

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE MOROSIDAD
DEL CLIENTE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO DE TACNA S.A., 2024**

TESIS

PRESENTADA POR:

HENRY OSWALDO OSCO LLACA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TACNA – PERÚ

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE
MOROSIDAD DEL CLIENTE DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO
DE TACNA S.A., 2024**

Tesis sustentada y aprobada el 04 de diciembre del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :


Dr. Felipe Yony Gomez Caceres

SECRETARIO :


MSc. Edwin Ismael Palza Chambe

MIEMBRO :


Dr. Edwin Gonzalo Montánchez Picardo

ASESOR :


Dr. Edwin Gonzalo Montánchez Picardo

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Edwin Gonzalo Montánchez Picardo, en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Escuela de Posgrado N° 14148-2024-ESPG/UNJBG del 21 de junio del 2024, del trabajo de tesis titulado: "FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2024", presentado por el Sr. **Henry Oswaldo Osco Llaca**, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gestión Empresarial.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 8%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gestión Empresarial.


Tacna, 13 de noviembre 2025

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos


.....
Dr. Edwin Gonzalo Montánchez Picardo
DNI N° 44976367



FIRMA TESISISTA
Nombres y apellidos


.....
Sr. Henry Oswaldo Osco Llaca
DNI N° 00799739



DEDICATORIA

A mis hijas Oriana, Orializ y mi hijo Oriel, por tener su cariño y su apoyo constante en mi crecimiento personal.

Al amor eterno de mi vida RYSL por sus enseñanzas de vida, que orientaron con luz mi camino cada día.

AGRADECIMIENTO

A la primera casa de estudios superiores de Tacna, que es la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por el dictado de este doctorado, el cual me ha permitido fortalecer mis capacidades de emprendimiento.

A todos los profesores de la maestría, cuyos conocimientos prácticos y teóricos, nos ha permitido tener un mejor desenvolvimiento en el ámbito laboral y empresarial.

Agradezco profundamente al Dr. Edwin Gonzalo Montánchez Picardo por su incesante acompañamiento durante esta investigación, en particular en la metodología empleada y en la interpretación de los resultados logrados.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción del problema	3
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.2.1. Problema principal.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación e importancia de la investigación	4
1.3.1. Justificación teórica	4
1.3.2. Justificación práctica.....	5
1.3.3. Justificación metodológica	5
1.4. Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. Hipótesis	6
1.5.1. Hipótesis principal	6
1.5.2. Hipótesis secundarias.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Antecedentes de la investigación a nivel internacional	7
2.1.2. Antecedentes de la investigación a nivel nacional.....	8
2.1.3. Antecedentes de la investigación a nivel local	13
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Sistema financiero en el Perú.....	14
2.2.2. Nivel de morosidad del cliente	19
2.3. Definición de términos básicos.....	23

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	25
3.1. Tipo de investigación.....	25
3.2. Diseño de la investigación	25
3.3. Nivel de investigación	25
3.4. Población y /o muestra de estudio	26
3.4.1. Población	26
3.4.2. Muestra	26
3.5. Operacionalización de variables	26
3.5.1. Identificación de variables	26
3.5.2 Operacionalización de las variables.....	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	28
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	28
3.7. Tratamiento de datos.....	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
4.1. Análisis descriptivo de las variables	30
4.1.1. Análisis de la variable independiente: Factores.....	30
4.1.2. Análisis de la variable dependiente: Nivel de morosidad del cliente	38
4.2. Normalidad	47
4.3. Contrastación de la hipótesis	48
4.3.1. Verificación de la hipótesis general.....	48
4.3.2. Verificación de las Hipótesis Específicas	50
DISCUSIONES	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	66
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Factores</i>	30
Tabla 2 <i>Factores Sociales</i>	32
Tabla 3 <i>Factores económicos</i>	33
Tabla 4 <i>Factores actitudinales</i>	35
Tabla 5 <i>Factores institucionales</i>	36
Tabla 6 <i>Nivel de morosidad del cliente</i>	38
Tabla 7 <i>Política crediticia</i>	40
Tabla 8 <i>Accesibilidad al crédito</i>	42
Tabla 9 <i>Grado de liquidez</i>	43
Tabla 10 <i>Montos y destino del crédito</i>	45
Tabla 11 <i>Prueba de normalidad</i>	47
Tabla 12 <i>Prueba de normalidad</i>	48
Tabla 13 <i>Factores que influyen en el nivel de morosidad del cliente de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A., 2024</i>	49
Tabla 14 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	49
Tabla 15 <i>Pseudo R cuadrado</i>	50
Tabla 16 <i>Los factores sociales y el nivel de morosidad del cliente de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A., 2024</i>	51
Tabla 17 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	51
Tabla 18 <i>Pseudo R cuadrado</i>	52
Tabla 19 <i>Los factores económicos y el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024</i>	53
Tabla 20 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	53
Tabla 21 <i>Pseudo R cuadrado</i>	54
Tabla 22 <i>Los factores actitudinales y el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024</i>	55
Tabla 23 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	55
Tabla 24 <i>Pseudo R cuadrado</i>	56

Tabla 25 <i>Los factores institucionales y el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024</i>	57
Tabla 26 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	57
Tabla 27 <i>Pseudo R cuadrado</i>	58
Tabla 28 <i>Factores</i>	80
Tabla 29 <i>Nivel de morosidad del cliente</i>	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Factores</i>	30
Figura 2 <i>Factores Sociales</i>	32
Figura 3 <i>Factores económicos</i>	34
Figura 4 <i>Factores actitudinales</i>	35
Figura 5 <i>Factores institucionales</i>	37
Figura 6 <i>Nivel de morosidad del cliente</i>	39
Figura 7 <i>Política crediticia</i>	40
Figura 8 <i>Accesibilidad al crédito</i>	42
Figura 9 <i>Grado de liquidez</i>	44
Figura 10 <i>Montos y destino del crédito</i>	45

RESUMEN

Este estudio evalúa la influencia de factores sociales, económicos, actitudinales e institucionales en la morosidad de los clientes de la CMAC Tacna S.A. durante la crisis económica inducida por la pandemia de COVID-19. Se utilizó un diseño no experimental y se encuestaron a 382 clientes morosos, mediante cuestionarios validados y con alta confiabilidad (Alfa de Cronbach $> 0,90$). Los resultados descriptivos mostraron predominio de niveles “regulares” en los factores sociales (83,0 %), económicos (78,8 %), actitudinales (79,1 %) e institucionales (78,5 %), así como en la morosidad (78,0 %). Dado que los datos no siguieron distribución normal ($p < 0,05$), se empleó la regresión logística ordinal para contrastar hipótesis. Los hallazgos demostraron influencia significativa de los factores en la morosidad ($p < 0,05$). Entre ellos, los factores actitudinales presentaron el mayor peso explicativo, con pseudo R^2 Nagelkerke superior al de los demás modelos y coeficientes significativos. Los factores sociales, económicos e institucionales también influyeron de forma estadísticamente significativa, aunque con menor fuerza predictiva. La discusión evidenció que actitudes como el incumplimiento voluntario, baja cultura de pago y falta de priorización financiera incrementan notablemente la probabilidad de morosidad. En contraste, mejores condiciones laborales, mayor liquidez y procesos institucionales más eficientes reducen este riesgo. Se concluye que la morosidad responde a una interacción multicausal, donde predominan los aspectos actitudinales del cliente.

Palabras clave: morosidad, factores sociales, económicos, actitudinales, institucionales, crisis económica.

ABSTRACT

This study evaluates the influence of social, economic, attitudinal, and institutional factors on customer delinquency at CMAC Tacna S.A. during the economic crisis induced by the COVID-19 pandemic. A non-experimental design was used, and 382 delinquent customers were surveyed using validated questionnaires with high reliability (Cronbach's alpha > 0,90). Descriptive results showed predominance of “regular” levels across all dimensions: social factors (83,0 %), economic factors (78,8 %), attitudinal factors (79,1 %), institutional factors (78,5 %), and delinquency (78,0 %). Since the data did not follow a normal distribution ($p < 0,05$), ordinal logistic regression was applied to test the hypotheses. Findings revealed a significant influence of all factors on delinquency ($p < 0,05$). Among these, attitudinal factors exhibited the strongest predictive value, reflected in the highest Nagelkerke pseudo- R^2 and significant coefficients. Social, economic, and institutional factors also showed significant effects, though with lower explanatory strength. The discussion highlighted that attitudes such as voluntary non-payment, weak payment culture, and poor financial prioritization substantially increase delinquency risk. In contrast, improved employment conditions, higher liquidity, and more efficient institutional processes reduce this probability. It is concluded that delinquency is a multicausal phenomenon, with attitudinal aspects exerting the greatest influence.

Keywords: late payment, social, economic, attitudinal, institutional factors, economic crisis.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se enfoca en la problemática creciente de la morosidad en el sector financiero, con especial atención en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Este fenómeno ha ganado relevancia en los últimos años debido a las fluctuaciones económicas y sociales que afectan la capacidad de los clientes para cumplir con sus obligaciones financieras. La comprensión de los factores que contribuyen a la morosidad se ha vuelto crucial en un contexto marcado por crisis económicas, como la pandemia de COVID-19, que ha exacerbado las dificultades financieras de muchos individuos y entidades.

El estudio busca identificar y analizar los factores sociales, económicos, actitudinales e institucionales que influyen en la morosidad de los clientes de la CMAC Tacna S.A. Utilizando un enfoque cuantitativo y herramientas estadísticas avanzadas, se pretende determinar la relación y el impacto de estos factores en la morosidad. Una gestión eficaz de la morosidad es crítica para la estabilidad y sostenibilidad de las instituciones financieras, ya que altos niveles de morosidad pueden comprometer su liquidez y solvencia.

En el contexto peruano, la morosidad en las entidades financieras ha sido objeto de diversos estudios que han revelado la importancia de factores macroeconómicos y microeconómicos. Sin embargo, existe una necesidad de estudios más específicos y localizados que aborden cómo estos factores interactúan en contextos particulares, como el de Tacna. Este enfoque permitirá desarrollar estrategias más precisas y efectivas para gestionar y mitigar la morosidad, adaptadas a las características y necesidades de la región.

La hipótesis central de esta investigación es que los factores sociales, económicos, actitudinales e institucionales influyen significativamente en la morosidad de los clientes de la CMAC Tacna S.A. Para explorar esta hipótesis, se han planteado objetivos específicos que examinan la influencia de cada uno de estos factores. La metodología empleada incluye el análisis de datos obtenidos mediante cuestionarios aplicados a una

muestra representativa de clientes de la CMAC Tacna S.A., complementado con pruebas estadísticas para evaluar la significancia y magnitud de las relaciones encontradas.

Este estudio no solo contribuirá al conocimiento teórico sobre la morosidad en el contexto financiero peruano, sino que también ofrecerá recomendaciones prácticas para mejorar la gestión del riesgo crediticio. La implementación de estrategias basadas en los hallazgos de esta investigación permitirá a la CMAC Tacna S.A. fortalecer su posición y resiliencia frente a las crisis económicas, mejorar la relación con sus clientes y promover una cultura de cumplimiento financiero.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La crisis global del COVID-19 ha impactado severamente a muchos sectores, destacándose los efectos en las economías de los países de Sudamérica. Las estrategias iniciales enfocadas en salvaguardar la salud pública, como los confinamientos, resultaron imprescindibles pero insostenibles desde el punto de vista económico a largo plazo. Esta situación derivó en un incremento de la recesión y el desempleo, reduciendo los ingresos de las familias y complicando el cumplimiento de obligaciones financieras con bancos, tiendas y supermercados, entre otros. Como resultado, la morosidad creció debido a la disminución de empleos tanto formales como informales.

La agencia de riesgo crediticio Moody's, en una publicación de Radio Programas del Perú (2020), cambió recientemente la calificación del sistema financiero de estable a negativa debido principalmente a la gran cantidad de reprogramaciones de crédito, estimadas en 9 millones de créditos que representan 132 000 millones de soles. Esta situación ha generado desconfianza en el sector empresarial nacional, complicando la posición de las entidades financieras que buscan mejorar sus estrategias para relacionarse con sus clientes y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

Dentro de este contexto, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. enfrenta una situación crítica. La identificación y análisis de los factores que influyen en el nivel de morosidad de sus clientes se convierten en una necesidad imperiosa. Los factores económicos, sociales y personales que afectan la capacidad de pago de los clientes deben ser comprendidos a fondo para desarrollar estrategias efectivas que mitiguen la morosidad.

Es crucial investigar los factores específicos que están generando atrasos en los pagos de los préstamos en la CMAC Tacna S.A. Este estudio propone un análisis detallado que permitirá a la entidad financiera desarrollar estrategias más inteligentes y

empáticas para la gestión de la morosidad, mejorando así las condiciones para que los clientes puedan cumplir con sus obligaciones de pago. Además, este análisis contribuirá al conocimiento teórico sobre la morosidad en contextos de crisis económica, ofreciendo pautas para futuras investigaciones y estrategias en el sector financiero.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo los factores influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo los factores sociales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024?
- b. ¿Cómo los factores económicos influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024?
- c. ¿Cómo los factores actitudinales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024?
- d. ¿Cómo los factores institucionales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

El análisis de las variables de estudio se basa en teorías económicas y financieras que ayudan a identificar las dimensiones clave del problema de la morosidad. Esta investigación contribuye al cuerpo de conocimiento existente al ofrecer una comprensión más profunda de los factores que influyen en la morosidad en el contexto de una crisis económica global.

1.3.2. Justificación práctica

Los resultados de esta investigación permitirán a la CMA Tacna S.A. mejorar sus estrategias para enfrentar el alto nivel de morosidad que existe en el sistema financiero debido a la pandemia y la recesión actual. Implementar estrategias informadas ayudará a la entidad financiera a reducir el riesgo de incumplimiento y mejorar la relación con sus clientes.

1.3.3. Justificación metodológica

La metodología empleada en esta investigación, junto con los resultados obtenidos, servirá de guía para otros investigadores interesados en analizar temáticas similares. La aplicación de métodos cuantitativos y cualitativos permitirá replicar el estudio en otros contextos y validar los hallazgos en diversas situaciones económicas.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de los factores en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Analizar la influencia de los factores sociales en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.
- b. Analizar la influencia de los factores económicos en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.
- c. Analizar la influencia de los factores actitudinales en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.
- d. Analizar la influencia de los factores institucionales en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis principal

Los factores influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

1.5.2. Hipótesis secundarias

- a. Los factores sociales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.
- b. Los factores económicos influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.
- c. Los factores actitudinales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.
- d. Los factores institucionales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes de la investigación a nivel internacional

Luna et al. (2022) analizaron los “Determinantes macroeconómicos de la tasa de morosidad en préstamos hipotecarios: estudio en el Banco del Instituto de Seguridad Social, periodo 2011-2021”. Mediante el uso de un modelo de regresión lineal con Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO), los hallazgos indicaron que estas variables tienen un impacto positivo y significativo en la morosidad de la cartera hipotecaria del banco, mientras que la tasa activa referencial mostró un efecto negativo y significativo. Este estudio es de gran valor para el sector financiero y de seguridad social, ya que ofrece datos esenciales para la toma de decisiones y la elaboración de políticas normativas. Además, facilita la predicción de tendencias futuras en la morosidad hipotecaria del banco. Las conclusiones destacan la importancia de los factores macroeconómicos en la gestión de riesgos crediticios en el Banco del Instituto de Seguridad Social.

Morales et al. (2022) realizaron el estudio "Análisis de la probabilidad de aumento del índice de morosidad de la banca en México: antes y durante la pandemia de COVID-19" publicado en la Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle, 12(2), 186-226. El estudio analizó factores macroeconómicos y microeconómicos que afectan la morosidad en bancos como BBVA, Citibanamex, Santander, Scotiabank, HSBC, Banorte, Inbursa, y Banco Fams. Utilizando un modelo de regresión logit y el estadístico Wald, calcularon la influencia marginal de cada variable explicativa. Los resultados mostraron que solo el desempleo y cuatro variables microeconómicas tuvieron un impacto significativo en la probabilidad de un aumento en la morosidad. Durante la pandemia, la influencia marginal de estas variables se redujo en comparación con el periodo anterior. Estos hallazgos señalan falencias en el control de riesgos de la cartera morosa en bancos mexicanos, que experimentaron niveles elevados de morosidad. Resaltan la necesidad de una gestión bancaria eficaz, dado que una mayor rentabilidad

está asociada con menor morosidad. A pesar de la escalada en el desempleo y la caída de los ingresos familiares durante la pandemia, los programas de apoyo al deudor impidieron un aumento considerable en la morosidad bancaria.

Gómez (2022) en su estudio titulado "Análisis de los riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Tío Ltda., en el periodo de 2019 al 2020", presentado en la Universidad Técnica del Norte, Ecuador, se centró en esta cooperativa. Se revisaron fuentes bibliográficas, boletines financieros de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y estados financieros de la cooperativa, organizando los datos en Excel. Los resultados mostraron que solo el indicador mínimo de liquidez afectó significativamente la rentabilidad. Se sugirieron estrategias para mitigar riesgos financieros, proponiendo la provisión de recursos técnicos, humanos y financieros necesarios para mejorar los procesos del negocio y, así, impactar positivamente en el desempeño financiero de la cooperativa.

Tulcanaza (2021) en su investigación "Influencia de Factores Macroeconómicos en la Determinación de la Tasa de Morosidad en bancos grandes privados de Ecuador, periodo 2015-2019", reveló que variables tasa de variación del PIB real, la tasa desempleo, la inflación y la tasa interés pasiva referencial tienen un impacto positivo y significativo en la morosidad bancaria. Se determinó que un crecimiento económico robusto, evidenciado por una variación positiva en el PIB real, podría mitigar la morosidad en las carteras de los bancos. Este trabajo subraya la necesidad de vigilar los factores macroeconómicos para manejar los riesgos financieros en el sector bancario de Ecuador y prevenir futuras morosidades en estas entidades.

2.1.2. Antecedentes de la investigación a nivel nacional

Torres (2023), en su estudio "Factores determinantes de la morosidad en las entidades financieras: caso de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, 2021", incluyó a colaboradores y clientes de la entidad, aplicando un muestreo censal a 25 analistas de crédito y un muestreo probabilístico estratificado a 7,391 usuarios. Se utilizaron cuestionarios para recolectar datos, evaluando su

confiabilidad con el Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0,932 para los factores determinantes y de 84,1 % para la morosidad. Los resultados mostraron una influencia significativa entre las variables analizadas, con un coeficiente R cuadrado y una significancia estadística de 0,000, Se encontró una relación positiva y moderada entre los factores determinantes y la morosidad, con una implicancia del 82,8 % para la primera dimensión y del 61,5 % para la tercera dimensión. Estos hallazgos indican que los factores analizados influyen significativamente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Tuero (2023) investigó los "Factores que influyen en la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financoop San Román Ltda. de Juliaca, 2021". El estudio se centró en identificar y analizar los factores internos y externos que impactan significativamente la morosidad. La población estuvo conformada por los socios de la cooperativa. Se utilizaron cuestionarios con 16 preguntas sobre morosidad y 21 ítems sobre factores influyentes, adaptados de estudios previos. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada entre los factores internos y la morosidad, destacando la necesidad de mejorar el conocimiento de los socios sobre políticas de crédito y cobranzas. Los hallazgos indicaron que una deficiente evaluación crediticia, el escaso conocimiento de políticas, el endeudamiento por ofertas internas y el endeudamiento constante son determinantes de la morosidad. Además, se encontró una alta correlación positiva entre estos factores internos y la morosidad, respaldando investigaciones previas. Los factores externos también mostraron una correlación positiva moderada, sugiriendo que ambos tipos de factores deben considerarse en la gestión de la morosidad. Se concluyó que tanto los factores internos como externos influyen significativamente en la morosidad de los socios, subrayando la necesidad de implementar estrategias efectivas para reducir la morosidad en el futuro.

Reyes y Manuel (2022). "Factores que influyen en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito del Perú periodo 2016-2019". Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado. Este estudio, realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se enfocó en las cajas rurales operativas durante dicho periodo. Para el análisis de los datos, se utilizó una

metodología de datos de panel que permitió examinar la evolución de estas entidades financieras a lo largo del tiempo. Los hallazgos indicaron patrones significativos en la rentabilidad y cómo diversas variables influyen en ella. Finalmente, la investigación destacó los principales factores que contribuyen a la rentabilidad de las cajas rurales, ofreciendo insights cruciales para la gestión estratégica en el sector.

Bueno y Arias (2022) en su estudio "La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post COVID-19. Análisis del sector microempresarial", el análisis del sector microempresarial", utilizaron SPSS versión 26 y aplicaron estadística descriptiva y la prueba t para muestras independientes. Los resultados mostraron diferencias significativas en la morosidad antes y después de la pandemia, atribuibles a las medidas de confinamiento que afectaron la capacidad de las microempresas para cumplir sus compromisos financieros. Las conclusiones subrayan que la morosidad es un indicador clave del desempeño financiero de las cajas municipales, el cual fue significativamente afectado por la pandemia de COVID-19. Las medidas de confinamiento impactaron la capacidad de pago de las microempresas, aumentando la morosidad. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar eventos externos en la estabilidad financiera de las entidades y la capacidad de pago de los clientes, especialmente en sectores vulnerables como las microempresas.

Jallo et al. (2022) investigaron el "Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú". Utilizaron métodos deductivo-inductivos, así como el método analítico, aplicando un modelo econométrico lineal con mínimos cuadrados ordinarios para analizar series de tiempo. Los resultados mostraron que la morosidad crediticia estaba significativamente influenciada por el Producto Bruto Interno (PBI) y variables microeconómicas locales. Estas variables combinadas contribuyeron a una alta tasa de morosidad. En conclusión, tanto los factores macroeconómicos como microeconómicos analizados demostraron ser determinantes significativos en la morosidad crediticia en Puno. Estos hallazgos subrayan la importancia de considerar variables nacionales y locales para comprender y abordar la morosidad crediticia.

Sanchez (2022), en su estudio "Análisis de los determinantes de la morosidad en el sector microfinanciero de las cajas municipales durante el periodo 2009 al 2019", empleó información financiera anual obtenida de portales web de organismos estatales supervisores, y la muestra comprendió todas las entidades categorizadas como cajas municipales, empleando métodos de recolección de datos primarios y secundarios. Los hallazgos revelaron seis variables con un vínculo significativo con la morosidad: PBI de servicios, variación en los créditos otorgados, liquidez, retorno sobre el patrimonio (ROE), años de operación y presencia de directores independientes en las juntas. La investigación concluyó que tanto factores macroeconómicos como microeconómicos inciden en la tasa de morosidad de estas entidades, subrayando especialmente el rol crítico de la liquidez.

García (2022), investigó los "Factores que inciden en la morosidad en los créditos por consumo de la Institución Financiera Banco de la Nación en la Provincia de Mariscal Ramón Castilla del Departamento de Loreto Periodo 2021". El estudio incluyó a los trabajadores encargados del proceso de colocación de préstamos, con una muestra de 6 empleados de tres agencias dependientes de la agencia principal en Iquitos. Utilizando guías de entrevistas, se recopiló información relevante sobre la morosidad en los créditos de consumo. Los resultados mostraron que el personal no estaba suficientemente informado sobre la morosidad, lo que contribuyó a un aumento significativo de los niveles de morosidad durante el periodo estudiado.

Se identificaron factores internos y externos que influyen en la morosidad:

- Factores internos: Estrés laboral, rotación de empleados, evaluación crediticia deficiente.
- Factores externos: Plazos e intereses mayores en los créditos de consumo, factores económicos externos que afectan la capacidad de pago de los clientes.

Estos factores contribuyen al aumento de la morosidad, afectando la rentabilidad y gestión del banco. La investigación concluye que es esencial implementar estrategias para reducir la morosidad en los créditos de consumo, incluyendo un adecuado

seguimiento y control de las estrategias propuestas. La inversión en estas estrategias podría aumentar la rentabilidad al recuperar parte de las carteras vencidas.

Becerra y Rufasto (2021) investigaron los "Principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la Coopac San Francisco de Mocupe – Chiclayo 2019", el propósito de esta investigación fue determinar los factores de riesgo principales que afectan la morosidad en dicha cooperativa. Se aplicaron métodos analíticos, deductivos y descriptivos, y se utilizó la técnica de entrevistas junto con la recolección de datos suministrados por la cooperativa. El análisis se basó en los estados financieros, documentos de gestión y reportes de auditoría para evaluar los indicadores de calidad de la cartera a lo largo del tiempo.

Las entrevistas a expertos revelaron tres factores principales responsables de la morosidad en la Coopac San Francisco de Mocupe:

- Inadecuada evaluación cuantitativa y cualitativa del área de créditos.
- Riesgo operacional.
- Factores climáticos.

Estos factores fueron identificados como los principales contribuyentes a la morosidad, afectando el desempeño financiero y la calidad de la cartera de la cooperativa.

Mamani et al. (2021) investigaron los "Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID-19". El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre estos factores y la morosidad en la cooperativa. La muestra estuvo compuesta por 120 socios, y se utilizaron encuestas y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. El cuestionario incluyó 12 ítems sobre factores socioeconómicos y 8 ítems sobre morosidad. Los resultados mostraron una correlación significativa ($r = 0,519$, $p = 0,000$) entre los factores socioeconómicos y la morosidad, sugiriendo que estos factores impactan considerablemente la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID-19.

2.1.3. Antecedentes de la investigación a nivel local

Vega y Zavala (2020), en su estudio, utilizaron una metodología descriptiva y no experimental. La población incluyó aproximadamente 1,100 microempresarios, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria de 285 para la aplicación de encuestas. Los resultados mostraron que el 32,96 % de los encuestados experimentaron una alta influencia de factores externos en su comportamiento de pago, mientras que los factores internos tuvieron un impacto significativo en el 29,1 % de la muestra. Además, se observó que los aspectos económicos externos y el nivel de conocimiento financiero de los empresarios afectan considerablemente su comportamiento de pago. Las recomendaciones del estudio incluyeron la implementación de medidas preventivas relacionadas con la salud y educación financiera para mejorar la gestión de pagos y reducir la morosidad.

Libora y Ordoño (2020), en su estudio, realizado en la Escuela de Postgrado Neumann, se enfocó en evaluar y mejorar estos procesos para disminuir la morosidad en dicho segmento. La muestra incluyó a 20 empleados que gestionaban cuentas de clientes con pagos atrasados. Se emplearon encuestas para evaluar la gestión de desempeño y cuestionarios específicos para los analistas de crédito. Los hallazgos demostraron que la mejora de los procesos internos llevó a una notable reducción en la morosidad, identificando áreas críticas que requerían desarrollo adicional en la gestión por competencias. Las conclusiones subrayaron la importancia de refinar estos procesos para una administración efectiva de la morosidad en microempresas, destacando la necesidad de capacitar al personal y aplicar estrategias eficaces. Este análisis ofrece una base importante para comprender la relación entre los procesos internos y la morosidad en créditos, sirviendo como un recurso valioso para futuros estudios sobre la mejora de procesos en el sector bancario.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema financiero en el Perú

Según Pozo (2021), el sistema financiero peruano enfrenta varias vulnerabilidades que pueden aumentar la probabilidad y el impacto de una crisis financiera. Pozo enfatiza la importancia de monitorear preventivamente indicadores financieros clave para identificar y mitigar estos riesgos. Utilizando el marco teórico de Adrián et al. (2014), señala que un sistema financiero más vulnerable muestra una mayor sensibilidad a los choques adversos, lo que puede llevar a una mayor inestabilidad económica. La fragilidad del sistema financiero se manifiesta en varios sectores, incluyendo el mercado de activos, el sector bancario, el shadow banking y el sector no financiero. Pozo también subraya la necesidad de implementar medidas prudenciales y regulaciones adecuadas para fortalecer la estabilidad del sistema financiero peruano y prevenir futuras crisis.

De acuerdo con Vargas (2021), el sistema financiero peruano está compuesto por diversas instituciones públicas y privadas que facilitan la intermediación financiera, permitiendo la captación y distribución eficiente de recursos económicos. El sistema incluye bancos, mercados de valores, fondos de pensiones, compañías de seguros, entre otros. Vargas destaca la importancia de la inclusión financiera, que permite a la población ahorrar, invertir y acceder a servicios financieros, lo cual es crucial para el desarrollo económico y la reducción de la pobreza. Además, señala que el sistema financiero peruano está bien regulado y posee la capacidad de enfrentar choques macroeconómicos severos. La intermediación financiera en Perú ha mostrado una evolución positiva en la última década, con un crecimiento en el acceso y uso de servicios financieros, aunque aún presenta desafíos, como la alta concentración en Lima y la necesidad de aumentar la bancarización en zonas rurales.

Según la SBS (2023), el sistema financiero incluye organizaciones públicas y privadas que captan, administran y regulan recursos financieros, negociándolos entre diversos agentes económicos del país. Este sistema recolecta ahorros de individuos y entidades, transformando estos excedentes en fondos para otros que necesitan financiamiento para inversión, consumo u otros fines. Los préstamos incluyen un

compromiso de devolución más intereses, siempre que el prestatario haya demostrado su capacidad de reembolso mediante varios filtros.

Además, la SBS (2023) señala que el sistema financiero está formado por intermediarios financieros, que son empresas que captan recursos de las personas (ahorros) y les pagan una tasa de interés. Estos intermediarios, a su vez, prestan estos fondos a otros, asegurándose de evaluar rigurosamente la capacidad de reembolso del prestatario para minimizar riesgos.

Los intermediarios financieros autorizados por la SBS en Perú incluyen

- a. Empresas bancarias: Organizaciones que captan dinero de personas a través de depósitos, utilizan estos fondos y su propio capital para otorgar créditos y realizar operaciones de mercado.
- b. Empresas financieras: Organizaciones que captan recursos, principalmente no relacionados con depósitos a la vista, y los utilizan para estrategias como emisiones de valores y asesorías financieras.
- c. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC): Entidades que captan recursos para financiar micro y pequeñas empresas en su jurisdicción.
- d. Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC): Organizaciones que realizan intermediación financiera con micro, pequeñas y medianas empresas rurales.
- e. Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME): Entidades que utilizan sus propios recursos, donaciones y líneas de crédito para financiar pequeñas y microempresas.
- f. Empresas de Arrendamiento Financiero: Organizaciones que adquieren bienes para arrendarlos a individuos o entidades, con opción de compra al final del contrato a un precio acordado.

Gutiérrez (2006) menciona que, desde el enfoque de generación de renta del sistema financiero, los microcréditos buscan ofrecer servicios financieros sostenibles a personas con ingresos bajos. Sin embargo, no se dirigen a los más pobres, sino a segmentos del mercado que no son atendidos. Este enfoque resalta la importancia de la

sostenibilidad financiera, ya que las instituciones de microfinanzas sostenibles pueden continuar y expandir sus operaciones en el futuro.

El desempeño del sistema financiero está estrechamente relacionado con el Producto Bruto Interno (PBI), destacando la importancia de estudiar su influencia sobre la economía y los diferentes sectores. Esta relación es particularmente significativa en la calidad de las carteras de las entidades financieras, incluyendo las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC). Los análisis macroeconómicos pertinentes consideran factores como el consumo, la inversión, el gasto público, así como las exportaciones e importaciones. La solidez crediticia y la rigurosidad regulatoria del sistema financiero peruano son ampliamente reconocidas a nivel internacional, atribuibles a la gestión efectiva de la política monetaria y las inversiones, junto con la independencia del Banco Central de Reserva del Perú.

2.2.1.1. Definición de factores y sus dimensiones

De acuerdo con Morales et al. (2022), para analizar adecuadamente los factores que inciden en la morosidad, es esencial segmentarlos en factores microeconómicos o internos y en factores externos. Los factores internos se refieren a los procesos gestionados por la administración o por cualquier otro órgano relevante dentro de las entidades financieras. Por otra parte, los elementos externos comprenden factores macroeconómicos que están fuera del control directo de la institución, aunque el riesgo relacionado puede minimizarse a través de estrategias internas apropiadas. Es esencial reconocer y clasificar adecuadamente estos elementos para prevenir complicaciones que podrían afectar negativamente la estabilidad del sector bancario y evitar la insolvencia de la entidad.

Según García et al. (2022), los factores clave para analizar el nivel de morosidad en los clientes en microempresas de venta directa incluyen el estado civil, situación laboral, frecuencia de compra, pertenencia a una cartera de clientes y el ofrecimiento de catálogos de productos. Los clientes casados presentan un mayor riesgo de morosidad en comparación con los solteros. Aquellos con empleo tienen un menor riesgo de morosidad,

mientras que los clientes que compran con mayor frecuencia también tienen un riesgo reducido. Asimismo, los clientes que son parte de una cartera y aquellos a quienes se les ofrece un catálogo de productos muestran un menor riesgo de morosidad. Estos factores, evaluados mediante un modelo de regresión logística binaria, permiten identificar y predecir el riesgo de morosidad, contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas en la gestión de créditos y cobranzas.

Anderson et al. (2020) identifican varios factores clave que influyen en el nivel de morosidad de los clientes. Estos incluyen el ingreso del cliente, historial de crédito, nivel de endeudamiento, condiciones del préstamo, situación laboral, educación financiera, estado civil y número de dependientes, edad, región geográfica y políticas de la institución financiera. Un mayor ingreso y estabilidad laboral generalmente reducen la morosidad, mientras que un alto endeudamiento y condiciones desfavorables del préstamo la aumentan. Además, la educación financiera y políticas efectivas de gestión de crédito pueden ayudar a minimizar los niveles de morosidad.

El análisis del nivel de morosidad en los clientes puede considerar varios factores clave. Primero, el principio de sostenibilidad de la deuda comercial y la introducción de normas fiscales que limitan los periodos de pago a un máximo de 30 días han demostrado ser eficaces para reducir la morosidad en las administraciones públicas españolas. Esta medida, implementada en 2014, permitió un control más estricto sobre los plazos de pago y ayudó a disminuir los plazos medios de pago de los municipios (Olmo et al., 2018).

Según la Editorial Definición MX (2014), un factor es un elemento que impacta algo, influyendo decisivamente en su presencia o forma concreta. Pérez y Gardey (2009) describen un factor como una concausa o elemento, es decir, algo que, junto con otros elementos, se considera causa de un efecto específico.

En la investigación de Altuve y Hurtado (2018), se agrupan los factores que podrían influir en el nivel de morosidad de los clientes del sistema financiero en dos categorías:

- a. Factores macroeconómicos: Se destacan variables explicativas como el Producto Interno Bruto (PIB), la tasa de desempleo, las remuneraciones, los precios de las materias primas, las tasas de interés, el tipo de cambio y la inflación, entre otros. Freixas y Rochet (1998) concluyen que el ciclo económico se relaciona negativamente con la morosidad (carácter contracíclico). De manera similar, Aguilar et al. (2004) encuentran que el ciclo económico en Perú se relaciona inversamente con la calidad de la cartera de colocaciones bancarias. Vallcorba y Delgado (2007) sostienen que la disminución de salarios (capacidad adquisitiva frente al dólar) y el aumento de tasas de interés incrementan la probabilidad de mayores niveles de morosidad a largo plazo.
- b. Factores microeconómicos: Se centran en aspectos como el incremento del crédito, el tipo de negocios y la política de crédito. Veloz y Benou (2007) concluyen que factores como la composición de la cartera, la mezcla de depósitos en moneda nacional y extranjera, los gastos generales y administrativos, la relación capital/activos y el tipo de cambio aumentan la probabilidad de morosidad. McCann y McIndoe (2012) subrayan la importancia de analizar indicadores como la proporción Deuda/Total de activos, el índice de solvencia, el índice de rentabilidad y el índice de apalancamiento para evaluar las posibilidades de quiebra de una entidad.

Flores (2018) realizó una investigación donde utilizó varios factores para analizar el nivel de morosidad en los clientes, factores que se consideran en esta investigación.

- a. Factores sociales: Se refieren a la percepción del cliente sobre cómo las organizaciones enfrentan problemas sociales. Una gestión efectiva de estos problemas genera confianza en los ciudadanos, quienes ven que se buscan soluciones coherentes y viables. Se analiza la relación de la persona con su comunidad, los niveles de solidaridad, cohesión social, sentido de pertenencia a la ciudad y grupos de referencia, entre otros.
- b. Factores económicos: Incluyen las políticas gubernamentales para fomentar la inversión y crear más oportunidades laborales, lo que mejora la capacidad

económica de las personas para adquirir bienes, servicios y endeudarse. También se consideran los niveles de pobreza en la jurisdicción.

- c. Factores actitudinales: Se relacionan con la cultura ciudadana, valores y comportamiento ético de los individuos, priorizando el cumplimiento de responsabilidades y compromisos. Esto implica un aspecto moral que lleva a la persona a reflexionar y cumplir lo pactado.
- d. Factores institucionales: Implican si las entidades cuentan con equipamiento, infraestructura, tecnología, y personal capacitado. Esto genera la percepción en los ciudadanos de que los esfuerzos técnicos y administrativos se enfocan en brindar un servicio de calidad que satisfaga sus expectativas.

Las razones que impiden el cumplimiento de pagos por parte de los clientes son tanto internas como externas. Estas dependen de la posición y gestión de la organización para restablecer la cartera otorgada y de la actitud del deudor ante diversos escenarios, positivos o negativos para la empresa financiera (Paucar, 2022).

2.2.2. Nivel de morosidad del cliente

2.2.2.1. Definición

Chong (2021) explica que la morosidad ocurre cuando un deudor no cumple con sus pagos en el plazo acordado, de acuerdo con las normas establecidas. Esto es fundamental para mantener una buena salud financiera.

Actualmente, se define la morosidad como "el estado en el que una deuda vencida no ha sido pagada en la fecha de vencimiento o se ha realizado un pago inferior al requerido" (De la Cruz, 2022, p. 14).

Adrianzen (2016) menciona que la morosidad muestra la porción de la cartera de préstamos que se encuentra en situación de mora; es decir, presenta riesgo de no ser cobrada o de impago.

Adrianzen (2016) señala que un aumento en la morosidad afecta la rentabilidad a través de varios canales: a) incremento de gastos administrativos, b) gasto en provisiones, y c) necesidad de capital o reservas según la política de la empresa o los requerimientos regulatorios.

Hinostroza (2021) define la morosidad como el estado de una persona física o jurídica cuando no cumple con el reembolso en el plazo acordado, lo que puede deberse a diversos motivos y conduce a una mala calificación, demostrando la incapacidad del cliente. Esto representa un riesgo crucial para una entidad financiera, afectando a largo plazo la fluidez de los recursos financieros y el desempeño económico de las organizaciones (Guillén & Peñafiel, 2018). Además, según Pizzán et al. (2022), la morosidad implica un gasto adicional debido a los sobrecostos en la recuperación del crédito.

Según Periche et al. (2020), un moroso es aquel cliente que no paga a tiempo la cuota del préstamo según las condiciones establecidas, incumpliendo con el capital e intereses.

Guillén y Peñafiel (2018) explican que la morosidad se refiere a la tasa de reembolso de los préstamos, indicando que un préstamo entra en mora cuando se produce un retraso en el pago. Esta tasa se calcula para evaluar el riesgo de pérdidas y desarrollar medidas preventivas frente a problemas operativos, facilitando la previsión de la porción del portafolio que podría perderse debido a impagos.

Bobadilla (2019) indica que la morosidad ocurre cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito y no cumple con el acuerdo de pago establecido con la entidad financiera.

Recarte (2009) indica que la morosidad es un cumplimiento tardío o el incumplimiento de los compromisos de pago con una entidad financiera. Salvador (2015) añade que la mora crediticia demuestra que el cliente no ha cumplido con su responsabilidad de pagar el crédito a tiempo.

Guillen (2001) destaca varias causas del incumplimiento de pagos por parte del cliente, como la rigidez en las políticas crediticias de la entidad, falta de liquidez o incapacidad del cliente, uso incorrecto del dinero prestado y un alto nivel de endeudamiento.

Gonzales y García (2012) definen la morosidad como el incumplimiento de pagos acordados en un contrato de crédito, lo que afecta la gestión al interrumpir la captación de ingresos esperados y obstaculizar el cumplimiento de metas periódicas, generando insolvencia.

Finalmente, la SBS (2023) establece que la morosidad es el retraso o incumplimiento en el pago de cuotas de préstamos pactadas previamente, afectando la credibilidad y confianza que la entidad financiera tenía en la persona, sea natural o jurídica.

2.2.2.2. Tipos de morosidad

Uno de los aspectos más valorados por las entidades del sistema financiero es contar con información sobre el comportamiento de los clientes, esencial para la concesión de créditos. Este registro, conocido como historial crediticio, debe actualizarse con frecuencia y ser accesible a todos los agentes económicos. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), existen categorías relacionadas con los periodos de atraso, lo que permite precisar los tipos de morosidad:

Categoría normal: El cliente tiene capacidad económica y cumple oportunamente con sus compromisos financieros, presenta un bajo nivel de endeudamiento y adecuada liquidez. Pueden presentarse atrasos de hasta 8 días calendario.

Categoría con problemas potenciales: El cliente puede cumplir con sus obligaciones financieras, pero situaciones coyunturales podrían afectar su capacidad futura de pago. Se presentan atrasos entre 9 y 30 días calendario.

Categoría deficiente: La situación financiera del cliente es débil, con frecuentes problemas de liquidez que dificultan el cumplimiento normal de sus compromisos financieros, por lo que solo cubre los pagos mínimos mensuales. Atrasos entre 31 y 60 días calendario.

Categoría dudosa: Existe una alta probabilidad de que el cliente no cumpla con la totalidad de la deuda, caracterizada por un mayor nivel de endeudamiento y atrasos entre 61 y 120 días calendario.

Categoría pérdida: La entidad financiera considera al cliente incobrable, con poco o ningún pago recibido, y es improbable una reestructuración de la deuda. Registra atrasos de más de 120 días.

2.2.2.3. Dimensiones para analizar el nivel de morosidad del cliente

- a. Calle (2017) realizó una investigación sobre los determinantes del nivel de morosidad de los clientes del sistema financiero, identificando aspectos relevantes de la relación entre el cliente y la entidad financiera. Estos aspectos son similares a los observados en las Cajas Municipales de Ahorros y Créditos, por lo que se han considerado en esta investigación para analizar la variable dependiente:
- b. Política crediticia: Se refiere a las facilidades que la entidad proporciona para que las personas accedan a los créditos. Menores barreras de acceso aumentan el riesgo de incumplimiento financiero, destacando la importancia de políticas de crédito que minimicen el riesgo de créditos incobrables.
- c. Accesibilidad: La entidad debe priorizar la apertura de más locales o formas que faciliten el acceso del cliente. Paralelamente, el personal debe controlar detalladamente el comportamiento de cada cliente para minimizar los riesgos de recuperación de capital en escenarios adversos.
- d. Grado de liquidez: Relacionado directamente con la capacidad de pago del cliente, que puede verse afectada por múltiples compromisos de pago, aumento de tasas de interés, problemas en niveles de venta o estabilidad laboral, entre otros.

- e. Monto y destino del crédito: La capacidad de endeudamiento del cliente determina el monto a prestar. Es crucial monitorear el uso adecuado de los recursos prestados, asegurando que se utilicen para los fines declarados por el cliente.

2.3. Definición de términos básicos

Políticas internas crediticias

García et al. (2021) destacan que las políticas internas de las Cajas de Ahorro y Crédito (C.A.C.) constituyen la base de los procedimientos en ámbitos laboral, civil y procesal. Estas políticas incluyen la política de crédito, que detalla el procedimiento de otorgamiento de créditos, y la política de cobranza, que abarca los procedimientos de cobro y recuperación de deudas.

Políticas de crédito

García et al. (2021) afirman que las empresas definen directrices para decidir si se concede crédito a los clientes y en qué monto. Al tomar decisiones crediticias, es fundamental que las empresas se adhieran a sus estándares crediticios establecidos y los apliquen de manera adecuada.

Política de cobranzas

Las políticas de cobranzas son un conjunto de reglas y procedimientos que describen cómo los supervisores de la institución y los clientes realizan las cobranzas y pagos (Márquez, 2021).

Eficiencia productiva

Márquez (2021) señala que es esencial establecer las condiciones necesarias para producir bienes al costo unitario más bajo posible. Alcanzar la productividad implica utilizar los recursos de manera eficiente y reducir los residuos, lo que aumenta los ingresos. La eficiencia en un proceso industrial se enfoca en lograr el máximo rendimiento con los mismos recursos disponibles.

Nivel de endeudamiento

Banco Pichincha (2020) indica que el nivel de endeudamiento compara los pasivos con el patrimonio para evaluar la capacidad crediticia de una organización. Esta comparación también permite analizar la conveniencia de utilizar bienes financieros y propios en función del endeudamiento de la organización.

Grado de liquidez

Indicadores en su conjunto destinados a diagnosticar una compañía para generar mayores niveles de liquidez monetaria. Incluye tener activos recomendados en la inversión para evitar problemas de pérdida (Sevilla, 2020).

Tasa de interés

Los intereses representan un porcentaje del crédito o préstamo solicitado, vinculado a un plazo, generalmente de un año. Es el precio que el deudor paga al prestamista por el uso del dinero (Mendoza, 2020).

Cartera de alto riesgo

Incluye préstamos reestructurados, refinanciados, a plazo y en cobranza judicial. Es la relación entre los montos de estos préstamos y los cobros atrasados y judiciales respecto al crédito directo (Meléndez et al., 2018).

Cartera pesada

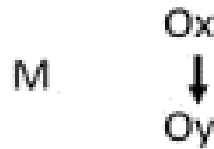
Comprende préstamos directos e indirectos asociados a calificaciones crediticias, deudas y pérdidas del deudor (Meléndez et al., 2018).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada fue básica o pura; ello implica que se buscó aportar al conocimiento mediante las conclusiones y sugerencias (Hernández et al., 2014). En lo referente al nivel o alcance, se precisa que fue explicativo, puesto que se desarrolló un análisis causa-efecto de las variables analizadas, por lo que el esquema es el siguiente:



- M: Muestra de clientes.
- Ox: Variable independiente = Factores.
- ↓: Influencia.
- Oy: Variable dependiente = Nivel de morosidad del cliente.

3.2. Diseño de la investigación

Es no experimental, debido a que no se manipulan intencionalmente las variables independientes ni se usan grupos de control o experimentales. Se observan y analizan eventos y fenómenos reales después de que han ocurrido. La estructura es transeccional no experimental, ya que se estudian las variables en un momento específico (Sánchez, 2019).

3.3. Nivel de investigación

Este estudio se centra en una investigación causal explicativa, que tiene como objetivo identificar y analizar las relaciones causa-efecto entre variables.

3.4. Población y /o muestra de estudio

3.4.1. Población

La población serán los clientes que tienen problemas de morosidad, que en la actualidad es del 14,75 % la tasa de morosidad, según la agencia de riesgo crediticio Moody's; por tanto, se tiene a 49,371 clientes deudores.

3.4.2. Muestra

Se consideró los puntos:

- Confiabilidad del 95 %.
- Error + 5,00 %.
- Probabilidad de 50 %.
- Población de 49,371.

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

$$n = \frac{49371 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (49371-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 382$$

Reemplazando se obtuvo un valor de 382 clientes con problemas de morosidad por encuestar, los cuales fueron seleccionados de forma aleatoria, considerando los siguientes criterios de exclusión e inclusión: Cliente de por lo menos 1 año con la CMAC Tacna S.A., que tenga un crédito con la entidad, que tenga problemas de atraso en los pagos pactados con la entidad de devolución del préstamo.

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Identificación de variables

Variable Independiente (X) : Factores

Variable Dependiente (Y) : Nivel de morosidad del cliente

3.5.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable independiente: Factores	Es una concausa o un elemento; es decir de trata de una cosa que junta con demás cosas, se consideran como las causas de un efecto determinado (Pérez & Gardey, 2009).	Factores sociales. Factores económicos. Factores actitudinales. Factores institucionales.	Relación entre las personas, solidaridad, sentirse parte de la sociedad. Niveles de ingreso, oportunidades laborales, crecimiento local. Cultura ciudadana, comportamiento ético, valores. Calidad de servicio, priorización de la satisfacción del usuario, tecnología de soporte.
Variable dependiente: Nivel de morosidad del cliente	Es un cumplimiento tardío o también cuando una persona u organización no cumple con los compromisos de pago asumidos con una entidad de intermediación financiera (Recarte, 2009).	Política crediticia. Accesibilidad al crédito. Grado de liquidez. Montos y destino del crédito.	Normas de colocación de créditos, política de cobranza. Otorgamiento del crédito, evaluación crediticia. Capacidad de pago, nivel de endeudamiento. Montos del crédito, utilización del crédito.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Realizamos encuestas enfocadas a clientes con dificultades de morosidad.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Se aplicaron cuestionarios que estuvieron dirigidos a los clientes con problemas de morosidad. Dichos cuestionarios han sido validados por tres expertos, cuyas valoraciones se anexan (criterio de juicio de expertos); de forma específica se tiene que:

- Cuestionario sobre factores, adecuado de la propuesta de Flores (2018).
- Cuestionario sobre el nivel de morosidad del cliente, adecuado de Calle (2017).

Los datos fueron proporcionados por los clientes de la CMAC Tacna S.A. que en la actualidad tienen la condición de moroso o de retraso en los pagos mensuales; por lo tanto, la fuente de información es primaria; se detalla además que los ítems de los instrumentos tienen cinco opciones de respuesta en base a la escala de Likert, que son: Muy en desacuerdo (valor = 1), en desacuerdo (valor 2), indiferente (valor = 3), de acuerdo (valor = 4) y muy de acuerdo (valor = 5).

Validez y confiabilidad

Validez

La validez de contenido se evaluó mediante expertos para los cuestionarios. Esta validez mide la adecuación del muestreo de una prueba respecto al universo de conductas que se pretende medir (Cohen & Swerdik, 2001). Es esencial para estimar la validez de las inferencias derivadas de los puntajes de las pruebas. Además, aporta evidencia sobre

la validez de constructo y sirve de base para crear formas paralelas en evaluaciones a gran escala (Ding & Hershberger, 2002). La validez del instrumento se encuentra en el anexo.

Confiabilidad

Se empleó el método alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna y obtener la confiabilidad. La confiabilidad se refiere a la capacidad de un instrumento de investigación para obtener sistemáticamente los mismos resultados en situaciones repetidas. Garantiza la constancia y precisión en la recolección de datos, similar a una mano firme que produce resultados consistentes en cada tarea.

3.7. Tratamiento de datos

El procesamiento de datos se realizó utilizando SPSS versión 26 y Excel de Microsoft Office, donde se tabularon los datos según las respuestas de los encuestados. Se generaron tablas de frecuencia y pruebas de normalidad. Inicialmente, se determinó la validez y confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach. Tras el procesamiento en el software estadístico y la obtención de resultados, se analizaron las tablas por variables, dimensiones e indicadores. Además, se empleó la estadística inferencial para contrastar hipótesis, previa determinación de la normalidad. La regresión logística ordinal es adecuada para analizar relaciones entre variables cualitativas ordinales, aquellas que representan categorías con un orden intrínseco.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis descriptivo de las variables

4.1.1. Análisis de la variable independiente: Factores

4.1.1.1. Variable independiente: Factores

La variable “Factores” evalúa la percepción de los clientes de la CMAC Tacna S.A. sobre los diversos factores que afectan su accionar diario y sus decisiones financieras. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 1 y la Figura 1.

Tabla 1

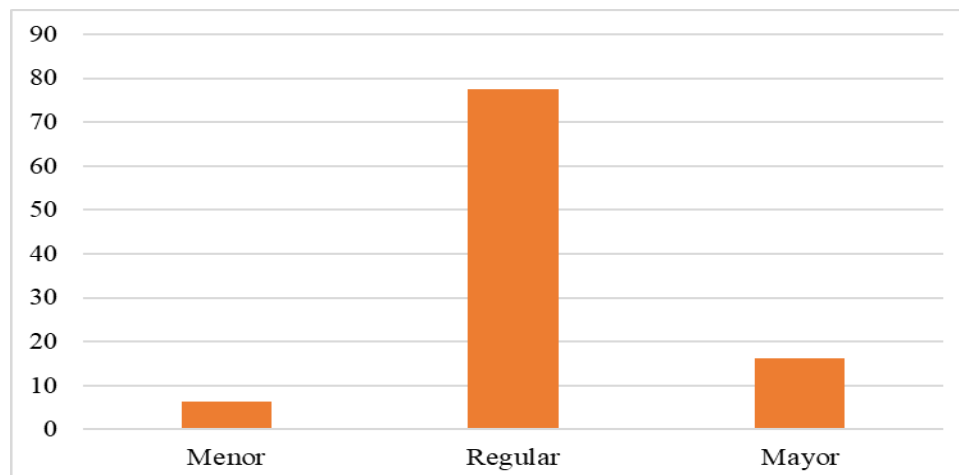
Factores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	24	6,3	6,3
Regular	296	77,5	83,8
Mayor	62	16,2	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 1

Factores



Nota. Tabla 1.

Los hallazgos indican que la gran mayoría (77,5 %) de los clientes perciben los factores que influyen en sus acciones diarias y decisiones monetarias como estando en un nivel regular. Esto implica que, en general, los clientes de CMAC Tacna S.A. experimentan un grado moderado de influencia por estos factores en su vida diaria. Aproximadamente el 16,2 % de los clientes perciben que estos factores tienen un mayor impacto. Puede haber algunas situaciones más críticas para el comportamiento de pago y las elecciones financieras de este grupo, lo cual puede requerir intervenciones específicas para ayudarlos a lidiar con esas influencias. Finalmente, el 6,3 % de los clientes percibe los factores como estando en un nivel menor; por lo tanto, este grupo no está tan influenciado por las variables estudiadas y, potencialmente, está más asentado en su vida diaria y decisiones financieras.

La prevalencia de percepciones de nivel regular implica que los factores examinados son una presencia destacada en la vida de los clientes, pero no predominante. Esto puede sugerir que las estrategias de CMAC Tacna S.A. para mitigar los factores de impacto negativo están parcialmente implementadas, pero que hay potencial para mejorar. El 16,2 % que piensa que los factores son más elevados representa una sección en riesgo que requiere más programas de apoyo y educación financiera para ayudarlos a lidiar con tales influencias. Por otro lado, el 6,3 % que percibe un menor impacto podría ser analizado con más detalle para entender qué prácticas o condiciones los hacen menos susceptibles a tales cambios y cómo estas estrategias pueden expandirse a una población más amplia.

Los resultados indican que la mayoría de los clientes de CMAC Tacna S.A. ven los elementos de su vida financiera como estando en un nivel regular. Para mejorar la efectividad general de la entidad en la gestión de la morosidad y el apoyo a sus clientes, un enfoque más profundo y técnicas personalizadas pueden ser beneficiosos para aquellos que experimentan tales efectos.

Dimensión: Factores Sociales

Tabla 2

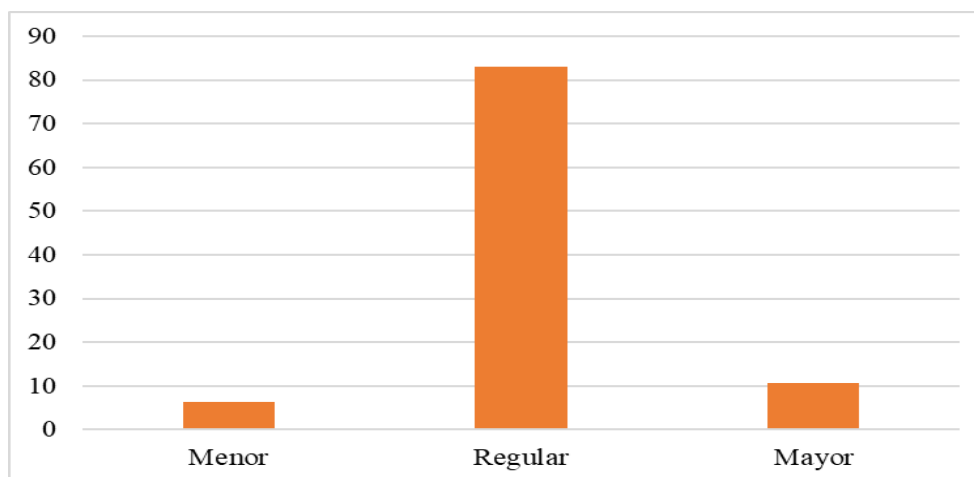
Factores Sociales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	24	6,3	6,3
Regular	317	83,0	89,3
Mayor	41	10,7	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 2

Factores Sociales



Nota. Tabla 2.

El 83,0 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. percibe los factores sociales que influyen en su vida diaria y en sus decisiones financieras como de nivel regular. Esto sugiere que la mayoría considera que dichos factores ejercen una influencia moderada en su comportamiento financiero. Asimismo, el 10,7 % de los clientes evalúa los factores sociales como de nivel mayor, lo que indica la presencia de condiciones sociales más intensas que podrían afectar su capacidad para tomar decisiones y cumplir con sus obligaciones. Por otro lado, el 6,3 % percibe estos factores como de nivel menor, lo que refleja una influencia limitada en su vida y en su gestión financiera.

La elevada proporción de clientes que califican los factores sociales como de nivel regular evidencia que estos elementos son relevantes, aunque no determinantes, en su dinámica financiera. En este escenario, resulta pertinente que la CMAC Tacna S.A. profundice en la comprensión de las condiciones sociales que afectan a este grupo, con el fin de diseñar estrategias que contribuyan a mejorar su estabilidad financiera. El segmento del 10,7 %, que enfrenta un impacto social mayor, podría requerir intervenciones específicas y programas de apoyo orientados a mitigar los efectos de estas condiciones en su capacidad de pago. En contraste, el 6,3 % que percibe un impacto social menor representa un grupo con mayor estabilidad social, cuyas características podrían analizarse para identificar factores que favorecen una mejor gestión financiera.

En síntesis, la mayoría de los clientes percibe los factores sociales como de nivel regular, lo que señala una influencia significativa pero no extrema. Este hallazgo subraya la importancia de desarrollar estrategias y programas de apoyo diferenciados, dirigidos tanto a quienes experimentan un impacto moderado como a quienes enfrentan un impacto mayor, con el objetivo de fortalecer la gestión de la morosidad y el bienestar financiero de los clientes.

Dimensión: Factores económicos

Tabla 3

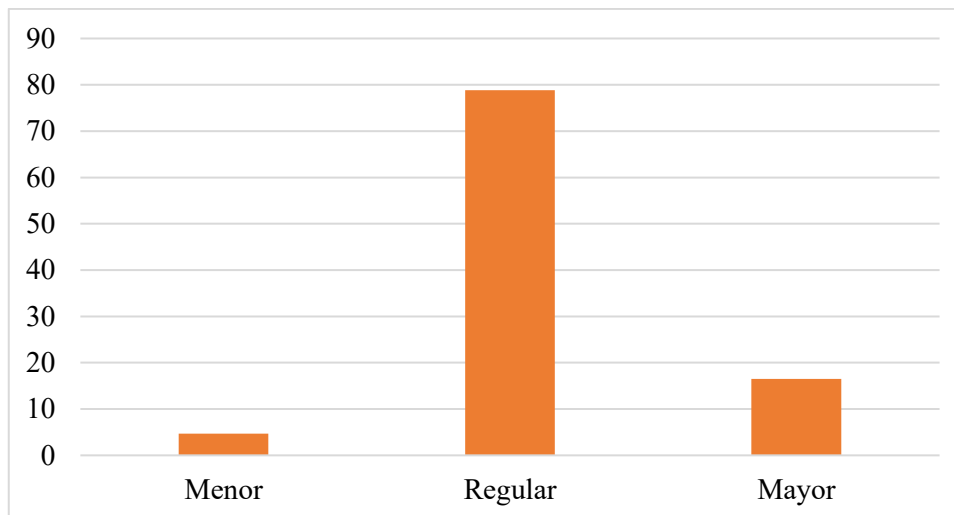
Factores económicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	18	4,7	4,7
Regular	301	78,8	83,5
Mayor	63	16,5	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 3

Factores económicos



Nota. Tabla 3.

El 78,8 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. percibe los factores económicos como de nivel regular, lo que indica que estos elementos influyen de manera constante en su vida diaria, aunque sin resultar determinantes. Ante ello, la institución debería profundizar en la comprensión de las condiciones económicas que afectan a este grupo, con el propósito de diseñar soluciones que fortalezcan su estabilidad financiera.

Por otro lado, el 16,5 % de los clientes considera que los factores económicos tienen un impacto mayor. Este segmento podría requerir medidas específicas y programas de apoyo orientados a mitigar los efectos de estas condiciones sobre su capacidad de pago y decisiones financieras. En contraste, el 4,7 % percibe un impacto menor, lo que sugiere una situación económica más estable. Analizar las características de este grupo podría aportar información útil para replicar buenas prácticas o condiciones favorables en otros clientes.

En conjunto, la mayoría de los usuarios de la CMAC Tacna S.A. atribuye a los factores económicos una influencia moderada. Esto resalta la necesidad de implementar estrategias y programas diferenciados que atiendan tanto a quienes enfrentan impactos

regulares como a quienes experimentan afectaciones más intensas, con el fin de mejorar la gestión de la morosidad y promover el bienestar financiero de los clientes.

Dimensión: Factores actitudinales

Tabla 4

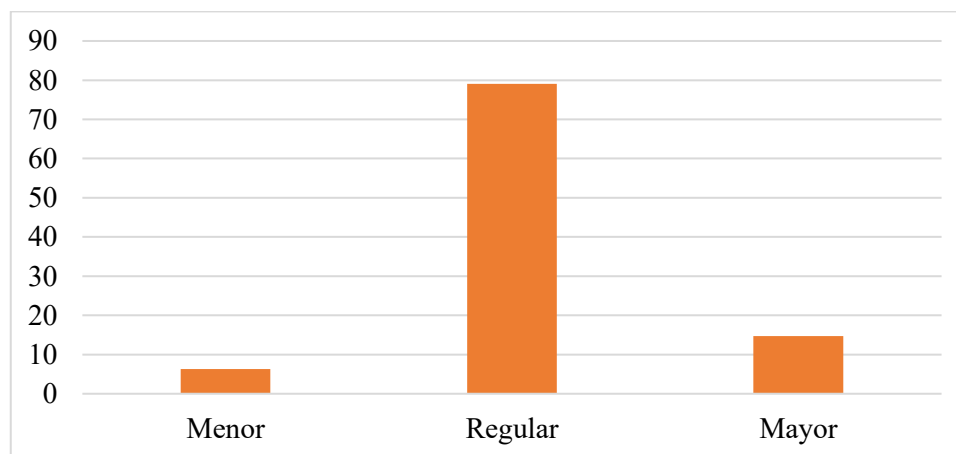
Factores actitudinales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	24	6,3	6,3
Regular	302	79,1	85,4
Mayor	56	14,6	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 4

Factores actitudinales



Nota. Tabla 4.

Los resultados correspondientes a la dimensión “Factores Actitudinales” indican que el 79,1 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. percibe los factores actitudinales que afectan su accionar diario y sus decisiones financieras como de nivel regular. Esto sugiere que la mayoría de los clientes considera que los factores actitudinales tienen una influencia moderada en sus vidas. El 14,6 % de los clientes percibe los factores actitudinales como de nivel mayor. Este grupo podría estar enfrentando actitudes y

comportamientos personales que impactan significativamente su capacidad de tomar decisiones financieras y cumplir con sus obligaciones. El 6,3 % de los clientes evalúa los factores actitudinales como de nivel menor, lo que indica que estos factores tienen una influencia baja en sus vidas y decisiones financieras.

El 79,1 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. considera que los factores actitudinales influyen en su vida diaria en un nivel intermedio, lo que muestra que estos elementos son importantes, aunque no determinantes. Por ello, la entidad debería profundizar en la comprensión de las actitudes y hábitos que caracterizan a este grupo, con el fin de diseñar alternativas que contribuyan a fortalecer su situación financiera. Por otro lado, el 14,6 % de los usuarios percibe un impacto mayor de estos factores, lo que revela la necesidad de ofrecerles apoyos más especializados, como orientación psicológica o educativa, que facilite una mejor toma de decisiones y cumplimiento de sus obligaciones. En contraste, el 6,3 % señala un impacto menor, lo que sugiere que mantienen mayor estabilidad en sus comportamientos financieros; comprender qué favorece esta estabilidad podría aportar ideas útiles para otros segmentos de clientes.

En conjunto, la mayoría de usuarios percibe estos factores en un nivel regular, lo que refleja una influencia importante, aunque no crítica. Por ello, resulta fundamental implementar estrategias y programas que atiendan tanto a quienes experimentan un efecto moderado como a quienes enfrentan un impacto más elevado, con el objetivo de mejorar la gestión de la morosidad y promover el bienestar financiero de los clientes.

Dimensión: Factores institucionales

Tabla 5

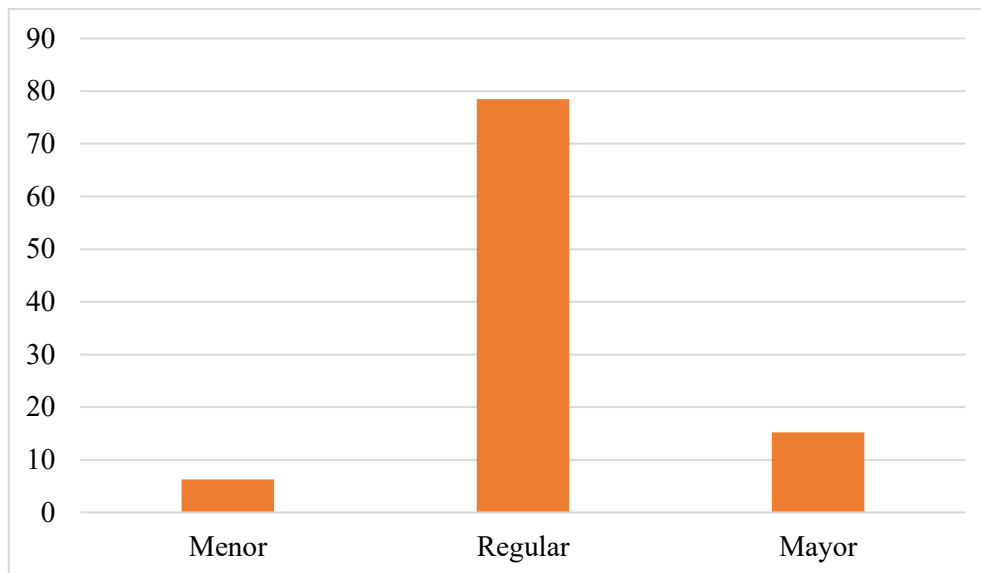
Factores institucionales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	24	6,3	6,3
Regular	300	78,5	84,8
Mayor	58	15,2	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 5

Factores institucionales



Nota. Tabla 5.

Los resultados correspondientes a la dimensión “Factores Institucionales” indican que el 78,5 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. percibe los factores institucionales que afectan su accionar diario y sus decisiones financieras como de nivel regular. Esto sugiere que la mayoría de los clientes considera que los factores institucionales tienen una influencia moderada en sus vidas. El 15,2 % de los clientes percibe los factores institucionales como de nivel mayor. Este grupo podría estar enfrentando condiciones institucionales más severas que impactan significativamente su capacidad de tomar decisiones financieras y cumplir con sus obligaciones. El 6,3 % de los clientes evalúa los factores institucionales como de nivel menor, lo que indica que estos factores tienen una influencia baja en sus vidas y decisiones financieras.

La alta proporción de clientes que percibe los factores institucionales como de nivel regular (78,5 %) indica que estos factores son relevantes en su día a día, pero no dominantes. Las estrategias de la CMAC Tacna S.A. deberían enfocarse en entender mejor las condiciones institucionales que afectan a este grupo para ofrecer soluciones que les ayuden a mejorar su situación financiera. El 15,2 % de los clientes que percibe un impacto mayor de los factores institucionales representa un segmento que puede necesitar

intervenciones específicas y programas de apoyo institucional para reducir el impacto de estas influencias en su capacidad de pago y decisiones financieras. El 6,3 % que percibe un impacto menor puede estar en una posición más estable desde el punto de vista institucional, y podría ser útil estudiar las condiciones que permiten esta estabilidad para aplicarlas a otros grupos de clientes.

Se puede concluir que la mayoría de los clientes de la CMAC Tacna S.A. percibe los factores institucionales como de nivel regular, lo que implica una influencia significativa pero no extrema.

Es esencial desarrollar estrategias y programas de apoyo que aborden tanto a aquellos que experimentan un impacto regular como a quienes enfrentan un impacto más alto, para mejorar la gestión de la morosidad y el bienestar financiero de los clientes.

4.1.2. Análisis de la variable dependiente: Nivel de morosidad del cliente

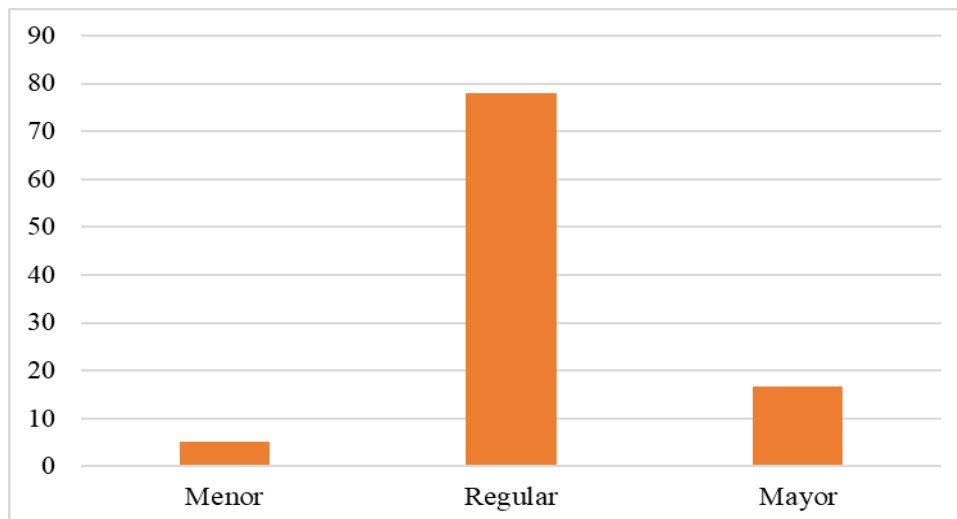
Variable dependiente: Nivel de morosidad del cliente

Tabla 6

Nivel de morosidad del cliente

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	20	5,2	5,2
Regular	298	78,0	83,2
Mayor	64	16,8	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 6*Nivel de morosidad del cliente*

Nota. Tabla 6.

Los resultados correspondientes a la variable dependiente “Nivel de Morosidad del Cliente” indican que el 78,0 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. percibe su nivel de morosidad como regular. Esto sugiere que la mayoría de los clientes considera que su morosidad es moderada y manejable. El 16,8 % de los clientes percibe su nivel de morosidad como mayor. Este grupo podría estar enfrentando dificultades significativas para cumplir con sus obligaciones financieras, lo que indica un riesgo más alto de incumplimiento. El 5,2 % de los clientes evalúa su nivel de morosidad como menor lo que indica que tienen una carga financiera baja y manejable sobre sus obligaciones.

Asimismo, la alta proporción de clientes que percibe su nivel de morosidad como regular (78,0 %) indica que la mayoría se encuentra en una situación de morosidad moderada. Este grupo representa un segmento que, aunque presenta algunas dificultades, no está en una situación crítica. Las estrategias de la CMAC Tacna S.A. deberían enfocarse en apoyar a estos clientes para evitar que su situación se deteriore y se conviertan en usuarios de mayor riesgo. El 16,8 % de los clientes que percibe un nivel de morosidad mayor representa un segmento de alto riesgo que necesita intervenciones urgentes y específicas. Programas de apoyo financiero y de reestructuración de deudas pueden ser cruciales para ayudar a estos clientes a manejar mejor su situación. El 5,2 %

que percibe un nivel de morosidad menor puede estar en una posición más estable, y podría ser útil estudiar las prácticas y condiciones que permiten esta estabilidad para aplicarlas a otros grupos de clientes.

Por lo tanto, la mayoría de los clientes de la CMAC Tacna S.A. percibe su nivel de morosidad como regular, lo que implica una influencia significativa pero no extrema. Es esencial desarrollar estrategias y programas de apoyo que aborden tanto a aquellos que experimentan un nivel de morosidad regular como a quienes presentan un nivel más alto, con el fin de mejorar la gestión de la morosidad y el bienestar financiero de los clientes.

Dimensión: Política crediticia

Tabla 7

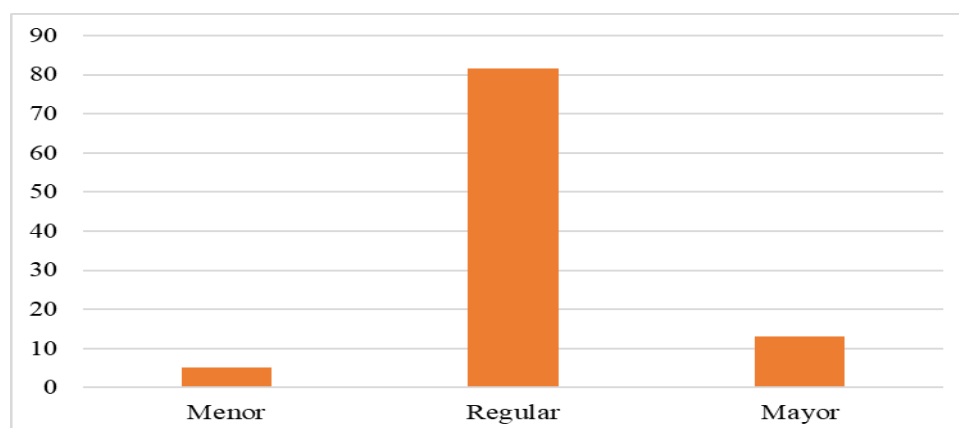
Política crediticia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	20	5,2	5,2
Regular	312	81,7	86,9
Mayor	50	13,1	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 7

Política crediticia



Nota. Tabla 7.

En cuanto a la dimensión “Política de Crédito”, los resultados muestran que el 81,7 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. consideraron que la política de crédito que afecta sus comportamientos cotidianos y decisiones financieras es regular. La mayoría de los clientes percibe las políticas de crédito en sus vidas y la tasa de morosidad como influenciadas por las medidas que se han implementado a un nivel aceptable. El 13,1 % de los clientes percibe la política de crédito en un nivel mayor. Este grupo puede estar experimentando condiciones de crédito más restrictivas o difíciles que podrían afectar sustancialmente su capacidad para tomar decisiones bien informadas y cumplir con sus compromisos. Asimismo, un 5,2 % de los clientes percibe la política de crédito en un nivel menor, lo que indica una influencia baja de estas políticas en sus vidas y decisiones financieras.

El hecho de que el 81,7 % de los clientes perciban la política de crédito como regular implica que estas políticas inciden en sus vidas diarias, pero no constituyen una prioridad máxima. Es necesario que la CMAC Tacna S.A. comprenda mejor la política de crédito y su operación para proporcionar soluciones que ayuden a los clientes a mejorar su situación financiera. Los clientes que perciben un mayor impacto de la política de crédito —el 13,1 %— forman un grupo que puede requerir intervenciones específicas y medidas de asistencia crediticia para mitigar los efectos en su capacidad de pago y en sus elecciones financieras. El 5,2 % que considera el impacto menor y potencialmente más estable podría estar en una mejor situación crediticia; por ello, podría ser importante estudiar las situaciones y condiciones que permiten dicha estabilidad para aplicarlas a otros grupos de clientes. En conjunto, la mayoría de los clientes de la CMAC Tacna S.A. ve la política de crédito como regular, lo que sugiere un impacto significativo pero no abrumador.

Es necesario diseñar estrategias y programas de apoyo para ayudar tanto a los clientes “regulares” como a aquellos más severamente afectados, con el fin de mejorar la gestión de la morosidad y la estabilidad financiera de los clientes.

Dimensión: Accesibilidad al crédito

Tabla 8

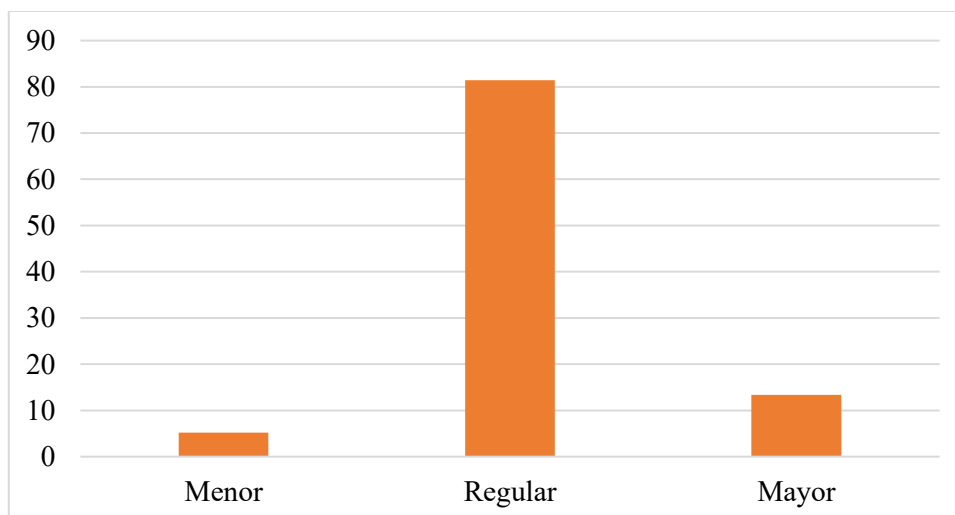
Accesibilidad al crédito

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	20	5,2	5,2
Regular	311	81,4	86,6
Mayor	51	13,4	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 8

Accesibilidad al crédito



Nota. Tabla 8.

Los resultados de la dimensión “Accesibilidad al Crédito” muestran que el 81,4 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. consideran que el acceso al crédito se encuentra en un nivel regular. Esto refleja que, para la mayoría, dicho acceso influye en su morosidad, aunque no de manera determinante. Un 13,4 % percibe que la accesibilidad tiene un impacto alto, lo cual sugiere que este grupo enfrenta mayores dificultades para obtener financiamiento, lo que afecta sus decisiones económicas y su capacidad de cumplir con sus obligaciones. En contraste, el 5,2 % valora este factor como de impacto

bajo, lo que indica que las condiciones de acceso al crédito apenas inciden en su comportamiento de pago.

El predominio de clientes que califican la accesibilidad al crédito en un nivel regular señala que este factor es importante, pero no decisivo. Por ello, la CMAC Tacna S.A. debería orientar sus estrategias hacia facilitar mejores condiciones de acceso, de modo que los clientes puedan contar con alternativas crediticias más adecuadas a su situación.

El grupo que reporta un impacto mayor demanda medidas específicas que reduzcan las barreras de acceso y fortalezcan su capacidad de pago. Asimismo, estudiar al segmento que percibe un impacto menor podría aportar información valiosa sobre las condiciones que favorecen una mayor estabilidad financiera.

En síntesis, la mayoría de los clientes identifica la accesibilidad al crédito como un factor de influencia moderada. Por ello, resulta fundamental implementar estrategias y programas de apoyo dirigidos tanto a quienes experimentan un impacto regular como a quienes enfrentan mayores dificultades, con el fin de mejorar la gestión de la morosidad y favorecer el bienestar financiero de la clientela.

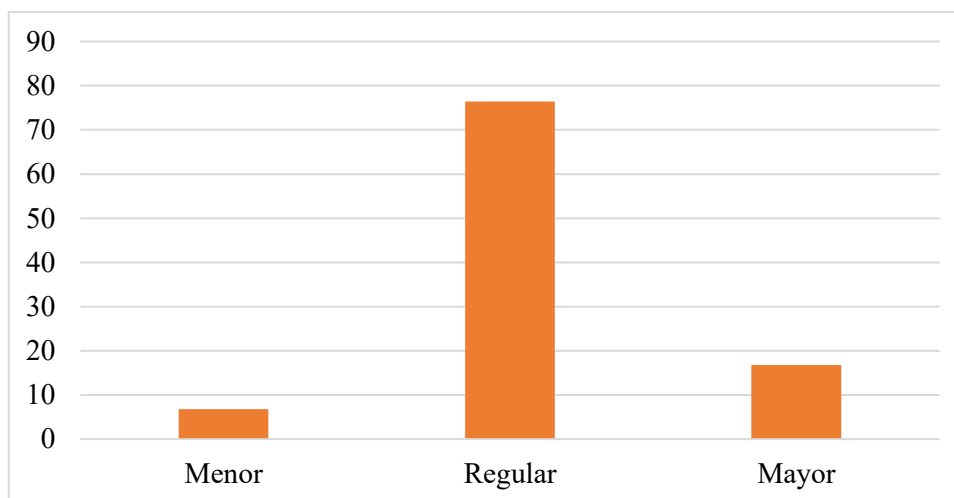
Dimensión: Grado de liquidez

Tabla 9

Grado de liquidez

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	26	6,8	6,8
Regular	292	76,4	83,2
Mayor	64	16,8	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 9*Grado de liquidez*

Nota. Tabla 9.

Los resultados de la dimensión “Grado de Liquidez” muestran que el 76,4 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. consideran que su liquidez se encuentra en un nivel regular. Esto indica que, para la mayoría, la disponibilidad de efectivo incide de manera moderada en su nivel de morosidad. Por otro lado, el 16,8 % percibe su liquidez como alta, lo que sugiere que este grupo enfrenta mayores limitaciones para sostener niveles adecuados de liquidez, lo que afecta sus decisiones financieras y su capacidad de cumplir con los pagos pactados. Finalmente, el 6,8 % identifica un nivel bajo de influencia, lo que revela que la liquidez no constituye un problema relevante en su situación financiera.

El predominio de clientes que califican su liquidez como regular evidencia que este es un factor importante, aunque no determinante. Por ello, la CMAC Tacna S.A. debería orientar sus estrategias hacia el fortalecimiento de la liquidez de este grupo, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones y disminuir el riesgo de morosidad. El segmento que reporta un mayor impacto (16,8 %) representa un grupo vulnerable que requiere medidas específicas para mejorar su liquidez y reducir el riesgo asociado a su capacidad de pago. En contraste, el 6,8 % que percibe un impacto menor podría encontrarse en una posición más estable; comprender las condiciones que favorecen esta estabilidad permitiría replicarlas en otros perfiles de clientes.

En conjunto, los resultados reflejan que la mayoría de los clientes percibe su liquidez como regular, lo que supone una influencia relevante pero no decisiva en la morosidad. De este modo, es necesario implementar estrategias y programas orientados a quienes presentan liquidez regular y alta, con el propósito de mejorar la gestión de la morosidad y fortalecer el bienestar financiero de los usuarios.

Dimensión: Montos y destino del crédito

Tabla 10

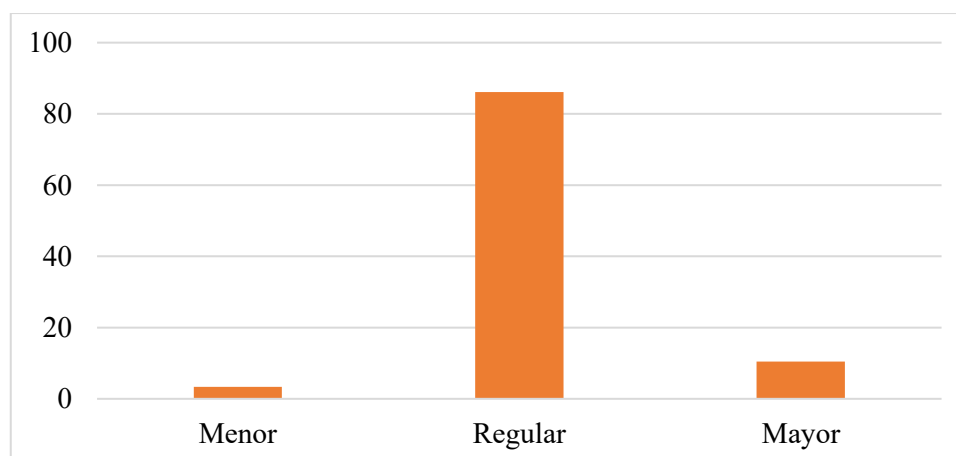
Montos y destino del crédito

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor	13	3,4	3,4
Regular	329	86,1	89,5
Mayor	40	10,5	100,0
Total	382	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario.

Figura 10

Montos y destino del crédito



Nota. Tabla 10.

Los resultados de la dimensión “Montos y Destino del Crédito” muestran que el 86,1 % de los clientes de la CMAC Tacna S.A. consideran que estos aspectos influyen de manera regular en sus decisiones financieras y en su nivel de morosidad. Esto revela que,

para la mayoría, los montos asignados y el uso del crédito tienen un peso moderado en su comportamiento financiero. Un 10,5 % percibe que estos factores tienen un impacto elevado, lo que podría indicar que enfrentan dificultades relacionadas con la cantidad del crédito o con el destino que se le asigna, lo que afecta su capacidad para cumplir sus obligaciones. En contraste, el 3,4 % señala que la influencia es baja, lo que sugiere un manejo más estable y controlado de estos aspectos.

El predominio de clientes que califican estos factores como regulares (86,1 %) refleja que, aunque influyentes, no llegan a ser determinantes en la mayoría de los casos. Esto implica que la CMAC Tacna S.A. debería orientar sus esfuerzos a optimizar la asignación de montos y promover un uso adecuado del crédito, de manera que los usuarios accedan a condiciones más manejables.

El grupo que reporta un impacto mayor constituye un segmento que podría beneficiarse de medidas específicas, como ajustes en los montos otorgados o acompañamiento en el uso de los créditos. Por otro lado, el pequeño porcentaje que percibe una influencia menor representa un caso de mayor estabilidad, cuyas características podrían analizarse para replicarlas en otros usuarios.

En conjunto, los resultados muestran que la mayoría de los clientes percibe una influencia significativa, aunque moderada, de los montos y del destino del crédito en su nivel de morosidad.

4.2. Normalidad

Variable Factores

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho : Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor $> 0,05$: Se acepta Ho

SIG o p-valor $< 0,05$: Se rechaza Ho

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores	0,281	382	0,000	0,851	382	0,000

Interpretación

Los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable independiente 'Factores' se muestran en la Tabla 11. El estadístico de prueba obtenido fue 0,281, con un valor de significancia de 0,000, inferior al umbral de 0,05. Esto indica que los datos no siguen una distribución normal ello debido al valor de significancia es menor a 0,05, por tanto, rechazamos la hipótesis nula de normalidad en los datos de 'Factores'.

Variable nivel de morosidad del cliente

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho : Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor $> 0,05$: Se acepta Ho

SIG o p-valor $< 0,05$: Se rechaza Ho

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de morosidad del cliente	0,353	382	0,000	0,772	382	0,000

Interpretación

Los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable dependiente 'Nivel de Morosidad del Cliente' se presentan en la Tabla 12. El estadístico de la prueba es 0,353 con un valor de sig. de 0,000 menor que 0,05. Para lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho). Dado que el valor de significancia es menor a 0,05, se concluye que los datos del 'Nivel de Morosidad del Cliente' no siguen una distribución normal.

4.3. Contrastación de la hipótesis

4.3.1. Verificación de la hipótesis general

a. Hipótesis Estadística

Ho: Los factores no influyen significativamente en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024

H1: Los factores influyen significativamente en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

- b. **Nivel:** 5 %=0,05
- c. **Zona:** mayor que 0,05, se acepta Ho
- d. **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 13

Factores que influyen en el nivel de morosidad del cliente de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A., 2024

		Factores	Nivel de morosidad del cliente
Rho de Spearman	Factores	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	382
	Nivel de morosidad del cliente	Coefficiente de correlación	0,857
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	382

Nota. Base SPSS.

Tabla 14

Información de ajustes de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	362,658			
Final	27,071	335,587	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 15*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,585
Nagelkerke	0,805
McFadden	0,678

Nota. Matriz de consistencia.**e. Regla de decisión**Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05**f. Conclusión**

En la Tabla 13 se verifica la conexión entre los factores y la morosidad de los clientes. Un coeficiente de correlación de Spearman de 0,857 con un valor p de 0,000 señala una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables.

De acuerdo con la Tabla 14, el valor p del modelo final es de 0,000, inferior a 0,05. Esto lleva a descartar la hipótesis nula (H_0) con un 95 % de confianza y a aceptar la hipótesis alternativa (H_1) que sostiene que los factores impactan significativamente en la morosidad del cliente. Adicionalmente, la Tabla 15 revela un valor de Nagelkerke de 0,805, indicando que el modelo abarca alrededor del 80,5 % de la variabilidad en la morosidad del cliente.

4.3.2. Verificación de las Hipótesis Específicas**Verificación de la Primera Hipótesis Específica****a. Hipótesis Estadística**

H_0 : Los factores sociales no influye significativamente en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

H1: Los factores sociales influye significativamente en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

- b. **Nivel:** 5 %=0,05
- c. **Zona:** mayor que 0,05, se acepta Ho
- d. **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 16

Los factores sociales y el nivel de morosidad del cliente de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A., 2024

		Factores Sociales	Nivel de morosidad del cliente
Rho de Spearman	Factores Sociales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	382
	Nivel de morosidad del cliente	Coefficiente de correlación	0,839
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	382

Nota. Base SPSS.

Tabla 17

Información de ajustes de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	171,880			
Final	24,031	174,848	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 18*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,321
Nagelkerke	0,442
McFadden	0,299

Nota. Matriz de consistencia**e. Regla de decisión**Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05**f. Conclusión**

En la Tabla 16, se confirma una relación significativa entre los factores sociales y la morosidad del cliente. El coeficiente de correlación de Spearman de 0,839, con un valor p de 0,000, señala una correlación positiva, fuerte y significativa entre estas variables. Conforme a la Tabla 17, el valor p del modelo es de 0,000, inferior a 0,05. Esto conduce a rechazar la hipótesis nula (H_0) con una confianza del 95 %, aceptando la hipótesis alternativa (H_1) que postula una influencia significativa de los factores sociales en la morosidad del cliente.

Además, según la Tabla 18, el indicador de Nagelkerke refleja un valor de 0,442, lo que implica que el modelo explica aproximadamente el 44,2 % de la variabilidad en la morosidad del cliente debida a factores sociales.

Por consiguiente, se establece que los factores sociales ejercen una influencia significativa y notable en la morosidad de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., en 2024.

Verificación de la Segunda Hipótesis Específica

a. Hipótesis Estadística

Ho: Los factores económicos no influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

H1: Los factores económicos influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

b. Nivel: 5 %=0,05

c. Zona: mayor que 0,05, se acepta Ho

d. Estadístico: Rho de Spearman

Tabla 19

Los factores económicos y el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024

			Factores Económicos	Nivel de morosidad del cliente
Rho de Spearman	Factores Económicos	Coefficiente de correlación	1,000	0,864
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	382	382
	Nivel de morosidad del cliente	Coefficiente de correlación	0,864	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	382	382

Nota. Base SPSS.

Tabla 20

Información de ajustes de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	380,940			
Final	23,529	375,411	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 21*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,608
Nagelkerke	0,837
McFadden	0,723

Nota. Matriz de consistencia.**e. Regla de decisión**Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05**f. Conclusión**

La Tabla 19 muestra una relación significativa entre los factores económicos y la morosidad del cliente. Un coeficiente de correlación de Spearman de 0,864, y un valor p de 0,000, indican una correlación positiva, fuerte y significativa entre las variables. De acuerdo con la Tabla 20, el valor p del modelo final es de 0,000, inferior a 0,05. Esto resulta en el rechazo de la hipótesis nula (H_0) con un nivel de confianza del 95 %, aceptando la hipótesis alternativa (H_1) que afirma que los factores económicos afectan significativamente la morosidad del cliente.

Adicionalmente, la Tabla 21 revela que el indicador de Nagelkerke tiene un valor de 0,837, lo que sugiere que el modelo explica aproximadamente el 83,7 % de la variabilidad en el nivel de morosidad del cliente debida a los factores económicos. Por lo tanto, se determina que los factores económicos ejercen un impacto considerable y significativo en la morosidad de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., en 2024.

Verificación de la Tercera Hipótesis Específica

a. Hipótesis Estadística

Ho: Los factores actitudinales no influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

H1: : Los factores actitudinales influye en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

b. **Nivel:** 5 %=0,05

c. **Zona:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d. **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 22

Los factores actitudinales y el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024

			Factores Actitudinales	Nivel de morosidad del cliente
Rho de Spearman	Factores Actitudinales	Coefficiente de correlación	1,000	0,890
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	382	382
	Nivel de morosidad del cliente	Coefficiente de correlación	0,890	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	382	382

Nota. Base SPSS.

Tabla 23

Información de ajustes de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	346,787			
Final	27,321	319,466	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 24*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,567
Nagelkerke	0,780
McFadden	0,646

Nota. Matriz de consistencia.**e. e) Regla de decisión**Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05**f. f) Conclusión**

La Tabla 22 confirma una relación significativa entre los factores actitudinales y la morosidad del cliente. El coeficiente de correlación de Spearman de 0,890, con un valor p de 0,000, señala una fuerte correlación positiva y significativa entre estas variables. Conforme a la Tabla 23, el valor p del modelo final es de 0,000, inferior a 0,05. Esto lleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) con un nivel de confianza del 95 % y a aceptar la hipótesis alternativa (H_1) que sostiene que los factores actitudinales influyen significativamente en la morosidad del cliente.

Además, según la Tabla 24, el indicador de Nagelkerke indica un valor de 0,780, lo que implica que el modelo explica aproximadamente el 78,0 % de la variabilidad en la morosidad del cliente debida a factores actitudinales. Por lo tanto, se determina que los factores actitudinales ejercen un impacto considerable y significativo en la morosidad de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., en 2024.

Verificación de la Cuarta Hipótesis Específica

a. Hipótesis Estadística

Ho: Los factores institucionales no influye en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.

H1: : Los factores institucionales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna., 2024.

b. Nivel: 5 %=0,05

c. Zona: mayor que 0,05, se acepta Ho

d. Estadístico: Rho de Spearman

Tabla 25

Los factores institucionales y el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024

		Factores Institucionales		Nivel de morosidad del cliente
Rho de Spearman	Factores Institucionales	Coefficiente de correlación	1,000	0,846
		Sig. (bilateral)		0,000
	Nivel de morosidad del cliente	N	382	382
		Coefficiente de correlación	0,846	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	382	382

Nota. Base SPSS.

Tabla 26

Información de ajustes de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	314,127			
Final	26,020	288,107	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 27*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,530
Nagelkerke	0,729
McFadden	0,582

Nota. Matriz de consistencia**e. Regla de decisión**Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05**f. Conclusión**

La Tabla 25 muestra una relación significativa entre los factores institucionales y la morosidad del cliente. Un coeficiente de correlación de Spearman de 0,846, y un valor p de 0,000 indican una fuerte correlación positiva y significativa entre las variables. Según la Tabla 26, el valor p del modelo final es de 0,000, inferior a 0,05. Esto lleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) con un nivel de confianza del 95 % y a aceptar la hipótesis alternativa (H_1) que sostiene que los factores institucionales afectan significativamente la morosidad del cliente.

Adicionalmente, la Tabla 27 revela que el indicador de Nagelkerke tiene un valor de 0,729, lo cual sugiere que el modelo explica aproximadamente el 72,9 % de la variabilidad en la morosidad del cliente debida a los factores institucionales. Por lo tanto, se concluye que los factores institucionales ejercen un impacto considerable y significativo en la morosidad de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., en 2024.

DISCUSIONES

Los hallazgos del estudio muestran que los factores económicos, sociales, actitudinales e institucionales tienen una influencia significativa en la morosidad de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., en 2024. El coeficiente de correlación de Spearman (0,857) sugiere una fuerte relación positiva entre estos factores y la morosidad. Este hallazgo es coherente con los estudios de Luna et al. (2022), quienes encontraron que variables macroeconómicas, como la tasa de desempleo y la inflación, tienen un impacto significativo en la morosidad de los préstamos. De manera similar, Morales et al. (2022) destacaron la influencia de variables macroeconómicas y microeconómicas en la morosidad bancaria durante la pandemia de COVID-19.

Nuestros resultados también coinciden con las conclusiones de Gómez (2022), quien subrayó la importancia de factores financieros en la rentabilidad y morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito. La fuerte correlación observada en nuestro estudio (Nagelkerke $R^2 = 0,805$) indica que los factores estudiados explican una parte significativa de la variabilidad en la morosidad, lo que refuerza la necesidad de una gestión integral que considere todos estos aspectos.

Con respecto a los factores sociales, estos tienen un impacto significativo en el nivel de morosidad de los clientes (coeficiente de correlación de Spearman = 0,839, $p < 0,05$). Esto es coherente con los hallazgos de García et al. (2022), quienes identificaron que el estado civil, el estado laboral y la frecuencia de compra influyen en la morosidad de los clientes de microempresas. Además, Vega y Zavala (2020) resaltaron la importancia de los factores sociales en el comportamiento de pago de los clientes de Crediscotia en Tacna.

Nuestros resultados también coinciden con el estudio de Mamani et al. (2021), que encontró una correlación significativa entre los factores socioeconómicos y la morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia de COVID-19. La fuerte correlación observada en nuestro estudio refuerza la necesidad de abordar los factores sociales a través de programas de apoyo comunitario y educación financiera.

El fuerte impacto de los factores económicos en la morosidad, evidenciado por un coeficiente de Spearman de 0,864 ($p < 0,05$), coincide con los aportes de Altuve y Hurtado (2018), quienes señalaron que variables macroeconómicas, como el PIB y la tasa de desempleo, influyen de manera directa en el retraso de pagos. Del mismo modo, nuestros resultados se relacionan con lo expuesto por Sánchez (2022), quien destacó que la variación del PIB, la inflación y el desempleo afectan la morosidad dentro del sector microfinanciero peruano.

Estos hallazgos también se asemejan a los obtenidos por Jallo et al. (2022), quienes concluyeron que tanto los factores macroeconómicos como los microeconómicos inciden en la morosidad crediticia en Puno. La elevada correlación identificada en nuestro análisis sugiere que escenarios económicos adversos pueden aumentar significativamente el riesgo de incumplimiento, lo que subraya la necesidad de políticas económicas orientadas a mitigar estos efectos.

Además, los factores económicos mostraron una capacidad predictiva considerable sobre la morosidad (Nagelkerke $R^2 = 0,805$). Morales Castro et al. (2022) ya habían observado que, durante la pandemia, el desempleo y otros elementos económicos tuvieron un impacto importante en la morosidad bancaria en México. Este comportamiento se refleja también en nuestros resultados, que resaltan la centralidad de las condiciones económicas en la gestión del riesgo crediticio.

Por otro lado, los factores actitudinales revelaron una influencia notable en la morosidad, con un coeficiente de Spearman de 0,890 ($p < 0,05$). Este resultado es coherente con los hallazgos de Anderson et al. (2020), quienes identificaron la relevancia del comportamiento financiero y la educación económica en el cumplimiento de pagos. Asimismo, coincide con Flores (2018), quien destacó el rol de la cultura ciudadana y de los valores éticos en la responsabilidad financiera.

De igual modo, Tuero (2023) reportó que actitudes como la cultura de pago y el conocimiento de las normas de crédito influyen de forma significativa en la morosidad dentro de una cooperativa de ahorro y crédito en Juliaca. La elevada correlación hallada

en nuestro estudio refuerza la importancia de implementar programas de educación financiera y estrategias orientadas a fortalecer la cultura de cumplimiento.

Los resultados del modelo también mostraron que los factores actitudinales presentan una capacidad predictiva elevada (Nagelkerke $R^2 = 0,780$). Reyes y Manuel (2022) indicaron que la educación financiera y el conocimiento de los productos crediticios pueden incidir tanto en la rentabilidad como en los niveles de morosidad. En esa línea, nuestros hallazgos evidencian una relación directa entre la actitud frente a las obligaciones y el riesgo de incumplimiento.

En cuanto a los factores institucionales, se observó una correlación de Spearman de 0,846 ($p < 0,05$), lo que confirma su influencia significativa en la morosidad. Este resultado es consistente con Becerra y Rufasto (2021), quienes señalaron que la evaluación crediticia y el riesgo operacional constituyen factores institucionales determinantes en el retraso de pagos. Del mismo modo, Libora y Ordoño (2020) destacaron el peso de los procesos internos y la gestión por competencias en la morosidad.

Nuestros resultados concuerdan también con Reyes y Manuel (2022), quienes identificaron la eficiencia de los procesos crediticios y la gestión del riesgo como componentes esenciales para prevenir la morosidad en las cajas rurales del país. El valor de Nagelkerke $R^2 = 0,729$ obtenido en esta dimensión reafirma la importancia de fortalecer la estructura organizacional y optimizar los procedimientos internos.

En contraste, López (2019) no encontró una relación significativa entre el tipo de crédito y la morosidad. Sin embargo, nuestro estudio revela que las condiciones crediticias sí afectan el comportamiento de pago en los clientes de la CMAC Tacna S.A. Esta diferencia puede explicarse por variaciones en el contexto económico o en las políticas crediticias entre las instituciones comparadas.

En conjunto, los resultados muestran que la morosidad es influenciada por una combinación compleja de factores económicos, actitudinales, sociales e institucionales. Esto sugiere que la gestión del riesgo crediticio debe abordarse desde una perspectiva integral que considere simultáneamente las condiciones del entorno, las características individuales y el funcionamiento interno de la institución.

CONCLUSIONES

1. Los resultados confirman que los factores sociales, económicos, actitudinales e institucionales influyen de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., en 2024. Los altos coeficientes de correlación y la significancia estadística en los modelos aplicados evidencian que la morosidad es un fenómeno multidimensional. Este patrón coincide con Luna et al. (2022) y Morales Castro et al. (2022), quienes demostraron que la morosidad no depende de un solo factor, sino de la interacción de varios elementos que deben gestionarse de manera conjunta.
2. Los factores sociales ejercen un efecto directo sobre el nivel de morosidad, tal como lo revela la correlación considerable registrada (Rho de Spearman = 0,839, $p < 0,05$). Condiciones como el estado civil, el empleo y el entorno social inciden de forma clara en la capacidad de pago de los clientes. La convergencia con los estudios de García Zare et al. (2022) y Vega Huaynapata y Zavala Gonzales (2020) refuerza la necesidad de incorporar intervenciones sociales y programas de educación financiera que contribuyan a mejorar la estabilidad financiera de los clientes.
3. Los factores económicos presentan uno de los efectos más fuertes sobre la morosidad, como lo demuestra la alta correlación obtenida (Rho de Spearman = 0,864, $p < 0,05$) y el nivel de explicación del modelo (Nagelkerke $R^2 = 0,837$). Variables como el desempleo, la inflación y el desempeño del PIB aumentan la probabilidad de incumplimiento financiero. Estos hallazgos son consistentes con Altuve y Hurtado (2018) y Sánchez (2022). En este sentido, la implementación de estrategias de mitigación económica y mecanismos de apoyo contracíclico se vuelve indispensable para fortalecer la estabilidad financiera de los clientes.
4. Los factores actitudinales muestran el impacto más elevado entre todas las dimensiones analizadas (Rho de Spearman = 0,890, $p < 0,05$). La ética de pago, la responsabilidad financiera y el nivel de educación financiera determinan de

manera crítica la conducta del cliente frente a sus obligaciones. Este resultado confirma lo planteado por Anderson et al. (2020) y Flores (2018). Así, se vuelve imprescindible para la CMAC Tacna S.A. reforzar los programas de educación financiera y promover una cultura sólida de cumplimiento y responsabilidad en el manejo del crédito.

5. Los factores institucionales también influyen significativamente en la morosidad, tal como lo evidencia la correlación obtenida (Rho de Spearman = 0,846, $p < 0,05$). Elementos como la evaluación crediticia, la eficiencia de los procesos internos y la gestión del riesgo determinan la probabilidad de incumplimiento. Los resultados coinciden con Becerra Velarde y Rufasto Esquen (2021) y con Libora Martínez y Ordoño Nina (2020), quienes identificaron la importancia de la capacidad institucional en la reducción de la morosidad. En consecuencia, la mejora de los procedimientos crediticios, la capacitación del personal y el fortalecimiento de los sistemas de control son acciones prioritarias para disminuir la morosidad en la CMAC Tacna S.A.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda diseñar estrategias integrales que aborden simultáneamente los factores sociales, económicos, actitudinales e institucionales identificados en el estudio. Para ello, resulta pertinente conformar un comité técnico interdisciplinario encargado de coordinar intervenciones, evaluar resultados y ajustar las acciones según la evolución de la morosidad. Asimismo, la implementación de un sistema de monitoreo permanente permitirá detectar cambios en los factores de riesgo y adoptar medidas preventivas de manera oportuna. La articulación con autoridades locales, organizaciones sociales y actores del sistema financiero contribuirá a fortalecer la respuesta institucional frente a la morosidad.
2. Para mitigar el impacto de los factores sociales, se recomienda desarrollar programas de educación financiera orientados a fortalecer las habilidades de gestión económica de los clientes. Estos programas deben complementarse con servicios de asesoría personalizada que permitan identificar limitaciones sociales que influyen en la morosidad. También se sugiere implementar mecanismos de apoyo dirigidos a clientes en situación de vulnerabilidad social, a fin de mejorar su capacidad de cumplir con sus obligaciones crediticias.
3. En relación con los factores económicos, se propone revisar periódicamente las tasas de interés y condiciones crediticias, especialmente en contextos adversos. La implementación de programas de reestructuración de deudas incluyendo extensión de plazos, ajustes temporales de cuotas y flexibilización de requisitos puede reducir el riesgo de morosidad en clientes afectados por desempleo, inflación u otros problemas económicos. De igual forma, la coordinación con instituciones públicas y privadas para promover la estabilidad económica regional contribuirá a disminuir el impacto de estos factores sobre la cartera crediticia.
4. Para abordar los factores actitudinales, se recomienda desarrollar campañas de concientización que destaquen la importancia de la responsabilidad financiera y

la ética de pago. Estas campañas deben complementarse con programas de educación financiera enfocados en el uso adecuado del crédito y la planificación económica. Además, se sugiere establecer sistemas de incentivos para clientes con buen comportamiento crediticio, lo que contribuirá fortalecer la cultura de pago y mejorar los niveles de cumplimiento.

5. Respecto a los factores institucionales, se recomienda realizar auditorías internas periódicas que permitan identificar debilidades en los procesos crediticios y en la gestión del riesgo. La capacitación continua del personal en evaluación crediticia, gestión de riesgos y atención al cliente es fundamental para garantizar decisiones adecuadas. Asimismo, resulta necesario modernizar los sistemas tecnológicos para mejorar el análisis de datos, agilizar procesos y fortalecer los mecanismos de seguimiento de la cartera, lo cual contribuirá directamente a la reducción de la morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2004). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*. Instituto de Estudios Peruanos. <https://ideas.repec.org/a/bbj/invcie/373.html>
- Altuve, J., & Hurtado, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 25(1), 59-83. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Antonio, C., Peña, M., & López, C. (2020). Determinantes de la alfabetización financiera. *Investigación Administrativa*, 49(125), 1-30. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.05>
- Arenas, J. (19 de Setiembre de 2020). *Caja Tacna: Más créditos para las MYPE's con visión*. Diario Sin Fronteras. <https://diariosinfronteras.com.pe/2020/09/19/caja-tacna-mas-creditos-para-las-mypes-con-vision/>
- Becerra, L., & Rugasto, N. (2021). *Principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la Coopac San Francisco de Mocupe – Chiclayo. 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. <https://hdl.handle.net/20.500.14095/1167>
- Borja, F. (2018). *Factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano en los últimos 10 años para la elaboración de un plan de acción*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11751>
- Bueno, W., & Arias, G. (2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. *Economía & Negocios*, 4(1), 77-89. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1352>

- Calle, J. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10789>
- Ccoa, E., Rodriguez, O., Ruiz, H., & Sanchez, I. (2022). *Análisis de los determinantes de la morosidad en el sector microfinanciero de las cajas municipales durante el periodo 2009 al 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3047>
- Clavijo, F. (2016). *Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia*. Borradores de Economía. https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_951.pdf
- Editorial Definicion MX. (2014). *Definición de factores*. Editorial Definición MX. <https://enciclopedia.net/?s=Factores>
- Flores, F. (2018). *Factores de Morosidad y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio – Moquegua, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27006>
- Freixas, X., & Rochet, J. (1998). *Microeconomics of banking*. Cambridge, Massachussets. EUA: MIT press.
- Freixas, X., & Rochet, J. (1999). *Microeconomics of banking*. The MIT Press.
- García, E., Soto, S., Rodriguez, N., & Cabrera, M. (2022). Caracterización de clientes relacionados al riesgo de morosidad en microempresas de venta directa. *Religación Press*. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.23>
- Garcia, G. (2022). *Factores que inciden en la Morosidad en los Créditos por Consumo de la Institución Financiera Banco de la Nación en la Provincia de Mariscal*

- Ramón Castilla del Departamento de Loreto Periodo 2021*. [Tesis de Maestría, Newman]. <https://hdl.handle.net/20.500.12892/404>
- Gómez, G. (2022). *Análisis de los riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Tío Ltda., en el periodo de 2019 al 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica del Norte]. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13396>
- González, J., & García, C. (2012). *La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Perú]. <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf>
- Guillen, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana*. Investigación para Jóvenes.
- Gutiérrez, B. (2006). El microcrédito: dos escuelas teóricas y su influencia en las estrategias de lucha contra la pobreza. *CIRIEC España*(54), 167-186. https://ciriec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/07_Gutierrez_54.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>). *Metodología de la Investigación*. España: Editorial McGraw-Hill Educación.
- Jallo, M., Ticona, L., Apaza, C., Ticona, M., & Rodríguez, I. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 11(1), 125–137. <https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>
- Leon, R. (2022). *Factores que influyen en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito del Perú periodo 2016-2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17890>

- Levine, R. (2005). *Finance and growth: theory and evidence*. Handbook of economic growth.
- Libora, F., & Ordoño, R. (2020). *Los procesos internos y su influencia en la morosidad de créditos microempresa en Scotiabank, agencia Tacna 2018*. [Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado Newman]. <https://hdl.handle.net/20.500.12892/128>
- López, C. (2019). *Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, provincia de San Martín 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44542>
- Luna, C., Nuñez, W., & Tulcanaza, A. (2022). Determinantes macroeconómicos de la tasa de morosidad en préstamos hipotecarios en el Banco del Instituto de Seguridad Social, Periodo 2011-2021. *INNOVA Research Journal*, 7(3), 1773–193. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2022.2093>
- Mamani, L., Quilla, Y., Portillo, H., Sánchez, J., Lupaca, Y., & Cusilayme, H. (2021). Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID -19. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(1), 46-63. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.01.004>
- McCann, F., & MacIndoe, T. (2012). *Bank competition through the credit cycle: implications for MSE Financing*. Conferencia presentada en the Central Bank of Ireland conference. <https://ideas.repec.org/p/cbi/ecolet/04-el-12.html>
- Meza, K., Quilca, N., Roman, P., & Torres, R. (2023). *Factores determinantes de la morosidad en las entidades financieras: caso de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3494>

- Morales, J., Espinoza, P., & Morales, A. (2022). Análisis de la probabilidad de aumento del índice de morosidad de la banca en México: Antes y durante la pandemia de COVID-19. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*, 12(2), 186-226.
- Olmo, J., Brusca, I., & Labrador, M. (2018). La morosidad en el sector local español: Factores de riesgo y prevención. *Revista Galega de Economía*, 27(1), 17-30. https://ideas.repec.org/a/sdo/regaec/v27y2018i1_2.html
- Pérez, J., & Gardey, A. (2009). *Definición de factor*. <https://definicion.de/factor/>
- Pozo, J. (2021). Vulnerabilidades del sistema financiero Peruano. *Revista IECOS*, 15, 46–58. <https://doi.org/10.21754/iecos.v15i0.1233>
- Recarte, A. (2009). *La tasa de morosidad en el Banco de España van reduciendo, primero, las "provisiones genéricas"*. <https://www.libertaddigital.com/opinion/alberto-recarte/conceptos-fundamentalesmora-solvencia-provisiones-dotaciones-fondos-proprios-51986>
- Redacción RPP. (28 de Setiembre de 2020). *Moody's ve mayor riesgo en el sistema financiero peruano*. <https://rpp.pe/economia/economia/moodys-ve-mayor-riesgo-en-el-sistema-financiero-peruano-bancos-entidades-financieras-noticia-1295164>
- Salvador, F. (2015). *La administración del riesgo de crédito y la morosidad en Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Agencia Huamachuco*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/1013>
- Tuero, J. (2023). *Factores que influyen en la morosidad de los socios en la Coopac. Financoop San Román Ltda. de Juliaca, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2291>

- Tulcanaza, A. (2021). Influencia de Factores Macroeconómicos en la Determinación de la Tasa de Morosidad en bancos grandes privados de Ecuador, Periodo 2015-2019. *Ciencias Sociales Y Económicas*, 5(1), 72–100. <https://doi.org/10.18779/csye.v5i1.424>
- Vallcorba, M., & Delgado, J. (2007). Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada. *Documentos de trabajo - Banco de España*(22), 9-46. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2333235>
- Vargas, A. (2021). La inclusión financiera en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(47), 129-136. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591>
- Vega, J., & Zavala, J. (2020). *Estudio de los factores que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017 - caso financiera Crediscotia*. [Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado Newman]. <https://hdl.handle.net/20.500.12892/160>
- Veloz, A., & Benou, G. (2007). Determinantes de fragilidad del sistema bancario en la República Dominicana: Una aplicación micro-macro de modelos de alerta temprana. *Ciencia y Sociedad*, 32(1), 69-87. [Dialnet-DeterminantesDeFragilidadDelSistemaBancarioEnLaRep-7432622.pdf](https://dialnet.org/urn/diariodigital/universidadspana/madrid/1781397/DeterminantesDeFragilidadDelSistemaBancarioEnLaRep-7432622.pdf)

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo los factores influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo los factores sociales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024?</p> <p>¿Cómo los factores económicos influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de los factores en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Analizar la influencia de los factores sociales en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.</p> <p>Analizar la influencia de los factores económicos en el nivel de morosidad del cliente de la Caja</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>Los factores influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <p>Los factores sociales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.</p> <p>Los factores económicos influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>(X): Factores</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>(Y): Nivel de morosidad del cliente</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>básica</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>no experimental</p> <p>Población</p> <p>La población de estudio serán los clientes que tienen problemas de morosidad, que en la actualidad es del 14.75 % la tasa de morosidad, según la agencia de riesgo crediticio Moody's; por tanto, se tiene a 49,371 clientes deudores.</p> <p>Muestra:</p> <p>En esta investigación, obtuvo un valor de 382 clientes con problemas de morosidad por encuestar.</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos</p> <p>Cuestionario</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Crédito de Tacna S.A., 2024? ¿Cómo los factores actitudinales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024?</p> <p>Crédito de Tacna S.A., 2024? ¿Cómo los factores institucionales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024?</p>	<p>Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024. Analizar la influencia de los factores actitudinales en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.</p> <p>Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024. Analizar la influencia de los factores institucionales en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.</p>	<p>Los factores actitudinales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.</p> <p>Los factores institucionales influyen en el nivel de morosidad del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2024.</p>		

ANEXO 2: INSTRUMENTO 1

CUESTIONARIO “FACTORES”

Sr. Sra. Srta.:

Estimado cliente de la Caja Tacna; a continuación, se presentan aseveraciones sobre los factores que pueden estar afectando en sus decisiones de financiamiento, responda con sinceridad marcando, según la tabla que se presenta a continuación.

1	2	3	4	5
Muy desacuerdo	Desacuerdo	Poco acuerdo	De acuerdo	Muy acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	FACTORES SOCIALES					
1	Las autoridades regionales y locales priorizan el uso de los recursos públicos para atender los problemas de la ciudadanía.					
2	En la región Tacna se impulsa el comportamiento solidario de las personas.					
3	En Tacna, las personas se caracterizan por un comportamiento respetuoso con los demás.					
4	Considera que el desarrollo de sus actividades diarias contribuye al crecimiento regional.					
	FACTORES ECONÓMICOS					
5	Las familias de la localidad cuentan con los recursos necesarios para atender sus principales necesidades diarias.					
6	Las entidades públicas priorizan el uso de campañas para favorecer a la población con sus obligaciones tributarias.					
7	En el entorno se cuentan con diversas oportunidades laborales.					

8	Las autoridades locales priorizan la implementación de diversas estrategias para impulsar el crecimiento regional.					
FACTORES ACTITUDINALES						
9	La población regional se caracteriza mayormente por su comportamiento ético.					
10	Tacna es una región donde se impulsa la existencia de una cultura ciudadana.					
11	Los pobladores conocen mayormente sus derechos y obligaciones como ciudadanos.					
12	Los valores son respetados y practicados por la población regional.					
FACTORES INSTITUCIONALES						
13	Las entidades regionales cuentan mayormente con espacios virtuales donde se puede conocer detalles de lo ofertado o servicios que brindan al ciudadano.					
14	Las instituciones se preocupan por brindar un servicio de calidad a los ciudadanos de la región.					
15	Las instituciones regionales cuenta con la tecnología que permita brinda una adecuada atención al poblador.					
16	El accionar de las autoridades privilegia el buscar satisfacer las expectativas de la ciudadanía local.					

ANEXO 3: INSTRUMENTO 2

NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE

Sr. Sra. Srta.:

Estimado cliente de la Caja Tacna; a continuación, se presentan aseveraciones sobre los factores que pueden estar afectando en sus decisiones de financiamiento, responda con sinceridad marcando, según la tabla que se presenta a continuación.

1	2	3	4	5
Muy desacuerdo	Desacuerdo	Poco acuerdo	De acuerdo	Muy acuerdo

N o	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	POLÍTICA CREDITICIA					
1	La Caja Tacna cuenta con procedimientos de colocación de créditos que son poco accesibles de conocer fácilmente.					
2	Los directivos se caracterizan por un débil impulso al difundir las políticas de crédito abiertamente.					
3	Tiene un débil conocimiento de las condiciones de crédito asumidos.					
4	La política de cobranza de la entidad es poco flexible en condiciones de post-pandemia.					
	ACCESIBILIDAD AL CRÉDITO					
5	El otorgamiento de los créditos se caracterizó por su facilidad en el otorgamiento.					
6	La entidad no priorizó el verificar detalladamente la información solicitada para el crédito.					
7	La Caja Tacna se caracteriza por dar fácilmente los créditos solicitados.					

8	El analista de crédito allanó el camino para que no existen problemas para recibir el crédito solicitado.					
	GRADO DE LIQUIDEZ					
9	Los ingresos familiares se han visto disminuidos.					
10	Tiene deudas con varias entidades financieras.					
11	La capacidad de pago familiar se ha visto afectada significativamente por la post-pandemia y coyuntura actual.					
12	Le resulta más difícil ahora conseguir ingresos para atender sus obligaciones financieras.					
	MONTOS Y DESTINO DEL CRÉDITO					
13	Los montos del crédito accedido son complicados atender en esta coyuntura la post-pandemia.					
14	Le resulta complicado atender las obligaciones mensuales de devolución.					
15	Los motivos de uso del crédito se han visto afectados por la situación de crisis actual que se vive.					
16	La inversión efectuada con el crédito no está generando los ingresos esperados.					

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Variable Independiente

Tabla 28

Factores

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	16

El instrumento indica que es confiable, el cual representa una magnitud de “excelente” con un valor de 0,967.

Variable Dependiente

Tabla 29

Nivel de morosidad del cliente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	16

Nuestro instrumento indica que es confiable, el cual representa una magnitud muy alta “excelente” con un valor de 0,975.

ANEXO 5: JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DEL CUENTE DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres de informante (Experto): Mtro. DAVID GONZALO RUBIRA OTAROLA
- 1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.4. Nombre del Instrumento: FACTORES
- 1.5. Autor (es) del Instrumento: HENRY OSWALDO OSCO LLACA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable () Desfavorable ()

III. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna, 31 de Julio del 2024.

Firma del Experto:

DAVID GONZALO RUBIRA OTAROLA
INGENIERO ECONOMISTA AGRICTOR
CIP 102610

Teléfono N°: 952262256

DNI: 40547724



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres de informante (Experto): Mtro. DAVID GONZALO RUBIRA OTAROLA
 1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.4. Nombre del Instrumento: NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE
 1.5. Autor (es) del Instrumento: HENRY OSWALDO OSO LLACA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBIETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna, 31 de julio del 2024

Firma del Experto:


 DAVID GONZALO RUBIRA OTAROLA
 INGENIERO ECONOMISTA AGRIKOL
 CIP 12660

Teléfono Nº: 952262256

DNI: 40547724



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres de Informante (Experto): QUISPE QUISPE JENNY EDITH
- 1.2. Institución donde labora: MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
- 1.3. Cargo que desempeña: COORDINADORA SECTORIAL TACNA
- 1.4. Nombre del Instrumento: FACTORES
- 1.5. Autor (es) del Instrumento: HENRY OSWALDO OSCO LLACA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

III. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna, 31 de julio del 2024.

Firma del Experto:

COO. JENNY QUISPE QUISPE
COORDINADORA SECTORIAL TACNA
MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN

Teléfono Nº: 952638820

DNI: 00486354



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE DE
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres de informante (Experto): QUISPE QUISPE JENNY EDITH
 1.2. Institución donde labora: MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
 1.3. Cargo que desempeña: COORDINADORA SECTORIAL TACNA
 1.4. Nombre del instrumento: NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE
 1.5. Autor (es) del instrumento: HENRY OSWALDO OSCO LLACA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.			X		
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			X		
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna, 31 de julio del 2024.

Teléfono Nº: 952638820

Firma del Experto:


 COORDINADORA SECTORIAL TACNA
 MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN

DNI: 00486354



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DEL CUENTE DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres de informante (Experto): Mg. LÉVANO ARREDONDO GRACE CRISTINA
- 1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD JORGE BASADRE GROHMANN
- 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.4. Nombre del Instrumento: FACTORES
- 1.5. Autor (es) del Instrumento: HENRY OSWALDO OSCO LLACA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

III. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna, 30 de Julio del 2024.

Firma del Experto:

Teléfono Nº: 944960576

DNI: 42374705



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres de Informante (Experto): Mg. LÉVANO ARREDONDO GRACE CRISTINA
 1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD JORGE BASADRE GROHMANN
 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.4. Nombre del Instrumento: NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE
 1.5. Autor (es) del Instrumento: HENRY OSWALDO OSCO LLACA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBIETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna, 30 de julio del 2024

Firma del Experto:

Teléfono Nº: 944960576

DNI: 42374705