



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS
CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD
DE JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. VERONICA YANETT CCAPA QUEQUE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS
CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD
DE JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. VERONICA YANETT CCAPA QUEQUE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. JESUS MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. ULISES AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:



CPCC NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

ASESOR DE TESIS

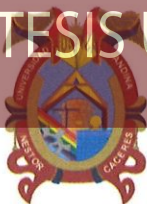
:



Dra. YUDY HUACANT SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Política fiscal y Hacienda Pública Nacional – P15



“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”

RESOLUCIÓN N° 781-2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 19 de diciembre del 2024

VISTOS: El Oficio No 088-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 19 de diciembre del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el Expediente N° CU – 015774 presentado por el (la) Bachiller: **CCAPA QUEQUE VERONICA YANETT**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **CCAPA QUEQUE VERONICA YANETT**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
- 1er Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
- 2do Miembro : CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI
- Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : MARTES, 24 de diciembre del 2024
- Hora : 09:00 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. CELIA DEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 677-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 22 de noviembre del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-16327 de fecha 07 de noviembre del 2024, del **Bach. CCAPA QUEQUE VERONICA YANETT**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **CCAPA QUEQUE VERONICA YANETT**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con RESOLUCIÓN N°442-2024-DUI-FCCF-UANCV-J, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **CCAPA QUEQUE VERONICA YANETT**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

RESOLUCIÓN N° 443-2024-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 12 de setiembre del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-07022 de fecha 10 de junio del 2024, en el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **CCAPA QUEQUE VERONICA YANETT**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de titulado: **COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por el (la) Bachiller. **CCAPA QUEQUE VERONICA YANETT**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios

COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	VERONICA YANETT CCAPA QUEQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70059493
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-7361-7082
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01328058

Datos de investigación	
Línea de investigación	Política fiscal y Hacienda Pública Nacional - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas: Latitud: -15.4979202 Longitud: -70.1293415 URL Maps https://maps.app.goo.gl/eY1rcTes8GDK6qrQ8</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 – Diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CERRES VELÁSQUEZ"

 Dra. Yady Huacani Sandoval
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo VERONICA YANETT CCAPA QUEQUE, identificado con DNI
Nro. 70059493, en mi condición de egresado de:

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

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico**
denominada:
COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

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 31 de DICIEMBRE del 2024



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Expreso mi gratitud a mis padres por sus lecciones y sagaces consejos, que con su esfuerzo me permitieron terminar mis estudios universitarios.

Dedico mi tesis a mis hermanos, mi esposo y mi hija por su inquebrantable apoyo espiritual y su presencia constante a lo largo de mi desarrollo profesional.



AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios por su amor sin límites y por la salud y vitalidad necesarias para terminar mis estudios superiores en beneficio de mi familia.

A mi Alma Mater, la Universidad Néstor Cáceres Velásquez por permitirme utilizar las aulas universitarias para mi instrucción académica y alcanzar mi vocación de contable.

Extiendo mi gratitud a la Escuela Profesional de Contabilidad y Ciencias Financieras, así como al personal docente y administrativo, por impartir la información y orientación vocacional esenciales para mi desarrollo profesional, posibilitando mi participación en el mundo laboral.

Hago extensivo mi sincero agradecimiento a las Cajas Municipales por darme la oportunidad de llevar a cabo este estudio.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Justificación.....	6
1.3.1. Justificación del problema.....	6
1.4. Objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo general.....	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
1.5. Las hipótesis.....	8
1.5.1. Hipótesis general.....	8
1.5.2. Hipótesis específicas.....	8



1.6. Variables.....	9
1.6.1. Variable independiente: X: Cobranza de Créditos.....	9
1.6.2. Variable dependiente: Y: Morosidad	9
1.7. Operacionalización de variables	9

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Bases teóricas.....	10
2.1.1. Cobranza de créditos.....	10
2.1.2. Morosidad	13
2.1.3. Cajas municipales.....	19
2.2. Definición de términos.....	20
2.3. Antecedentes de la investigación.....	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación.....	27
3.2. Diseño de la investigación.....	27
3.3. Ámbito de investigación.....	27
3.4. Población y muestra	28
3.4.1. Población	28
3.4.2. Muestra.....	28
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación.....	29
3.5.1. Técnicas.....	29
3.5.2. Instrumentos.....	29



3.6. Diseño de contrastación de hipótesis	29
3.6.1. Procesamiento de los datos	30
3.6.2. Análisis de datos	30

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y discusión	31
4.1.1. Resultados los procedimientos de selección.....	32
4.2. Prueba de hipótesis	67
4.3. Discusión de resultados.....	68
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de Consistencia	79
Anexo 2: Instrumento	80
Anexo 3. Validación de instrumento	84



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable independiente y dependiente	9
Tabla 2	Determinación de población	28
Tabla 3	La entidad otorga crédito bajo la modalidad de préstamos empresariales	32
Tabla 4	Los requisitos para este tipo de financiamiento son de fácil cumplimiento	33
Tabla 5	La evaluación de los requisitos se realiza en forma oportuna	35
Tabla 6	La entidad ofrece a los clientes la ampliación de créditos por ser un buen pagador	36
Tabla 7	Los clientes solicitan con más frecuencia esta modalidad de crédito de capital de trabajo	37
Tabla 8	La entidad realiza el análisis del cliente con minuciosidad la capacidad de pago	39
Tabla 9	La entidad concede los tipos de interés más competitivos en relación con otras cajas de ahorros	40
Tabla 10	La entidad financiera evalúa en forma adecuada el riesgo del crédito ..	42
Tabla 11	La entidad otorga créditos leasing en la adquisición es maquinarias y vehículos	43
Tabla 12	Los plazos y cuotas de esta modalidad de financiamiento son aceptado por el cliente en forma satisfactoria	44
Tabla 13	La entidad considera primordialmente el historial crediticio para otorga el crédito leasing	46
Tabla 14	Esta modalidad de crédito en la actualidad es requerida con mayor frecuencia por las Pymes	47
Tabla 15	Se considera actualizado la cartera de clientes morosos en forma permanente	49
Tabla 16	Se identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad....	50



Tabla 17 Se considera la provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora.....	51
Tabla 18 Se considera el incumplimiento de pago limitara otorgar otros créditos	53
Tabla 19 La entidad identifica las causas de la morosidad de los clientes que incumplen con sus pagos	54
Tabla 20 La entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad.....	56
Tabla 21 El área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda	57
Tabla 22 La entidad brinda al cliente la posibilidad de realizar una cobranza extrajudicial.....	59
Tabla 23 Considera que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo	60
Tabla 24 Se considera como incobrable las deudas morosas avanzadas	61
Tabla 25 Considera que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad.....	63
Tabla 26 Se sostiene que la morosidad influye en la calificación de la cartera de préstamos de la caja de ahorro	64
Tabla 27 Considera que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa	65



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	La entidad otorga crédito bajo la modalidad de préstamos empresariales	32
Figura 2	Los requisitos para este tipo de financiamiento son de fácil cumplimiento.....	34
Figura 3	La evaluación de los requisitos se realiza en forma oportuna.....	35
Figura 4	La entidad ofrece a los clientes la ampliación de créditos por ser un buen pagador	36
Figura 5	Los clientes solicitan con más frecuencia esta modalidad de crédito de capital de trabajo	38
Figura 6	La entidad realiza el análisis del cliente con minuciosidad la capacidad de pago	39
Figura 7	La entidad concede los tipos de interés más competitivos en relación con otras cajas de ahorros	41
Figura 8	La entidad financiera evalúa en forma adecuada el riesgo del crédito...	42
Figura 9	La entidad otorga créditos leasing en la adquisición es maquinarias y vehículos	43
Figura 10	Los plazos y cuotas de esta modalidad de financiamiento son aceptado por el cliente en forma satisfactoria	45
Figura 11	La entidad considera primordialmente el historial crediticio para otorga el crédito leasing	46
Figura 12	Esta modalidad de crédito en la actualidad es requerida con mayor frecuencia por las Pymes	48
Figura 13	Se considera actualizado la cartera de clientes morosos en forma permanente	49
Figura 14	Se identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad.....	50



Figura 15 Se considera la provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora.....	52
Figura 16 Se considera el incumplimiento de pago limitara otorgar otros créditos	53
Figura 17 La entidad identifica las causas de la morosidad de los clientes que incumplen con sus pagos	55
Figura 18 La entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad.....	56
Figura 19 El área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda.....	58
Figura 20 La entidad brinda al cliente la posibilidad de realizar una cobranza extrajudicial.....	59
Figura 21 Considera que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo	60
Figura 22 Se considera como incobrable las deudas morosas avanzadas	62
Figura 23 Considera que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad.....	63
Figura 24 Se sostiene que la morosidad influye en la calificación de la cartera de préstamos de la caja de ahorro	64
Figura 25 Considera que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa	66



RESUMEN

El estudio de la investigación corresponde a determinar la influencia de la Cobranza de Créditos en la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.

Se trata de una investigación descriptiva, no experimental y transversal.

La metodología empleada fue una encuesta, con un cuestionario como instrumento de 25 interrogantes, para lo cual se considera las variables del estudio y subvariables; la muestra de la investigación tuvo la participación de 46 trabajadores del área de crédito y cobranza de la Cajas Municipales de la Ciudad de Juliaca.

Se concluyo que existe influencia significativa entre la Cobranza de Créditos y la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023, Según el análisis estadístico, el coeficiente de Spearman fue de 0,796, con un nivel de significación de 0,00, que está por debajo del umbral de 0,05.

Palabra clave: Cobranza de Créditos; Morosidad; Pequeña y Mediana Empresas; Cajas Municipales.

.



ABSTRACT

The research study aims to determine the influence of credit collection on the delinquency of small and medium-sized enterprises in the municipal savings banks of the city of Juliaca, 2023.

This is a descriptive, non-experimental, cross-sectional study.

The methodology used was a survey, with a questionnaire as an instrument of 25 questions, for which the variables of the study and sub-variables are considered; the sample of the investigation had the participation of 46 workers of the area of credit and collection of the Municipal Savings Banks of the City of Juliaca.

According to the statistical analysis, the Spearman coefficient was 0.796, with a significance level of 0.00, which is below the 0.05 threshold.

Keywords: Credit collection; Delinquency; Small and Medium Enterprises; Cajas Municipales.



INTRODUCCIÓN

La elaboración del trabajo de tesis, tuvo como finalidad primordial determinar la influencia de la Cobranza de Créditos en la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.

Se ha abordado un problema de la situación actual, que está relacionado con las Cajas de ahorro municipal, que como son la Cobranza de Créditos, y por otro lado la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en la cual incurren, para ello, es esencial contar con eficiencia, lo que resultará beneficioso para las personas que requieren financiamiento. En este contexto específico, nuestro estudio inicia identificando las actividades, los propósitos y los aspectos sustanciales que motivaron la problemática actual relacionada con la cobranza de créditos y morosidad en las Cajas de ahorro es un desafío significativo que requiere un enfoque integral, combinando estrategias económicas, educativas y tecnológicas para mejorar su gestión crediticia y reducir el impacto negativo en su operación.

La situación económica y la crisis que existe en nuestro país ha llevado a un aumento significativo en la morosidad. Factores como la disminución de ventas, competencia creciente y problemas coyunturales han contribuido a que muchos prestatarios no puedan cumplir con la cancelación oportuna de las cuotas de créditos.

En este trabajo se estudió las variables de Cobranza de Créditos y la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, es la actividad realizada por este, que tiene como finalidad



generar alternativas de solución a los inconvenientes en favor de los individuos, empresas y del propio estado.

En consecuencia, el trabajo de investigación se adhiere a las estipulaciones delineadas en la directiva de vinculada con la graduación y titulación emitido por la Universidad y la respectiva facultad de contabilidad, para lo cual se cumple con la presentación de acuerdo al esquema y consta de cuatro capítulos.

El primer capítulo proporciona una valoración del estado actual del problema del estudio, esboza el tema, articula el objetivo de la investigación y explica la justificación, la hipótesis, análisis de las variables y los indicadores de la investigación y operacionalización de variables para realizar el estudio.

Segundo capítulo, dedicado al estudio de las bases teóricas, definición de términos y los antecedentes del trabajo, todos ellos abordados en este capítulo son vitales.

El tercer capítulo está dedicada a la metodología de la investigación, Diseño de investigación, la población y la muestra, técnicas e instrumentos del estudio.

En el cuarto capítulo se examinan los resultados del trabajo, prueba de hipótesis y se presentan la discusión de resultados.

Posterior a esto, se plantea las conclusiones y recomendaciones.

Al final se muestran las respectivas referencias y los anexos.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema

El sistema financiero y las transacciones del mercado monetario facilitan el comercio de bienes entre los individuos con superávit, que ahorran una parte de sus ingresos, y los individuos con déficit, que necesitan ayuda financiera para sus inversiones. Los servicios financieros son esenciales para el desarrollo económico por varias razones. Las operaciones económicas deben financiar regularmente sus adquisiciones de materias primas, proveedores y salarios, al tiempo que deben hacer frente a los retrasos en el cobro de los productos acabados. Se necesitan recursos suplementarios para financiar las inversiones en activos productivos.

En América Latina, los bancos comerciales han encabezado la concesión de préstamos, siendo los funcionarios de los bancos externos que operan a través de sedes o filiales dentro de la región. Los bancos comerciales han diversificado sus carteras o productos para financiar inversiones más volátiles en un esfuerzo por mejorar sus índices de rentabilidad, amplificando así los riesgos asociados y causando daños económicos a la zona en los últimos tiempos.



Las Cajas Municipales de ahorro y crédito en América Latina, especialmente en naciones como Perú, tienen una función vital en la promoción de la inclusión financiera y la prestación de asistencia a las microempresas y las pequeñas empresas (Mype). Estas organizaciones ofrecen una gama de productos financieros, incluido el microcrédito, que son cruciales para los segmentos de la población que históricamente han estado marginados del sistema bancario oficial.

Las organizaciones de ahorro y crédito han surgido como un conducto importante para la intermediación financiera en las economías en desarrollo. En Perú, han acumulado más de 300 millones de soles en capital, compitiendo con instituciones privadas y financieras, lo que ha tenido un impacto significativo en el mercado financiero nacional para microempresarios, lo que puede exacerbar intencionalmente la morosidad de los clientes. En la industria microfinanciera en general y en el sector municipal en particular, se exploran estrategias alternativas para enfrentar el problema de la morosidad originada por numerosas causas coadyuvantes. Además, existen otras categorías de cooperativas de crédito, una de las cuales es la cooperativa de crédito municipal. Los bancos municipales pueden crear un departamento específico encargado de supervisar y gestionar a los clientes que no cumplen los plazos de pago, abordando así las posibles repercusiones de los desembolsos imprudentes en la cuenta del cliente.

Las Pequeñas y Medianas Empresas en América Latina representan alrededor del 8% de la población mundial, el 6% del PIB mundial y el 8,3% del comercio internacional de productos y servicios. En la última década ha experimentado un crecimiento económico sustancial, atribuido a unas condiciones externas ventajosas, que se manifiesta en un aumento medio del PIB regional del 3,9%. Ha surgido un acuerdo unánime sobre la posibilidad de



acceder a recursos financieros suficientes es crucial para el desarrollo económico sostenible. La financiación en apoyo de las Mypes se considera estratégica. La colaboración con los bancos de desarrollo ha permitido delimitar explícitamente su función como facilitadores de financiación a largo plazo en entornos de mercado competitivos, en contraste con las subvenciones proporcionadas anteriormente.

Todas las cajas municipales, al funcionar como intermediarios financieros, se enfrentan al riesgo de crédito, cuya gestión es una responsabilidad esencial del Departamento de Gestión de Riesgos, sin perjuicio de su origen en otros muchos factores de riesgo relacionados con la planificación empresarial, la promoción del crédito, la concesión de préstamos o los cobros. La interacción del riesgo de crédito con otros peligros exige una perspectiva global de la empresa y la intervención permanente de todos los sectores institucionales en la gestión del crédito y la toma de decisiones. Las instituciones financieras deben reconocer la importancia de las pequeñas y medianas empresas en la economía, su dinámica económica y social, sus atributos únicos y la necesidad de adaptar los sistemas de gestión al tamaño, la complejidad, el volumen de crédito y los riesgos asociados de la institución, al tiempo que relacionan estos factores con el desarrollo financiero y el comportamiento del mercado.

Las cajas municipales de Perú son los principales proveedores de microcréditos. En octubre de 2023, estas instituciones tenían una suma combinada de 35.945 millones de soles en préstamos directos y 30.621 millones de soles en depósitos totales, con un patrimonio total de 4.609 millones de soles. Las cajas municipales más importantes, como Caja Arequipa, Caja Huancayo, Caja Piura y Caja Cusco, desempeñan un papel significativo en las actividades de préstamo y depósito del sistema.



Las cajas municipales han mostrado variaciones significativas en sus índices de morosidad. Las más grandes, como Caja Arequipa, Caja Huancayo y Caja Cusco, mantienen índices de morosidad relativamente bajos: 4.29%, 4.54% y 4.70% respectivamente. Estas cifras reflejan una gestión eficaz del riesgo crediticio y una clientela más estable. Sin embargo, otras cajas enfrentan mayores desafíos. Por ejemplo, Caja Sullana, Caja Paita, y Caja Tacna tienen índices de morosidad elevados, alcanzando 15.95%, 10.71% y 10.08%. Estos altos índices de morosidad indican problemas en la gestión del crédito y capacidad de los consumidores para cumplir sus compromisos monetarios (Reyes, 2024).

Estas instituciones no solo facilitan el acceso a crédito, sino que cumplen o desempeñan una labor primordial en el avance de la inclusión financiera diseñados específicamente para las necesidades de las Mypes. Existe un incremento significativo en su participación en el mercado de microfinanzas, los datos recientes, las CMAC representan aproximadamente el 38% del total de créditos otorgados a las Mypes, con esto demuestran su papel crucial en la provisión de financiamiento accesible y adecuado para este segmento empresarial. Estos créditos, se entregan a tasas competitivas para las Mypes, facilitando el acceso a capital de trabajo y financiamiento para la expansión de negocios. Programas como el "Fondo Crecer" permiten a las cajas municipales otorgar créditos con tasas de interés entre el 9% y el 10%, significativamente más bajas que las tasas habituales, que pueden superar el 20% (MYPES.pe). Estos créditos no solo apoyan a las Mypes en términos de liquidez, sino que también les permiten invertir en activos fijos y mejorar sus capacidades productivas.



Según Nieto (2022) el procedimiento de evaluación crediticia es crucial para una gestión eficaz de la cobranza. En consecuencia, las organizaciones sin prácticas crediticias bien definidas y adecuadas están destinadas a experimentar una cantidad significativa de pagos pendientes. La ausencia de información actualizada dificulta el proceso de cobro ya que impide una comunicación efectiva con el cliente deudor.

Según Gómez (2019) la actividad económica del país sufre fluctuaciones constantes y falta una perspectiva global. Además, las políticas de préstamos y recuperos están mal administradas y hay escasez de información confiable a la hora de gestionar el riesgo crediticio. Si el sistema implementado no involucra a la Junta Directiva, la Alta Gerencia y al personal bien capacitado, puede resultar en pérdidas significativas o incluso en la quiebra y el cierre de la entidad.

Bajo esta realidad las organizaciones locales en el casco urbano de Juliaca, se han visto obligados a buscar financiamiento, por lo cual fue necesario solicitar créditos que las cajas municipales ofrecen, bajo ciertos beneficios en intereses y requisitos. Estos créditos fueron necesarios, para las empresas dispongan de capital de trabajo, liquidez o adquirir ciertos bienes o activos fijos y estas se convierten en obligaciones financieras. Pero por la situación social, política y económico afecto a las entidades la localidad de Juliaca, particularmente por las protestas y bloqueos que se suscitaron en la región, siendo un factor determinante las paralizaciones y se hayan suspendido las actividades económicas. Estas interrupciones han afectado capacidad financiera de las empresas para realizar pagos. Pymes y las cajas Municipales se vieron afectados en las cobranzas y la posibilidad de otorgar nuevos créditos. Además, los retrasos han originado morosidad que se identifica como un costo financiero adicional que afecta a las empresas Pymes.



Por lo mencionado, se hace necesario y primordial realizar esta investigación con la finalidad de adquiriera y descubra una alternativa de solución que le resulte ventajosa a las empresas Pymes o clientes de las Cajas Municipales de esta localidad prospera Juliaca, San Román.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad inicial de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023?
- b) ¿Cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad intermedia de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023?
- c) ¿Cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad avanzada de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación del problema

- Justificación teórica

El desarrollo del estudio se utilizará los hechos teóricos y los conceptos clave en su preparación de la Cobranza de Créditos y la Morosidad. Para lo cual



se recurrirá a las fuentes primarias y secundarias, con el propósito de obtener los resultados en el trabajo.

- **Justificación metodológica**

Los enfoques del estudio elegidos para esta investigación son la encuesta y la evaluación documental. Para lo cual se generará mediante un instrumento de cuestionario y el análisis estará guiado por una guía analítica. Estas técnicas nos permitirán evaluar los propósitos del estudio de la Cobranza de Créditos y la Morosidad.

- **Justificación Práctica**

La iniciativa tiene como objetivo aplicar los resultados como soluciones alternativas para abordar problemas relacionados con el trabajo, referente a la Cobranza de Créditos y la Morosidad. Ya que permitirá generar alternativas para mitigar la morosidad en las deudas financieras en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la Cobranza de Créditos en la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad inicial de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.



- b) Establecer cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad intermedia de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.
- c) Determinar cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad avanzada de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.

1.5. Las hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad de las Pequeñas y Medianas Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad inicial en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.
- b) La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad intermedia en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.
- c) La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad avanzada en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.



1.6. Variables

1.6.1. Variable independiente: X: Cobranza de Créditos

Dimensiones:

X1: Empresarial

X2: Capital de Trabajo

X3: Leasing

1.6.2. Variable dependiente: Y: Morosidad

Dimensiones:

Y1: Morosidad inicial

Y2: Morosidad intermedia

Y3: Morosidad avanzada

1.7. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente y dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
1-Independiente: <i>Cobranza de Créditos</i>	Para determinar el adecuado y oportuna cancelación de la cobranza de créditos, analizará la variable y las dimensiones con el instrumento del cuestionario, en la cual será recolectará las informaciones necesarias en el trabajo.	X1: Empresarial X2: Capital de Trabajo X3: Leasing	Ordinal
2-Dependiente: <i>Morosidad</i>	La variable que corresponde conjuntamente con las dimensiones se utilizarán el instrumento del cuestionario de 13 preguntas, en la cual será recolectará los datos en la investigación.	Y1: Morosidad temprana o inicial Y2: Morosidad intermedia Y3: Morosidad avanzada	Ordinal

Nota. Elaboración del investigador



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Cobranza de créditos

2.1.1.1. Definición

Se refiere a un compromiso vinculante asumido por un individuo, empresa u organización de pagar una cantidad específica de dinero o cumplir otra obligación en una fecha predeterminada. Estos compromisos financieros se pueden obtener a través de mecanismos como préstamos, emisión de bonos y arrendamiento financiero. Las responsabilidades financieras se refieren a deudas que requieren un reembolso, generalmente con intereses, dentro de un plazo específico (Coll, 2023).

2.1.1.2. Tipos de Créditos

Préstamos: Son las obligaciones financieras más comunes. Se originan cuando una persona o empresa pide dinero prestado a otra entidad, comprometerse a reembolsar en un plazo determinado, además de pagar



intereses. Los préstamos pueden tener una duración corta o larga y pueden o no estar respaldados por una garantía.

Tarjetas de crédito: Este instrumento financiero facilitan a los usuarios realizar compras y pagarlas posteriormente. Para evitar la acumulación de intereses, es necesario liquidar completamente la deuda generada en forma mensual y puntual.

Hipotecas: Las hipotecas son préstamos a largo plazo que se utilizan para financiar la adquisición de una residencia. La propiedad adquirida con la hipoteca suele servir como garantía del préstamo.

Facturas: Las facturas representan la responsabilidad financiera de pagar los productos o servicios que se han recibido. Deben pagarse en el plazo indicado en la factura para evitar cargos por mora.

2.1.1.3. Características de los prestamos

Para Gutiérrez & Gutiérrez (2018) indican que: Una deuda se clasifica como crédito o financiamiento cuando posee:

- a) Costo explícito. La obligación tiene un tipo de interés determinado, que se documenta por escrito;
- b) Contratada para financiar inversiones. Las inversiones que son resultado directo de una planificación financiera prudente deben ser los beneficiarios previstos de la deuda adquirida;
- c) No estacional. La deuda se contrae para financiar proyectos y no está sujeta a fluctuaciones estacionales para alinearse con el ciclo de negocio regular de la organización (p. 82).



2.1.1.4. Funciones en el ámbito financiero y operativo

Financiamiento a largo plazo: Se utilizan para adquirir los recursos financieros necesarios para financiar iniciativas o inversiones a largo plazo. Esto permite a la organización emprender actividades que requieren un gasto sustancial, como la adquisición de activos fijos o la ampliación de sus operaciones.

Flexibilidad en la administración de caja: La organización puede alinear su capacidad para proporcionar un flujo financiero sostenido obteniendo financiación a largo plazo y estructurando los pagos en consecuencia. Esto permite una mayor adaptabilidad en la gestión de los recursos y evita tensiones financieras inmediatas.

Aprovechamiento de oportunidades: Puede permitir a la empresa capitalizar posibilidades comerciales o de inversión que de otro modo serían inasequibles mediante acciones o deuda a corto plazo. Esto es esencialmente primordial en periodos de prosperidad económica o desarrollo del mercado.

Apalancamiento financiero: Para aumentar y sea eficiente este instrumento financiero de la empresa. Se podrá identificar, cuando los beneficios generados por los proyectos financiados con estos préstamos superan los gastos financieros correspondientes, puede producirse un aumento de la rentabilidad tanto de los propietarios como de los prestamistas.

Diversificación de fuentes de financiamiento: Mediante el uso de deuda a largo plazo, la empresa amplía sus vías de financiación, disminuyendo su dependencia exclusiva de los recursos internos y permitiendo una entrada más fácil en otros mercados financieros (Finamik, 2024).



2.1.2. Morosidad

2.1.2.1. Definición

Según Madura (2016) comprende la situación en la que un pago se paga después de la fecha límite acordada en un contrato o acuerdo. Esto indica que el deudor tiene conocimiento de su deuda, pero no puede realizar el pago por diversas situaciones o causas.

Moroso se refiere al estado de incumplimiento, que es la situación legal en la que un prestamista incumple con la responsabilidad, normalmente vinculada a la liquidación tardía de una obligación jurídicamente vinculante. (López, 2024).

2.1.2.2. Tipos de morosos

Morosos circunstanciales

Se reconoce aquellas personas que no pueden cumplir con sus responsabilidades financieras como resultado de circunstancias inesperadas y transitorias, como desempleo, enfermedad o emergencias familiares. Por lo general, estos consumidores tienen un historial previo de pagos puntuales y demuestran estar dispuestos a cumplir con los créditos una vez superadas sus dificultades financieras. En tales casos, es factible entablar negociaciones para establecer un acuerdo de pago que se adapte a sus circunstancias actuales.

Características

Imprevistos Financieros: Estos deudores suelen enfrentar problemas de pago debido a eventos inesperados, como gastos médicos imprevistos, pérdida de empleo, o desastres naturales.



Intención de Pago: A diferencia de otros tipos de morosos, los circunstanciales generalmente tienen la pretensión de cancelar. No han abandonado sus obligaciones por la falta de determinación no se debe a una falta de ganas, sino a una incapacidad temporal para hacerlo.

Solvencia Anterior: Antes de la situación que causó el impago, estos deudores normalmente tienen un historial crediticio bueno o aceptable. Sus problemas de pago son relativamente recientes.

Temporalidad: La situación de impago es temporal. Estos deudores suelen buscar activamente soluciones para regularizar su situación, como renegociación de plazos o búsqueda de ingresos adicionales.

Resiliencia: Una vez superadas las circunstancias adversas, es común que estos deudores vuelvan a cumplir con sus obligaciones de pago.

Morosos fortuitos

Se trata de personas que no han efectuado un pago por situaciones involuntarias a su decisión o por falta de liquidez. Se trata de morosidad que suele ser puntual y no es una manifestación del estilo de vida delictivo. Envío de recordatorios de pago y ofertas para ayudar a encontrar soluciones prácticas, como la refinanciación.

Características

Fortuitos Imprevistos: La morosidad surge debido a eventos fortuitos o accidentes inesperados que afectan su capacidad de pago.

Historial Crediticio: Generalmente, estos deudores tienen un historial crediticio positivo antes del evento que causó la morosidad.



Involuntariedad: No tienen intención de incumplir sus obligaciones financieras. El impago es consecuencia directa de situaciones imprevistas y no de una planificación financiera deficiente.

Temporalidad: La situación de impago se considera temporal y, una vez superado el evento fortuito, es probable que el deudor vuelva a su comportamiento financiero habitual.

Esfuerzo de Pago: A pesar de las dificultades, estos deudores hacen esfuerzos para cumplir con sus obligaciones financieras.

Morosos desorganizados

Son los que no pagan una sola vez por olvidar cuándo vence la deuda o incluso cuánto. Para este tipo de clientes morosos, es fundamental enviarles recordatorios de pago periódicos y asegurarse de que disponen de informes precisos y directos sobre cuándo y cuánto deben. Además, implante un sistema de recordatorio automático y haga que los pagos sean cómodos.

Características

Falta de Planificación: Carecen de una gestión eficaz de sus ingresos y gastos, lo que les impide cumplir puntualmente sus responsabilidades financieras.

Olvido y Procrastinación: Suelen olvidar fechas de pago o postergar el cumplimiento de sus responsabilidades financieras, lo que lleva a atrasos recurrentes.

Ausencia de Presupuesto: Generalmente no tienen un presupuesto establecido o no lo siguen, lo que causa desajustes en sus finanzas personales.



Gastos Impulsivos: Tienen tendencia a realizar compras impulsivas o innecesarias, lo que disminuye su capacidad para pagar deudas.

Historial Crediticio Irregular: Pueden tener un historial crediticio con múltiples atrasos o incumplimientos debido a su falta de organización.

Morosos intencionales

Los morosos intencionados, por su parte, son aquellos que se esconden conscientemente de sus actividades y responsabilidades relacionadas con las mismas. Es necesario utilizar medidas más enérgicas en relación con esta categoría de «clientes» inclusión en el expediente de deudas vencidas y el procedimiento judicial para proteger sus propios intereses y recibir el dinero adeudado.

Características

Capacidad de Pago: Tienen los recursos financieros para pagar sus deudas, pero no logran hacerlo a tiempo debido a la desorganización.

Mala Gestión Financiera: Su principal problema se identifica en la carencia de un manejo adecuado de sus finanzas, como no llevar un registro de sus gastos e ingresos o no planificar sus pagos.

Olvidos Frecuentes: A menudo, el impago se debe a olvidos de fechas de vencimiento o a la falta de seguimiento de sus obligaciones financieras.

Desorden: Tienen un enfoque desordenado hacia sus finanzas, lo que incluye la falta de presupuestos y planificación.

Intención de Pago: No hay mala fe; estos deudores quieren pagar, pero su desorganización lo impide.



2.1.2.3. Medidas para prevenir la Morosidad

La morosidad plantea un desafío importante para todas las instituciones financieras, pero este problema puede mitigarse implementando una política de riesgo eficaz.

Royo (2013) sugiere que el uso de intervenciones orientadas al cliente puede prevenir eficazmente el aumento de la morosidad dentro de la institución. Algunos de estos métodos incluyen:

a) Actualización de datos

Comprender la ubicación precisa, el momento y el método para localizar al cliente específico es de suma importancia. Es evidente que no pueden ofrecer soluciones de pago a un consumidor que no puede ser rastreado. Optimizar la gestión de impagos implica minimizar el tiempo invertido y maximizar la eficiencia, lo que en última instancia conduce a una mayor rentabilidad.

b) Comprobación de solvencia

Antes de iniciar cualquier operación, es fundamental verificar la solvencia del cliente. Es vital comprender los cobros y pagos entrantes que el cliente está obligado a realizar para conocer su estabilidad financiera. Antes de aceptar cualquier operación riesgosa, se recomienda solicitar seguridades o garantías al cliente.

c) Límite de Riesgo

Es importante considerar que no todos los clientes tienen la misma capacidad para asumir riesgos. Esto depende de su estabilidad financiera en términos cuantitativos. Por lo tanto, a cada cliente se le debe asignar un límite máximo de riesgo, que puede variar para diferentes clientes.

d) Documentación de operaciones

Es aconsejable documentar minuciosamente todas las operaciones siempre que sea posible, ya que la eficacia de la gestión de la morosidad aumenta con la disponibilidad de información detallada sobre el cliente, sus actividades profesionales, la fuente de sus ingresos y el destino del efectivo.

2.1.2.4. Impacto de la morosidad en la empresa

Pérdida de recursos

Las organizaciones deben asignar tiempo, esfuerzo y recursos financieros a los procedimientos de cobro de deudas, lo que resulta en el desvío de recursos que de otro modo podrían utilizarse para esfuerzos más productivos y lucrativos.

Deterioro de la relación con los clientes

La morosidad puede crear conflictos entre las organizaciones y sus consumidores, generando una opinión negativa sobre la calidad del servicio y mitigando la probabilidad de futuras operaciones comerciales.

Pérdida de ganancias

Si los consumidores no cumplen con sus responsabilidades de pago, la empresa experimentará una disminución tanto en sus ingresos como en su rentabilidad. Esto puede influir en la estabilidad financiera de la organización y su capacidad de expansión. La gestión es adecuada sobre los morosos, siendo crucial para garantizar la sostenibilidad y prosperidad de las empresas a largo plazo (Euroinnova, 2024).

2.1.2.5. Morosidad según el tiempo de retraso

Morosidad temprana o inicial: Retrasos de hasta 30 días. En esta etapa, los acreedores suelen enviar recordatorios o avisos de pago. Los intereses de



demora se cobran a partir del primer día de retraso en el pago. La organización debe enviar una carta para notificar al cliente el cambio de circunstancias y la proporción exacta del precio adicional por demora en el pago.

Morosidad intermedia: Retrasos de entre 30 y 90 días. En este punto, la empresa o entidad financiera podría comenzar a aplicar cargos por demora o intereses de acuerdo a l contrato celebrado y establecido. Se refiere al saldo pendiente y a los intereses devengados por los préstamos morosos que no han sido reestructurados y tienen entre 31 y 90 días de retraso. La suma comprende los saldos de principales pendientes de la cartera reestructurada y las deudas en curso de cobro judicial.

Morosidad avanzada: Retrasos superiores a 90 días. Aquí, los acreedores podrían tomar medidas más serias, como reportar al deudor a agencias de crédito o iniciar procedimientos legales.

2.1.3. Cajas municipales

2.1.3.1. Definición

Las administraciones locales son propietarias de instituciones de microfinanciación como las CMAC, pero no tienen ningún interés en tomar decisiones en la CMAC, ya que es un consejo con representación de la sociedad civil y otras partes vinculadas el que toma esas decisiones.

2.1.3.2. Las CMAC como empresas de intermediación financiera

La intermediación financiera es un servicio que beneficia a la población en general que ejercen las CMAC. Si bien los particulares son libres de ejercer esta actividad, el Estado debe imponer restricciones, limitar sus actuaciones y supervisarlas constantemente para garantizar la seguridad del ahorro y la



viabilidad a largo plazo del sistema financiero. En este caso, es fundamental distinguir entre una organización de interés público y una corporación de derecho público. Por lo tanto, las CMAC no prestan un servicio público, ya que implican la creación de una actividad que beneficia al público, como la intermediación financiera. Sin embargo, sostenemos que esta denominación ha contribuido a difundir malentendidos sobre el verdadero estatuto jurídico de las CMAC, llevando a algunos a creer erróneamente que son propiedad del Estado o que están sujetas de otro modo a la normativa del sector público (Vilela, 2023).

2.2. Definición de términos

Arrendamiento Financiero

Acuerdo de crédito mediante el cual la institución financiera propietaria del activo proporciona al usuario un artículo utilizable a cambio de pagos de alquiler realizados durante un período de tiempo acordado e irreversible, durante el cual el arrendatario tendrá la oportunidad de comprar el activo (Sbs, 2015).

Caja municipal de ahorro y crédito

Se identifica como una institución financiera municipal es una entidad legalmente aprobada que recauda fondos del público y se especializa en brindar servicios financieros, con preferencia por las pequeñas y microempresas dentro de su comunidad.

Crédito

Es una transacción financiera en la que una parte, conocida como prestamista, proporciona efectivo a otra parte, conocida como prestatario. Se prevé que el prestatario utilice el efectivo para beneficio personal, dentro de un límite determinado. El contrato de préstamo también incluye aspectos



establecidos para la devolución del monto prestado, junto con los intereses devengados.

Microfinanciera

Estas empresas tienen múltiples objetivos, pero uno de sus objetivos principales es brindar acceso a servicios bancarios a personas con ingresos limitados. (Sbs, 2019).

Moratoria

Se ha concedido una prórroga para liquidar una obligación pendiente. Si la duración de este tiempo la elige únicamente el deudor, se habla de moratoria unilateral (Bcrp, 2011).

Obligación

La dependencia jurídica se refiere a la responsabilidad establecida a un individuo de realizar, abstenerse de realizar o proporcionar algo. En la relación entre un acreedor y un deudor, en la cual la primera, posee el derecho legal de exigir que el deudor pague su deuda brindándole el beneficio acordado (Bcrp, 2011) .

Préstamo

Se consideran como los activos financieros que se forman cuando un acreedor entrega dinero directamente a un deudor y están documentados en papeles no negociables. El prestatario está obligado a reembolsar el importe prestado, junto con una suma adicional en concepto de intereses compensatorios, dentro de los términos y condiciones estipulados (Bcrp, 2011).



Riesgo

Se refiere a la potencial ocurrencia de un incidente que podría tener consecuencias perjudiciales para los objetivos o el valor financiero de una cartera de inversiones. También se indican que son factores impredecibles que pueden provocar variaciones desfavorables en la ganancia o generar pérdidas. (Trigo, 2009).

Riesgo de Crédito

El riesgo de pérdidas financieras derivadas de la incapacidad del prestatario para cumplir sus compromisos (Sbs, 2024).

2.3. Antecedentes de la investigación

2.3.1. Antecedentes internacionales

Contreras (2021) en el trabajo denominado ***“El índice de morosidad de la cartera de crédito de consumo y su efecto en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal.”***, en la elaboración de la investigación que el objetivo fue analizar cómo el mal pagador de préstamo de consumo se relaciona con las ganancias y liquidez de los Bancos. La muestra estuvo conformada por diez (10) bancos universales primarios del país. El instrumento utilizado fue análisis documental. En cuanto a las conclusiones la autora encontró lo siguiente: El rendimiento y la evolución financiera de la cartera de crédito al consumo (tarjetas de crédito) repercuten en la rentabilidad y la liquidez. En consecuencia, es necesario desarrollar planes para ofrecer más ventajas a los clientes para incrementar la cartera.

Razo et al. (2023) en la tesis cuyo título es ***“Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y***



crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020", presentó un estudio que tuvo como propósito evaluar la tasa de morosidad en la línea de microcrédito de la Cooperativa. El instrumento utilizado fue documental. En cuanto a las conclusiones la autora encontró lo siguiente: Este estudio examina el comportamiento de la tasa de morosidad en la Cooperativa de Ahorro, centrándose específicamente en las fluctuaciones que se produjeron en marzo como consecuencia de la emergencia sanitaria y las medidas gubernamentales como restricciones a la actividad económica, cierres de empresas, priorización de reducciones salariales, entre otras.

Ulloa (2020) en el trabajo titulado **"Evaluación del grado de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan"**, se elaboró la investigación que tuvo como objetivo ejecutar la evaluación el desempeño de la cartera morosa con respecto a sus otras competencias dentro del mismo segmento. Este análisis debe centrarse en identificar las principales fuentes y problemas que contribuyeron al aumento de la cartera vencida a marzo de 2020. La muestra fue 589 socios. El instrumento para el trabajo fue encuesta y entrevistas. En cuanto a las conclusiones, al analizar la cartera morosa se evidencia que ésta se ha visto afectada negativamente. En marzo de este año, la institución financiera experimentó un índice de mora es de 9.19%, el cual se clasifica como "Alto Riesgo". Esto ha resultado en riesgos crediticios dentro de la cartera debido a que el socio no realizó los pagos oportunos del crédito. Es importante tener en cuenta que el crédito queda vencido desde el primer día de su vencimiento. La realidad actual es evidente producto de varias circunstancias que vive actualmente tanto el país como el mundo.



2.3.2. Antecedentes nacionales

Salazar (2021) en el trabajo con título:” **Estrategia de cobranza y morosidad para clientes de pequeñas y medianas empresas (Pymes) del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Lambayeque.**” Presentó un trabajo que tuvo el propósito de evaluar la correlación entre las tácticas de cobro y los factores de morosidad de las Pymes clientes de la entidad financiera. Con una muestra 16 participantes. El instrumento fue el cuestionario. Concluyo lo siguiente: Con base en el estudio realizado se puede inferir y afirmar que las políticas de Cobranza están correlacionadas con la Morosidad de los Clientes Pymes.

Romero (2019) en la tesis cuyo título es: “**El estudio examina la influencia de la gestión de crédito y cobranza en la morosidad de las cuentas por cobrar en Rheng Comercial SAC, ubicada en Lima Metropolitana. El periodo de tiempo es de 2017 a 2018.**”, el objetivo fue establecer el impacto de la gestión del departamento de Crédito y Cobranzas en el nivel de morosidad en la carpeta de clientes de la organización. La muestra fue integrada por 62 participantes que eran empleados de la organización bajo análisis. Se aplicó el cuestionario. Concluyo que la empresa otorga créditos sin hacer una revisión exhaustiva previa. No se solicitan documentos de antecedentes para evaluar la solvencia y se ofrece crédito nuevo a los clientes sin considerar sus pagos pendientes. Además, se ha confirmado que la concesión de préstamos tiene un impacto directo en el aumento de las tasas de morosidad.

Larrea (2022) en la tesis titulada:” **Identificando las causas del retraso en el pago de créditos a pequeñas y medianas empresas (Pymes) en la Caja**



Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo, en el año 2020.”, el trabajo tuvo el objetivo de determinar los factores clave que contribuyen a la morosidad en los préstamos a Pymes dentro del Fondo Municipal. Para examinar los datos proporcionados por la empresa, se utilizó el formulario de análisis documental; además, se utilizó una guía de entrevista para uno de los trabajadores de la organización. En cuanto a las conclusiones la autora encontró lo siguiente: Concluyó que la tasa de mora de los préstamos a PYME en Caja la Peruanita está influenciada por varios factores, incluido el proceso de evaluación crediticia para clientes, la gestión de crédito y recuperos, y cuestiones operativas específicas de la industria. El número total de casos de morosidad representa el 16,55% de todos los préstamos.

2.3.3. Antecedentes locales

Chino (2023) en la tesis titulada: ***“Morosidad crediticia y su influencia en la liquidez de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima Agencia Azángaro – 2021”***, el propósito del trabajo fue determinar si existe o no correlación entre la morosidad crediticia y la liquidez de la Caja Municipal. La muestra fue integrada por 19 servidores. Se estructuró preguntas para aplicar en el cuestionario. En cuanto a las conclusiones la autora encontró lo siguiente: Con base en el valor de significancia asintótica de 0.000, que es menor que el valor alfa de significancia de 0.05, se puede concluir que la mora crediticia tiene un efecto significativo en la liquidez de la Caja Municipal. Esto sugiere que existe una falta de gestión efectiva de la morosidad crediticia y la recuperación de la deuda, lo que lleva al logro ineficiente de las metas y objetivos de la institución.



Mendoza & Figueroa (2023) en la tesis titulada: **“Capacidad de pago y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito san Román Andina Juliaca periodo 2022”**, el objetivo de este trabajo fue conocer la correlación entre la disponibilidad de pago y el impago de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. La muestra estuvo integrado por 13 analistas de la COOPAC. El instrumento utilizado fue cuestionario” con una escala Likert. En cuanto a las conclusiones la autora encontró lo siguiente: La morosidad provoca un aumento en los créditos impagos en la cartera de los analistas.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Deductivo: Se basa en inferir hechos específicos desde el inicio de una premisa o hipótesis general que actúa como base.

Explicativo: Esto se lleva a cabo sobre un tema con una investigación previa insuficiente, requiere el establecimiento de preferencias y explicaciones operativas, y culmina en un modelo estudiado de forma más exhaustiva.

3.2. Diseño de la investigación

No Experimental (Hernández et al., 2014b). Dice: "Los estudiosos que utilizan métodos no experimentales pueden reconocerse por su reticencia a realizar experimentos controlados o a estudiar fenómenos en su entorno natural para extraer conclusiones sobre ellos." (pag.152).

Transversal: Es una forma de estudio observacional que se distingue por la adquisición de datos en un momento singular del tiempo.

3.3. Ámbito de investigación

El presente estudio de investigación se realizó en las cajas municipales de la ciudad de Juliaca, región de Puno.



3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Según Francisca (1988) la población se refiere al conjunto completo de individuos o entidades involucradas en el estudio de investigación. Alternativamente, podemos referirnos a ella como la cohorte de individuos que participaron en el proceso de muestreo (p.36).

La población está constituida por 51 colaboradores del área de crédito y cobranza de la Cajas Municipales de la Ciudad de Juliaca.

Tabla 2

Determinación de población

Nº	Agencias de Juliaca	Morosidad de Clientes
1	CMAC Arequipa	15
2	CMAC Cusco	11
3	CMAC Huancayo	08
4	CMAC Tacna	10
5	CMAC Trujillo	7
TOTAL		51

Nota: Elaboración del investigador.

3.4.2. Muestra

En la investigación cualitativa, hace mención a un conjunto específico de individuos, acontecimientos, grupos u otras entidades de los que se recogerán datos. Sin embargo, es importante señalar que esta muestra puede no reflejar con exactitud toda la población o universo que se examina (Hernández et al., 2006).

De acuerdo a la formula aplicada se obtiene la muestra:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

La muestra está constituida por 46 trabajadores del área de crédito y cobranza de la Cajas Municipales de la Ciudad de Juliaca.

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

3.5.1. Técnicas

La metodología adecuada para esta forma de estudio es la encuesta, que implica un conjunto de métodos definidos para recoger, procesar y analizar los datos adquiridos a partir de una muestra.

3.5.2. Instrumentos

Antes de la validación mediante el alfa de Cronbach, los instrumentos se administrarán de acuerdo con la modalidad, el tipo y el diseño de la investigación, teniendo en cuenta la revisión bibliográfica.

a) Cuestionario

La elaboración contempla una diversidad de interrogantes que se aplicará a los participantes de los clientes de las CMAC de la localidad de Juliaca, con respecto a cada variable de la investigación, este instrumento tendrá 25 preguntas.

b) Guía de análisis

El objetivo de tener en cuenta y utilizar la Guía de Entrevistas con los participantes es profundizar en el tema de estudio de las Cajas Municipales de la Ciudad de Juliaca.

3.6. Diseño de contrastación de hipótesis

Con la finalidad de averiguar la vinculación entre las variables de Cobranza de Créditos y la Morosidad, podemos analizar las diferencias entre las hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, una prueba



estadística que no se basa en supuestos específicos sobre la distribución de los datos. Además, podemos utilizarlo para ver si la distribución de los datos cumple los criterios de normalidad.

3.6.1. Procesamiento de los datos

El tratamiento de los datos se mecanizó mediante métodos digitales, se utilizó: El SPSS 27 Edition es un programa informático que proporciona herramientas para analizar variables y calcular medidas inferenciales. Por otro lado, Excel es una aplicación de Microsoft Office conocida por sus sólidas capacidades gráficas y sus funciones especializadas que ayudan en la organización de datos.

3.6.2. Análisis de datos

Se emplearon métricas y métodos estadísticos descriptivos e inferenciales.

En la aplicación de la estadística descriptiva, se utilizó:

Tablas de frecuencias absolutas y relativas. Cada tabla permitirá mostrar los datos que se habían procesado y ordenado en función de sus estructuras que comprende la categorías, niveles o clases.

Representación tabular de datos que muestra la distribución de frecuencias de dos o más variables categóricas. Estas tablas se emplean para mostrar de manera visual la distribución de la información generada de acuerdo a los niveles de los conjuntos de subvariables evaluados.

b) En lo que respecta a la estadística inferencial, se aplicó la regresión lineal.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y discusión

Para evaluar la tesis, el autor realizó el análisis cuantitativo que se detalla a continuación. En la cual se describen los análisis, luego los estadísticos paramétricos y, por último, los estadísticos descriptivos.

Dado que los enfoques estadísticos se mejoran continuamente con métodos informáticos, los datos se presentan en la secuencia de su uso o generación, en lugar de a través del cálculo.

Los resultados, junto con las ideas y datos fundacionales, son la culminación de los diligentes esfuerzos de estadísticos y autoridades que pretendían ofrecer una representación exacta y equitativa de lo obtenido.

4.1.1. Resultados los procedimientos de selección

Tabla 3

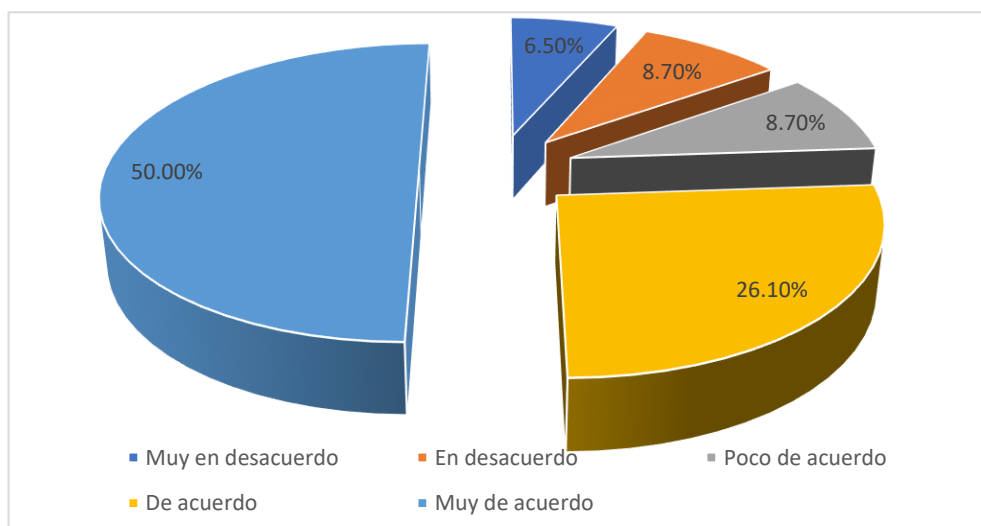
La entidad otorga crédito bajo la modalidad de préstamos empresariales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	4	8.7	23.9
De acuerdo	12	26.1	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 1

La entidad otorga crédito bajo la modalidad de préstamos empresariales



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 3

Los participantes informaron considerando los resultados del estudio, que en la tabla 2, 23 participantes del departamento de crédito y recupero de las



entidades de Municipales, que representa el 50.0% indicaron estar muy de acuerdo que la entidad otorga créditos bajo la modalidad de préstamos empresariales. Y 12 participantes, que representa el 26.1%, respondieron estar de acuerdo que la entidad otorga créditos bajo la modalidad de préstamos empresariales.

Por otra parte, 04 participantes del departamento de crédito y recupero de las entidades de Municipales que representa el 8.70%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de crédito y recupero de las entidades de Municipales que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad otorga créditos bajo la modalidad de préstamos empresariales. Y por último 03 participantes del departamento de crédito y recupero de las entidades de Municipales que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la entidad otorga créditos bajo la modalidad de préstamos empresariales.

Tabla 4

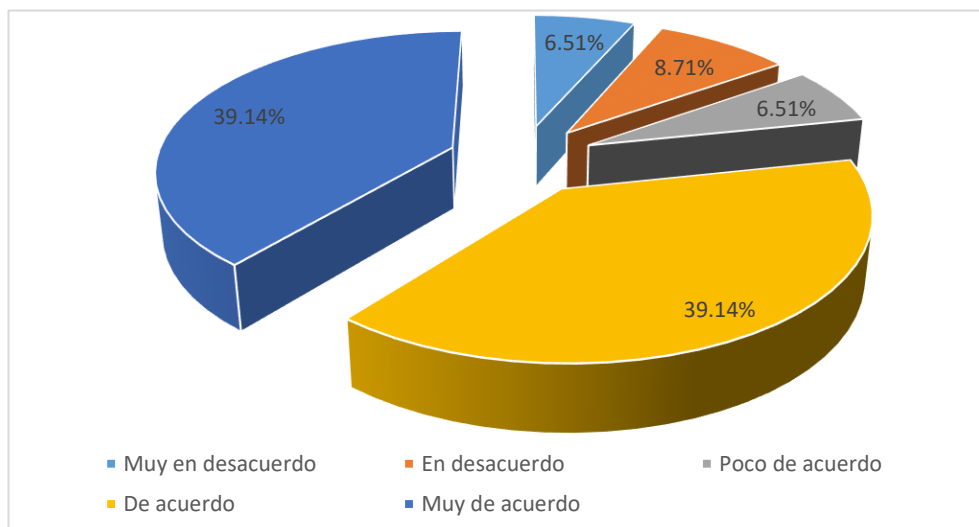
Los requisitos para este tipo de financiamiento son de fácil cumplimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	3	6.5	21.7
De acuerdo	18	39.1	60.9
Muy de acuerdo	18	39.1	100.0
Total	46	100.0	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 2

Los requisitos para este tipo de financiamiento son de fácil cumplimiento



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 3

Los participantes informaron, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 4, 18 participantes del departamento de crédito y recupero de las entidades de Municipales, que representa el 39.1 % indicaron estar muy de acuerdo que los requisitos para este tipo de financiamiento son de fácil cumplimiento. Y 18 participantes, que representa el 39.1%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 03 participantes del departamento de crédito y recupero de las entidades de Municipales que representa el 6.50%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de crédito y recupero de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que los requisitos para este tipo de financiamiento son de fácil cumplimiento. Y por último 03 participantes del departamento crédito y recupero de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo.

Tabla 5

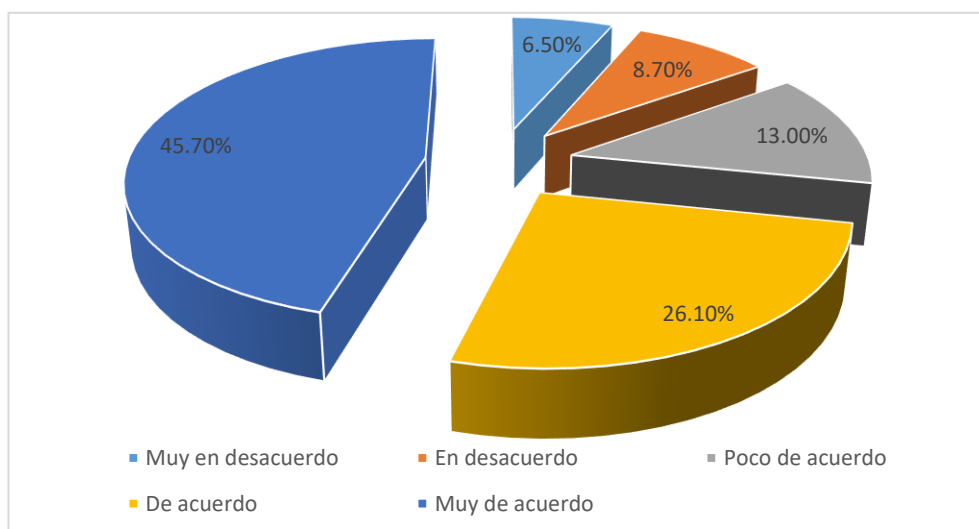
La evaluación de los requisitos se realiza en forma oportuna

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	6	13.0	28.2
De acuerdo	12	26.1	54.3
Muy de acuerdo	21	45.7	100.0
Total	46	100.0	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 3

La evaluación de los requisitos se realiza en forma oportuna



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 5

Los participantes informaron, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 5, 21 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 45.7 % indicaron estar muy de acuerdo que la evaluación de los requisitos se realiza en forma oportuna. Y 12 participantes, que representa el 26.1%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 06 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 13.0%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la evaluación de los requisitos se realiza en forma oportuna. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo.

Tabla 6

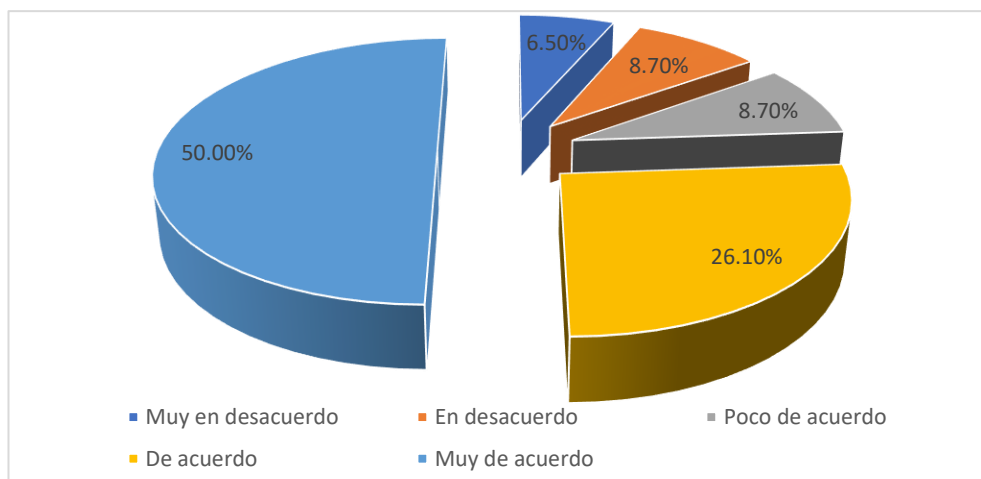
La entidad ofrece a los clientes la ampliación de créditos por ser un buen pagador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	4	8.7	23.9
De acuerdo	12	26.1	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 4

La entidad ofrece a los clientes la ampliación de créditos por ser un buen pagador



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 6



Los participantes informaron, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 6, 22 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 47.8 % indicaron estar muy de acuerdo que la entidad ofrece a los clientes la ampliación de créditos por ser un buen pagador. Y 12 participantes, que representa el 26.1, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 05 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 10.9 %, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad ofrece a los clientes la ampliación de créditos por ser un buen pagador. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la entidad ofrece a los clientes la ampliación de créditos por ser un buen pagador.

Tabla 7

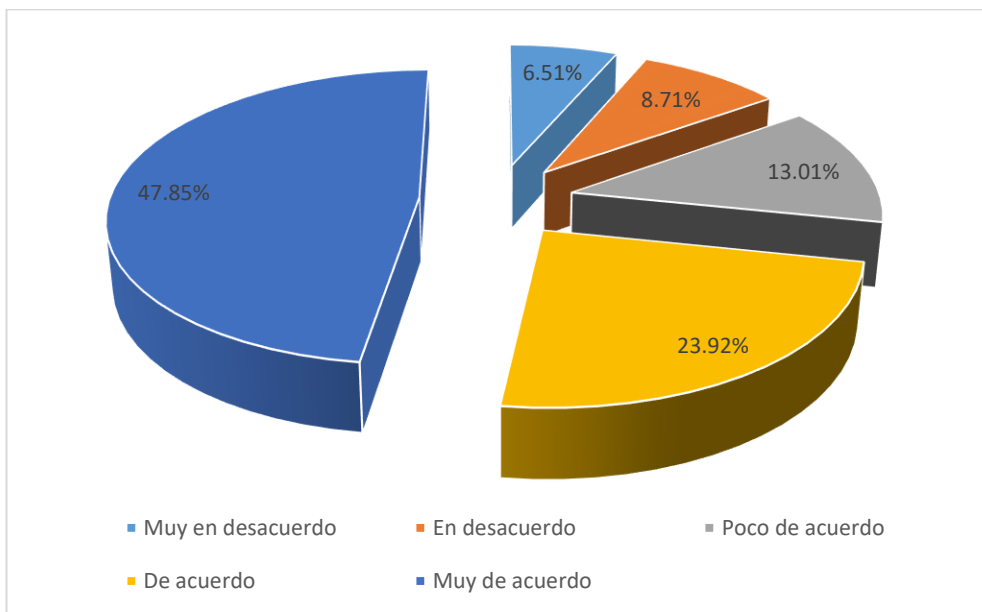
Los clientes solicitan con más frecuencia esta modalidad de crédito de capital de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	6	13.0	28.2
De acuerdo	11	23.9	52.2
Muy de acuerdo	22	47.8	100.0
Total	46	100.0	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 5

Los clientes solicitan con más frecuencia esta modalidad de crédito de capital de trabajo



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 7

Los participantes informaron, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 7, 22 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 47.8 % indicaron estar muy de acuerdo que los clientes solicitan con más frecuencia esta modalidad de crédito de capital de trabajo. Y 11 participantes, que representa el 23.9, respondieron estar de acuerdo que los clientes solicitan con más frecuencia esta modalidad de crédito de capital de trabajo.

Por otra parte, 06 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 13.0%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que los clientes solicitan con más frecuencia esta modalidad de crédito de capital de trabajo. Y por último 03 participantes del departamento de

créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que los clientes solicitan con más frecuencia esta modalidad de crédito de capital de trabajo.

Tabla 8

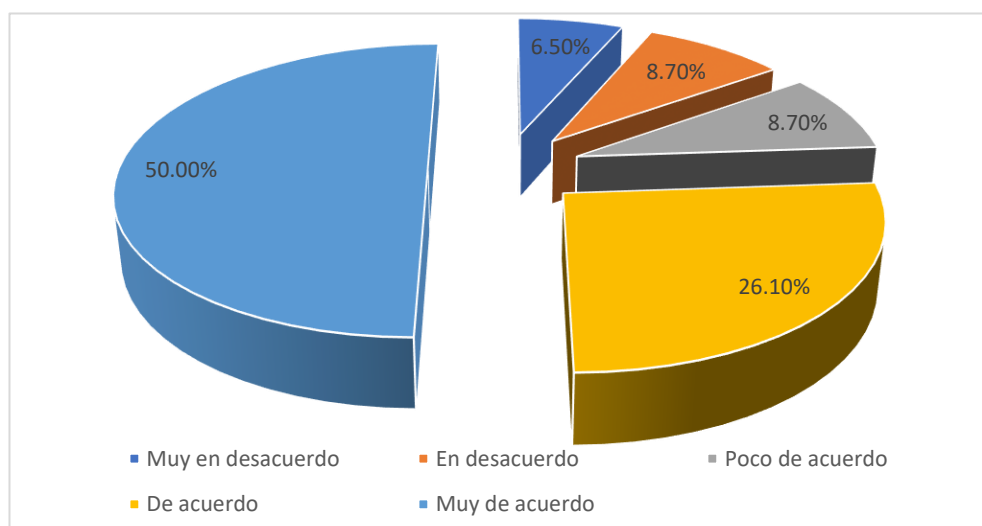
La entidad realiza el análisis del cliente con minuciosidad la capacidad de pago

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	4	8.7	17.4
Poco de acuerdo	5	10.9	28.3
De acuerdo	11	23.9	52.2
Muy de acuerdo	22	47.8	100.0
Total	46	100.0	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 6

La entidad realiza el análisis del cliente con minuciosidad la capacidad de pago



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 8

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 8, 22 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 47.8 % indicaron estar muy de



acuerdo que la entidad realiza el análisis del cliente con minuciosidad la capacidad de pago. Y 11 participantes, que representa el 23.9%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 05 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 10.9%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad otorga créditos bajo la modalidad de préstamos empresariales. Y por último 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la entidad realiza el análisis del cliente con minuciosidad la capacidad de pago.

Tabla 9

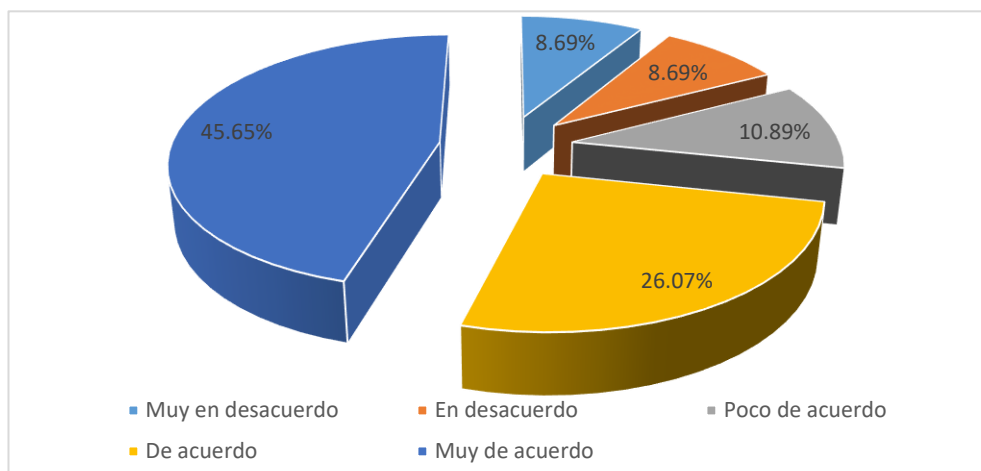
La entidad concede los tipos de interés más competitivos en relación con otras cajas de ahorros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	4	8.7	17.4
Poco de acuerdo	5	10.9	28.3
De acuerdo	12	26.1	54.3
Muy de acuerdo	21	45.7	100.0
Total	46	100.0	

Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 7

La entidad concede los tipos de interés más competitivos en relación con otras cajas de ahorros



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 9

Los participantes informaron de que, basándose en los resultados del estudio, que en la tabla 9, 21 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 45.7 % indicaron estar muy de acuerdo que la entidad concede los tipos de interés más competitivos en relación con otras cajas de ahorros. Y 12 participantes, que representa el 26.1%, respondieron estar de acuerdo que la entidad otorga créditos bajo la modalidad de préstamos empresariales.

Por otra parte, 05 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 10.9%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad concede los tipos de interés más competitivos en relación con otras cajas de ahorros. Y por último 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar muy en desacuerdo.

Tabla 10

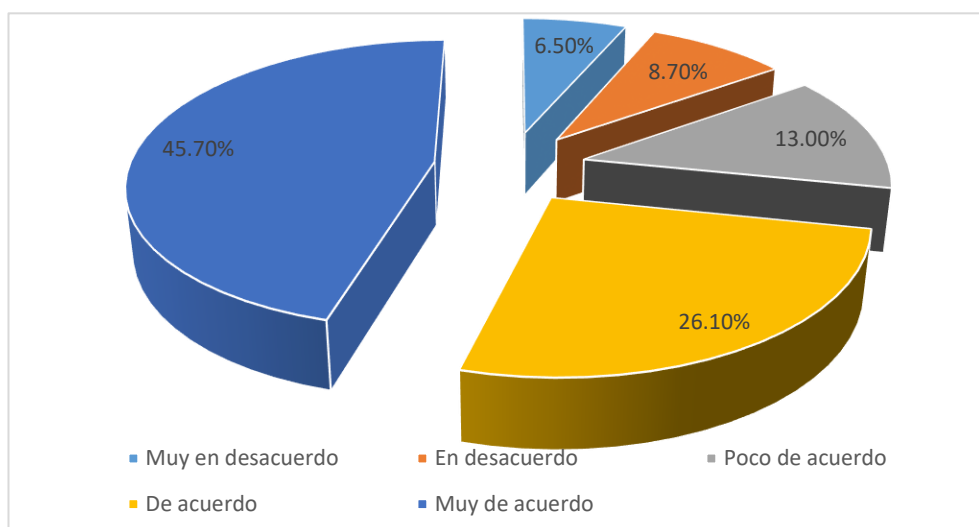
La entidad financiera evalúa en forma adecuada el riesgo del crédito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	6	13.0	28.2
De acuerdo	12	26.1	54.3
Muy de acuerdo	21	45.7	100.0
Total	46	100.0	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 8

La entidad financiera evalúa en forma adecuada el riesgo del crédito



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 10

Según los datos obtenidos de la interrogante, los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 10, 21 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 45.7% indicaron estar muy de acuerdo que la entidad financiera evalúa en forma adecuada el riesgo del crédito. Y 12 participantes, que representa el 26.1, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 06 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 13.0%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad financiera evalúa en forma adecuada el riesgo del crédito. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la entidad financiera evalúa en forma adecuada el riesgo del crédito.

Tabla 11

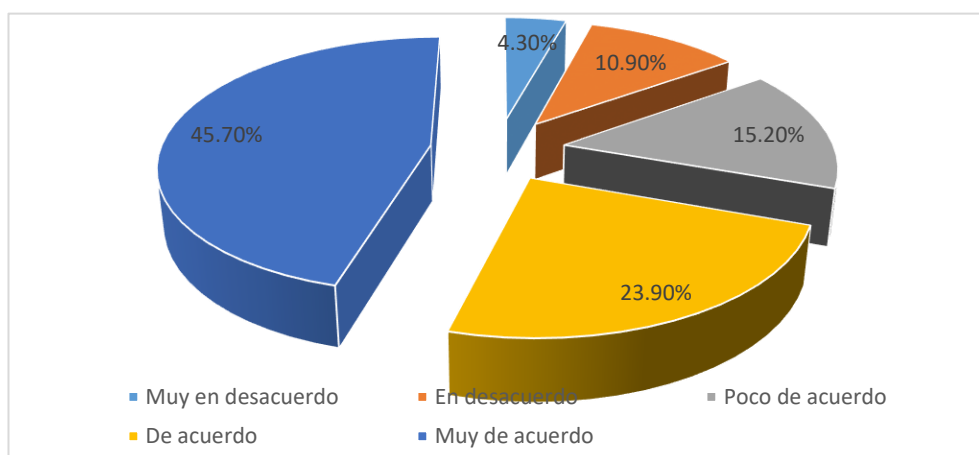
La entidad otorga créditos leasing en la adquisición es maquinarias y vehículos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	4.3	4.3
En desacuerdo	5	10.9	15.2
Poco de acuerdo	7	15.2	30.4
De acuerdo	11	23.9	54.3
Muy de acuerdo	21	45.7	100.0
Total	46	100.0	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 9

La entidad otorga créditos leasing en la adquisición es maquinarias y vehículos



Nota. Datos generados de la ejecución del cuestionario de la V.I. Fuente: Tabla 11

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 11, 21 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 45.7 % indicaron estar muy de acuerdo que la entidad otorga créditos leasing en la adquisición es maquinarias y vehículos. Y 11 participantes, que representa el 23.9%, respondieron estar de acuerdo que la entidad otorga créditos leasing en la adquisición es maquinarias y vehículos.

Por otra parte, 07 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 15.2%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 05 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 10.9%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad otorga créditos leasing en la adquisición es maquinarias y vehículos. Y por último 02 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 4.3 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la entidad otorga créditos leasing en la adquisición es maquinarias y vehículos.

Tabla 12

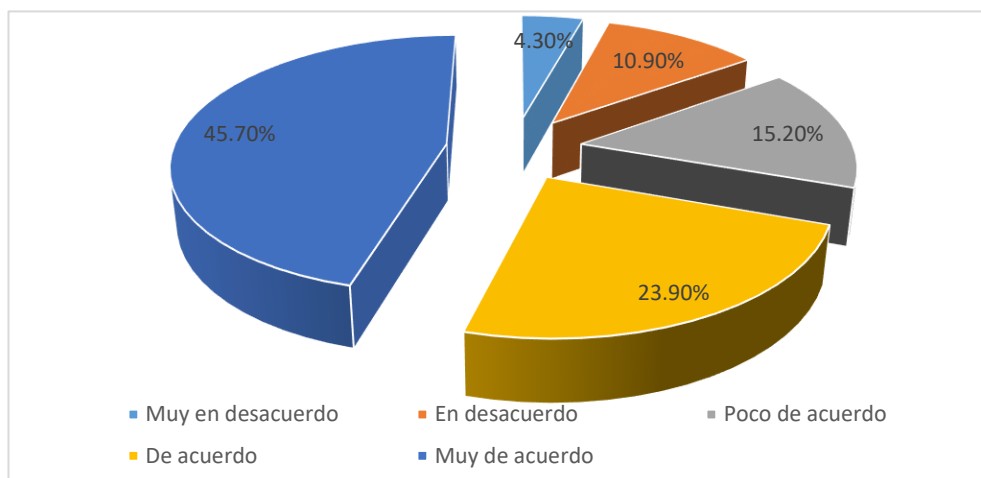
Los plazos y cuotas de esta modalidad de financiamiento son aceptado por el cliente en forma satisfactoria

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	4	8.7	23.9
De acuerdo	12	26.1	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 10

Los plazos y cuotas de esta modalidad de financiamiento son aceptado por el cliente en forma satisfactoria



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 12

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 12, 23 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 50.0 % indicaron estar muy de acuerdo que los plazos y cuotas de esta modalidad de financiamiento son aceptado por el cliente en forma satisfactoria. Y 12 participantes, que representa el 26.1%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que Los plazos y cuotas de esta modalidad de financiamiento son aceptado por el cliente en forma satisfactoria. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que Los plazos y cuotas de esta modalidad de financiamiento son aceptado por el cliente en forma satisfactoria.

Tabla 13

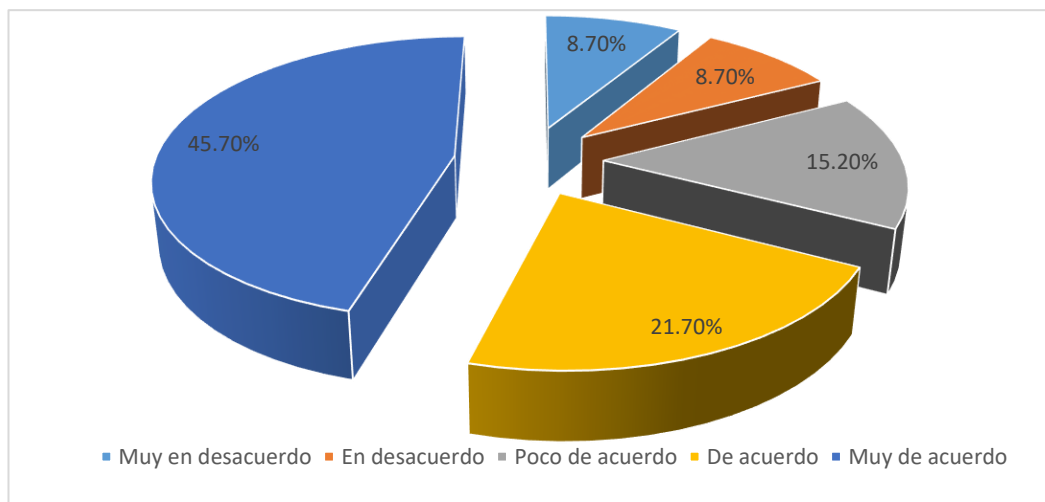
La entidad considera primordialmente el historial crediticio para otorga el crédito leasing

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	4	8.7	17.4
Poco de acuerdo	7	15.2	32.6
De acuerdo	10	21.7	54.3
Muy de acuerdo	21	45.7	100.0
Total	46	100.0	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 11

La entidad considera primordialmente el historial crediticio para otorga el crédito leasing



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 13

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 13, 21 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 45.7 % indicaron estar muy de acuerdo que la entidad considera primordialmente el historial crediticio para



otorga el crédito leasing. Y 10 participantes, que representa el 21.7, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 07 participantes, del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro que representa el 15.2%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.7%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad considera primordialmente el historial crediticio para otorga el crédito leasing. Y por último 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.7 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la entidad considera primordialmente el historial crediticio para otorga el crédito leasing.

Tabla 14

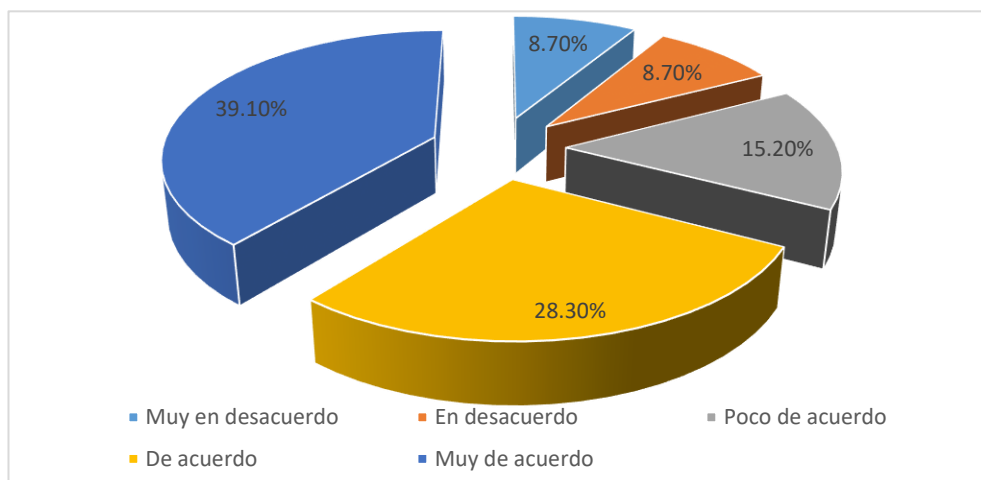
Esta modalidad de crédito en la actualidad es requerida con mayor frecuencia por las Pymes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	4	8.7	17.4
Poco de acuerdo	7	15.2	32.6
De acuerdo	13	28.3	60.9
Muy de acuerdo	18	39.1	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 12

Esta modalidad de crédito en la actualidad es requerida con mayor frecuencia por las Pymes



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 14

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 14, 18 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 39.1 % indicaron estar muy de acuerdo que esta modalidad de crédito en la actualidad es requerida con mayor frecuencia por las pymes. Y 13 participantes, que representa el 28.3%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 07 participantes, del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro que representa el 15.2%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que esta modalidad de crédito en la actualidad es requerida con mayor frecuencia por las pymes. Y por último 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que esta modalidad de crédito en la actualidad es requerida con mayor frecuencia por las pymes.

Tabla 15

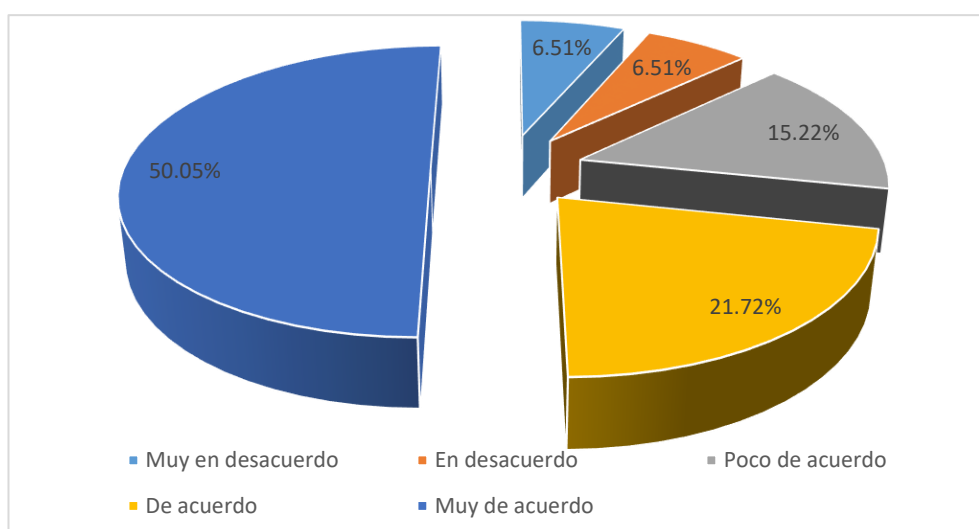
Se considera actualizado la cartera de clientes morosos en forma permanente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	3	6.5	13.0
Poco de acuerdo	7	15.2	28.2
De acuerdo	10	21.7	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 13

Se considera actualizado la cartera de clientes morosos en forma permanente



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 15

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 15, 23 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 50.0 % indicaron estar muy de acuerdo que se considera actualizado la cartera de clientes morosos en forma permanente. Y 10 participantes, que representa el 21.7%, respondieron estar de acuerdo que se considera actualizado la cartera de clientes morosos en forma permanente.

Por otra parte, 07 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 15.2%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50%, mencionaron estar en desacuerdo que se considera actualizado la cartera de clientes morosos en forma permanente. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo.

Tabla 16

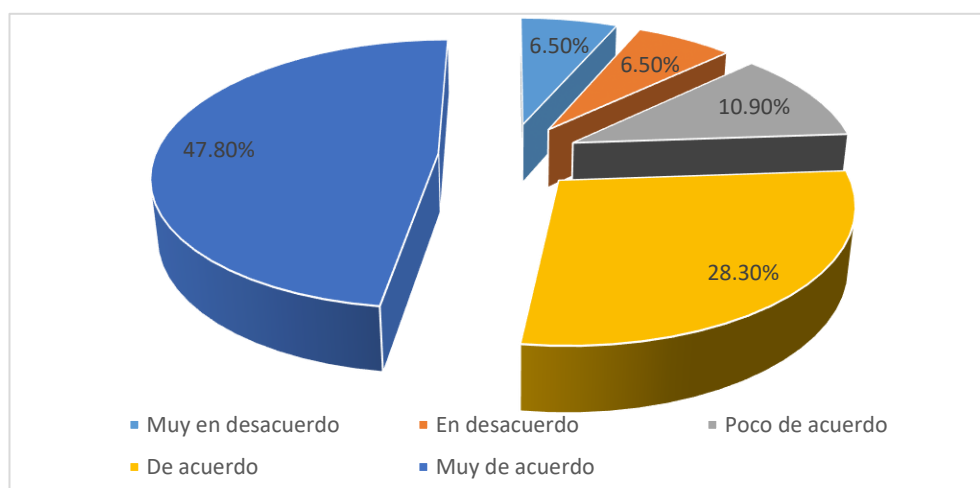
Se identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	3	6.5	13.0
Poco de acuerdo	5	10.9	23.9
De acuerdo	13	28.3	52.2
Muy de acuerdo	22	47.8	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 14

Se identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 16

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 16, 22 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 47.8 % indicaron estar muy de acuerdo que se identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad. Y 13 participantes, que representa el 28.3%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 05 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 10.9%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50%, mencionaron estar en desacuerdo que se identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que se identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad.

Tabla 17

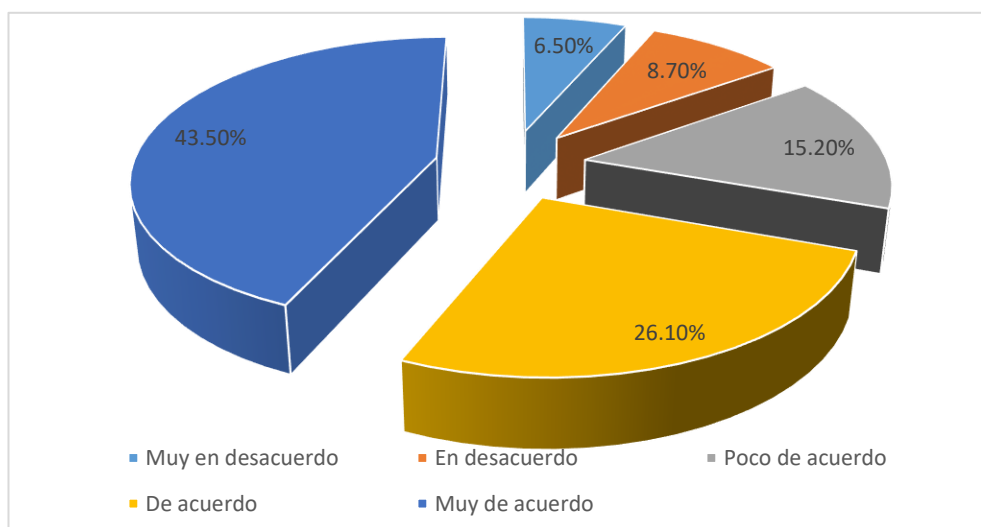
Se considera la provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	7	15.2	30.4
De acuerdo	12	26.1	56.5
Muy de acuerdo	20	43.5	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 15

Se considera la provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 17

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 17, 20 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 43.5 % indicaron estar muy de acuerdo que se considera la provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora. Y 12 participantes, que representa el 26.1%, respondieron estar de acuerdo que se considera la provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora.

Por otra parte, 07 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 15.20%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que se considera la provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que se considera la provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora.

Tabla 18

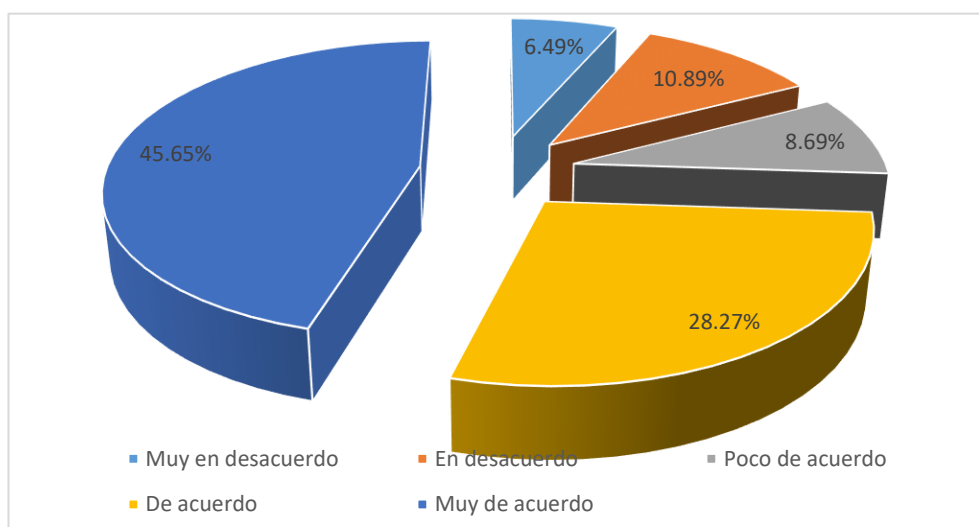
Se considera el incumplimiento de pago limitara otorgar otros créditos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	5	10.9	17.4
Poco de acuerdo	4	8.7	26.1
De acuerdo	13	28.3	54.3
Muy de acuerdo	21	45.7	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 16

Se considera el incumplimiento de pago limitara otorgar otros créditos



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 18

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 18, 21 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 45.7 % indicaron estar muy de acuerdo que se considera el incumplimiento de pago limitara otorgar otros créditos. Y 13 participantes, que representa el 28.3%, respondieron estar de acuerdo.



Por otra parte, 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 05 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 10.9%, mencionaron estar en desacuerdo que se considera el incumplimiento de pago limitara otorgar otros créditos. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que se considera el incumplimiento de pago limitara otorgar otros créditos.

Tabla 19

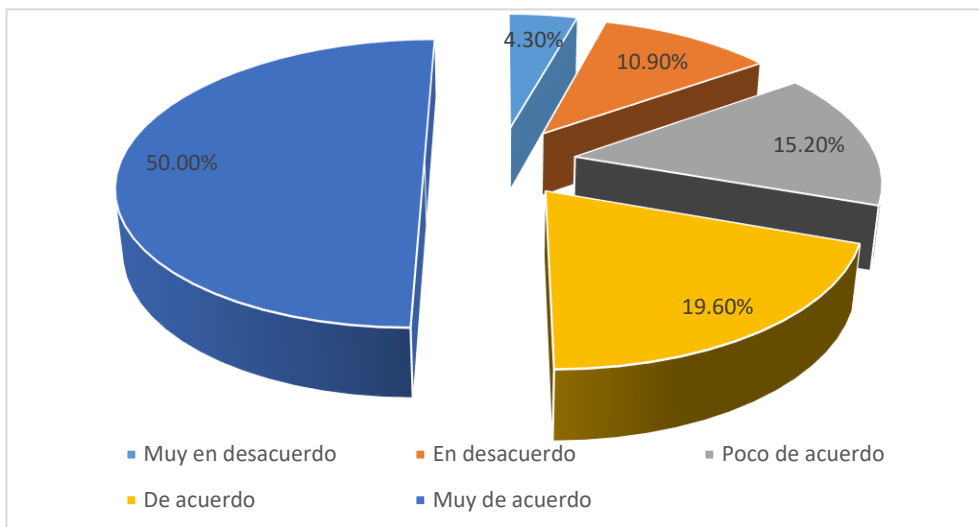
La entidad identifica las causas de la morosidad de los clientes que incumplen con sus pagos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	4.3	4.3
En desacuerdo	5	10.9	15.2
Poco de acuerdo	7	15.2	30.4
De acuerdo	9	19.6	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 17

La entidad identifica las causas de la morosidad de los clientes que incumplen con sus pagos



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 19

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 19, 23 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 50.0 % indicaron estar muy de acuerdo que la entidad identifica las causas de la morosidad de los clientes que incumplen con sus pagos. Y 09 participantes, que representa el 19.6%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 07 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 15.2%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 05 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 10.9%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad identifica las causas de la morosidad de los clientes que incumplen con sus pagos. Y por último 02 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 4.3 %, mencionaron estar muy en desacuerdo.

Tabla 20

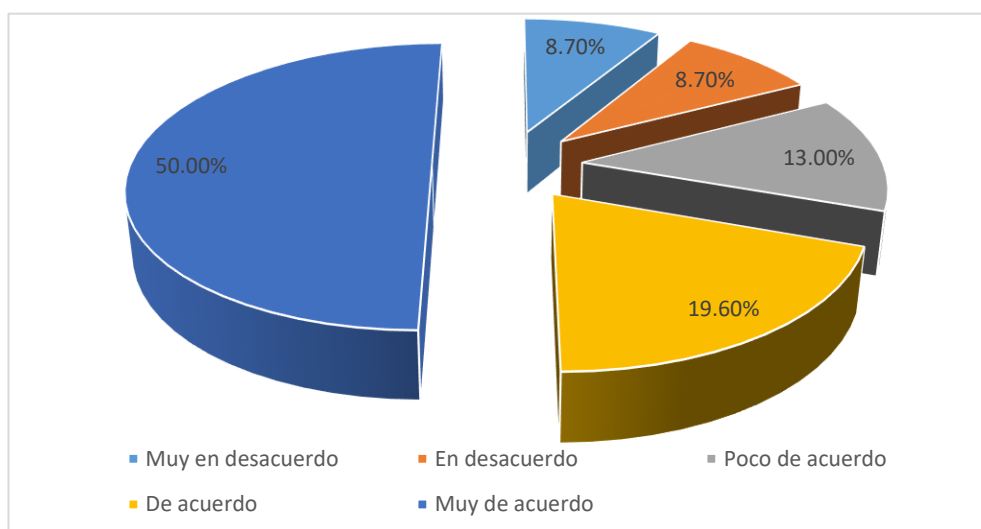
La entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	4	8.7	17.4
Poco de acuerdo	6	13.0	30.4
De acuerdo	9	19.6	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 18

La entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 20

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 21, 23 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 50.0 % indicaron estar muy de acuerdo que la entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad. Y 09 participantes, que representa el 19.6%, respondieron estar de acuerdo.



Por otra parte, 06 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 13.0%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad. Y por último 04 participantes, del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro que representa el 8.70 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad.

Tabla 21

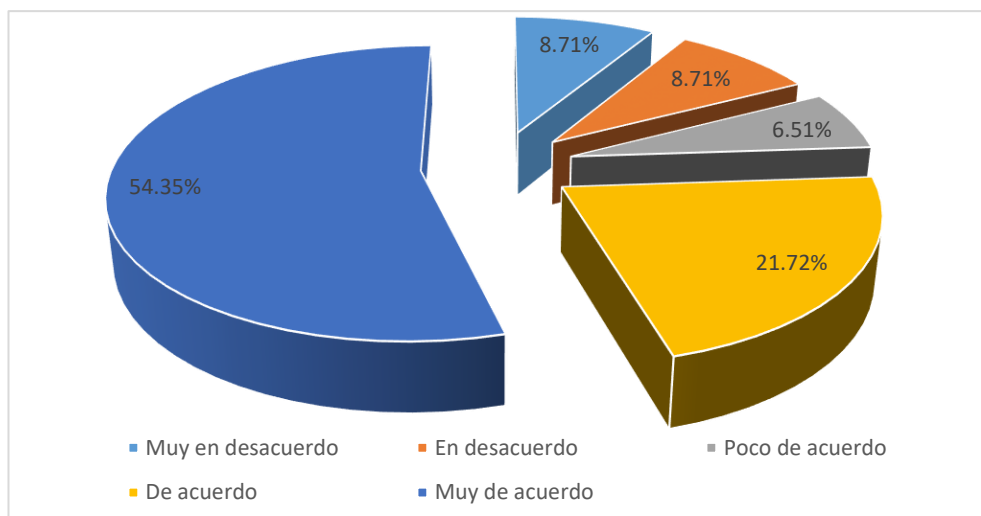
El área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	4	8.7	17.4
Poco de acuerdo	3	6.5	23.9
De acuerdo	10	21.7	45.7
Muy de acuerdo	25	54.3	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 19

El área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 21

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 21, 25 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 54.3 % indicaron estar muy de acuerdo que el área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda. Y 10 participantes, que representa el 21.7%, respondieron estar de acuerdo que el área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda.

Por otra parte, 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.5%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que el área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda. Y por último 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que el área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda.

Tabla 22

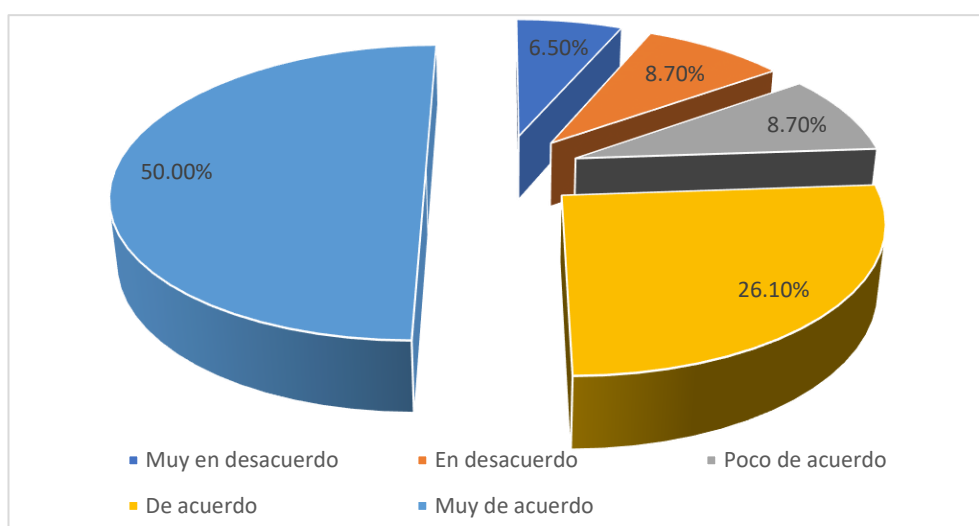
La entidad brinda al cliente la posibilidad de realizar una cobranza extrajudicial

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	4.3	4.3
En desacuerdo	4	8.7	13.0
Poco de acuerdo	7	15.2	28.2
De acuerdo	10	21.7	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 20

La entidad brinda al cliente la posibilidad de realizar una cobranza extrajudicial



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 22

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 22, 23 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 50.0 % indicaron estar muy de acuerdo que la entidad brinda al cliente la posibilidad de realizar una cobranza extrajudicial. Y 10 participantes, que representa el 21.7%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 07 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 15.2%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad brinda al cliente la posibilidad de realizar una cobranza extrajudicial. Y por último 02 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 4.30 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la entidad brinda al cliente la posibilidad de realizar una cobranza extrajudicial.

Tabla 23

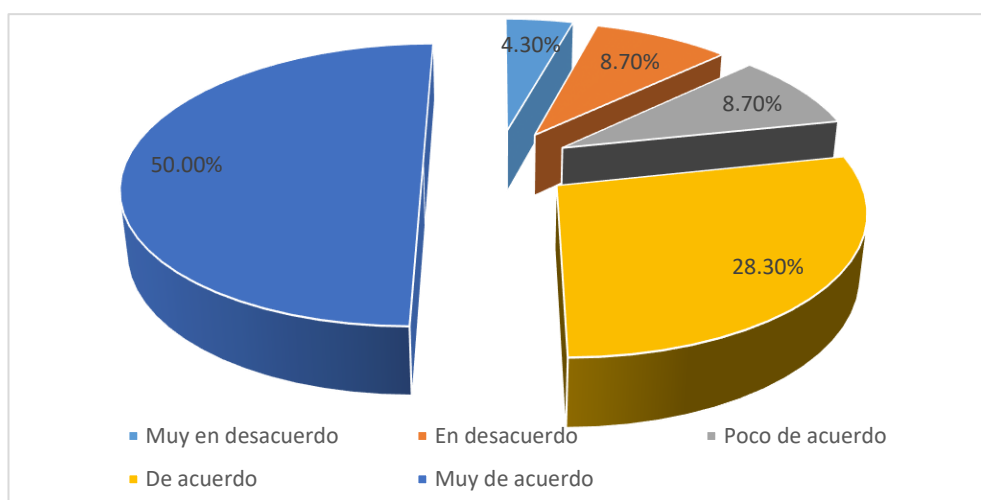
Considera que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	4.3	4.3
En desacuerdo	4	8.7	13.0
Poco de acuerdo	4	8.7	21.7
De acuerdo	13	28.3	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 21

Considera que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 23



Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 23, 23 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 50.0 % indicaron estar muy de acuerdo que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo. Y 13 participantes, que representa el 28.3%, respondieron estar de acuerdo que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo.

Por otra parte, 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo. Y por último 02 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 4.30 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que considera que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo.

Tabla 24

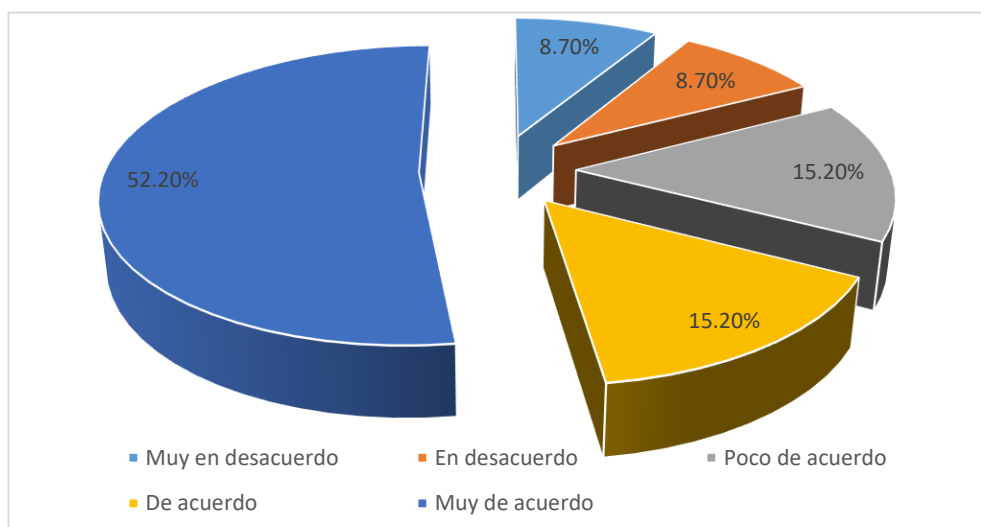
Se considera como incobrable las deudas morosas avanzadas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	4	8.7	17.4
Poco de acuerdo	7	15.2	32.6
De acuerdo	7	15.2	47.8
Muy de acuerdo	24	52.2	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 22

Se considera como incobrable las deudas morosas avanzadas



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 24

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 24, 24 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 52.2 % indicaron estar muy de acuerdo que se considera como incobrable las deudas morosas avanzadas. Y 07 participantes, que representa el 15.2%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 07 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 15.2%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que se considera como incobrable las deudas morosas avanzadas. Y por último 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que se considera como incobrable las deudas morosas avanzadas.

Tabla 25

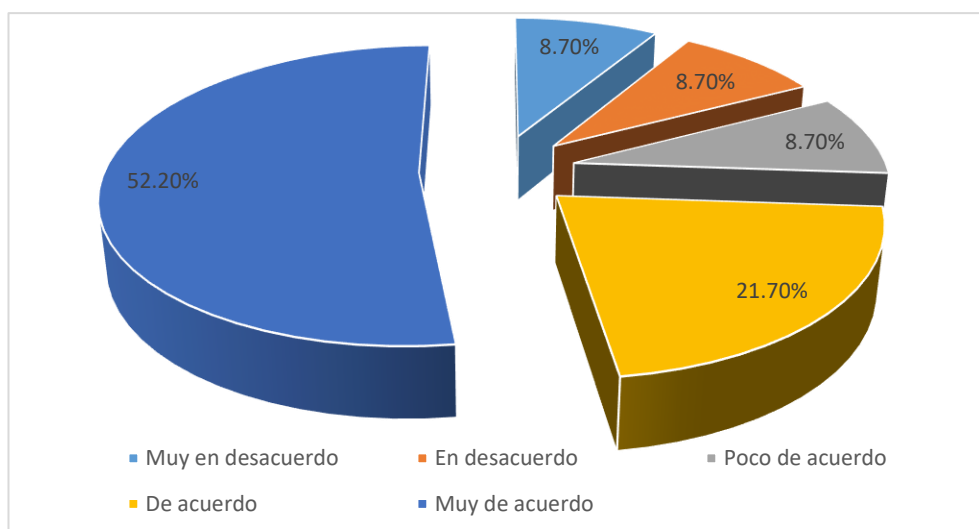
Considera que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	4	8.7	17.4
Poco de acuerdo	4	8.7	26.1
De acuerdo	10	21.7	47.8
Muy de acuerdo	24	52.2	100.0
Total	46	100	

Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 23

Considera que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 25

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 25, 23 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 50.0 % indicaron estar muy de acuerdo que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad. Y 12 participantes, que representa el 26.1, respondieron estar de acuerdo que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad.

Por otra parte, 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad.

Tabla 26

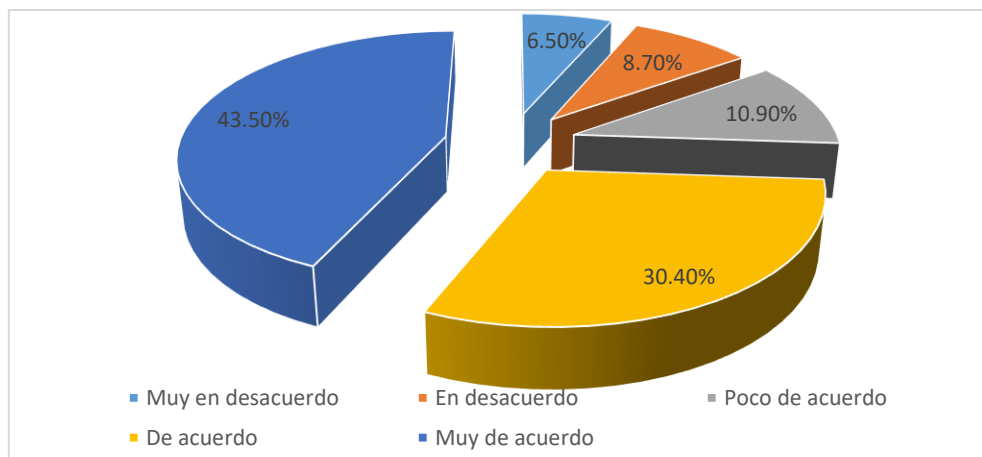
Se sostiene que la morosidad influye en la calificación de la cartera de préstamos de la caja de ahorro

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	5	10.9	26.1
De acuerdo	14	30.4	56.5
Muy de acuerdo	20	43.5	100.0
Total	46	100	

Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 24

Se sostiene que la morosidad influye en la calificación de la cartera de préstamos de la caja de ahorro



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 26

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 26, 20 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 43.5 % indicaron estar muy de acuerdo que la morosidad afecta la calidad de la cartera de créditos de la entidad. Y 14 participantes, que representa el 30.4%, respondieron estar de acuerdo.

Por otra parte, 05 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 10.9%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 04 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 8.70%, mencionaron estar en desacuerdo que la morosidad afecta la calidad de la cartera de créditos de la entidad. Y por último 03 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 6.50 %, mencionaron estar muy en desacuerdo.

Tabla 27

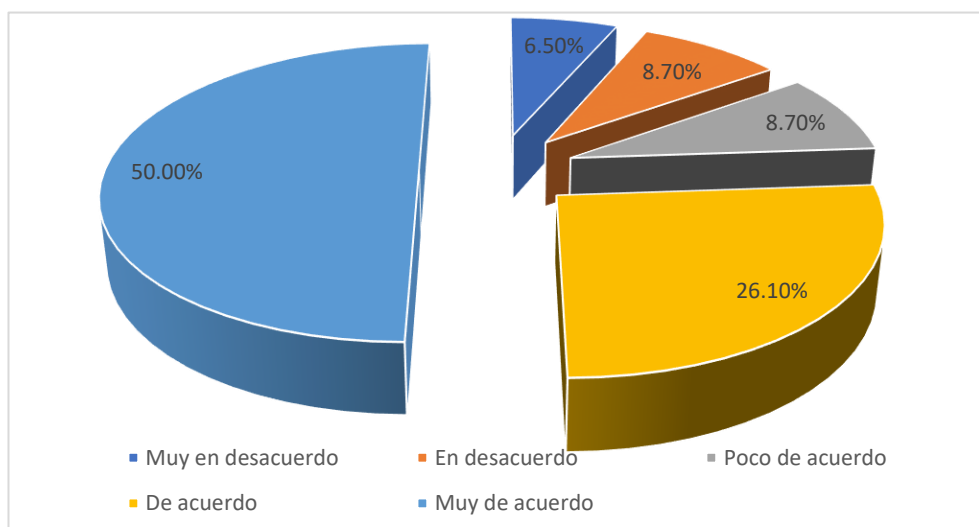
Considera que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	4	8.7	15.2
Poco de acuerdo	4	8.7	23.9
De acuerdo	12	26.1	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100	

Nota. Data generada de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Spss v27.

Figura 25

Considera que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa



Nota. Datos generados de la ejecución de la encuesta de la V.I. Fuente: Tabla 27

Los participantes indican, fundamentándose en la información del estudio, que en la tabla 27, 19 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 41.3 % indicaron estar muy de acuerdo que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa. Y 14 participantes, que representa el 30.4%, respondieron estar de acuerdo que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa.

Por otra parte, participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 13.0%, mencionaron estar poco de acuerdo. Y 05 participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 10.9%, mencionaron estar en desacuerdo que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa. Y por último 02 c participantes del departamento de créditos y cobros de las entidades de Municipales, que representa el 4.3 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa.



4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Verificación de la hipótesis general

a- Hipótesis estadística:

Ho = La Cobranza de Créditos no influye significativamente en la Morosidad de las Pequeñas y Medianas Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.

H1 = La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad de las Pequeñas y Medianas Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.

b- Nivel de significancia: 5 % = 0.05

c- Zona de Rechazo: >0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.

d- Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 28

La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad de las Pequeñas y Medianas Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca.

		Correlaciones		
			Cobranza de Créditos	Morosidad
Rho de Spearman	Cobranza de Créditos	Coeficiente de correlación	1,000	0,796**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	46	46
	Morosidad	Coeficiente de correlación	0,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	46	46



a. Regla de decisión:

Sig. o p-valor $> 0,05$: Se acepta H_0

Sig. o p-valor $< 0,05$: Se acepta H_0

b. Conclusión:

Teniendo en cuenta que el sig. es 0.000 menor a 0,05, se debe rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis nula alterna (H_1), se determina: "La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad de las Pequeñas y Medianas Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023".

4.3. Discusión de resultados

En el estudio realizado, en relación con los resultados asociados con respecto a la primera hipótesis específica que la Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad inicial en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023. Al respecto, en la tabla 14, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 71.7 % consideran que esta actualizado la cartera de clientes morosos en forma permanente. En la tabla 15, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, que representa el 76.1 % e identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad. En la tabla 16, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 69.6 % consideran que existe provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora. Y en la tabla 17, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, que representa el 74.0 % consideran el incumplimiento de pago limitara otorgar otros créditos. Los resultados se relacionan con Salazar (2021) Con base en el estudio realizado se puede inferir y afirmar que las Estrategias de Cobranza



están correlacionadas con la Morosidad de los Clientes Pymes del Banco de Crédito. Por otro lado existe cierta relación con Contreras (2021) el rendimiento y la evolución financiera de la cartera de crédito al consumo repercuten en la rentabilidad y la liquidez. En consecuencia, es necesario desarrollar planes para ofrecer más ventajas a los clientes para incrementar la cartera.

En relación con los resultados asociados a la segunda hipótesis especifican, la Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad intermedia en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas de ahorro de la Ciudad de Juliaca, 2023. Se muestran en la tabla 18, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 69.6 % indicaron que la entidad identifica las causas de la morosidad de los clientes que incumplen con sus pagos En la tabla 19, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 69.6 % indicaron que la entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad. En la tabla 20, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 76.0 % indicaron que el área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda. En la tabla 21, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 51.7 % indicaron que la entidad brinda al cliente la posibilidad de realizar una cobranza extrajudicial. Estos resultados están relacionados con Larrea (2022) la tasa de morosidad de los préstamos a PYME en Caja la Peruanita está influenciada por varios factores, incluido el proceso de evaluación crediticia para clientes recurrentes, las políticas de crédito y cobranza, y cuestiones operativas específicas de la industria. El número total de casos de morosidad representa el 16,55% de todos los préstamos. También se relaciona con Ulloa (2020) al analizar la cartera morosa se evidencia que ésta se ha visto afectada negativamente. La institución financiera experimentó un índice de morosidad de



9.19%, el cual se clasifica como "Alto Riesgo". Esto ha resultado en riesgos crediticios dentro de la cartera debido a que el socio no realizó los pagos oportunos del crédito. Es importante tener en cuenta que el crédito queda vencido desde el primer día de su vencimiento. Finalmente, se relación con Razo et al. (2023) el comportamiento de la tasa de morosidad en la Cooperativa de Ahorro, centrándose específicamente en las fluctuaciones que se produjeron en marzo como consecuencia de la emergencia sanitaria y las medidas gubernamentales como restricciones a la actividad económica, cierres de empresas y priorización de reducciones salariales.

En relación con los resultados asociados con la tercera hipótesis específica, que la Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad avanzada en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023. Se obtuvo, en la tabla 22, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 78.3 % indicaron que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo. Los participantes manifiestan en la tabla 23, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 67.4 % indicaron que se consideran como incobrable las deudas morosas avanzadas. En la tabla 24, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 76.1 % indicaron que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad. En la tabla 25, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 73.9 % indicaron que la morosidad afecta la calidad de la cartera de créditos de la entidad. Y en la tabla 26, los participantes del área de crédito y cobranza de las Cajas de ahorro, el 71.7 % indicaron que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa. Los resultados, están relacionados chino (2023) que la morosidad crediticia tiene un impacto significativo en la liquidez de la Caja



Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Esto sugiere que existe una falta de gestión efectiva de la morosidad crediticia y la recuperación de la deuda, lo que lleva al logro ineficiente de las metas y objetivos de la institución. Por otro lado, se relaciona con Mendoza & Figueroa (2023) la morosidad se traduce en una escalada de los préstamos vencidos dentro de las carteras de los analistas. Finalmente, se relaciona con Romero (2019) que la empresa otorga créditos sin hacer una revisión exhaustiva previa. No se solicitan documentos de antecedentes para evaluar la solvencia y se ofrece crédito nuevo a los clientes sin considerar sus pagos pendientes. Además, se ha confirmado que la concesión de préstamos tiene un impacto directo en el aumento de las tasas de morosidad.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha determinado la influencia de la Cobranza de Créditos en la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023. De acuerdo a la tabla 29 el coeficiente de Spearman Rho 0,796. Por lo cual se muestran, que la cobranza de Créditos afecta a la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales.

SEGUNDA: Se ha determinado la influencia de la Cobranza de Créditos en la Morosidad inicial de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023, en la tabla 15, el 76.1 % se identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad. Y en la tabla 17, el 74.0 % consideran el incumplimiento de pago limitara otorgar otros créditos

TERCERA: Se ha establecido la influencia de la Cobranza de Créditos en la Morosidad intermedia de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023. Se muestran en la tabla 18, el 69.6 % identifican las causas de la morosidad de los clientes que incumplen con sus pagos y la entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad. También, el 76.0 % que el área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda.



CUARTA: Se ha determinado la influencia de la Cobranza de Créditos en la Morosidad avanzada de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023. Se obtuvo, en la tabla 22, el 78.3 % indicaron que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo. Y en la tabla 24, el 76.1 % indicaron que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda que la gerencia de cobranzas, tenga como política de cobranzas revisar el informe crediticio al menos una vez al año ayuda a identificar errores y a mantener un historial crediticio saludable. Esto también permite detectar cualquier actividad sospechosa o cargos no reconocidos.
- SEGUNDA:** El personal de cobranza debe mantener una comunicación abierta y constante entre la entidad financiera y los prestatarios es crucial para abordar problemas antes de que se conviertan en morosidades. Esto incluye notificar sobre fechas de pago y ofrecer asistencia en caso de dificultades financieras.
- TERCERA:** Las Gerencia general y gerencia de cobranzas de las cajas Municipales deben realizar una adecuada planificación financiera que permita conocer la capacidad de pago de los clientes. Por lo cual es importante que se presente un presupuesto que contemple todos los ingresos y gastos, asegurando que los pagos de créditos estén incluidos.
- CUARTA:** La administración de las Cajas Municipales debe establecer procedimientos claros y estandarizados para la cobranza, así como ofrecer alternativas como refinanciamiento o reestructuración de deuda para aquellos clientes que enfrentan dificultades temporales.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. In Utmach (Ed.), *Ediciones UTMACH* (Primera, Vol. 1).
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Bcrp. (2011). *Glosario de Términos Económicos*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. In San Marcos EIRL. (Ed.), *ICB Research Reports* (Issue 9).
http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Chino, H. (2023). *Morosidad crediticia y su influencia en la liquidez de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima Agencia Azángaro – 2021* [Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
<https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/351>
- Coll, F. (2023). *Obligación financiera*. Wwww.Rankia.Com.
<https://www.rankia.com/diccionario/economia/obligacion-financiera>
- Contreras, L. (2021). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.9.2020.8109>
- Euroinnova. (2024). *Cobro de morosos: tipos de deudores y métodos de cobranza*.
<https://Www.Euroinnova.Edu.Es/>
<https://www.euroinnova.edu.es/articulos/escuelaiberoamericana/cobro-de-morosos>
- Finamik. (2024). *Deudas a largo plazo*. <https://Www.Finamik.Com/>.
<https://www.finamik.com/diccionario-financiero/deudas-a-largo-plazo/>
- Gomez, B. (2019). *Propuesta de un Sistema de Gestión del Riesgo Crediticio para*



Reducir el Alto Nivel de Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Credito de la Provincia de Arequipa [Universidad Nacional de San Agustín].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10008>

Gutiérrez, D., & Gutiérrez, J. (2018). *Planeación financiera y gestión del valor* (Ecoe Ediciones Ltda. (ed.)).

https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789587716122_A45662859/preview-9789587716122_A45662859.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014a). *Metodología de la Investigación* (McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V (ed.); Sexta).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014b). *Metodología de la Investigación* (Sexta). McGraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (McGraw Hill (ed.); Cuarta).

Larrea, J. (2022). *Factores determinantes de la morosidad de créditos Pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo, 2020* [Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/30077>

López, R. (2024). *Morosidad en la banca*. [Www.Expansion.Com](http://www.Expansion.Com). <https://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>

Mendoza, M., & Figueroa, A. (2023). *Capacidad de pago y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito san Román andina Juliaca periodo 2022* [Universidad Autónoma de Ica]. <http://hdl.handle.net/123456789/2700>

Nieto, Lady. (2022). *Las Obligaciones Financieras y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Innova Acqua SAC, Lima, 2021* [Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1651>

Razo, C., Armas, I., & Basurto, J. (2023). Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020. *Revista de Investigación Sigma*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2920>



- Reyes, M. (2024). *Cuatro Cajas Municipales concentraron más del 70% de los depósitos y préstamos del país*. <https://infomercado.pe/>. <https://infomercado.pe/cajas-municipales-con-patrimonio-mayor-a-cuatro-mil-millones-de-soles/>
- Romero, S. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa Rheng Comercial SAC Lima Metropolitana 2017-2018* [Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3243>
- Salazar, M. (2021). *Estrategia de cobranza y morosidad de clientes pyme del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71315>
- Sanchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de Investigación* (Primera). Centrum Legalis E.I.R.L.
- Sbs. (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*.
- Sbs. (2019, September). *Las IMF en el Perú y su rol en el financiamiento que demandan las MYPE*. Boletín. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/81>
- Sbs. (2024). *Glosario de Términos Clave*. <https://www.sbs.gob.pe/>. <https://www.sbs.gob.pe/regulacion/basilea-ii-y-basilea-iii/glosario-de-terminos-clave>
- Trigo, E. (2009). *Medición del riesgo de crédito en carteras de activos financieros ilíquidos emitidos por empresas*. [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4068/Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras.pdf?sequence=1](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4068/Análisis%20y%20medición%20del%20riesgo%20de%20crédito%20en%20carteras.pdf?sequence=1)
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan* [Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>
- Vilela, M. (2023). *¿Empresas Municipales o Empresas Ajenas al Ámbito Normativo del Sector Público? Negocios Tecnología Banca y Desarrollo*.



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES /DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS a. ¿Cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad inicial de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023? b. ¿Cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad intermedia de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023? c. ¿Cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad avanzada de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la influencia de la Cobranza de Créditos en la Morosidad de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS a. Determinar cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad inicial de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023. b. Establecer cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad intermedia de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023. c. Determinar cómo influye la Cobranza de Créditos en la Morosidad avanzada de las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad de las Pequeñas y Medianas Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS a. La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad inicial en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023. b. La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad intermedia en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023. c. La Cobranza de Créditos influye significativamente en la Morosidad avanzada en las Pequeña y Mediana Empresas en las Cajas municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023.</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>X: Cobranza de Créditos</p> <p>Dimensiones: X1: Empresarial X2: Capital de Trabajo X3: Leasing</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Y: Morosidad</p> <p>Dimensiones: Y1: Morosidad inicial Y2: Morosidad intermedia Y3: Morosidad avanzada</p>	<p>Diseño de Investigación No experimental Transeccional.</p> <p>Tipo de investigación Básico, descriptivo</p> <p>Método de Investigación Deductivo</p> <p>Población Trabajadores del área de crédito y cobranza de la Cajas Municipales de la Ciudad de Juliaca. N=51</p> <p>Muestra Siendo el total 46 trabajadores del área de crédito y cobranza de la Cajas Municipales de la Ciudad de Juliaca.</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>



Anexo 2: Instrumento

Sr. Sra. Srta.

Este instrumento se elaboró con la finalidad de evaluar la **“Cobranza de Créditos y la Morosidad de las Pequeñas y Medianas Empresas en las Cajas Municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023”**. Le pedimos su opinión sincera. Tras examinar detenidamente cada pregunta, asigne el número que se ajuste a su propia decisión, de acuerdo con los criterios indicados:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	Empresarial	1	2	3	4	5
1	La entidad otorga crédito bajo la modalidad de préstamos empresariales					
2	Los requisitos para este tipo de financiamiento son de fácil cumplimiento					
3	La evaluación de los requisitos se realiza en forma oportuna					
4	La entidad ofrece a los clientes la ampliación de créditos por ser un buen pagador					
	Capital de Trabajo	1	2	3	4	5
5	Los clientes solicitan con más frecuencia esta modalidad de crédito de capital de trabajo					
6	La entidad realiza el análisis del cliente con minuciosidad la capacidad de pago					
7	La entidad concede los tipos de interés más competitivos en relación con otras cajas de ahorros					
8	La Entidad financiera evalúa en forma adecuada el riesgo del crédito					
	Leasing	1	2	3	4	5
9	La entidad otorga créditos leasing en la adquisición de maquinarias y vehículos					



10	Los plazos y cuotas de esta modalidad de financiamiento son aceptado por el cliente en forma satisfactoria					
11	La entidad considerar primordialmente el historial crediticio para otorga el crédito leasing					
12	Esta modalidad de crédito en la actualidad es requerida con mayor frecuencia por las Pymes					

Agradecido por su participación



INSTRUMENTO Nº 2

Sr. Sra. Srta.

Este instrumento se elaboró con la finalidad evaluar la “**Cobranza de Créditos y la Morosidad de las Pequeñas y Medianas Empresas en las Cajas Municipales de la Ciudad de Juliaca, 2023**”. Le pedimos su opinión sincera. Tras examinar detenidamente cada pregunta, asigne el número que se ajuste a su propia decisión, de acuerdo con los criterios indicados:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	Morosidad inicial	1	2	3	4	5
1	Se considera actualizado la cartera de clientes morosos en forma permanente					
2	Se identifica en forma oportuna a los clientes que incurrieron en morosidad					
3	Se considera la provisión sobre la deuda retrasada de los clientes que incurrió en mora					
4	Se considera el incumpliendo de pago limitara otorgar otros créditos					
	Morosidad intermedia	1	2	3	4	5
5	La entidad identifica las causas de la morosidad de los clientes que incumplen con sus pagos					
6	La entidad aplica políticas de cobranza para las deudas que están con morosidad					
7	El área cobranza brinda a clientes morosos facilidades para refinanciar la deuda					
8	La entidad brinda al cliente la posibilidad de realizar una cobranza extrajudicial					
	Morosidad avanzada	1	2	3	4	5
9	Considera que la morosidad puede originar riesgo de impago definitivo					



10	Se considera como incobrable las deudas morosas avanzadas					
11	Considera que la morosidad avanzada genera pérdidas directas en la entidad					
12	Se sostiene que la morosidad influye en la calificación de la cartera de préstamos de la caja de ahorro					
13	Considera que la entidad toma acciones legales para recuperar la deuda morosa					

Agradecido por su participación



Anexo 3. Validación de instrumento

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: **DR: NÉSTOR ASILLO, JUAN DONATO**
2. Cargo e institución donde labora: **UNIVERSIDAD SAN LUIS GONZAGA DE ICA.**
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **MOROSIDAD EN LA COBRANZA DE CRÉDITOS**
4. Autor del instrumento: **VERONICA YANETT CCAPA QUEQUE**

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					85.0
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					90.0
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					94.0
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					92.0
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					94.0
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					92.0
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					92.0
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					89.0
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					93.0

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

El instrumento es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

91.0 %

Juliaca, 17 de junio del 2024.

Firma del experto
DNI N°: 00492842
Cel.: 941731230



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Mgtr. TIPULA TICONA SONIA YANETH
2. Cargo e institución donde labora: Contador Publico
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Recopilar información para trabajo de investigación.
4. Autor del instrumento: Verónica Yanett Ccapa Queque.

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			55%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local			55%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia			50%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			55%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			55%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio			55%		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos			55%		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			55%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			55%		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

55%

Lugar y fecha: Juliaca, 21 de noviembre de 2024

Firma del experto

DNI N°: 40093088 Cel.: 950829455



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 31/12/24

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: VERONICA YANETT CCAPA QUEQUE

Dirección: Jr. El Maestro Nro 894 - Juliaca

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70059493

Teléfono: 922403925 email: ccapa.veronica@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: COBRANZA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Cobranza de Créditos; Morosidad; Pequeña y Mediana Empresas; Cajas Municipales.

¿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, entré 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: POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15

Firma de Autor



huella digital

31 Diciembre 2024

Fecha