecuencia, esta investigación tiene como objetivo identificar y analizar los factores clave que contribuyeron a la morosidad crediticia en la ciudad de Puno de 2009 a 2019. Para lograrlo, el enfoque propuesto emplea una combinación de razonamiento deductivo-inductivo y métodos analíticos para su tratamiento. Utilizando un modelo econométrico lineal basado en mínimos cuadrados ordinarios, examinamos las variables de la serie temporal para identificar los factores que influyen en la morosidad. El análisis mostró que el PIB, una variable macroeconómica, junto con varios factores microeconómicos específicos de la ciudad de Puno, explican significativamente el comportamiento delictivo. En conjunto, estas variables contribuyen a aumentar los niveles de morosidad. Dado que la asignación de crédito es la función principal de los bancos y una fuente crucial de sus ingresos.

Fuentes & Mancilla (2022) Este objetivo analizar la relación entre los índices de morosidad y el desempeño financiero de la Caja Los Andes en Puno durante el año 2022. Esta investigación utilizó como enfoque metodológico un diseño correlacional transversal, no experimental. El presente estudio incluyó un



total de 70 empleados de Caja los Andes ubicada en Puno, y todo el grupo fue incluido en la muestra. Para recopilar los datos esenciales para la investigación, el método empleado para la recopilación de datos implicó el uso de encuestas junto con cuestionarios como herramientas principales. Los hallazgos indican una correlación negativa notablemente fuerte, como lo demuestra el valor Rho de Spearman de -0.710 este resultado es estadísticamente significativo ($\text{Sig} = 0,000 < 0,005$), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa (H_a) y al rechazo de la hipótesis nula (H_0).

Laura M., & Huillcanina R. (2022) El objetivo es explorar la conexión entre las cuentas por cobrar y las tasas de morosidad en instituciones financieras dentro del distrito de Juliaca-Puno durante 2021. La investigación busca recopilar información sobre la correlación entre los cobros pendientes, las tasas de morosidad y los factores que afectan las fluctuaciones involuntarias. en la capacidad de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones financieras, particularmente después de los desafíos económicos planteados por la era post-COVID. Por supuesto. Proporcione el texto que desea que parafrasee. El contexto que rodea este tema sugiere que la investigación será de carácter descriptivo-correlacional, empleando una metodología cuantitativa transversal no experimental. Se utilizó como instrumento un cuestionario compuesto por 21 ítems basado en la escala Likert. La muestra está compuesta por 50 participantes de diversas instituciones financieras del distrito de Juliaca, que representan el 40% de la población total. Los datos fueron analizados mediante el software SPSS, lo que permitió verificar la confiabilidad del instrumento, indicado por un resultado cercano a 1. Además, se observó una correlación



consistente entre las dos variables de estudio, confirmando la prueba de normalidad, conduciendo a la conclusión final. conclusión.

Landa et al. (2022) El objetivo fue evaluar la prevalencia de la evaluación crediticia dentro de una cartera de préstamos de microfinanzas en la región de Apurímac en Perú. Las variables se examinan en el contexto de las microfinanzas, basándose en los principios de Grameen y Action Schools, que se centran en aliviar la pobreza y promover la inclusión financiera de las personas. El estudio empleó un nivel explicativo, utilizó un diseño no experimental y adoptó una metodología cuantitativa fundamental. La muestra del estudio estuvo compuesta por 358 expedientes de crédito y 18 empleados. Se emplearon técnicas como encuestas. La confiabilidad se evaluó mediante el Alfa de Cronbach, mientras que la validez se estableció mediante evaluación de expertos. Los hallazgos indican que existe una gran cantidad de datos disponibles para realizar evaluaciones tanto cualitativas como cuantitativas de un expediente crediticio. Además, el predominio del crédito catalogado como normal sugiere que la institución financiera mantiene una cartera crediticia saludable.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Sistema Financiero

El sistema financiero combina diversas instituciones u organismos interrelacionados, cuyas características son el desarrollo de una o más actividades encaminadas a atraer, administrar, regular, orientar y orientar los recursos económicos nacionales e internacionales. Estas tareas se pueden realizar a través de los ahorros o inversiones de personas naturales y jurídicas,



así como empresas que soliciten préstamos a través de los denominados documentos de emisión, con el fin de obtener beneficios económicos de los mismos de cualquier forma. Sistema de mercado de valores.(Dávalos, 2018).

2.2.2. Sistema crediticio

En las instituciones de microfinanzas, los préstamos no suelen estar respaldados por garantías, por lo tanto, la calidad de la cartera y la medición del riesgo de crédito son indicadores importantes de sostenibilidad a largo plazo. (Chipana, 2017). Cualquier crédito concedido a microempresas es riesgoso porque el deudor puede violar las promesas obtenidas por la institución microfinanciera. La actividad crediticia es una Nota importante de ingresos para las instituciones financieras, pero también puede ser una Nota importante de quiebra.

El incumplimiento crediticio no significa que no pueda recuperarse ni que cause pérdidas directas a las instituciones financieras, pero sí determina la clasificación crediticia y requiere que las instituciones financieras reserven provisiones en el cálculo general para proteger la incobrabilidad total o parcial.

2.2.3. Crédito

Un contrato de crédito es una transacción financiera en la que una parte (el acreedor) proporciona una suma específica a otra parte (el deudor). El deudor se compromete a reembolsar el monto prestado junto con los intereses acumulados, el seguro y las tarifas asociadas dentro de un plazo acordado, siguiendo los términos establecidos en el contrato de préstamo.

Según Dávalos (2018), El término "crédito" abarca su definición más amplia, arraigada en el origen etimológico relacionado con el concepto de



"creencia". En un contexto empresarial, crédito significa un compromiso de pago que ofrece un individuo u organización, dependiendo de su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras. exactamente. Por lo tanto, poseer credibilidad implica infundir confianza en los demás hacia un individuo u organización al incorporar los rasgos y cualidades esenciales que fomentan esa confianza. El crédito le permite acceder a fondos ahora para pagos futuros, permitiéndole adquirir lo que necesita hoy. Usar su tarjeta de crédito para realizar una compra significa esencialmente que acepta incurrir en una deuda que deberá pagar. Estás aprovechando tus ingresos futuros ahora. El núcleo de una operación de crédito reside en el compromiso de realizar un pago en una fecha posterior.

Según Gomez & Montero (2012) se identifican dos razones diferentes (razones de transacción y razones financieras) para realizar transacciones de demora en el pago, y solo la última se procesa para facilitar el análisis. La conclusión central de su modelo es que el crédito comercial pasa predominantemente de empresas con mayor acceso a los mercados de capital a aquellas con acceso limitado. Indica además que, dado el tamaño de mercado de la empresa, sus limitaciones de crecimiento pueden mitigarse mediante los esfuerzos de los proveedores de crédito que financian la expansión de sus clientes.

El crédito es un acuerdo financiero en el que un individuo proporciona una suma específica de dinero a otro, denominado deudor, quien se compromete a reembolsar la cantidad prestada dentro de un plazo determinado, siguiendo los términos descritos en el contrato de préstamo. Además, cualquier interés acumulado, tarifas de seguro y costos asociados (si corresponde). Existen



numerosas formas de crédito, y algunas se destacan a continuación. Según la (SBS, 2008), clasificación crediticia:

Créditos Corporativos

Estos préstamos son préstamos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales registradas de más de 200 millones en los últimos dos (2) años. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, no puede considerarse crédito.

Créditos a Grandes Empresas

- Son préstamos otorgados a personas jurídicas que posean al menos una de las siguientes características:
- Las ventas anuales superan los S/. Veinte millones, pero sin exceder de S/. Según los últimos estados financieros del deudor, en los últimos dos años la cantidad ha alcanzado los doscientos millones.
- El prestatario mantuvo los instrumentos de compromiso existentes en el mercado de capitales para el año siguiente.

Créditos a Medianas Empresas

Son préstamos otorgados a personas jurídicas del sistema financiero que tienen pasivos totales superiores a S/. En los últimos seis meses, la cantidad de \$300,000 no cumplió con los criterios para ser categorizada como préstamo corporativo o para grandes empresas.

- Las ventas anuales no superan los S / . 20000000.



También se considera un préstamo a medianas empresas con deuda total (excluyendo hipotecas) otorgada a personas naturales del sistema financiero mayor a S/. 300,000 en los últimos 6 meses, siempre y cuando parte de la deuda anterior corresponda a préstamos a pequeñas y microempresas, de lo contrario se seguirá clasificando como préstamos de consumo.

Créditos a Pequeñas Empresas

Estos créditos están diseñados para apoyar actividades relacionadas con la producción, comercialización o servicios.

Créditos a Microempresas

Estos préstamos están diseñados para apoyar actividades productivas, de comercialización o relacionadas con servicios y se otorgan a personas u organizaciones cuyas obligaciones financieras generales (excluidas las hipotecas) permanecen por debajo de un monto específico en el sistema financiero. \$20,000 en los últimos seis meses. Si posteriormente las obligaciones financieras globales del deudor (sin incluir hipotecas sobre viviendas) superan los S/. Durante un lapso de seis meses, el crédito deberá reclasificarse a la categoría adecuada según los niveles de deuda existentes, partiendo de una base de 20.000.

Créditos de Consumo Revolvente y No Revolvente

Se trata de líneas de crédito renovables concedidas a personas físicas para cubrir gastos relacionados con bienes, servicios u otras actividades no comerciales. Si el deudor también tiene créditos para la pequeña y microempresa, y la deuda total del sistema financiero (excluyendo los créditos hipotecarios para vivienda) es mayor a S/. 300.000 durante seis meses



consecutivos, el préstamo debe ser reclasificado como un préstamo a una mediana empresa.

Créditos Hipotecarios para Vivienda

Créditos otorgados para personas naturales en la compra, construcción, renovación, reconstrucción, ampliación, mejora y subdivisión de sus propias viviendas, siempre que dichos créditos se concedan en el ámbito de las hipotecas registradas oficialmente; estos créditos son otorgados por hipotecas tradicionales, el sistema de préstamos, se proporciona pagarés hipotecarios, o cualquier otro sistema con características similares. Nuevamente, considere lo siguiente en esta categoría:

- a) De acuerdo con lo dispuesto en la Sección VII del Código Segundo No. 27287 de 17 de junio de 2000, los préstamos hipotecarios para vivienda emitidos mediante instrumentos de crédito hipotecario transferibles;
- b) Derechos de crédito derivados de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que el negocio tenga como finalidad la compra o construcción de viviendas propias (SUPERINTENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008).

2.2.4. Políticas de crédito

Esta política describe un enfoque estratégico para abordar situaciones concurrentes y apunta al cumplimiento de los objetivos definidos. Esta es una pauta que rige el comportamiento y cumplirla ayudará a lograr el objetivo deseado. Las políticas sirven como marcos que dirigen las acciones, estableciendo puntos de referencia y principios generales para informar la toma



de decisiones sobre los desafíos actuales dentro de la organización. En este contexto, las políticas sirven como criterios amplios de implementación que facilitan el logro de objetivos y apoyan la ejecución de estrategias, y se desarrollan en alineación con estos criterios.

Se clasifican en:

- Políticas de las empresas
- Políticas divisionales
- Políticas departamentales
- Políticas de actividad o función

Se implementan políticas de crédito y cobranza dentro de las operaciones del departamento para facilitar sus funciones, creando un marco estructurado y lineamientos para la toma de decisiones consistente y alineada con sus objetivos. La política es fundamental para el éxito del plan por:

- Promover la descentralización
- Motivar y motivar a los empleados permitiéndoles tomar ciertas decisiones por sí mismos.
- Minimizan las consultas innecesarias y evitan perder el tiempo con sus superiores
- Dan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades
- Ayudan a alcanzar los objetivos de la empresa.
- Brindar consistencia y estabilidad en la toma de decisiones
- Muestran a los empleados cómo actuar en sus operaciones.
- Facilitar la incorporación de nuevos empleados.



2.2.5. Metodología crediticia

A diferencia de los métodos tradicionales de evaluación crediticia comercial, la evaluación de las instituciones microfinancieras es realizada por consultores de crédito, quienes determinan su capacidad de pago y su disposición a pagar de manera oportuna para cumplir con sus obligaciones.

Evaluación de la voluntad de pago

Este aspecto se centra en evaluar la disposición a pagar del cliente. Utilice terceros, incluidos sus proveedores, clientes, líderes de la industria, asociaciones a las que está afiliado y vecinos locales, para recopilar información sobre su confiabilidad, hábitos de pago de deudas y estabilidad general de la vida familiar. Hogar y familia. Cuando no estamos familiarizados con el cliente, el proceso inicial del préstamo se vuelve más desafiante. Durante la renovación del préstamo, el pago de la reunión nos advertirá de su disposición a pagar. El enfoque se basa en una evaluación cualitativa, centrándose en una evaluación de la personalidad del cliente. En el contexto de la evaluación y revisión en el centro de riesgos, esto se refiere a personas asociadas con el cliente, incluidos proveedores, clientes y partes externas como vecinos o familiares.

Al respecto Toledo (2016) dijo que el propósito de este aspecto es evaluar la moral del pago del cliente. A través de terceros, como sus proveedores, empresas, clientes, los líderes del mercado/asociaciones en las que participa y vecinos de la zona, buscar información sobre si es responsable, saldando deudas, y si tiene una adecuada vida familiar, etc. Cuando no conocemos al cliente, esto es más exigente en el primer préstamo. Durante la renovación del préstamo, el cumplimiento del pago nos avisará que estás dispuesto a devolver.

Evaluación de la capacidad de pago

La evaluación crediticia de las pequeñas y microempresas y unidades familiares no distingue el límite de crédito. La decisión de otorgar un préstamo se sustenta sobre la base de una buena evaluación. Como señalé, la evaluación crediticia debe ser rigurosa desde el principio Gomez & Montero (2012).

2.2.6. Tecnología crediticia

En cuanto a la tecnología crediticia, actualmente no existe una definición precisa. Este concepto ha evolucionado con el tiempo a medida que el sector de las microfinanzas sigue evolucionando.

Según Gomez & Montero (2012), se refiere a un conjunto de principios, procedimientos y políticas que son aprendidas y formuladas por instituciones que pretenden penetrar en el mercado financiero de las microempresas.

Su objetivo es ofrecer alternativas a las garantías convencionales de las que suelen carecer los microempresarios, minimizando el riesgo y los gastos de información y manteniendo sin cambios los costos del crédito. (Ramírez, 2009). La definición de tecnología de crédito corporativo se puede ampliar para incluir estrategias de selección y retención de clientes, que tengan en cuenta los antecedentes y las circunstancias familiares del solicitante del crédito. A partir de ese momento, cultive asociaciones financieras duraderas para abordar sus necesidades comerciales y financieras.

Según Hidalgo (2018), está definido por un conjunto de procedimientos adoptados por las instituciones financieras para atraer clientes del mercado. El concepto abarca un espectro desde la comercialización del producto hasta la recuperación del producto, destacando la importancia de delinear los pasos



intermedios en el proceso. En concreto, las fases de evaluación, seguimiento y control juegan un papel crucial a la hora de minimizar el riesgo crediticio, reduciendo así las carteras de crédito. malas decisiones de inversión, lo que afecta en consecuencia a la rentabilidad de las reservas de estas instituciones financieras.

Venero citado por Nuñez (2011) Destacó que la tecnología crediticia abarca un conjunto de acciones y procesos diseñados para facilitar las transacciones crediticias. Incluyen evaluar la capacidad financiera y la disposición de los posibles clientes para cumplir con sus obligaciones de pago, supervisar las condiciones crediticias, establecer incentivos para los pagos oportunos y diversificar las carteras de inversión para mitigar los riesgos.

Los autores indican que la tecnología crediticia abarca una gama de acciones, métodos y procesos esenciales para desarrollar e implementar marcos de gestión destinados a la promoción, selección, evaluación, aprobación, seguimiento y recuperación del crédito. Es esencial implementar estrategias tales como realizar evaluaciones in situ, evaluar la capacidad y disposición del cliente para cumplir con los pagos, comprender el propósito o uso del crédito y evaluar los riesgos y garantías asociados cuando el cliente no puede cumplir con sus obligaciones.

Tecnología crediticia microfinanciera

Promoción de créditos

Es la porción inicial del proceso de tecnología crediticia, incluida la captación de clientes potenciales a través de la investigación sobre los servicios y beneficios que pueden recibir los clientes potenciales. Por las peculiaridades



del mercado objetivo, es importante que los analistas u originadores de préstamos promocionen de forma sencilla y clara.

La visita in situ

El acceso a negocios y direcciones es un elemento clave porque establece la viabilidad de las solicitudes de crédito. Poseer capacidades analíticas basadas importantemente en la "observación integral" del negocio y sobre todo en el entorno. Las visitas "in situ" incluyen: verificación de la empresa, domicilio (titular y garante) y garantía del préstamo. Determinar la carta de recomendación personal del solicitante a través principalmente de preguntas o entrevistas con vecinos.

2.2.7. Principios de la tecnología crediticia

a. Accesibilidad al crédito

Este principio fundamental aborda las necesidades de los clientes independientes y responde a los desafíos que enfrentan las pequeñas y microempresas para obtener financiamiento de los bancos convencionales. Esta mayor accesibilidad surge de una comprensión más profunda de las circunstancias en las que los clientes participan en actividades económicas, lo que permite facilitar el acceso al crédito y la creación de condiciones adaptables y requisitos de documentación adaptados a la naturaleza de sus actividades.

b. Rapidez en el servicio.

El cliente valora el crédito rápido porque así puede aprovechar oportunidades de negocio. Conseguir crédito no es suficiente, pero debe ser rápido.

c. Crecimiento de los préstamos.

Incrementar la continuidad de los préstamos en base a la puntualidad de los pagos y el favorable desarrollo de negocios e ingresos.

2.2.8. Clasificación del deudor

La calificación crediticia de un deudor está influenciada principalmente por su estabilidad financiera, flujo de caja y cumplimiento de sus obligaciones. La calificación crediticia de un prestatario está determinada principalmente por su salud financiera, su gestión del flujo de efectivo y el cumplimiento de sus obligaciones. De manera similar, es fundamental tener en cuenta su estabilidad financiera, calificaciones crediticias de diversas instituciones, su historial crediticio y otras consideraciones prudentes. (SBS, 2008).

Tabla 1 Clasificación crediticia del deudor

Categoría	Créditos Corporativos	Pequeñas empresas Microempresas/ Consumo revolvente consumo no revolvente	Créditos Hipotecarios para Vivienda
	Grandes Empresas Medianas Empresas		
0. Normal	Puntual en el pago	0-8 días	0-30 días
1. Potencial	1-60 días	9-30 días	31-60 días
2. Deficiente	61-120 días	31-60 días	61-120 días
3. Dudoso	121-365 días	61-120 días	121-365 días
4. Perdida	Más de 365	Mas de 120 días	121-365 días

Nota: (SBS, 2008)

2.2.9. Gestión de riesgo crediticio

Es una función derivada de la investigación financiera, cuyo propósito básico es gestionar y cubrir los riesgos financieros, para que la empresa pueda desarrollarse hacia metas de rentabilidad, eliminar la eficiencia operativa y el mantenimiento de capital. Se asegura la solvencia y estabilidad de la empresa, gestionar integralmente los peligros financieros y lograr un equilibrio entre rentabilidad y riesgo operativo, optimizando así la relación riesgo-retorno.

En segundo lugar, la gestión o gestión de riesgos es una disciplina que estudia cómo analizar y predecir la ocurrencia de pérdidas económicas ocasionadas por personas naturales o jurídicas con la mayor precisión posible, de manera que pueda ser medida y analizada para lograr sus objetivos.

Funciones del Comité de Riesgos de Crédito:

- Los objetivos, lineamientos, políticas.
- La exposición al riesgo y la tolerancia al riesgo crediticio.
- El mecanismo de implementación de las medidas correctivas propuestas por el departamento de riesgo de crédito.
- Manual de gestión del riesgo de crédito.

Funciones de la unidad de riesgo de crédito

- Proponer políticas, límites, métodos, modelos y parámetros para identificar, medir, manejar, controlar y reportar los riesgos crediticios y sus modificaciones.
- Monitorear el riesgo crediticio y mantenerlo dentro de la tolerancia de la empresa.

- Si la empresa es la “empresa responsable de presentar información” según se define en la normativa anterior, supervisa el cumplimiento de la normativa establecida y las restricciones internas, incluidas las establecidas en el Reglamento Conjunto de Empresa Mixta y Financiera. (Lizarraga, 2013)

2.2.10. Riesgo crediticio

Por tanto, según Dávalos (2018), el peligro de crédito se refiere al suceso de pérdida económica por falta de las obligaciones del convenio entre los firmantes. El concepto de riesgo crediticio está estrechamente relacionado con las instituciones financieras, pero puede extenderse a cualquier empresa, mercado o entidad institucional. En otras palabras, el riesgo crediticio lo asumen las personas, (Huerta, 2010). Es un riesgo que se origina por cambios en la calificación crediticia del emisor, que surge de la posibilidad de pérdida debido a que uno o más clientes no realizan los pagos a tiempo o no forman obligaciones crediticias. El riesgo surge de la posibilidad de que el flujo de caja prometido a través del contrato de préstamo no sea reembolsado, lo que resultará en pérdidas financieras para la institución financiera correspondiente. El aspecto más importante a considerar cuando se trata de riesgo crediticio es:

- La relación entre la probabilidad de incumplimiento y la calidad crediticia.
- Concentración de riesgos.
- Incertidumbre sobre el impago y la capacidad de las instituciones, empresas o personas para cumplir con sus obligaciones luego de incurrir en deudas.

2.2.11. Administración de riesgo crediticio

Según Chipana (2017), el riesgo se define en cláusulas de la probabilidad de que una variable se comporte de manera diferente a la planeada originalmente, lo que significa una desviación de la rentabilidad futura esperada, especialmente el proceso de inversión. En términos generales, es importante comprender los riesgos en el sector financiero, porque las decisiones financieras más importantes se basan en predicciones sobre el futuro.

2.2.12. Tipos de riesgo de crédito

Riesgo de crédito sobre las empresas

Cuando el cliente no paga después de la venta del producto en el futuro, la empresa asume el riesgo crediticio. Para evitar esta situación, lo que hace la empresa es contratar servicios externos para estudiar el riesgo crediticio de los clientes que solicitan operaciones a plazo.

Riesgo de crédito sobre personas físicas

En muchas de las actividades más comunes, incluso si la persona no está directamente expuesta al riesgo crediticio, la persona asumirá el riesgo crediticio: depositar ahorros en un banco, asumir obligaciones contractuales al abrir un depósito o trabajar para otra persona, con el Carga de no recibir El riesgo que genera el salario -más peso para el desarrollo del negocio financiero.

Riesgo crediticio de las instituciones financieras

Uno de los productos en los que se basan las actividades económicas de dichas instituciones es el otorgamiento de préstamos a particulares y empresas. Es por esto que la posibilidad de impago es relativa, y las instituciones

financieras en general la respaldan, lo que las obliga a realizar una investigación detallada del riesgo crediticio de cada cliente.

2.2.13. Formas de riesgo de crédito

Riesgo de default

El riesgo de incumplimiento se refiere al riesgo crediticio que ocurre cuando un prestatario no cumple con sus compromisos contractuales con respecto a un préstamo. Este tipo de riesgo puede surgir de un incumplimiento total o incompleto.

Riesgo de crédito por rebaja crediticia

A través de esta forma de riesgo crediticio, las agencias de calificación pueden reducir la calidad crediticia de los activos o emisores.

Riesgo de spread de crédito

La diversificación del riesgo se refiere a un tipo de riesgo crediticio que evalúa la mejora potencial de la rentabilidad de un activo económico o financiero particular en relación con los rendimientos de los activos libres de riesgo.

2.2.14. Formas de riesgo en las instituciones financiera

Factores Internos

En esto influye directamente la gestión y habilidades de los ejecutivos de la empresa, incluyendo aspectos como programas de capacitación, regulaciones y políticas internas.



- a. Volumen de crédito: cuanto mayor es el volumen de crédito, mayor es la pérdida, porque el gran nivel de la cartera de inversiones no se puede gestionar por completo.
- b. Fraude: Es el delito más común y difícil de detectar en el mundo. La forma va desde la más simple, la más ingenua hasta la más complicada; el fraude no es un delito común, sino un delito de inteligencia.

Factores Externo

Estos factores no dependen de la gestión de las instituciones financieras, como la inflación, la depreciación imprevista de las monedas locales y los desastres climáticos (Chipana, 2017).

2.2.15. Evaluación del Riesgo de Crédito

La gerencia evalúa estos eventos considerando tanto su probabilidad como sus resultados potenciales, utilizando a menudo una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los posibles efectos positivos y negativos de los incidentes deben evaluarse caso por caso o categorizarse dentro de la organización.

Incluye identificación y análisis de factores que puedan afectar el logro de objetivos para establecer controles consistentes con los siguientes conceptos.

Políticas de crédito

Estas son pautas utilizadas por las instituciones financieras para administrar y garantizar la administración del crédito y reflejan cómo lograr las metas del plan.



- Proporcionan pautas para determinar si otorgar crédito a los clientes, así como el monto y la duración.
- Guiar a la empresa en la toma de decisiones.
- Utilice Notas de información adecuadas.
- Uso de métodos de análisis crediticio.

Técnicas de evaluación de créditos

Según, la técnica de las "5C" del crédito, la cuales son.

1. **Carácter:** Para evaluar el carácter de esta persona, es necesario investigar y analizar las actividades previas del prestatario y observar su comportamiento de manera integral.
2. **Capacidad:** Es el grado de capacidad de gestión o método de negocio para operar con éxito una empresa bajo cualquier tipo de condiciones.
3. **Capital:** Es el soporte monetario de la empresa o individuo, y son sus reservas financieras, lo que demuestra que la solvencia de la empresa puede ver cuánto riesgo tienen sus activos frente a los acreedores.
4. **Colateral:** Aumentar la probabilidad de recuperación del crédito, pero no cambiará la calidad del riesgo, se puede utilizar para compensar la debilidad de la principal "C" del crédito, pero nunca reemplazará las características.
5. **Condiciones:** Con base en la evaluación realizada, se puede considerar conveniente monitorear los gastos crediticios, de manera que se pueda controlar el uso de los fondos de acuerdo con los intereses del banco.

Tanto las influencias internas como las externas desempeñan un papel crucial a la hora de determinar qué eventos pueden ocurrir y el grado en que



impactan los objetivos de una organización. Si bien existen factores comunes compartidos por empresas dentro de la misma industria, los resultados que experimentan con frecuencia son distintos para cada organización, moldeados por sus objetivos específicos y decisiones pasadas. En la gestión de riesgos, los líderes examinan varios factores relacionados con el perfil de riesgo de una organización, incluida su escala, la complejidad de sus operaciones y las estrategias empleadas para supervisarlas. En el marco de las normas de gestión del riesgo crediticio, se tienen en cuenta los siguientes factores: evaluar las motivaciones pertinentes para otorgar crédito.

Proceso de aprobación

El proceso de aprobación consta de un conjunto estructurado de reglas y procedimientos establecidos por la empresa para evaluar y decidir si acepta el riesgo crediticio de contraparte o cualquier transacción que pueda afectar el riesgo crediticio. Este procedimiento requiere una evaluación integral de elementos esenciales de riesgo, como las variaciones en los tipos de interés y de cambio, así como la capacidad de la contraparte para cumplir con sus responsabilidades de pago y las características significativas de sus compromisos crediticios. La capacidad de realizar el pago especificado debe acreditarse exhaustivamente con la documentación adecuada.

Consideraciones en la evaluación previa a la aprobación crediticia

Además de las disposiciones del "Reglamento sobre evaluación y clasificación de deudores" y "Reglamento y requisitos", las empresas también deben considerar los siguientes factores en la evaluación crediticia:



- Deben considerar la exposición total relacionada con el riesgo crediticio de la misma contraparte y considerar el vínculo de riesgo único.
- Para los deudores minoristas, deberán considerar lo establecido en el Reglamento sobre Gestión de Riesgos de Sobreendeudamiento de Deudores Minoristas.

Principios de aprobación de exposiciones crediticias

- La empresa debe establecer una jerarquía de toma de decisiones para la aprobación, modificación, actualización y refinanciamiento de las exposiciones relacionadas con el riesgo de crédito.
- La aprobación del negocio de riesgo de crédito debe ser firmada y certificada por el miembro correspondiente del comité de crédito o un funcionario con autoridad suficiente según el nivel de autorización establecido, incluyendo las opiniones adversas que pudieran surgir.
- Toda autonomía otorgada a las unidades de negocio debe ser clara, limitada y condicional, y su ejercicio debe estar bajo control permanente (Lizarraga, 2013).

2.2.16. Mitigación del riesgo crediticio

Análisis Cualitativo

Le permite evaluar la disposición a pagar del cliente analizando su comportamiento y disposición, así como recopilar información sobre su historial de pagos, además de identificar sus fortalezas y debilidades. (es importante identificarlos para brindarles a los clientes Consejo) (Branch & Westley, 2000).

Análisis Cuantitativo

Le permite evaluar su capacidad para cumplir con los pagos del préstamo, particularmente en términos de si su flujo de efectivo es suficiente para cubrir esas responsabilidades. El consultor empresarial se responsabilizará de la preparación y análisis de los estados financieros.

Estado de Ganancias y Pérdidas

Facilita una evaluación de la gestión operativa de la empresa y sirve como una descripción general completa de todas las transacciones relacionadas con los ingresos, costos y gastos incurridos por la empresa durante un período de tiempo designado.

Balance General

Es un documento que describe la situación financiera de una empresa en un momento determinado. El balance describe los activos y pasivos de la empresa, junto con el patrimonio, que refleja la brecha entre ellos.

Estado de Flujo de Caja

Es una herramienta para predecir los ingresos y gastos monetarios de cada negocio dentro de un período determinado. Un aspecto importante a considerar es que al analizar el período base (analizando RU), el cliente debe tener suficiente superávit mensual para pagar la cuota requerida del préstamo.

2.2.17. Provisiones de crédito

- En el sector financiero, la legislación estipula una reserva mínima, por lo que es necesario aportar parte de la reserva al momento de emitir

préstamos para evitar violaciones. Además, cuando un cliente deja de pagar, ciertos términos proporcionarán la mayor parte del crédito impago a lo largo del tiempo. SEGÚN LA (SBS, 2008), los tipos de reservas son:

Tabla 2 categoría de riesgo

Tipos de crédito	Tasas de provisiones
Corporativos	0.70%
Grandes empresas	0.70%
A medianas empresas	1.00%
A pequeñas empresas	1.00%
A microempresas	1.00%
Consumo revolvente	1.00%
Consumo no revolvente	1.00%
Hipotecarios para vivienda	0.70%

Nota: (SUPERINTENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008)

Provisión Específica. Las disposiciones específicas se refieren a medidas tomadas para abordar el riesgo crediticio asociado con préstamos directos, así como préstamos indirectos de prestatarios clasificados en categorías de riesgo más altas que el nivel estándar. La tasa de interés más baja aplicable a reservas particulares que las empresas deben mantener para préstamos directos e

indirectos, categorizados como prestatarios con perfiles de riesgo superiores al promedio.

Tabla. Categorías

CATEGORIA DE RIESGO	TABLA 1	TABLA 2	TABLA 3
Problemas potenciales	5.00%	2.50%	1.25%
Deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Dudoso	60.00%	30.00%	15.00%
Perdida	100.00%	60.00%	30.00%

Nota: (SUPERINTENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008)

2.2.18. Morosidad

La provisión específica es la provisión para la exposición al riesgo de crédito de préstamos directos e indirectos de deudores cuya categoría de riesgo es superior a la categoría normal. La ratio mínima de la reserva específica que debe soportar la empresa por el riesgo crediticio equivalente de crédito directo y crédito indirecto, y clasificar al deudor como categoría con riesgo superior al normal:

- Factores macroeconómicos: como quiebra o falta de liquidez de la entidad, aumento del endeudamiento, etc.
- Factores microeconómicos: las entidades con préstamos o políticas crediticias más altas pueden experimentar tasas de incumplimiento más altas. El crédito otorgado por instituciones financieras ha crecido rápidamente y existen muchas agencias reguladoras de instituciones financieras.

2.2.19. Efectos de la morosidad

El principal impacto en los acreedores:

- Representa la pérdida de valor de los activos financieros que se encuentran en mora. Esta pérdida afectará el valor de la empresa, y su reducción será igual a la pérdida de valor de los activos que posee.
- Impacto en la cuenta de resultados del acreedor derivado del reconocimiento de una disminución en el valor de determinados bienes.
- Las pérdidas fiscales iniciales obvias se causan a los acreedores y los acreedores deben pagar el impuesto al valor agregado correspondiente sobre las ventas no cobradas, causando pérdidas financieras.
- Los retrasos en los pagos, aunque no sean seguros, suponen siempre que la liquidez (temporal o definitiva) del acreedor se reduce porque se espera que el cobro esperado se retrase o se corte.
- Como resultado del apartado anterior, entendemos que en caso de incumplimiento se necesitarán recursos financieros para compensar la falla de liquidez generada por el moroso. Naturalmente, esto debe asumir los costos financieros que tendrán un impacto negativo en la cuenta de resultados.

Las demoras en el pago también pueden tener un impacto negativo en los deudores, ya que las demoras en el pago de ciertas deudas pueden significar considerar la quiebra.

2.2.20. Factores que contribuyen en la morosidad

Nos guste o no, el incumplimiento es un dispositivo de riesgo inherente a la cartera de crédito. Sin embargo, si las instituciones de microfinanzas pueden abordar mejor este problema, el desempeño de la cartera obtendrá mejores resultados y el nivel de desgaste físico y económico en los estados financieros también se reducirá y el personal. Cuando se trata de atrasos en la cartera,



algunos funcionarios pueden decir e imaginar que la razón es una mala planificación y diseño de productos de microfinanzas; sin embargo, este no es el caso, porque cada producto está planeado para compensar las miserias de un mercado específico.

Por el contrario, el motivo del incumplimiento de la cartera crediticia puede estar en otros elementos internos y externos, entre los que se encuentran la mala evaluación crediticia, la falla de rastreo de la cartera crediticia y la falta de control por parte de la entidad.

Factores Internos:

La "mala oxidación del crédito" se debe a una deficiente evaluación financiera y al entorno social y económico de la empresa, lo que en última instancia afecta la cabida de pago del cliente y, en ocasiones, conduce a un endeudamiento excesivo. La "falta de seguimiento" de la cartera de atrasos se debe a la falta de control a nivel del sistema y de la administración y los oficiales de crédito. Esto puede deberse a que el cliente no cobró los honorarios de manera oportuna. El comité de atrasos no es responsable para determinar elementos clave, como el departamento más afectado o el historial del cliente. Estos son factores de peligro que no se pensaron durante el período de aprobación del préstamo. Tampoco existe constancia de gestión de cobranza, ni se ha notificado la situación al fiador y al deudor solidario. No existe un plan de recolección por región, región o día, y existen definiciones de estrategias para hacer efectivo el manejo, etc.

- Los factores internos incluyen:
- Monto del crédito



- Política crediticia
- Mezcla crediticia

Factores externos

Si bien una entidad no puede influir en eventos externos que puedan conducir a un incumplimiento de cartera (como desastres naturales, inestabilidad política, huelgas o disturbios), estos riesgos pueden aliviarse en cierta medida obteniendo una póliza de seguro. En ciertos casos, los inversores pueden optar por abstenerse de invertir su dinero en sectores de alto riesgo como la agricultura, dada su susceptibilidad a los efectos significativos del cambio climático y los desastres naturales.

Si es así, debe contar con planes de contingencia y una sólida protección contra riesgos frente a estos desafíos (Dávalos, 2018).

2.2.21. Control de morosidad

El control inadecuado de los atrasos es el mayor problema de los proyectos de crédito rural. Los atrasos son un círculo vicioso y el impacto se produce a través de los siguientes métodos:

- Crear un ambiente de sinceridad y falta de responsabilidad por el pago entre los clientes.
- Reducir la tasa de rotación de los fondos crediticios de la organización y culparla por la falta de fondos para emitir nuevos préstamos.
- Aumentar los costos operativos de las instituciones financieras que controlan los préstamos vencidos. Influyendo en la institución de estas

formas, la más difícil de curar es la primera, el cliente debe ser consciente del compromiso de pagar cada cuota.

En resumen, el control de los atrasos se basa en pasos claros, firmes y oportunos, no existen otras medidas. Este es un papel importante para las instituciones y empresas financieras para controlar el desarrollo de la organización de forma estructural y contextual.

2.2.22. Clases de morosos según voluntad y capacidad de pago

- Están dispuestos a pagar, pueden pagar: Son aquellos que han demostrado su capacidad de pago y están dispuestos a cumplir con sus obligaciones económicas.
- No quieren pagar, pero pueden pagar: Son aquellos que no pueden pagar, pero están dispuestos a cumplir con sus obligaciones económicas.
- No quieren pagar y no pueden pagar: son los que no han mostrado la disposición o capacidad de pago, lo que indica que el crédito está mal otorgado (Chipana, 2017).

2.2.23. Cajas municipales

Los bancos municipales son instituciones reguladas propiedad del gobierno municipal pero que no están bajo el control del gobierno municipal. Toma depósitos y se especializa en préstamos para pequeñas y microempresas. Su origen se remonta al crédito prendario basado en joyas y oro.

El Banco Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) es una institución de microfinanzas perteneciente al gobierno municipal, aunque no tiene el control mayoritario, porque las decisiones las toma una junta directiva que reúne a varios actores, incluida la sociedad civil. Este modelo es uno de los cinco modelos de



institución de microfinanzas regulados por la Autoridad Reguladora de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2008).

En un reciente informe anual, la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito describe a las cajas municipales de ahorro y crédito como entidades públicas que poseen personería jurídica de derecho privado y que son fiscalizadas por la SBS. Funcionan sobre la base del concepto de autogobierno, con una junta directiva compuesta por representantes de diversos grupos sociales, sin consideración de afiliaciones políticas. En consecuencia, la estructura de gobierno de las cajas de ahorro está compuesta por delegados de los consejos provinciales y municipales, organizaciones religiosas, instituciones financieras de desarrollo (COFIDE), cámaras de comercio y asociaciones de pequeñas empresas.

Históricamente, los bancos tradicionales nunca han puesto un pie en estos sectores de pequeñas empresas debido a la falta de garantías, los altos riesgos que implica la recuperación, los altos costos operativos de mantener una gran cartera de microcréditos y procedimientos complejos. En este contexto, en 1982, con el apoyo de la Organización de Cooperación Técnica Alemana, se estableció el primer fondo de ahorro y crédito municipal en Piura, y sus expertos financieros contribuyeron a la estrategia de desarrollo del banco de ahorro y crédito municipal peruano. El sistema de banca municipal de ahorro y crédito consta de 11 CMAC.

Tabla 3 evolución de la caja de ahorros y crédito

CMAC Pisco 1982	CMAC Piura 1982	CMAC Trujillo 1984	CMAC Iquitos 1985	CMAC Del Santa 1986	CMAC Sullana 1986
CMAC Arequipa 1986	CMAC Huacayo 1988	CMAC Cuzco 1988	CMAC Paita 1989	CMAC Ica 1990	CMAC Tacna 1991

Nota: (SUPERINTENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Administración

Implica aprovechar los recursos de una organización para lograr objetivos específicos participando en la planificación, organización, dirección y control.

2.3.2. Capacidad de pago

La capacidad de pago se refiere a la porción más alta de sus ingresos que puede destinar a saldar sus deudas. Para evaluar tu capacidad de pago, debes determinar la proporción de tus ingresos destinados a gastos fijos y obligaciones de deuda.

2.3.3. Crédito

Es digno de la propia solvencia y confianza moral. Proviene del latín "credere" que es creer. El derecho a disponer del dinero de otras personas o retrasar el pago de los atrasos a cambio de una determinada cantidad de



intereses. La persona que le otorga el crédito es el acreedor y la persona que recibe el crédito es el prestatario. (Proempresa Edpyme, 2011).

2.3.4. Morosidad

El incumplimiento es la principal preocupación de todos los funcionarios que trabajan en una institución financiera. El personal involucrado en préstamos a la pequeña y microempresa debe estar siempre atento para evitar causas de incumplimiento; porque cuando esto sucede, genera malestar, y su impacto incluso va más allá del aspecto personal, pues el incumplimiento de la cita pone en peligro la estabilidad del sistema, lo que por eso suele quitarle el sueño. Cambiar la personalidad de los funcionarios, hacer amigos, cuestionar la profesionalidad e incluso provocar enfermedades internas en los empleados (Dávalos, 2018).

2.3.5. Morosidad crediticia

Esta es una cartera pesada ya que los clientes incumplen sus compromisos de pago.

2.3.6. Política de crédito

Son pautas para administrar y asegurar la gestión eficaz del crédito, se derivan de las pautas de los gerentes de cada entidad y reflejan cómo lograr las metas del plan.

2.3.7. Préstamo

Un acuerdo entre el propietario (el prestamista) y otra persona (el prestatario) durante el cual se transfiere el derecho de uso de la propiedad, generalmente especificado en un acuerdo formal, en virtud del cual el prestatario



se compromete a devolver la propiedad y generalmente pagar regalías. Los pagos generalmente se realizan en efectivo y los pagos por uso son los intereses o el alquiler (Dávalos, 2018).

2.3.8. Perfil del cliente

El perfil del mercado objetivo son las personas y unidades familiares que reciben apoyo de su actividad empresarial, por lo general no tienen otras Notas de ingresos, carecen de información financiera y son fáciles de adaptarse a los cambios de actividades debido a los bajos ingresos. Nivel de inversión en activos fijos y capital de trabajo (Proempresa Edpyme, 2011)

2.3.9. Riesgo

Situaciones en las que es probable que ocurran eventos que impacten negativamente en los objetivos de la cooperativa.

2.3.10. Riesgo crediticio

El riesgo de crédito se refiere a la pérdida financiera potencial que una entidad podría experimentar si sus contrapartes no cumplen con sus compromisos contractuales.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio utilizó una metodología cuantitativa con una aplicación fundamental. La investigación emplea métodos explicativos para explorar tecnologías crediticias adaptadas a micro y pequeñas empresas, así como para evaluar la disposición de pago de los clientes del Banco Municipal de Ahorro y Crédito del Cusco, sucursal Puno.

Esta investigación es aplicada en cuanto persigue fines inmediatos y de aplicación inmediata. Busque aplicaciones del mundo real antes de que se desarrolle la teoría. Su objetivo principal se basa en resolver problemas del mundo real, con un espacio limitado para la generalización.

El diseño es no experimental porque las variables no se manipulan deliberadamente, pero la información se recopila e interpreta en términos de variables laborales. Por otro lado, el tipo de diseño es horizontal, ya que a través de este se recolectará información en días específicos y en base a ellos se realizarán discusiones y recomendaciones.



3.2. MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

Para lograr el trabajo de investigación científica actual, posicionado en el marco de los métodos de investigación: el método deductivo, el más adecuado para la descripción ordenada, coherente y lógica del problema y la conducción de la conclusión bajo el tratamiento de premisas reales, la identificación de partes, la misma parte, permitirá establecer relaciones entre variables.

El enfoque deductivo nos permitirá estudiar aspectos generales de las variables, entre ellas: la disposición a pagar y las técnicas crediticias que pueden aplicar efectivamente estos principios y métodos.

Se aplican **métodos analíticos**, los cuales serán muy importantes ya que a través de su uso podremos entender de una manera real los diferentes elementos del problema, a saber, la disposición a pagar y la tecnología del crédito en la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Cusco. de nuestra provincia, podemos aplicar estos principios y conceptos correcta y eficazmente. El enfoque utilizado en este trabajo es inductivo-deductivo, ya que partimos de hechos o realidades concretas para definir problemas, categorizar y conceptualizar; luego volvemos repetidamente a los hechos, pero cada vez mejor equipados teóricamente, ya sea en la recolección de datos, interpretación, verificación, evaluación, descripción, investigación comparativa, etc.

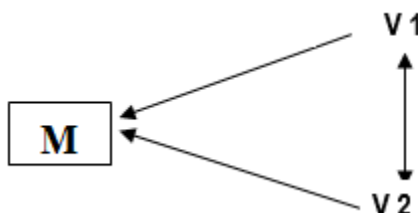
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Arias (2012) El tipo de investigación efectuada en este estudio, es de tipo básica.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Arias (2012) "La investigación correlacional es un enfoque no experimental en el que un investigador evalúa la relación entre dos variables. Comprender y evaluar la conexión estadística entre los dos, eliminando al mismo tiempo el impacto de cualquier variable externa." (p. 41).

En la presente investigación el estudio se desarrolló en base al alcance correlacional de tipo descriptiva.



V1: Tecnología crediticia

V2: Factores Internos de limitación

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio tiene un diseño no experimental. (Hernández, F. Fernández, C., & Baptista, 2014).

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.6.1. Población:

La población está compuesta por los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Puno.

Caja Municipal Cusco opera dentro del alcance de S.D. N ° 157-90-EF, de conformidad con la Ley de Banca Municipal de Ahorro y Crédito, la Ley N °

26702, la Ley General de Sistemas Financieros y Sistemas de Seguros, y las resoluciones y directivas del organismo de la SBS para fiscalizar bancos, seguros y Agencias reguladoras de las AFP y la Reserva Central del Perú El banco, sus estatutos sociales, derecho general de sociedades y principios de gestión aplicados:

- Autonomía administrativa, económica y financiera.

Tabla 3

Población

N°	Trabajadores	Cantidad
1	Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Puno.	62
Total		62

Nota. Base de datos Caja CUSCO

3.6.2. Muestra:

La muestra está compuesta por los analistas de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Puno los cuales son 62. Siendo el tipo de muestreo no probabilístico, es decir, la muestra de obtuvo a criterio del investigador.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnica.

La técnica utilizada para la variable tecnología crediticia, **es la técnica del análisis documental** (análisis de datos) será diferenciado de acuerdo a los objetivos planteados para este estudio, por lo que se analizó por separado la información proporcionada por el Enlace de Transparencia Bancaria Municipal y la información recolectada por los informes institucionales del INEI, BCRP, CEPAL. Se realizó un desglose riguroso para permitir una mejor identificación de los indicadores y una gestión adecuada de los datos recopilados.

La técnica empleada para la variable factores internos de limitación de pago es la **técnica de la encuesta**, fue aplicada a la muestra establecida, lo que permitió sistematizar los datos según los objetivos propuestos.

3.7.2. Instrumentos.

El instrumento aplicado para la variable tecnología crediticia fue **la ficha documental y la guía de observación**; puesto que permitió que la información sea analizada. Además, como referencia se utilizaron informes y datos proporcionados por BCRP, SBS (intranet y extranet), CIES e INEI, así como informes institucionales de Caja Municipal Cusco Institución Puno. Otros datos importantes son los que se encuentran en la página interna de la Caja de Ahorros Municipal, y como información complementaria se utilizará cualquier Nota de información que garantice la autenticidad.

El instrumento utilizado para la variable factores internos de limitación de pagos fue el **cuestionario**: consta de 7 ítems, tipo escala de Likert como: Siempre (1) Casi siempre (2), A veces (3), Casi nunca (4) y Nunca (5).

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. Validación de instrumentos

La validación se refiere al juicio de los especialistas sobre la autenticidad, exactitud y veracidad de las preguntas diseñadas para evaluar las variables investigadas (Arias, 2017). Para la investigación se eligieron tres especialistas que evaluaron la significancia, aplicabilidad y claridad del instrumento.

3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad se refiere al calibre de la herramienta de medición, lo que significa que debe producir resultados consistentes en varias ocasiones y a lo largo del tiempo (Arias, 2017).



3.9. DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

La hipótesis se refiere a la veracidad de una afirmación particular. Según Fernández, Hernández y Baptista (2014), es fundamental formular una hipótesis alternativa (H_a) que sea positiva, junto con una hipótesis nula (H_0) que se base en una premisa negativa. De manera similar, se ha establecido un umbral de error muestral del 5%, donde un valor de p superior a 0,05 sugiere la aceptación de la hipótesis alternativa, mientras que un valor de p inferior a 0,05 indica el rechazo de la hipótesis alternativa en favor de H_0 . Sirviendo como principio rector para la toma de decisiones.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

La tecnología crediticia que maneja la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Cusco se convierte en la tecnología crediticia, la cual consta de cuatro pasos importantes de captación, evaluación, monitoreo y recuperación, se propone el análisis de esta variable a partir de la definición de los indicadores que representan este proceso.

4.2. COLOCACIONES DE RIESGO DEUDOR

El comportamiento y evolución del crédito otorgado durante el 2018 según la categoría de deudor de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Cusco es de 2.775.055 soles en Créditos Gran Empresa que se otorgaron a clientes de la Categoría Normal donde la tasa de provisión es menor, teniendo una disminución en comparación con el 2017, se ha disminuido el saldo de colocaciones en las Categorías Potencial, Deficiente y Dudoso, teniendo un incremento con Categoría Perdida de 84.799.652 soles en 2017 a 100.300.713 soles en 2018 donde la tasa de provisión se incrementa al 100% y consecuencia mayor pérdida para la empresa.

Tabla 4 Tipo de crédito

2018	Normal	Potencial	Deficiente	Dudoso	Perdida	Total
Credito gran empresa	2,775,055					2,775,055
Credito mediana empresa	242,538,338	27,909,415	4,815,198	11,608,835	19,766,381	306,638,166
Credito pequeña empresa	1,028,427,282	25,128,315	14,107,748	19,296,168	39,977,646	1,126,937,159
Credito micro empresa	451,475,821	7,403,011	3,658,712	5,057,815	26,421,793	494,017,152
Credito consumo no revolvente	618,564,943	21,153,087	4,299,774	6,958,588	11,152,665	662,129,056
Credito hipotecario de vivienda	113,672,444	2,858,239	466,018	1,844,369	2,982,228	121,823,297
Total	2,457,453,883	84,452,067	27,347,450	44,765,774	100,300,713	2,714,319,887
2017	Normal	Potencial	Deficiente	Dudoso	Perdida	Total
Credito gran empresa	4,583,262					4,583,262
Credito mediana empresa	224,521,841	26,435,778	10,078,143	21,799,452	13,411,862	296,247,076
Credito pequeña empresa	873,512,905	29,060,104	11,681,307	16,753,278	40,648,090	971,655,683
Credito micro empresa	400,428,170	7,963,831	3,172,538	4,007,288	20,956,266	436,528,093
Credito consumo no revolvente	469,934,870	24,075,242	3,885,545	5,583,598	7,110,081	510,589,336
Credito hipotecario de vivienda	106,993,868	2,071,009	3,935,180	1,094,701	2,673,353	116,768,110
Total	2,079,974,915	89,605,964	32,752,712	49,238,316	84,799,652	2,336,371,560

Nota: Memoria anual 2018 Caja Cusco

En cuanto a las tasas de crecimiento observadas en la Tabla 4, se puede observar que el rubro de mayor crecimiento es el rubro normal, el cual aumentó en 377,478,968 soles durante 2017-2018, y el rubro de pérdida también aumentó en 15,501,061 soles durante el mismo periodo, por el contrario, Las Categorías Potencial, Deficiente y Dudoso mostraron un crecimiento negativo con respecto al 2017.

ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL CLIENTE

La Caja Cusco otorga crédito a todos los sectores económicos de nuestro país, siempre y cuando tengan la consideración de entidades de crédito (que cumplan con los requisitos mínimos), relacionado con la evolución de la colocación de saldos de dinero, tal como se muestra en el siguiente cuadro 5. El sector económico comercio tiene mayor saldo de colocaciones de 668.530.556 soles durante 2017 y 749.608.364 soles en 2018, teniendo un incremento de 81.077.808 soles, con una participación de 27,62% del total colocaciones, seguido por los créditos al consumo en 510.589.336 soles en 2017 y 662.129.056 soles en 2018,

con un crecimiento absoluto de 151.539.720 soles, que representa con 24,39 %, mientras el sector de comunicaciones en 228.192.661 soles en 2017 y 254.340.098 soles que representa con 9.37% del total de colocaciones 2018, en otros sectores también han incrementado en comparación con el año pasado, con excepción del sector de la educación, que ha mostrado una tendencia a la baja ya que la educación recibió un saldo de crédito de 27,912,289 soles en 2017 y 21,644,077 soles en 2018, una disminución absoluta de 6,268,212 soles.

Tabla 5 *Actividad económica del cliente*

SECTOR ECONÓMICO	Al 31 de Diciembre 2018	%	Al 31 de Diciembre 2017
	Monto S/		Monto S/
Manufactura	124,114,566	4.57%	103,628,261
Créditos hipotecarios	121,823,297	4.49%	116,768,110
Comercio	749,608,364	27.62%	668,530,556
Créditos de consumo	662,129,056	24.39%	510,589,336
Bienes raíces	219,526,757	8.09%	194,933,233
Servicios comunitarios	247,820,246	9.13%	209,044,027
Comunicaciones	254,340,098	9.37%	228,195,661
Agricultura	96,649,826	3.56%	77,787,814
Construcción	46,118,853	1.70%	38,349,656
Salud	14,821,459	0.55%	12,321,384
Educación	21,644,077	0.80%	27,912,289
Otros	155,723,288	5.74%	148,311,233
TOTAL	2,714,319,887	100.00%	2,336,371,560

Nota: Memoria anual 2018 Caja Cusco

GARANTÍAS CREDITICIAS SOLICITADAS

Para el otorgamiento de un crédito, cada analista solicita garantías para mitigantes del riesgo de crédito, teniendo en cuenta el monto solicitado del crédito y el plan de inversión de la solicitud, como se muestra en la tabla 6 las garantías con las cuales la CMAC Cusco otorga préstamos, observándose que para el año 2018 se otorgaron con garantía de valores y bienes recibidos en custodia en 433,349 menor al año anterior 2017, con garantías recibidas en operaciones de crédito se alcanzó a 2,012,387,189 soles para el 2018, teniendo en año 2017 de 1,876,251,236

soles con un incremento considerable de 136.135.953 soles, las garantías preferidas tuvo una disminución de 726,558,222 soles a 366,367,660 soles en el año 2018 por la garantía no preferida que acceden los clientes, las garantías recibidas por servicios aumentaron mínimamente, al final un incremento total de las cuentas de orden acreedoras de 2,399,384,567 soles en el 2017 a 2,666,216,275 soles en el 2018.

Tabla 6 Cuentas de orden acreedoras

CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	Al 31 de Diciembre 2018	Al 31 de Diciembre 2017
Valores y bienes recibidos en custodia	433,349	548,903
Garantías recibidas en operaciones de crédito	2,012,387,189	1,876,251,236
Garantías preferidas	366,367,660	726,558,222
Garantías preferidas autoliquidables	29,935,046	23,803,523
Otras Garantías no preferidas	611,821,038	239,439,324
Garantías no preferidas- Aavales y Fianzas	1,004,263,445	886,450,167
Garantías recibidas por servicios	11,712,697	11,418,899
Garantía de hipotecas sobre inmuebles	1,850,000	2,850,000
Garantía de avales y carta fianza	0	0
Garantía de depósito	1,308,980	1,292,144
Otras Garantías	8,553,717	7,276,755
SUB TOTAL	2,024,533,235	1,888,219,038
TOTAL CUENTAS DE ORDEN	2,666,216,275	2,399,384,567

Nota: Memoria anual 2018 Caja Cusco

RECUPERACIÓN CREDITICIA

Desafortunadamente, no todos los analistas están regresando a sus puestos de trabajo después de realizar las colocaciones, vacaciones o por renuncia esta situación normal. A continuación, en la Tabla 7 se detalla la provisión para insolvencias de 2017 a 2018. Se requiere provisionar la provisión para insolvencias del año en curso y la provisión para recuperación de créditos de años anteriores, en 2018 el monto total de la provisión para insolvencias fue de 60.129.703 soles, y en 2017 se dotó la provisión total para insolvencias en 41.740.482 soles, se puede apreciar que el comportamiento de recuperación es volátil, por lo que su recuperación

no es una estrategia única, sino que depende de la motivación del analista o líder de recuperación de crédito para ejecutar la estrategia.

Tabla 7 Provisiones para incobrabilidad de créditos

	Al 31 de Diciembre 2018	Al 31 de Diciembre 2017
Provisiones incobrabilidad de créditos	76,937,087	62,130,986
Ingresos por recuperación de cartera castigada	-2,085,407	-1,530,096
Reversión de Provisión de Créditos Directos	-14,721,977	-18,860,408
TOTAL S/	60,129,703	41,740,482

Nota: Memoria anual 2018 Caja Cusco

FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO

A nivel de Puno

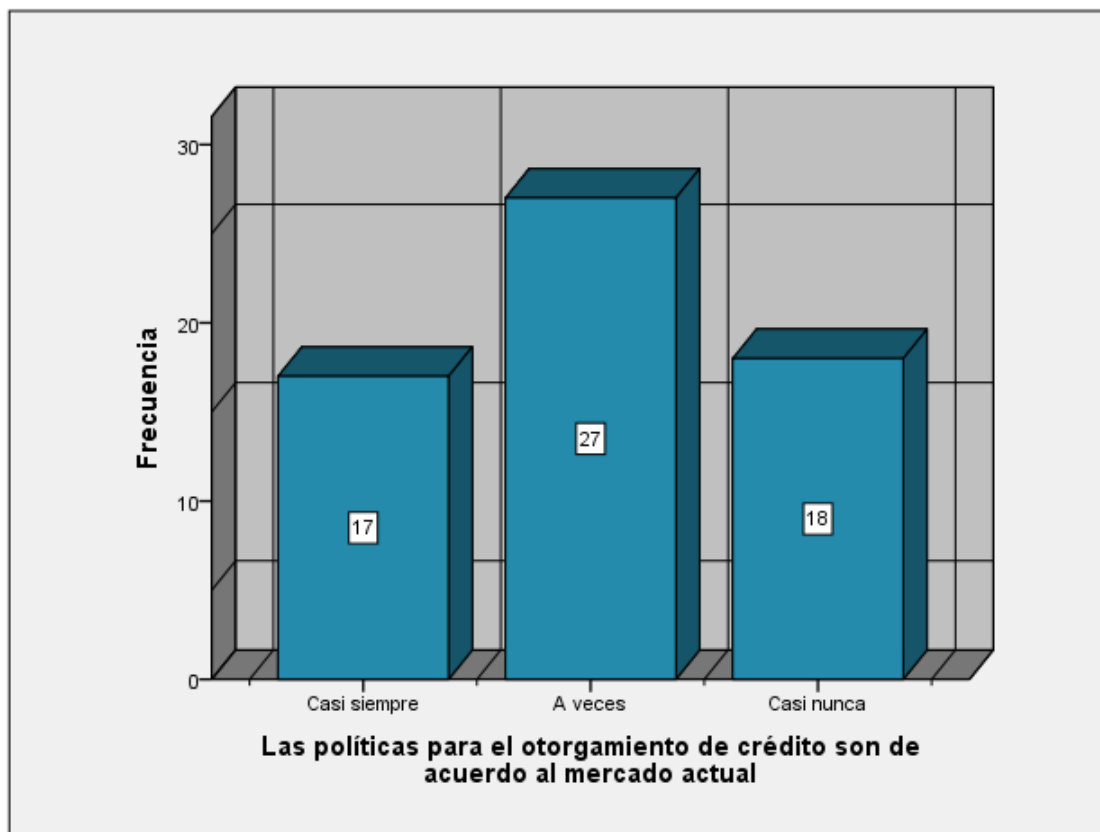
Tabla 8 Condiciones para el otorgamiento de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	17	27,4	27,4	27,4
	A veces	27	43,5	43,5	71,0
	Casi nunca	18	29,0	29,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 1.

Las condiciones para el otorgamiento de crédito.



Nota: Elaboración propia

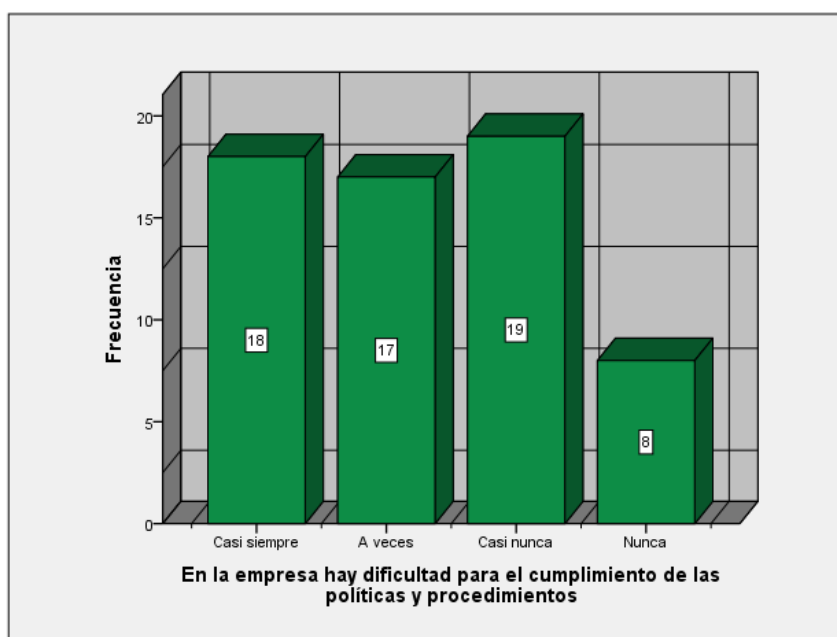
Según la Tabla 8 y Figura 1 de acuerdo al mercado actual, indicaron que el 43,5% que a veces, casi siempre un 27,4% y un 29,0% que casi nunca, esto se debe a que las políticas dadas no están muy de acuerdo al mercado actual generando incongruencias entre las políticas de otorgamiento de crédito.

Tabla 9 Dificultad para el cumplimiento de las políticas y procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre	18	29,0	29,0	29,0
A veces	17	27,4	27,4	56,5
Casi nunca	19	30,6	30,6	87,1
Nunca	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 2.
Cumplimiento de las políticas



Nota: Elaboración propia

Según la Tabla 9 y Figura 2 señalan que en la empresa hay dificultad para el cumplimiento de las políticas y procedimientos, han indicaron que el 29,0% que casi siempre, un 27,4% que a veces, 30,6% que casi nunca y un 12,9% que nunca, esto se debe en la empresa hay diferencias entre los encuestados sobre la dificultad para el cumplimiento de las políticas y procedimientos.

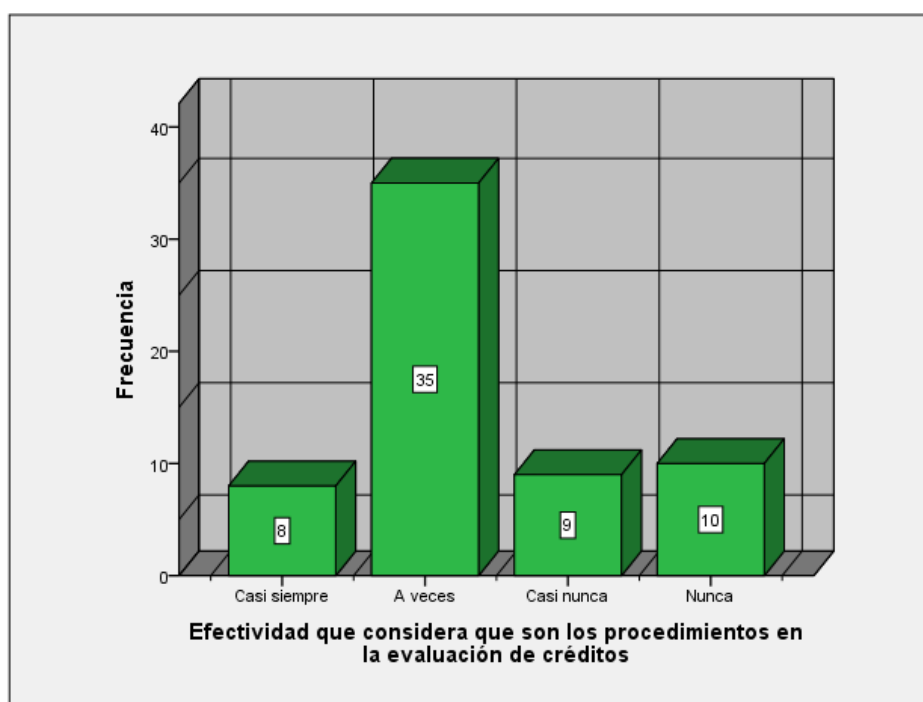
Tabla 10 Efectividad en evaluación de créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre	8	12,9	12,9	12,9
A veces	35	56,5	56,5	69,4
Casi nunca	9	14,5	14,5	83,9
Nunca	10	16,1	16,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 3.

Efectividad en evaluación de créditos



Nota: Elaboración propia

Según la Tabla 10 y Figura 3 frente a la efectividad que considera que son los procedimientos en la evaluación de créditos, indicaron que el 12,9% que casi siempre, un 56,5% a veces, un 14,5% casi nunca y un 16,1% que nunca, esto se debe que los encuestados consideran que a veces se hace efectiva los procedimientos en la evaluación de créditos.

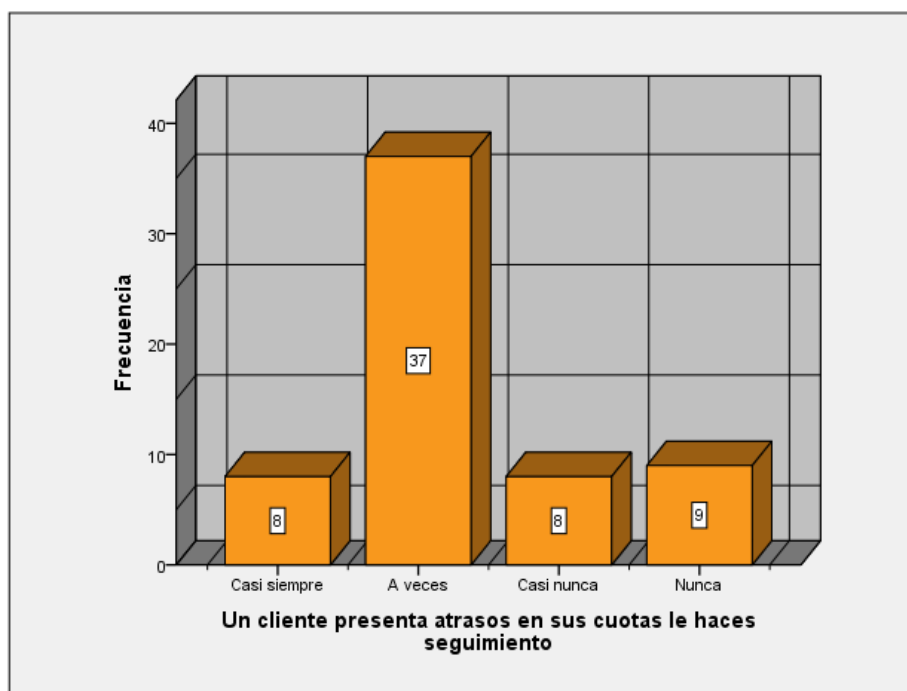
Tabla 11 *Atrasos en sus cuotas, le haces seguimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	12,9	12,9	12,9
	A veces	37	59,7	59,7	72,6
	Casi nunca	8	12,9	12,9	85,5
	Nunca	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 4.

Atrasos en sus cuotas, le haces seguimiento



Nota: Elaboración propia

Según la Tabla 11 y Figura 4 frente a un cliente que presenta atrasos en sus cuotas le hacen seguimiento, indicaron que el 12,9% que casi siempre, un 59,7% a veces, un 12,9% casi nunca y un 14,5% que nunca, los encuestados indicaron que a veces realizan el seguimiento cuando un cliente presenta atrasos en sus cuotas.

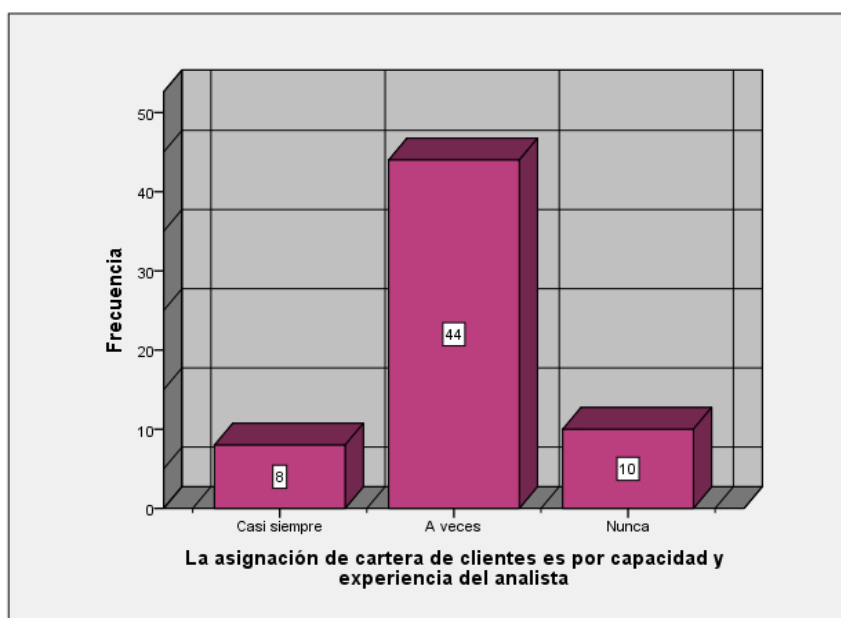
Tabla 12 *La asignación, es por capacidad y experiencia del analista*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	12,9	12,9	12,9
	A veces	44	71,0	71,0	83,9
	Nunca	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 5.

La asignación, es por capacidad y experiencia del analista



Nota: Elaboración propia

Según la Tabla 12 y Figura 5 frente a la asignación de cartera de clientes es por capacidad y experiencia del analista, indicaron que casi siempre el 12,9%, un 71,0% que a veces y un 16,1% que nunca, esto debido a la gran incongruencia que existe en la asignación de carteras debido a que no se asignan correctamente por la capacidad y experiencia, sino por quedar la cartera libre.

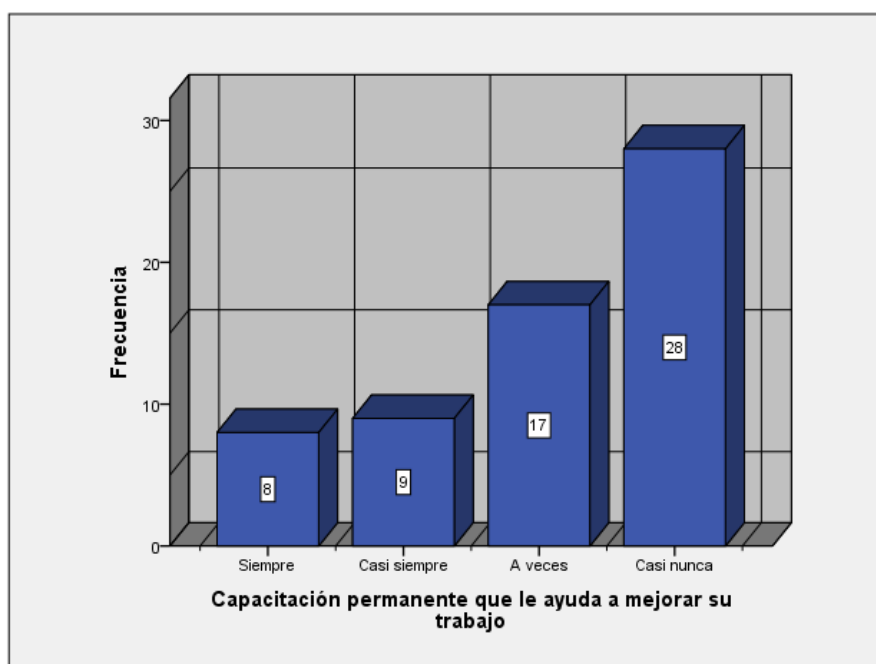
Tabla 13 *Capacitación permanente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	12,9	12,9	12,9
	Casi siempre	9	14,5	14,5	27,4
	A veces	17	27,4	27,4	54,8
	Casi nunca	28	45,2	45,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 6.

Capacitación permanente



Nota: Elaboración propia

Según la Tabla 13 y Figura 6 frente a la capacitación permanente que le ayuda a mejorar su trabajo, indicaron que el 12,9% que siempre, un 14,5% que casi siempre, un 27,4% a veces y un 45,2% que casi nunca, esto se genera a partir que las tecnologías crediticias y las capacitaciones no son las adecuadas para mejorar el trabajo y existe una gran incongruencia debido a que la empresa invierte en capacitaciones, pero la mayoría de trabajadores no sienten la mejora.

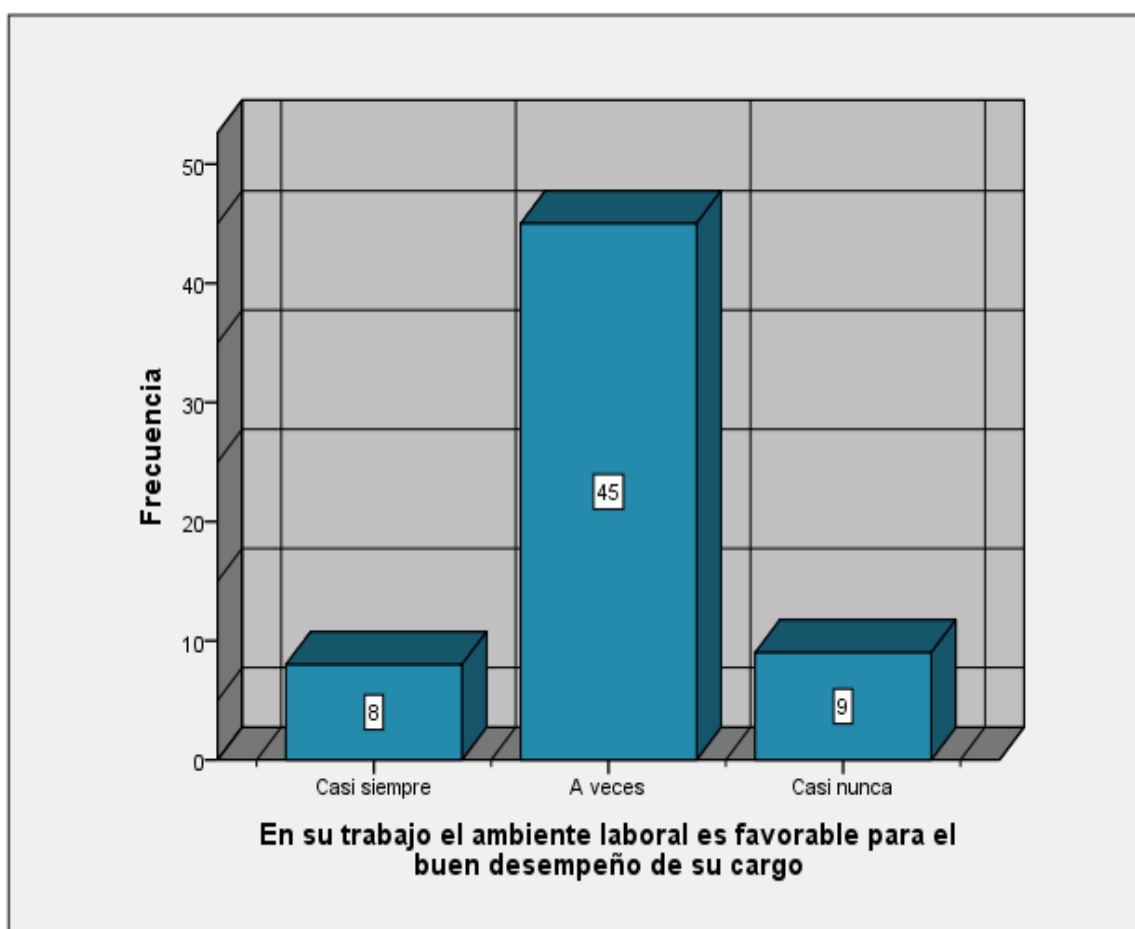
Tabla 14 *EL ambiente laboral para el buen desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	12,9	12,9	12,9
	A veces	45	72,6	72,6	85,5
	Casi nunca	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 7.

El ambiente laboral para el buen desempeño



Nota: Elaboración propia

Según la Tabla 14 y Figura 7 frente a si en su trabajo el ambiente laboral es favorable para el buen desempeño de su cargo, indicaron que el 12,9% que casi siempre, un 72,6% a veces y un 14,5% que casi nunca.

RESULTADOS INFERENCIALES, SEGÚN LOS OBJETIVOS**Tabla 15**

Correlación entre variables tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago

		Correlaciones	
		TECNOLOGÍA _CREDITICIA	FACTORES INTERNOS
TECNOLOGÍA_CR EDITICIA	Pearson	1	,784
	Sig. (bilateral)		,000
	N	62	62
FACTORES INTERNOS	Pearson	,784	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	62	62

Nota. SPSS.V25

En la tabla N°15, al análisis del coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de 0.784, indica una correlación positiva fuerte entre la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago. Este resultado sugiere que a medida que se intensifican la tecnología crediticia, también se observa un aumento en la voluntad de pago.

Tabla 16

Correlación de la variable la captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad

		Correlaciones	
		CAPTACIÓN	FACTORES INTERNOS
CAPTACIÓN	Pearson	1	,518
	Sig. (bilateral)		,009
	N	62	62
FACTORES INTERNOS	Pearson	,518	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	62	62

Nota. SPSS.V25

INTERPRETACIÓN

Según, la tabla N°19, el análisis del coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de 0.518, indica una correlación positiva media entre la dimensión de la

captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad. Este resultado sugiere que existe una relación moderada entre las variables analizadas.

Tabla 17

Correlación de la variable evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago

		Correlaciones	
		EVALUACIÓN	FACTORES INTERNOS
EVALUACIÓN	Correlación Pearson	1	,604
	Sig. (bilateral)		,000
	N	62	62
FACTORES_ INTERNOS	Correlación Pearson	,604	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	62	62

Nota. SPSS.V25

INTERPRETACIÓN

El análisis del coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de 0.604, revela una correlación positiva fuerte entre la evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.

Tabla 18

Correlación de la variable monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago

		Correlaciones	
		MONITOREO	FACTORES_ INTERNOS
MONITOREO	Correlación de Pearson	1	,216
	Sig. (bilateral)		,003
	N	62	62
FACTORES_ INTERNOS	Correlación de Pearson	,216	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	62	62

Nota. SPSS.V25

INTERPRETACIÓN

El análisis del coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de 0.216, indica una correlación positiva débil entre la variable monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago.

Tabla 19

Correlación de la variable recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos en la voluntad de pago.

		Correlaciones	
		RECUPERACIÓN	FACTORES_ INTERNOS
RECUPERACIÓN	Correlación de Pearson	1	,501
	Sig. (bilateral)		,003
	N	62	62
FACTORES_ INTE RNOS	Correlación de Pearson	,501	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	62	62

Nota. SPSS.V25

INTERPRETACIÓN

El análisis del coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de 0.501, indica una correlación positiva media entre la variable recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos en la voluntad de pago.

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Según Dávalos (2018), en su tesis deduce que: Este estudio es conocer el grado de morosidad, concluyó que los resultados presentados por la cartera de crédito en mora emitidos a través de vaquerías públicas afectaron a EDPYME CREDVISIÓN SA-Urcos SA representada durante 2017. Porque no cumplen con la correcta aplicación de las herramientas de evaluación crediticia. Así también, Según Hidalgo (2018), en su tesis define: Durante la investigación, se verificó que no se cumplieron los procedimientos anteriores, lo que llevó a una



evaluación crediticia incorrecta del cliente y al crédito otorgado en el caso de archivos crediticios incompletos. No se requirió la capacidad de analizar el exceso de deuda con los clientes para realizar inspecciones in situ para Verificar el flujo de ingresos Al mismo tiempo, los Clientes financieros con calificaciones por debajo del 100% del nivel normal en el sistema brindan flexibilidad. Todo esto es perjudicial porque estos clientes no han cumplido con sus compromisos de pago y tienen atrasos de más de 30 días, por lo que la cartera en mora se ha incrementado, en muchos casos estas entidades buscan incrementar sus saldos de depósitos, los cuales deben cumplir con los parámetros y/o herramientas de evaluación requeridos, resultando en una combinación de calidad y baja tasas de crimen.

Según ,Fernández (2018), en su tesis sobre la morosidad como riesgo crediticio demuestra que el valor p es menor al nivel de significación $\alpha=0.05$, el riesgo de crédito afecta significativamente el nivel de liquidez durante 2015-2017, esto significa rechazar H_0 , es decir, se concluye que el riesgo de crédito afecta significativamente el nivel de liquidez. Liquidez Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco-Niveles de Liquidez Sede Tacna 2015-2017. Así también, Según Acrota (2018), en su tesis define: Las políticas y procedimientos adoptados por la empresa en el otorgamiento de préstamos no pueden reducir efectivamente el riesgo crediticio, que es un factor importante para promover el desarrollo de la industria, el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los clientes. Para el análisis de la situación empresarial utilizamos métodos descriptivos e interpretativos, adoptamos un diseño no experimental, y la población está compuesta por gerentes regionales, directores de crédito y otras personas que se involucran de lleno en nuestro trabajo de investigación. Las técnicas de



recolección de datos utilizadas corresponden a entrevistas y análisis de documentos, y las pautas de entrevista y las pautas de análisis de documentos nos permiten evaluar el impacto de los riesgos en detalle. El principal objetivo es analizar estos procesos, y una vez recopilada toda la información, nos centramos en el análisis, depuración y tratamiento de los resultados, así como en la evaluación del riesgo de crédito.

Concuerda con Pizarro (2021) Este estudio estableció la conexión entre la tecnología crediticia y la gestión del riesgo crediticio dentro de una organización financiera, con hallazgos que afirman una relación significativa entre ambas. El estudio sugiere que la dirección de la sede en el área de riesgo debería ajustar los procesos de aprobación para agilizar la consideración de las solicitudes propuestas.

Según Braco & Alba (2022) respecto a los efectos de la morosidad, sus hallazgos indican que las carteras vencidas, de alto riesgo y muy morosas han disminuido significativamente la rentabilidad de Caja Piura a nivel nacional durante los últimos siete ejercicios financieros (2015 a 2021). . En particular, el año 2020 tuvo el impacto más perjudicial tanto en el ROA como en el ROE, principalmente debido a la recesión económica a nivel nacional. El análisis revela una correlación clara y sustancial entre las tasas de morosidad y la rentabilidad del Banco Municipal de Ahorro y Crédito de Piura de 2015 a 2021, lo que indica que niveles elevados de morosidad conducen a pérdidas financieras para el banco. Además, Sandoval (2022) analiza el impacto de los pagos atrasados en la rentabilidad de Cusco S. Un fondo de ahorro y préstamo local. Los hallazgos revelan que la morosidad impacta significativamente la rentabilidad del banco,



con un coeficiente de correlación de 0,781 entre los dos factores. Al examinar el nivel de significancia, encontramos que es 0,008, que está por debajo del umbral de 0,05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa, que indica que la morosidad tiene un impacto significativo en la rentabilidad. De manera similar, el 60% de los encuestados se sintió neutral con respecto a la idea de que los préstamos vencidos son el resultado de esfuerzos de cobranza ineficaces. Además, el mismo porcentaje coincidió en cierta medida en que su cartera de préstamos se ve afectada por la presencia de préstamos de alto riesgo. Los elementos políticos y administrativos que obstaculizan el pago del impuesto sobre la renta incluyen prejuicios contra las pequeñas empresas y un completo desprecio por parte del gobierno. En conclusión, las restricciones que afectan el pago del impuesto a la renta de tercera categoría incluyen factores financieros, socioeconómicos y político-administrativos. Estos desafíos indican que las Mype analizadas enfrentan importantes dificultades para cumplir con sus obligaciones tributarias relacionadas con el impuesto a la renta de tercera categoría, ya que incumpliría sus obligaciones y obstaculizaría el desarrollo y progreso de la empresa en cuestión.

El número de hipótesis particular. De acuerdo con los hallazgos presentados en los cuadros 04, 05, 06 y 07, el estudio indica que la tecnología crediticia empleada por la agencia Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en Puno durante 2018 se considera consistentemente efectiva. Por lo tanto, esto respalda el número de hipótesis específico. 01 ha sido verificado.

Número de hipótesis particular. Según los hallazgos, "La disposición de los clientes de la agencia Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en Puno



durante 2018 se ve afectada negativamente por factores limitantes internos". El análisis presentado en las Tablas 08 a 14 respalda esta conclusión, ilustrando que las expectativas de los clientes La disposición a pagar es de hecho ineficiente si se consideran estas limitaciones internas. Por lo tanto, se considera confirmada la hipótesis específica No. 02.

La hipótesis general sugiere que "la disposición a pagar es comparativamente baja con respecto a la tecnología crediticia utilizada por la agencia Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en Puno, 2018". Un examen de los objetivos específicos y la evaluación de las hipótesis indican, respaldado por Como se muestra en las tablas de análisis 04 a 14, esta baja disposición a pagar es evidente en relación con la implementación de la tecnología. La tecnología crediticia utilizada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Cusco en Puno para el año 2018 ha validado la hipótesis general.



CONCLUSIONES

PRIMERA. Respecto al objetivo general se concluye que, la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco; tienen una correlación de Pearson de ,784 indicando claramente una correlación positiva fuerte, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.003, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptará la hipótesis alterna (H_1).

SEGUNDA. Respecto al objetivo específico 1, se concluye que, la captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco; tienen una correlación de Pearson de ,518 indicando claramente una correlación positiva media, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptará la hipótesis alterna (H_1).

TERCERA. Respecto al objetivo específico 2, se concluye que, la evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco; tienen una correlación de Pearson de ,604 indicando claramente una correlación positiva fuerte, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.004, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de



0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptará la hipótesis alterna (H_1).

CUARTA. Respecto al objetivo específico 3, se concluye que, el monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco; tienen una correlación de Pearson de ,216 indicando claramente una correlación positiva débil, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptará la hipótesis alterna (H_1).

QUINTA. Respecto al objetivo específico 4, se concluye que, la recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco; tienen una correlación de Pearson de ,501 indicando claramente una correlación positiva media, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.001, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptará la hipótesis alterna (H_1).

RECOMENDACIONES

PRIMERA. – Se recomienda a los administradores de la caja Cusco, fortalecer en la captación de clientes mediante tecnología crediticia: Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en Puno que continúe fortaleciendo sus procesos de captación de clientes utilizando herramientas tecnológicas, mejorando la educación financiera de los potenciales prestatarios para reducir las limitaciones internas que puedan afectar su disposición a pagar.

SEGUNDA. – Se sugiere a los analistas de la caja Cusco, mejorar la evaluación crediticia con tecnología avanzada: La Caja debe implementar tecnologías más avanzadas para la evaluación crediticia que permitan identificar con mayor precisión los factores internos que podrían limitar la voluntad de pago. Esto podría incluir herramientas de análisis predictivo que ayuden a personalizar las condiciones crediticias según el perfil del cliente.

TERCERA. - Se recomienda que los directivos de la caja cusco, optimizar el monitoreo de la tecnología crediticia: Se recomienda desarrollar un sistema de monitoreo más proactivo que utilice tecnologías de seguimiento y alerta temprana para detectar problemas financieros en los clientes antes de que afecten su capacidad de pago. Esto ayudará a tomar medidas correctivas a tiempo.

CUARTA. - Se recomienda que los directivos de la caja cusco, mejorar los procesos de recuperación de crédito mediante tecnología: Para



mejorar las tasas de recuperación de créditos, se sugiere optimizar las estrategias tecnológicas de seguimiento y recuperación. La implementación de plataformas digitales más amigables y accesibles para la gestión de pagos podría facilitar el cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los clientes.

QUIBTA. - Se recomienda que los directivos de la caja cusco, capacitación en educación financiera para mitigar factores internos: Es recomendable que la Caja Municipal desarrolle programas de educación financiera para sus clientes, de manera que puedan mejorar su capacidad de gestión financiera personal y reducir las barreras internas que afectan su voluntad de pago, como el mal manejo de ingresos o la falta de planificación.



REFERENCIAS

- Acrota, V. (2018). Un examen de los factores que influyen en la morosidad crediticia entre las micro y pequeñas empresas de contado en la agencia Arequipa - Socabaya durante el año 2016.
- Angelo, B. (2013). Evaluación de la tecnología crediticia y los índices de morosidad caja municipal Arequipa, 2010.
- Arias, F. G. (2012). La iniciativa de investigación. Visión general de los métodos científicos. 6º Fideas G Arias Odón
- Branch, B., & Westley, G. (2000). Fondos Seguros: El Avance de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina. BID
- Calderon, R. (2014). Un análisis de la gestión del riesgo crediticio y su impacto en los índices de morosidad del fondo de ahorro y crédito municipal de la sede institucional de Trujillo durante el año 2013.
- Calloapaza, C. (2017). Los patrones de morosidad de CMAC TACNA S. A de los años 2010 a 2014.
- Chipana, N. (2017). El impacto de las iniciativas crediticias de la organización no gubernamental - región de Apurímac durante los años 2015 a 2016.
- Dávalos, J. (2018). Cartera vencida emitida a través de tambos comunitarios por EDPYME - Quispicanchi durante el año 2017.
- Estrada, S., & Gutiérrez, A. (2017). Evaluación del crédito y su impacto en los índices de morosidad caja Trujillo en Cajamarca durante el año 2016.
- Fernández, M. (2018). El impacto del riesgo crediticio en los niveles de liquidez del Banco Municipal de Ahorro y Crédito del Cusco, sucursal Tacna, durante los años 2015 al 2017.
- Garcia, J., & Salazar, P. (2005). Técnicas de Gestión y Evaluación de Riesgos.



- Primavera, 1–168.
- García, L. (2017). Desarrollo de una estrategia digital orientada a mejorar la eficiencia operativa de la microfinanzas Prisma Lima en 2017.
- Gómez, M., & Montero, A. (2012). Políticas crediticias y tasas de morosidad en instituciones de microfinanzas en la región de Tarma para el año 2012.
- Gualán, R., & Montúfar, D. (2012). Plataforma web para la gestión de microcréditos.
- HERNANDEZ, F. Y. B., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación Bogotá: Mac Graw Hill.
- Hidalgo, R. (2018). Examen de cumplimiento de normas en el procedimiento de evaluación de crédito caja Trujillo, 2016.
- Huerta, R. (2010). La inteligencia múltiples Enrique Valle y Guzmán Universidad Nacional de Educación.
- Juan, B., & Camacho, E. (2014). Elementos que inciden en el atraso en el pago de estudiantes de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Sede Huancayo.
- Lizarraga, N. (2013). Un análisis de la gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad en cooperativas de ahorro y crédito no reguladas de la región La Libertad durante el año 2012.
- Montúfar, C. (2017). Un examen financiero de la provisión de microcréditos a través de marcos de grupos solidarios dentro de los bancos del sistema financiero de Guatemala.
- Narvaez, R. (2003). La gestión del riesgo de crédito y su influencia en los índices de morosidad en la oficina especial de EDYFICAR en El Tambo.
- Núñez, E. (2011). El papel del sector financiero de Colombia: su impacto en el



crecimiento económico en medio de la pandemia de COVID-19.

Pally, U. (2016). Estrategias de cobranza como herramienta para minimizar la morosidad. *Latin Science: una revista*

Paredes, L. (2014). La influencia del COVID-19 en la cartera crediticia - Manabí.

Paredes, M., & Ugarte, S. (2015). Efecto del Covid-19 en las carteras financieras de las cooperativas de ahorro y crédito. *Comunidad e Innovación*.

Plasencia, C. (2010). La influencia de la morosidad en el desempeño financiero del Fondo de Ahorro y Crédito Municipal de Piura, Perú. *Sapienza: una revista global para la investigación interdisciplinaria*.

Proempresa Edpyme. (2011). Las microfinanzas y su papel en el fomento del emprendimiento a través de la banca sostenible.

Ramírez, J. L. (2009). Examen de cómo las tecnologías crediticias y la disponibilidad de servicios financieros han influido en el crecimiento de las instituciones de microfinanzas dentro del sistema financiero de Bolivia de 1998 a 2016.

Soldevilla, P. (2016). El impacto de los factores macroeconómicos en los índices de morosidad.

Soto, Y. (2019). El impacto de la morosidad en el desempeño financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA, sucursal Moquegua, durante los años 2019-2020.

SBS (2008a, noviembre). Resolución SBS N°14353. *Peruano*, 42.

SBS (2008b, noviembre 18). *Resolución SBS N°14353*. 42.

Ticse, P. (2015). Análisis de la gestión crediticia y morosidad del sector microfinanciero de la sucursal Chorrillos del Banco Financiero del Perú durante el año 2017.



- Toledo, J. (2016). Un análisis de la gestión crediticia y su correlación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en Tingo María, 2022.
- Ávila Salamanca, N. E., & Gómez, H. (2022). Elementos restrictivos de las obligaciones del impuesto sobre la renta de tercera categoría - Chimbote, 2020.
- Fernandez, F. et al. (2022). Utilización de técnicas de metodología lean service para mejorar el sistema de procesamiento de crédito dentro del departamento de crédito de Caja Arequipa, sucursal Villa El Salvador, en 2022.
- Jaramillo, W. A., & Carvajal, G. L. (2022). El papel de la tecnología crediticia en la gestión de riesgos crediticios dentro de una institución financiera, Tocache, 2020.
- Espinoza, J. et al. (2022). Desarrollo de una estrategia digital orientada a mejorar la eficiencia operativa - PRISMA.
- Braco, W. E. V., & Alva, F. A. C. (2022). Los efectos de la morosidad en los pagos en la asignación crediticia del Banco de Crédito de Juliaca en Puno, 2020.
- Iñiguez, J. M. (2022). Examen de los factores clave que afectan la morosidad crediticia en Puno, Perú. Verdad y Conocimiento.
- Ceron Mamani, W. F. (2019) La conexión entre morosidad y rentabilidad de Caja Los Andes en Puno, 2022.
- Morales C. et al. (2022). Cuentas por cobrar y su correlación con los índices de morosidad de las instituciones financieras del distrito de Juliaca-Puno durante 2021.
- Sandoval Romero, K. E. (2022). Evaluación del crédito en instituciones de



- microfinanzas en el Perú. Revista Venezolana de Gestión: RVG, 27(98), 634-648.
- Hinostroza Hermoza, H. (2022). Un análisis de la gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad en Caja Arequipa, sucursal Puno, durante el periodo 2016 al 2017.
- Alvarado, T. V. (2022). Analizar la gestión del riesgo crediticio y los índices de morosidad .
- Farias Cossio, Y. I. (2022) Un examen de los factores que influyen en la morosidad crediticia entre las micro y pequeñas empresas de contado en la agencia Arequipa - Socabaya durante el año 2016.
- Paytan Polanco, G. M. (2022). Evaluación de la tecnología crediticia y los índices de morosidad de los clientes en la caja municipal de ahorro y crédito de Abancay en Arequipa, 2010.
- Pizarro Arévalo, C. L. (2021). El papel de la tecnología crediticia en la gestión de riesgos crediticios dentro de una institución financiera, Tocache, en el año 2020.
- García L. E. (2020). Desarrollo de una estrategia digital orientada para la eficiencia operativa.
- Madariaga Aragón, K. Y. (2022). El efecto de la morosidad en los pagos en la asignación de crédito en el Banco de Crédito de Juliaca, Puno, en 2020.
- Sanga, M. et al (2022). Un examen de los factores clave que afectan la morosidad crediticia en Puno, Perú. Verdad y Conocimiento.
- Fuentes, B., & Mancilla, N. (2022). La conexión entre la morosidad y la rentabilidad de la Caja los Andes en Puno durante 2022.
- Laura Layme, D. M., & Huilcanina Mirano, R. (2022). La conexión entre las



cuentas por cobrar y los índices de morosidad de las instituciones financieras del distrito de Juliaca-Puno durante el año 2021.

Landa, J. et al. (2022). Evaluación de la calidad crediticia en instituciones de microfinanzas en el Perú. *Revista Venezolana de Gestión: RVG*, 27(98), pp. 634-648

Quispe Surco, C. R. (2019) Un análisis de la gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad en Caja Arequipa Agencia Puno durante los años 2016-2017.

Zevallos Toribio, J. L. (2022). Gestión del riesgo crediticio y la incidencia de la morosidad.



ANEXO

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable independiente	Tipo de variable
<p>General</p> <p>PG. ¿Qué relación existe entre la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018?</p> <p>Específicos</p> <p>PE1 ¿Qué relación existe entre la captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018?</p> <p>PE2 ¿Qué relación existe entre la evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018?</p> <p>PE3 ¿Qué relación existe entre el monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018?</p> <p>PE4 ¿Qué relación existe entre la recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018?</p>	<p>General</p> <p>OG. Determinar la relación que existe entre la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago: Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>OE1. Identificar la relación que existe entre la captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p> <p>OE2 Establecer la relación que existe entre la evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p> <p>OE3 Analizar la relación que existe entre el monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p> <p>OE4 Establecer la relación que existe entre la recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p>	<p>General</p> <p>HG. Existe relación positiva fuerte entre la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago: Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>HE1. Existe relación positiva media entre la captación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p> <p>HE2. Existe relación positiva fuerte entre la evaluación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p> <p>HE3. Existe relación significativa entre el monitoreo de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p> <p>HE4. Existe relación significativa entre la recuperación de la tecnología crediticia y los factores internos de limitación en la voluntad de pago en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Puno 2018.</p>	<p>VI Determinantes intrafamiliares</p> <p>VD: Rendimiento académico</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>

ANEXO 2. CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

MODELO DE ENCUESTA TRABAJADORES



La presente es una encuesta con fines académicos para analizar de la incongruencia en la aplicación de la tecnología crediticia y factores internos de limitación en la voluntad de pago: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Puno 2018.

CUESTIONARIO

I. INFORMACION SOBRE FACTORES DE INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO

1. ¿Las políticas para el otorgamiento de crédito son de acuerdo al mercado actual?

- a) Siempre () b) Casi siempre () c) A veces ()
d) Casi nunca () e) Nunca ()

2. ¿En la empresa hay dificultad para el cumplimiento de las políticas y procedimientos?

- a) Siempre () b) Casi siempre () c) A veces ()
d) Casi nunca () e) Nunca ()

3. ¿Qué tan efectiva considera que son los procedimientos en la evaluación de créditos?

- a) Siempre () b) Casi siempre () c) A veces ()
d) Casi nunca () e) Nunca ()

4. ¿Cuándo un cliente presenta atrasos en sus cuotas le haces seguimiento?

- a) Siempre () b) Casi siempre () c) A veces ()
d) Casi nunca () e) Nunca ()

5. ¿Cree que la asignación de cartera de clientes es por capacidad y experiencia del analista?

- a) Siempre () b) Casi siempre () c) A veces ()
d) Casi nunca () e) Nunca ()

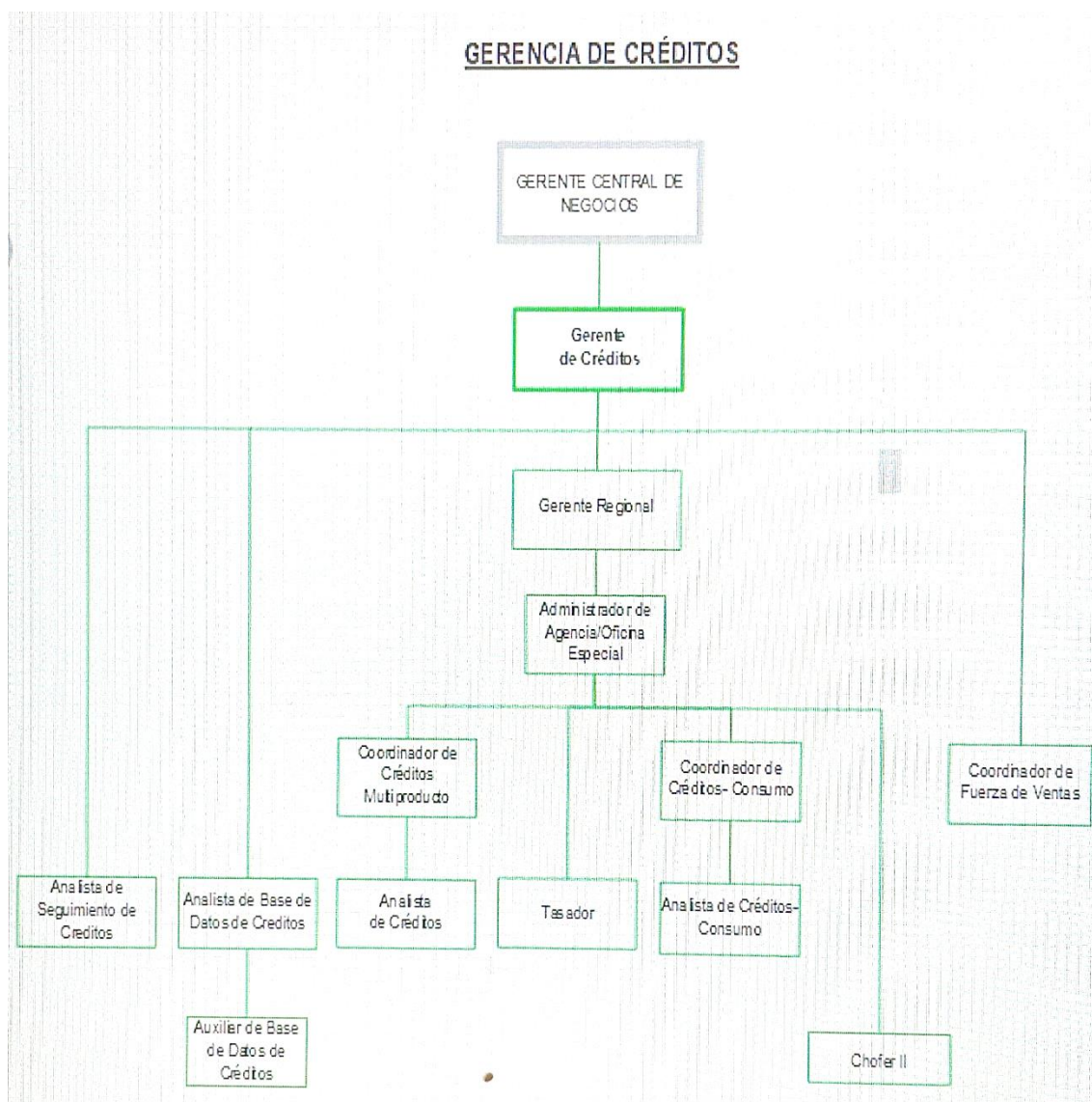
6. ¿Recibe capacitación permanente que le ayuda a mejorar su trabajo?

- a) Siempre () b) Casi siempre () c) A veces ()
d) Casi nunca () e) Nunca ()

7. ¿En su trabajo el ambiente laboral es favorable para el buen desempeño de su cargo?

- a) Siempre () b) Casi siempre () c) A veces ()
d) Casi nunca () e) Nunca ()

ANEXO 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CAJA CUSCO





ANEXO 4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: MARKETING Y FINANZAS

TÍTULO: INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018

I. REFERENCIAS
EXPERTO : Mario Villanueva Tobar
PROFESIÓN : Docente
CARGO ACTUAL : Director SAANEE
GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Table with 5 columns: INDICADORES, CRITERIOS, DEFICIENTE, REGULAR, BUENA, MUY BUENA, EXCELENTE. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA.

Nota. Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Daniel; Zevallos Gudelia y Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= 49

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) [X]

Desaprobado (C < 75% = 0.75) []

CEBE SEÑOR DE LOS MILAGROS JULIACA
Dr. Mario Esteban Velasco Villanueva Tobar
Director SAANEE
DNI N°



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA
 NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 ESCUELA DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
 MENCIÓN: MARKETING Y FINANZAS

TÍTULO: INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018

I. REFERENCIAS
 EXPERTO : Eloy Roman Asuna
 PROFESIÓN : Docente
 CARGO ACTUAL : Director
 GRADO ACADÉMICO : Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Nota. Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Daniel; Zevallos Gudelia y Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total} / 50 = 45$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)



Eloy Roman Asuna
 Mgs. LOY ROMAN ASCUNA
 DIRECTOR I.E.P. 70505

Sello y firma del experto

DNI N° 02444383



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: MARKETING Y FINANZAS

TÍTULO: INCONGRUENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACTORES INTERNOS DE LIMITACIÓN EN LA VOLUNTAD DE PAGO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, PUNO 2018

I. REFERENCIAS
EXPERTO : Fidel Vilca Mamani
PROFESIÓN : docente
CARGO ACTUAL : Director
GRADO ACADÉMICO : Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Table with 5 columns: INDICADORES, CRITERIOS, DEFICIENTE, REGULAR, BUENA, MUY BUENA, EXCELENTE. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA.

Nota. Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Daniel; Zevallos Gudella y Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= 46

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) [X]

Desaprobado (C < 75% = 0.75) []

Sello y firma del experto
Mg. FIDEL VILCA MAMANI
DIRECTOR
DNI N° 81986883



ANEXO 5. BASE DE DATOS

BASE DE DATOS - VARIABLE 1								
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
1	1	4	2	1	2	1	1	12
2	2	2	1	5	1	1	2	14
3	1	3	3	5	3	3	5	23
4	5	1	4	2	4	5	2	23
5	5	4	3	2	2	4	1	21
6	1	2	3	3	3	1	3	16
7	1	4	5	2	4	1	1	18
8	1	2	5	1	5	1	3	18
9	1	4	2	5	4	2	5	23
10	5	1	1	2	1	3	3	16
11	3	2	5	1	1	5	5	22
12	1	5	1	2	4	1	1	15
13	3	5	1	4	5	1	3	22
14	5	3	1	1	1	5	5	21
15	3	5	5	2	5	3	2	25
16	3	5	1	5	2	3	4	23
17	2	2	3	1	2	4	5	19
18	5	4	5	2	3	1	3	23
19	5	4	4	5	5	5	2	30
20	3	3	4	3	2	1	1	17
21	3	4	3	5	4	5	5	29
22	2	4	4	3	2	1	2	18
23	2	5	3	2	5	3	4	24
24	1	1	5	5	2	1	4	19
25	1	2	2	5	4	3	1	18
26	2	4	4	3	2	3	1	19
27	4	3	5	1	5	1	3	22
28	4	3	3	1	3	1	4	19
29	4	1	5	2	5	4	4	25
30	2	3	5	1	4	3	1	19
31	4	1	3	1	3	3	5	20
32	1	4	1	2	4	3	1	16
33	5	2	4	4	5	4	5	29
34	2	3	1	5	3	5	4	23
35	2	5	2	4	1	3	4	21
36	5	1	4	2	5	3	2	22
37	5	1	5	3	5	5	3	27
38	1	3	4	1	4	4	3	20
39	2	2	5	3	4	1	4	21
40	3	1	1	5	5	1	1	17



41	1	3	4	5	2	5	3	23
42	3	3	3	1	1	5	1	17
43	5	3	2	2	1	1	1	15
44	5	3	5	1	1	3	1	19
45	1	3	2	5	4	4	2	21
46	3	1	1	1	3	5	4	18
47	2	4	4	1	1	2	4	18
48	2	4	5	3	4	2	1	21
49	3	1	4	2	5	2	4	21
50	5	5	5	4	3	3	5	30
51	3	3	1	3	2	2	2	16
52	1	4	1	1	3	4	4	18
53	3	3	5	2	5	1	5	24
54	5	5	5	3	1	2	3	24
55	2	5	3	3	2	3	1	19
56	2	1	4	2	3	3	2	17
57	2	2	1	1	2	5	5	18
58	2	3	3	2	1	2	2	15
59	3	1	3	4	5	5	2	23
60	5	1	3	4	5	1	3	22
61	3	3	4	3	1	1	2	17
62	3	1	5	3	3	2	2	19
63	5	4	1	2	1	1	2	16
64	2	3	2	2	1	5	1	16
65	5	1	2	1	2	4	5	20
66	2	4	2	2	2	3	1	16
67	5	2	4	2	4	2	2	21
68	1	3	3	5	1	5	4	22
69	2	4	2	3	4	5	3	23



BASE DE DATOS – VARIABLE 2								
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
1	1	4	2	1	2	1	1	12
2	2	2	1	5	1	1	2	14
3	1	3	3	5	3	3	5	23
4	5	1	4	2	4	5	2	23
5	5	4	3	2	2	4	1	21
6	1	2	3	3	3	1	3	16
7	1	4	5	2	4	1	1	18
8	1	2	5	1	5	1	3	18
9	1	4	2	5	4	2	5	23
10	5	1	1	2	1	3	3	16
11	3	2	5	1	1	5	5	22
12	1	5	1	2	4	1	1	15
13	3	5	1	4	5	1	3	22
14	5	3	1	1	1	5	5	21
15	3	5	5	2	5	3	2	25
16	3	5	1	5	2	3	4	23
17	2	2	3	1	2	4	5	19
18	5	4	5	2	3	1	3	23
19	5	4	4	5	5	5	2	30
20	3	3	4	3	2	1	1	17
21	3	4	3	5	4	5	5	29
22	2	4	4	3	2	1	2	18
23	2	5	3	2	5	3	4	24
24	1	1	5	5	2	1	4	19
25	1	2	2	5	4	3	1	18
26	2	4	4	3	2	3	1	19
27	4	3	5	1	5	1	3	22
28	4	3	3	1	3	1	4	19
29	4	1	5	2	5	4	4	25
30	2	3	5	1	4	3	1	19
31	4	1	3	1	3	3	5	20
32	1	4	1	2	4	3	1	16
33	5	2	4	4	5	4	5	29
34	2	3	1	5	3	5	4	23
35	2	5	2	4	1	3	4	21
36	5	1	4	2	5	3	2	22
37	5	1	5	3	5	5	3	27
38	1	3	4	1	4	4	3	20
39	2	2	5	3	4	1	4	21
40	3	1	1	5	5	1	1	17
41	1	3	4	5	2	5	3	23
42	3	3	3	1	1	5	1	17



43	5	3	2	2	1	1	1	15
44	5	3	5	1	1	3	1	19
45	1	3	2	5	4	4	2	21
46	3	1	1	1	3	5	4	18
47	2	4	4	1	1	2	4	18
48	2	4	5	3	4	2	1	21
49	3	1	4	2	5	2	4	21
50	5	5	5	4	3	3	5	30
51	3	3	1	3	2	2	2	16
52	1	4	1	1	3	4	4	18
53	3	3	5	2	5	1	5	24
54	5	5	5	3	1	2	3	24
55	2	5	3	3	2	3	1	19
56	2	1	4	2	3	3	2	17
57	2	2	1	1	2	5	5	18
58	2	3	3	2	1	2	2	15
59	3	1	3	4	5	5	2	23
60	5	1	3	4	5	1	3	22
61	3	3	4	3	1	1	2	17
62	3	1	5	3	3	2	2	19
63	5	4	1	2	1	1	2	16
64	2	3	2	2	1	5	1	16
65	5	1	2	1	2	4	5	20
66	2	4	2	2	2	3	1	16
67	5	2	4	2	4	2	2	21
68	1	3	3	5	1	5	4	22
69	2	4	2	3	4	5	3	23



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 20-09-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Feliberto Edgardo Gutierrez Huallpartupa

Dirección: Jr. Jorge Basadre 347

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 02297823

Teléfono: 939661268 email: edgardoghfe@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Maestría en Administración

Escuela Profesional o Mención: Marketing Y Finanzas

Título o Grado Académico a optar: Magister en Administración

Asesor: Yenny Rosario Acero Apaza

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: Incongruencia en la aplicación de la tecnología crediticia Y factores internos de limitación en la voluntad de pago: caja municipal de ahorro Y crédito cusco, Puno 2018

Palabras claves, (3 a 5 términos): Crédito, riesgo, morosidad, tecnología crediticia

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Actividad Económica - P61

Firma de Autor



huella digital

20-09-2024

Fecha