

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional Ciencias Contables y Financieras

**INFLUENCIA DEL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE
CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO
DE TACNA, TACNA 2023**

TESIS

Presentada por:

Bach. César Mamani Pilco

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad De Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional Ciencias Contables y Financieras

TESIS

“INFLUENCIA DEL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA, TACNA 2023”

Tesis sustentada y aprobada el 09 de octubre del 2024; estando el Jurado Calificador integrado por:

PRESIDENTE

: 

Dr. C.P.C. Teodosio Rubén Soto Huanca

SECRETARIO

: 

Dra. C.P.C. Julia Rosa Gutiérrez Pérez

VOCAL

: 

Mgr. C.P.C. Víctor Hugo Quispe Cabrera

ASESOR

: 

Mgr. C.P.C. Víctor Hugo Quispe Cabrera

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo. VICTOR HUGO QUISPE CABRERA en mi condición de asesor acreditado por la RESOLUCIÓN DE FACULTAD No 12028-2024-FCJE/UNJBG. de la tesis **“INFLUENCIA DEL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA, TACNA 2023”** Presentado por el Bachiller **CÉSAR MAMANI PILCO**, para optar al Título Profesional de: **CONTADOR PÚBLICO**.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos 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 es9%..... Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la monografía 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 con fines de continuar con los tramites respectivos para optar el Título Profesional.


VICTOR HUGO QUISPE CABRERA
DNI 01205737




CÉSAR MAMANI PILCO
DNI 42018571



DEDICATORIA

A nuestros padres, que nos han brindado apoyo incondicional a lo largo de nuestra vida profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por proporcionarnos la oportunidad de seguir prosperando en nuestra vida profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.1. Descripción del problema	4
1.2. Formulación del problema	9
1.2.1. Problema general	9
1.2.2. Problemas específicos.....	9
1.3. Justificación de la investigación	9
1.3.1. Teórica.....	9
1.3.2. Metodológico.....	10
1.3.3. Practico	10
1.4. Objetivo general y objetivos específicos	11
1.4.1. Objetivo general.....	11
1.4.2. Objetivos específicos.....	11
1.5. Hipótesis	11
1.5.1. Hipótesis general	11
1.5.2. Hipótesis específicas.....	11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Gestión de créditos	22
2.2.2. Morosidad.....	35
2.3. Definición de términos.....	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1. Tipo y diseño de investigación	46
3.1.1. Tipo.....	46
3.1.2. Diseño.....	46
3.2. Población y muestra de la investigación	47
3.3. Operacionalización de variables	49
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.5. Técnicas para el procesamiento de datos	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	53
4.1. Resultados según análisis descriptivo de las variables	53
4.1.1. Variable independiente: Gestión de créditos	53
4.1.2. Variable dependiente: Morosidad.....	76
4.2. Prueba de normalidad	89
4.3. Contraste de hipótesis	90
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	98
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	103
REFERENCIAS.....	105
Anexo 1: Matriz de consistencia	111

Anexo 2: Instrumentos	112
Anexo 3: Base de datos	115
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	117
Anexo 5: Validación de instrumento.....	118
Anexo 6: Baremos.....	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de analistas por agencias.....	48
Tabla 2 Operacionalización de variables	49
Tabla 3 VI Gestión de créditos.....	53
Tabla 4 D1 Evaluación de crédito	55
Tabla 5 Ind. Calificación.....	56
Tabla 6 Ind. Evaluación de requisitos	58
Tabla 7 Ind. Cantidad de clientes con garantía	59
Tabla 8 Ind. Comportamiento de pago del cliente	61
Tabla 9 D2. Condiciones de crédito	62
Tabla 10 Ind. Monto desembolsado	64
Tabla 11 Ind. Plazo de crédito.....	66
Tabla 12 Ind. Tipo de crédito	67
Tabla 13 Ind. TCEA e intereses	69
Tabla 14 D3. Procedimientos de cobranzas	70
Tabla 15 Ind. Políticas de cobro.....	72
Tabla 16 Ind. Estrategias de cobro	73
Tabla 17 Ind. Evaluación de riesgo.....	74
Tabla 18 VD Morosidad.....	76
Tabla 19 D1 Clientes atrasados.....	77
Tabla 20 Ind. Colocaciones fuera de plazo	79
Tabla 21 Ind. Colocaciones refinanciadas	80
Tabla 22 Ind. Colocaciones reestructuradas.....	82
Tabla 23 Ind. Cobranza judicial	83
Tabla 24 D2 Clientes de alto riesgo	85
Tabla 25 Ind. Créditos dudosos.....	86
Tabla 26 Ind. Créditos con análisis deficiente	87
Tabla 27 Pruebas de normalidad	89
Tabla 28 Contraste de la hipótesis general.....	90
Tabla 29 Contraste de la hipótesis 1	92

Tabla 30 Contraste de la hipótesis 2	94
Tabla 31 Contraste de la hipótesis 3	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 VI Gestión de créditos	53
Figura 2 D1 Evaluación de crédito.....	55
Figura 3 Ind. Calificación	57
Figura 4 Ind. Evaluación de requisitos.....	59
Figura 5 Ind. Cantidad de clientes con garantía.....	60
Figura 6 Ind. Comportamiento de pago del cliente.....	62
Figura 7 D2. Condiciones de crédito.....	63
Figura 8 Ind. Monto desembolsado.....	66
Figura 9 Ind. Plazo de crédito	67
Figura 10 Ind. Tipo de crédito.....	68
Figura 11 Ind. TCEA e intereses.....	70
Figura 12 D3. Procedimientos de cobranzas.....	71
Figura 13 Ind. Políticas de cobro	73
Figura 14 Ind. Estrategias de cobro.....	74
Figura 15 Ind. Evaluación de riesgo	75
Figura 16 VD Morosidad	76
Figura 17 D1 Clientes atrasados	78
Figura 18 Ind. Colocaciones fuera de plazo.....	80
Figura 19 Ind. Colocaciones refinanciadas	81
Figura 20 Ind. Colocaciones reestructuradas	83
Figura 21 Ind. Cobranza judicial.....	84
Figura 22 D2 Clientes de alto riesgo.....	85
Figura 23 Ind. Créditos dudosos	87
Figura 24 Ind. Créditos con análisis deficiente.....	88

RESUMEN

El presente estudio se enfoca en establecer cómo influye el análisis de la gestión de créditos en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023. La investigación corresponde a un enfoque básico con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo. La población fue de 71 analistas de Caja Tacna. Se utilizó un muestreo censal, lo que significa que la muestra comprendió la totalidad de la población seleccionada. Se concluye que el análisis de la gestión de créditos influye de manera significativa en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Esto debido a que se encontró una influencia significativa ($\rho = 0,492$, $p = 0,004$) entre el análisis de la gestión de créditos y la morosidad. Lo que indica que mejorar la gestión de créditos puede reducir la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna.

Palabras clave: créditos, morosidad, cobranza, riesgo

ABSTRACT

The present study focuses on establishing how credit management analysis influences delinquency in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023. The investigation corresponds basic approach with a non-experimental cross-sectional design and description level. The population was 71 analysts of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Census sampling was used, which means that the sample comprised the entire selected population. It is concluded that the analysis of credit management has a significant influence on delinquency in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. This is because a significant influence ($\rho = 0.492$, $p = 0.004$) was found between credit management analysis and delinquency. This indicates that improving credit management can reduce delinquency in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna.

Key words: credit, delinquency, collection, risk, delinquencies

INTRODUCCIÓN

La gestión de créditos y la morosidad son componentes esenciales en la operación de las instituciones financieras, pues afectan directamente su estabilidad y capacidad de crecimiento. Una administración adecuada de estos elementos asegura no solo la salud financiera de la entidad, sino también su capacidad para expandirse y ofrecer más servicios a sus clientes.

En este contexto, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) desempeñan un papel crucial en el desarrollo económico local. Estas entidades facilitan el acceso al financiamiento a individuos y pequeñas empresas que, de otro modo, tendrían dificultades para obtener crédito en el sistema bancario tradicional debido a restricciones más estrictas y requisitos elevados. Las CMAC se destacan por su enfoque en la inclusión financiera, ofreciendo oportunidades a sectores de la población que suelen estar desatendidos por los bancos convencionales.

Además, las CMAC tienen una responsabilidad significativa en la promoción del desarrollo económico y social a nivel local. Al proporcionar créditos accesibles, apoyan a los emprendedores y pequeñas empresas, estimulando la actividad económica y generando empleo. Esta dinámica contribuye al fortalecimiento de la economía local, mejorando la calidad de vida de los habitantes y fomentando un ambiente propicio para el crecimiento sostenible.

La morosidad, o la falta de pago de los créditos otorgados, representa un desafío constante para estas instituciones. La capacidad de gestionar eficazmente la morosidad es fundamental para mantener la liquidez y solvencia de la CMAC. Implementar estrategias efectivas de recuperación de crédito y establecer políticas claras para la concesión de préstamos son medidas indispensables para minimizar los riesgos asociados con la morosidad.

Esto fue realizado por medio de la siguiente estructura:

El Capítulo I, establece el marco inicial de la investigación, abordando la descripción detallada del problema que se busca resolver, su justificación basada en investigaciones previas, objetivos específicos a cumplir e hipótesis que se plantearon para comprobar o refutar durante el proceso de estudio. A través de un análisis exhaustivo se espera obtener información valiosa y contribuir al conocimiento existente en el campo de estudio.

En el Capítulo II, se adentra en el marco teórico que sustenta esta investigación, revisando minuciosamente los antecedentes más relevantes relacionados con el tema en cuestión. Se establecen las bases conceptuales necesarias para contextualizar el estudio y se destacan las teorías y modelos que respaldan el enfoque adoptado. Se exploran las diferentes perspectivas y se analizan las contribuciones clave de las investigaciones previas, brindando una comprensión sólida y completa del problema investigado.

En el Capítulo III, se describe detalladamente la metodología de investigación empleada para llevar a cabo este estudio. Se explicita el tipo de investigación utilizado, así como las fuentes de información consideradas y la selección de la población y muestra. Se exponen las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos, asegurando así la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Se enfatiza la rigurosidad del proceso y el cuidado del rigor científico.

En el Capítulo IV, se presenta los resultados obtenidos a partir del estudio realizado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Se analizan de manera exhaustiva los datos recopilados y se contrastan las hipótesis planteadas.

En el Capítulo V, se discuten los hallazgos encontrados en relación con el marco teórico establecido. Este análisis crítico y reflexivo incluye el examen detallado de los resultados, su interpretación y su relevancia para la comprensión general del tema en estudio.

Finalmente, se concluye con la presentación de conclusiones y recomendaciones. Estas conclusiones proporcionan una síntesis de los resultados, así como su implicancia en el campo de estudio. Asimismo, se realiza recomendaciones que contribuirán a enriquecer el entendimiento sobre cómo influye el análisis de la gestión de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En la actualidad, la preocupación por la morosidad y las pérdidas crediticias es constante y se ha convertido en un tema crucial en el ámbito financiero. Especialmente en regiones como América Latina, donde los sistemas bancarios enfrentan desafíos únicos, como la falta de regulación efectiva, la falta de información crediticia y la fragmentación del mercado; es necesario abordar esta problemática de manera efectiva, para garantizar la estabilidad económica y financiera de la región.

En América Latina, la morosidad y las pérdidas crediticias son un problema complejo que afecta a muchos sectores, desde pequeños empresarios hasta grandes corporaciones. Según proyecciones recientes, se estima que las pérdidas crediticias podrían alcanzar cifras alarmantes en los próximos años, lo que podría tener implicaciones significativas para la estabilidad financiera y el desarrollo económico de la región.

Las pérdidas crediticias pueden tener un impacto negativo en la economía en general, ya que afectan directamente a las instituciones financieras y a los inversores. Esto puede llevar a una disminución de la confianza en el sistema

financiero, lo que a su vez puede provocar una reducción en la inversión y el crecimiento económico. Además, las pérdidas crediticias también pueden tener un impacto en la economía real, ya que pueden afectar a pequeños y medianos empresarios que dependen de los créditos para financiar sus operaciones. Esto puede llevar a una disminución en la productividad y el empleo, lo que a su vez puede provocar una reducción en el ingreso y el bienestar de las personas.

Por ello, es vital que los gobiernos y las instituciones financieras tomen medidas concretas para combatir este problema y proteger la salud del sistema bancario. Algunas de las estrategias que se han propuesto incluyen mejorar la gestión crediticia, fortalecer las normas regulatorias y aumentar la transparencia en la toma de decisiones financieras.

En particular, se sugiere que se puedan implementar políticas públicas que fomenten el acceso al crédito para pequeñas y medianas empresas (PYME), ya que estas empresas son clave para el crecimiento económico y el empleo en la región. Además, se recomienda fortalecer las normas regulatorias para prevenir la morosidad y promover la resolución eficiente de conflictos entre acreedores y deudores.

Internacionalmente, Cohen et al. (2023) afirma que las proyecciones indican que las pérdidas crediticias podrían alcanzar hasta US\$164.000 millones durante el período 2024-2025 para los sistemas bancarios de América Latina. Brasil y México serían los países más afectados, con pérdidas estimadas en US\$89.000 millones y US\$20.000 millones respectivamente.

En comparación con otras regiones, las pérdidas crediticias en América Latina tienden a ser más elevadas debido a una serie de factores. Por un lado, la proporción de préstamos en la región es relativamente baja, lo que significa que los bancos tienen menos recursos disponibles para atender a las deudas pendientes. Además, la proporción de préstamos minoristas no garantizados es mayor que en otras regiones, lo que aumenta el riesgo de impago. Además, los préstamos destinados a pequeñas y medianas empresas (pymes) también juegan un papel importante en la elevada tasa de pérdidas crediticias en América Latina. Estas empresas suelen tener acceso limitado a financiamiento y recursos, lo que las hace más vulnerables a la insolvencia. Otro factor que contribuye a la elevada tasa de pérdidas crediticias en América Latina es el PIB per cápita inferior en comparación con otras regiones. Esto reduce la capacidad de los hogares y las empresas para pagar sus deudas, lo que aumenta el riesgo de impago. Finalmente, la cultura de pago en América Latina también es menos robusta que en otras regiones. Esto se traduce en una menor propensión a pagar a tiempo y una mayor probabilidad de impago.

A pesar de este escenario preocupante, los bancos en América Latina tienen margen para absorber pérdidas más amplias debido a sus amplios márgenes. Sin embargo, los reguladores exigen que mantengan una cobertura de provisiones más sólida para proteger a los depositantes y mantener la estabilidad financiera en la región.

En nuestro país, se estima que la cartera crediticia experimentará un crecimiento promedio del 6,0 % en el sector para el año 2024, según las

proyecciones. A pesar de que la rentabilidad se ha visto afectada por mayores requisitos de provisiones, se estima que se mantendrá satisfactoria gracias a las elevadas tasas y márgenes de los créditos, así como a la disminución de la participación de los créditos respaldados por el gobierno (Cohen et al., 2023).

Según los datos proporcionados, la cartera de créditos, excluyendo los programas gubernamentales, registró un incremento anual del 3,3 % y un aumento del 19,6 % en comparación con febrero de 2020, lo que indica una desaceleración en el crecimiento general de la cartera. El saldo total de créditos alcanza los S/ 407,362 millones. De este total, S/ 9,681 millones (2,4 %) corresponden a créditos otorgados a través de programas gubernamentales. Además, la cartera reprogramada debido a la Emergencia Sanitaria asciende a S/ 8,313 millones, lo que representa el 2,0 % del total de créditos. Estos datos reflejan la dinámica del sector crediticio, evidenciando tanto el impacto de la pandemia como las medidas gubernamentales implementadas para mitigar sus efectos en la economía y el sistema financiero.

En 2022 se observó una recuperación en el crecimiento de las carteras de consumo y MYPE, con ambas tasas de crecimiento superando el 20 % anual. Sin embargo, en 2023, estas carteras muestran un menor dinamismo en comparación con los niveles previos a la pandemia, con la excepción de las MYPE.

En cuanto a la morosidad, según datos analizados entre septiembre de 2022 y septiembre de 2023, se ha observado un aumento significativo. Este aumento es notable entre los deudores con ingresos comprendidos entre S/ 2,750 y S/ 4,590, así

como entre los deudores menores de 40 años, quienes presentan los niveles más altos de morosidad.

En términos de género, aunque la morosidad ha aumentado de manera similar entre hombres y mujeres, las mujeres mantienen niveles más bajos de morosidad en comparación con los hombres. Este análisis destaca las tendencias recientes en el comportamiento de morosidad y el crecimiento de las carteras en el sector financiero, reflejando los efectos continuos de la pandemia y otras dinámicas económicas en el mercado crediticio (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

En este escenario, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna (Caja Tacna), una institución financiera clave en la región, enfrenta desafíos significativos relacionados con la gestión de créditos y la morosidad. Aunque el sector financiero de Tacna desempeña un papel crucial en el desarrollo económico local, el aumento en los niveles de morosidad plantea serias preguntas sobre la eficacia de las prácticas actuales de gestión de créditos y la capacidad de la entidad para manejar y mitigar los riesgos asociados.

Es fundamental comprender cómo las estrategias de gestión de créditos influyen en los índices de morosidad dentro de la Caja Tacna, especialmente en un entorno económico y social dinámico y cambiante. Identificar los factores subyacentes que contribuyen a la morosidad, así como desarrollar estrategias efectivas para gestionar y reducir este riesgo, resulta crucial para garantizar la estabilidad y el éxito a largo plazo de esta entidad financiera. Además, estas medidas contribuyen directamente a fomentar la estabilidad financiera y el progreso

económico en la región de Tacna. Basándose en lo mencionado, el presente estudio se propone responder a las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influye el análisis de la gestión de créditos en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera influye la evaluación de crédito en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023?
- ¿De qué manera influyen las condiciones de crédito en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023?
- ¿De qué manera influyen los procedimientos de cobranzas en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Teórica

Desde una perspectiva teórica, este estudio se fundamenta en la literatura existente que demuestra la relación directa entre la eficacia del análisis de créditos y la reducción de la morosidad. Teorías económicas y financieras respaldan la idea de que una gestión de créditos eficiente puede prevenir riesgos financieros y optimizar el flujo de efectivo de la institución. La literatura también sugiere que una

adecuada evaluación crediticia puede fortalecer la posición financiera de las instituciones, al minimizar el impacto de préstamos incobrables y mejorar la liquidez.

1.3.2. Metodológico

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo para analizar datos numéricos relacionados con la gestión de créditos y la morosidad en Caja Tacna. El diseño no experimental se elige para examinar relaciones entre variables sin manipular activamente ninguna de ellas. Se emplearán técnicas estadísticas y análisis de datos, como correlaciones y análisis de regresión, para evaluar la efectividad de la gestión de créditos en la reducción de la morosidad. Este enfoque permitirá identificar patrones y tendencias que pueden guiar decisiones estratégicas en la institución.

1.3.3. Practico

Desde un punto de vista práctico, este estudio busca proporcionar información útil y aplicable a Caja Tacna, para mejorar sus procesos internos y reducir los niveles de morosidad. Al comprender cómo influye el análisis de la gestión de créditos en la morosidad, la institución podrá implementar medidas específicas para optimizar su gestión crediticia. Esto podría conducir a una mayor estabilidad financiera y un mejor servicio para sus clientes al reducir los riesgos asociados con la concesión de créditos y mejorar la eficiencia en la recuperación de deudas.

1.4. Objetivo general y objetivos específicos

1.4.1. Objetivo general

Establecer cómo influye el análisis de la gestión de créditos en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer la manera cómo influye la evaluación de crédito en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023
- Establecer la manera cómo influyen las condiciones de crédito en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023
- Establecer la manera cómo influyen los procedimientos de cobranzas en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

El análisis de la gestión de créditos influye significativamente en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023

1.5.2. Hipótesis específicas

- La evaluación de crédito influye significativamente en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023
- Las condiciones de crédito influyen significativamente en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023

- Los procedimientos de cobranzas influyen significativamente en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Cevallos y Campos (2023) “llevaron a cabo un estudio en Ecuador que se centró en analizar el impacto que tiene la gestión del riesgo crediticio sobre la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, durante los periodos de 2019 y 2020. El fin principal fue evaluar cómo las estrategias de gestión crediticia implementadas por la cooperativa afectaron la cantidad de deudores que no cumplieron con sus compromisos financieros durante ese período. Para llevar a cabo su investigación, los autores emplearon un enfoque metodológico descriptivo y no experimental, basado en el análisis de documentos y encuestas. La información recopilada se enfocó en la tasa de morosidad, es decir, el número de miembros de la cooperativa que no pagaban sus préstamos o créditos según lo establecido en sus contratos. Los resultados del estudio revelaron que, durante los periodos analizados, la tasa de morosidad fue muy baja, con un porcentaje del 0,03 % en diciembre de 2019 y un 0,02 % en diciembre de 2020. Estos datos sugieren que las estrategias implementadas por la cooperativa para gestionar los riesgos crediticios fueron efectivas en mantener un nivel de morosidad aceptable. Además, los autores

recopilaron información mediante encuestas a los miembros de la cooperativa, lo que les permitió identificar una correlación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Esta correlación reforzó la validez de sus conclusiones sobre la eficacia de las prácticas de gestión implementadas por la cooperativa”.

Pazmay (2021) “realizó una investigación en Ecuador, el cual se centró en identificar los factores de riesgo que están asociados a la morosidad en la Banca Pública del Ecuador durante el período que abarcó desde 2018 hasta 2019. Para lograr este objetivo, el estudio adoptó un enfoque metodológico cuantitativo, combinando un diseño exploratorio y descriptivo. A lo largo de este proceso, los resultados del estudio destacaron que los altos niveles de morosidad en la Banca Pública del Ecuador están estrechamente relacionados con factores externos, como los desequilibrios económicos y sociales. Además, también se observó que una gestión deficiente o una evaluación insuficiente de los riesgos también influyen significativamente en la morosidad. Uno de los hallazgos más destacados del estudio fue que dos de las tres instituciones analizadas priorizaron el retorno de la inversión sin considerar adecuadamente los niveles de incertidumbre asociados a las carteras ofrecidas. Esto sugiere que estas instituciones no están tomando en cuenta debidamente los riesgos inherentes a las operaciones financieras y, por lo tanto, están expuestas a sufrir pérdidas importantes. En este sentido, el estudio subraya la importancia de implementar una gestión de riesgos más robusta y una evaluación más precisa de las condiciones del mercado para mitigar los riesgos de

morosidad en el sector bancario. La morosidad no es solo un problema para las instituciones financieras, sino también puede tener consecuencias graves para la estabilidad financiera del país y la confianza en el sistema financiero. Por lo tanto, es fundamental que las instituciones financieras realicen una evaluación rigurosa y continua de sus operaciones y carteras para identificar y mitigar los riesgos de morosidad. Al mismo tiempo, es importante que se implementen políticas públicas efectivas para fomentar la estabilidad financiera y reducir la vulnerabilidad a la morosidad en el sector bancario”.

Sánchez (2021) “llevó a cabo un exhaustivo estudio en Ecuador con el propósito de evaluar el porcentaje de riesgo crediticio en la cartera de consumo de los bancos privados ecuatorianos. El objetivo principal de esta investigación fue mitigar la probabilidad de pérdidas económicas que se pueden generar en caso de que los bancos no tengan una adecuada gestión del riesgo crediticio. Para alcanzar este objetivo, Sánchez utilizó un enfoque metodológico descriptivo, es decir, se centró en describir y analizar los datos existentes sobre la cartera de créditos y el riesgo crediticio en los bancos ecuatorianos. Además, utilizó un diseño experimental, lo que le permitió identificar y analizar las variables que influyen en el riesgo crediticio y su impacto en la liquidez de las entidades financieras. Las conclusiones obtenidas por Sánchez destacaron que el riesgo crediticio ejerce un impacto significativo en la liquidez de las entidades financieras. Esto se debe a que una cartera de créditos improductiva puede dificultar la obtención eficiente de

recursos, lo que aumenta así el riesgo de sufrir pérdidas monetarias. En otras palabras, cuando los bancos tienen una cartera de créditos que no se corresponde con sus necesidades y objetivos, esto puede llevar a una disminución en la liquidez y aumentar la posibilidad de sufrir pérdidas. Este estudio subraya la importancia de implementar estrategias efectivas de gestión de riesgos para mantener la estabilidad financiera y operativa en el sector bancario. Esto es especialmente relevante en un entorno económico complejo y cambiante, donde los bancos deben ser capaces de adaptarse rápidamente a cambios en el mercado y gestionar adecuadamente los riesgos para minimizar las pérdidas y maximizar los beneficios”.

Nacionales

Vásquez (2023) “centró su atención en examinar la relación entre las estrategias de préstamo y el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota. Para lograr este objetivo, se adoptó un enfoque metodológico aplicado, con un nivel descriptivo y correlacional, y se diseñó un estudio no experimental y de corte transversal. El diseño metodológico permitió recopilar y analizar datos sobre las políticas de evaluación de créditos implementadas por la cooperativa, así como sobre el índice de morosidad que se registra en la entidad. A continuación, se identificó una asociación significativamente alta entre las políticas de evaluación de créditos y la variable de morosidad. De hecho, el coeficiente de correlación de Pearson calculado fue de 0.886, lo que indica una estrecha relación entre ambos conceptos. Esto sugiere que

las estrategias efectivas de evaluación crediticia desempeñan un papel crucial en la gestión del riesgo de morosidad en cooperativas financieras como la estudiada. En síntesis, el estudio reveló que las políticas de evaluación de créditos bien diseñadas y implementadas pueden ayudar a reducir significativamente el riesgo de morosidad en cooperativas financieras como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota. Por lo tanto, los resultados del estudio tienen importantes implicaciones prácticas para las instituciones financieras que buscan mejorar su gestión del riesgo y reducir los niveles de morosidad”.

Borda (2022) “llevó a cabo un exhaustivo estudio con el objetivo de analizar la relación entre la gestión de créditos y la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el período comprendido entre 2018 y 2022. Esta investigación se llevó a cabo en un contexto especialmente relevante, ya que se desarrolló durante la pandemia de COVID-19, que trajo consigo desafíos y cambios significativos en la economía y la sociedad. Para abordar este objetivo, el estudio utilizó un enfoque metodológico documental y correlacional, lo que permitió una perspectiva amplia y objetiva sobre la relación entre la gestión de créditos y la rentabilidad de las Cajas Municipales. El diseño cuantitativo y no experimental utilizado en el estudio permitió recopilar y analizar grandes cantidades de datos, lo que fue fundamental para establecer una relación significativa entre las variables estudiadas. Los resultados del estudio revelaron que la gestión de créditos implementada por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito durante el período analizado tuvo un

impacto significativo en su rentabilidad. A pesar de los desafíos adicionales impuestos por la pandemia, las entidades financieras que realizaron una gestión eficaz de sus créditos fueron capaces de mantener su rentabilidad y estabilidad operativa. Esto es especialmente relevante en tiempos de crisis económica y sanitaria, como la pandemia, en las que la gestión adecuada de los recursos puede ser clave para sobrevivir y prosperar”.

Ramírez (2023) “se centró en investigar la influencia que ejerce la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María. Para lograr este objetivo, se adoptó un enfoque metodológico aplicado, es decir, un método que se enfoca en la aplicación de teorías y técnicas para resolver un problema específico. En este sentido, el estudio se diseñó de manera no experimental, lo que significa que no se manipuló ninguno de los elementos variables involucrados en el proceso para observar su efecto sobre la variable dependiente. En lugar de eso, se realizó una descripción detallada de la situación actual para entender mejor los patrones y tendencias que existen entre las variables estudiadas. Los resultados del estudio revelaron una correlación positiva significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad dentro de la cooperativa. En concreto, se encontró que existe una relación directa entre el incumplimiento de pagos y el aumento en los niveles de morosidad. Esto significa que cuando aumenta la cantidad de socios que incumplen con sus pagos, también aumenta la cantidad de dinero que se vuelve impago, lo que

a su vez puede generar problemas financieros para la cooperativa. Este hallazgo es particularmente relevante para las entidades financieras cooperativas como la estudiada, ya que sugiere que es fundamental implementar estrategias efectivas de gestión del riesgo crediticio para mitigar los riesgos de morosidad y mantener la salud financiera de la institución. De esta manera, las cooperativas pueden evitar perder capital y reducir el estrés financiero, lo que a su vez puede mejorar la confianza y la estabilidad en el mercado”.

Locales

Mayta y Ticlavilca (2023) “se enfocaron en explorar la relación existente entre la calidad de la cartera crediticia y la morosidad en el marco de una investigación longitudinal no experimental. A través de un enfoque metodológico aplicado y de nivel explicativo o causal, los autores analizaron cómo la calidad de la cartera crediticia influye en la morosidad. Los resultados obtenidos por los investigadores revelaron que la calidad de la cartera crediticia y sus parámetros explicaron casi la totalidad de las variaciones en la morosidad, lo que se tradujo en un coeficiente de determinación (R^2) de 0.99812, es decir, un 99% de explicación. Este hallazgo tiene importantes implicaciones para la gestión financiera, ya que sugiere que la calidad de la cartera crediticia desempeña un papel fundamental en los niveles de morosidad observados en Caja Tacna durante el período de estudio. En otras palabras, los resultados indican que una cartera crediticia con alta calidad puede ser un factor clave para reducir los niveles de morosidad y mitigar los riesgos

financieros asociados a ella. Esto subraya la importancia de mantener altos estándares en la gestión y evaluación de créditos para evitar situaciones de morosidad y proteger los intereses de las instituciones financieras y los inversores”.

Cruz (2023) “explora el estrecho vínculo existente entre la morosidad y la liquidez de Caja Tacna durante el período que abarca desde 2019 hasta 2022. A continuación, se describe el enfoque metodológico adoptado para llegar a este conocimiento y los resultados obtenidos. Se basó en un diseño longitudinal no experimental, lo que permitió analizar los datos a lo largo del tiempo y capturar las tendencias y patrones que se establecieron en la institución durante ese período. Los resultados revelaron una relación significativa y directa entre la morosidad y el nivel de liquidez de Caja Tacna, lo que se tradujo en un coeficiente de correlación de Pearson de 0,963. Estos hallazgos tienen implicaciones prácticas importantes. En términos concretos, sugieren que la gestión de la morosidad no siempre se lleva a cabo de manera estratégica y planificada dentro de la institución. Esto puede dificultar la capacidad de Caja Tacna para mantener o incrementar su liquidez en el tiempo estudiado. En síntesis, si la morosidad no se gestiona adecuadamente, puede afectar negativamente la capacidad de la institución para hacer frente a sus obligaciones financieras y operativas. En este sentido, los resultados subrayan la importancia de implementar políticas efectivas de gestión de créditos y morosidad para fortalecer la posición financiera y operativa de entidades como Caja Tacna. Esto incluye desarrollar estrategias para identificar y abordar los problemas de

morosidad lo antes posible, así como establecer sistemas efectivos para recuperar los activos y reducir los riesgos financieros. Al hacerlo, Caja Tacna podrá mejorar su capacidad para mantener una liquidez saludable y alcanzar sus objetivos financieros a largo plazo”.

Naquira (2019) “se propuso analizar cómo la morosidad afecta la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, específicamente durante el período comprendido entre 2015 y 2017. Para lograrlo, se empleó un enfoque metodológico básico y teórico, con un diseño no experimental y observacional. Esto significa que el estudio se centró en analizar los datos recopilados de manera retrospectiva, sin intervenir en el proceso para controlar las variables, y se utilizó una muestra representativa para hacer inferencias sobre la población. Los resultados del estudio, respaldados con un nivel de confianza del 95%, revelaron que existe evidencia significativa que apoya la influencia directa de la morosidad en la rentabilidad de los activos (ROA) de la institución financiera. En síntesis, el análisis sugiere que la morosidad tiene un impacto significativo en el desempeño financiero de la Caja Arequipa, lo que subraya la importancia de gestionar eficazmente esta variable para optimizar la rentabilidad y la salud financiera de entidades como la Caja Arequipa”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de créditos

El crédito representa uno de los medios esenciales para obtener acceso a bienes terminados o a una cantidad específica de efectivo, y en muchas ocasiones, puede fungir como un catalizador para la generación de oportunidades de negocio, este acceso al crédito puede darse a través de servicios financieros tanto formales como informales, como préstamos de amigos, familiares o incluso actividades usureras (Perugachi et al., 2022).

En la mayoría de los países latinoamericanos, las instituciones financieras formales restringen la concesión de créditos a personas con ingresos bajos, que laboran en la economía informal y carecen de estabilidad laboral (Perugachi et al., 2022). Esto limita considerablemente las oportunidades de crecimiento para una parte significativa de la población, que debe recurrir a fuentes informales de financiamiento con tasas de interés más elevadas y condiciones menos favorables.

La gestión de créditos abarca el conjunto de procedimientos y acciones llevadas a cabo por entidades financieras o empresas para administrar y supervisar los créditos otorgados a sus clientes, este proceso integral implica desde la evaluación inicial de la capacidad de pago de los solicitantes hasta el monitoreo continuo del cumplimiento de las obligaciones crediticias pactadas, además, incluye la determinación de tasas de interés competitivas, la definición de términos y

condiciones transparentes, y la implementación de estrategias para mitigar el riesgo crediticio, esta gestión es esencial para garantizar el uso eficiente de los recursos prestados y para asegurar que los préstamos sean reembolsados de acuerdo con los acuerdos establecidos, promoviendo así la estabilidad financiera tanto para los prestamistas como para los prestatario (Perugachi et al., 2022).

Para Méndez (2021), la gestión del crédito se erige como un pilar fundamental dentro de la estructura operativa de cualquier empresa. En el entramado de la cadena de suministro, su importancia adquiere aún mayor trascendencia, siendo vital para el desarrollo y la consolidación de cualquier actividad empresarial. En un contexto donde la escasez de capital es una constante en el panorama económico, el acceso al crédito se convierte en una necesidad imperiosa para el crecimiento y la estabilidad de los negocios.

Una de las principales virtudes del crédito radica en su capacidad para proporcionar a las empresas los recursos financieros necesarios para su expansión, especialmente en momentos donde la liquidez es limitada. En este sentido, el crédito de proveedores emerge como una valiosa herramienta, ofreciendo a los compradores la oportunidad de adquirir bienes y servicios con la flexibilidad de efectuar el pago posteriormente, una vez recibidos y evaluados adecuadamente.

Cuando el producto final alcanza los estándares de calidad óptimos, la gestión del crédito se convierte en un mecanismo estratégico para potenciar las ventas, al facilitar la adquisición de manera continua y fiable, este proceso genera

un compromiso por parte del comprador, estableciendo así una relación duradera y beneficiosa para ambas partes, en este sentido, la gestión eficiente del crédito no solo impulsa el crecimiento comercial, sino que también contribuye a la fidelización de la clientela, consolidando la posición de la empresa en el mercado (Mendez, 2021).

Algunos aspectos clave de la gestión de créditos:

- Evaluación de crédito: Es el proceso mediante el cual se analiza la capacidad de un individuo o empresa para cumplir con las obligaciones financieras asociadas a un crédito. Incluye la revisión de la solvencia, historial crediticio y capacidad de pago del solicitante (Mendez, 2021).
- Concesión de crédito: Una vez evaluada la solicitud, se decide si se aprueba o no el crédito, determinando el monto, plazo y condiciones del mismo.
- Seguimiento y control: Implica monitorear activamente el comportamiento de los créditos otorgados, asegurando que los pagos se realicen conforme a lo acordado y tomando medidas en caso de incumplimiento.
- Gestión de riesgos: Evaluar y mitigar los riesgos asociados a la concesión de créditos, considerando factores como la capacidad financiera del deudor, condiciones económicas y políticas, entre otros (Mendez, 2021).
- Cobranza: Es la etapa en la que se realizan acciones para recuperar los créditos impagos, incluyendo negociaciones de pago, uso de sistemas de cobro y, en casos extremos, acciones legales.

- Una gestión eficaz de créditos es fundamental para garantizar la salud financiera de la entidad prestamista y para mantener relaciones positivas y duraderas con los clientes. Además, contribuye a la reducción de la morosidad y al fortalecimiento del perfil crediticio de la institución (Mendez, 2021).

2.2.1.1. Importancia del crédito en la economía empresarial

El acceso al crédito es crucial para las empresas, ya que les permite:

- **Expansión y crecimiento:** Con acceso a crédito, las empresas pueden financiar proyectos de expansión, mejorar infraestructura y aumentar su capacidad productiva.
- **Superación de crisis de liquidez:** En períodos de escasez de efectivo, el crédito proporciona los recursos necesarios para mantener las operaciones y cumplir con las obligaciones financieras.
- **Innovación y desarrollo:** Facilita la inversión en investigación y desarrollo, permitiendo a las empresas innovar y mantenerse competitivas en el mercado.
- **Mejora de relaciones comerciales:** El crédito de proveedores fortalece las relaciones comerciales al permitir a los compradores adquirir bienes y servicios con pagos diferidos, promoviendo la confianza y cooperación a largo plazo.

2.2.1.2. Desafíos en la gestión del crédito

A pesar de sus beneficios, la gestión del crédito enfrenta varios desafíos, especialmente en contextos económicos inestables:

- Riesgo de morosidad: La posibilidad de que los deudores no cumplan con sus pagos a tiempo o en su totalidad representa un riesgo significativo para las instituciones financieras y empresas proveedoras de crédito.
- Evaluación de solvencia: La falta de información precisa y confiable sobre la solvencia de los solicitantes de crédito dificulta la evaluación de riesgos y la toma de decisiones informadas.
- Tasas de interés elevadas: En economías con alta inflación y volatilidad, las tasas de interés pueden ser prohibitivas, limitando el acceso al crédito para pequeñas y medianas empresas.

2.2.1.3. Evaluación de crédito.

La evaluación de crédito en una institución de microfinanzas implica un análisis exhaustivo que considera tanto aspectos cualitativos como cuantitativos para determinar la viabilidad y el riesgo asociado a otorgar créditos. En el ámbito cualitativo, se examina detalladamente el historial crediticio del cliente, sus referencias personales y las relaciones establecidas con clientes y proveedores de su empresa. Este análisis proporciona una perspectiva integral de la solvencia y la confiabilidad del solicitante.

Por otro lado, en el aspecto cuantitativo, se realiza un análisis minucioso de los estados financieros del cliente, incluyendo el balance general, el estado de ganancias y pérdidas, y el flujo de efectivo. Estos datos son fundamentales para

evaluar la capacidad de pago del cliente y su capacidad para cumplir con las obligaciones financieras derivadas del crédito solicitado.

La adecuada gestión de la cartera de crédito cobra una importancia crucial, ya que cualquier deficiencia en este proceso podría impactar negativamente en la estabilidad financiera de la institución de microfinanzas e incluso llevar a situaciones extremas como la quiebra. Esta evaluación rigurosa asegura que la institución de microfinanzas pueda tomar decisiones informadas y prudentes en cuanto a la concesión de créditos, minimizando riesgos y contribuyendo a su sostenibilidad a largo plazo en el mercado financiero (Aguirre et al., 2022).

Indicadores:

a) Calificación

La supervisión del sistema financiero en Perú recae en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), entidad que también sirve como la fuente oficial para obtener información relativa al historial crediticio de los individuos. El proceso para acceder a esta información es:

- El interesado debe ingresar al portal web de la SBS y dirigirse a la sección destinada a la solicitud del Reporte de Deudas.
- Se procede a completar el formulario, proporcionando los nombres completos, número de DNI y demás detalles personales requeridos.
- Es necesario generar una clave de acceso.

- Una vez completado el proceso de verificación, el individuo puede descargar directamente desde el sitio web de la SBS su Reporte de Deudas. Este informe detallado ofrece una visión integral de sus cuentas, deudas y comportamiento crediticio (Scotiabank, 2023).

b) Evaluación de requisitos

El proceso inicial en el análisis crediticio implica recopilar una variedad de datos sobre el solicitante. Esto incluye revisar su historial de pago de préstamos anteriores para evaluar su capacidad de cumplir con obligaciones financieras. Además, se examina el carácter del solicitante, tanto a nivel individual como organizacional, evaluando aspectos como su reputación en el cumplimiento de compromisos financieros y su solidez financiera general. Esta evaluación proporciona una perspectiva holística que ayuda al banco a determinar si el solicitante puede manejar de manera responsable la carga crediticia que se le podría otorgar. El análisis no se limita solo al historial con la propia entidad, sino que también incluye el historial de transacciones con otras instituciones financieras. Asimismo, se considera el historial de amortización de préstamos previamente otorgados, ya que este puede revelar patrones de comportamiento financiero significativos (iEduNote, 2023).

c) Cantidad de clientes con garantía

Este indicador se refiere a la cantidad de clientes que tienen garantías asociadas a sus créditos. Una garantía es un documento emitido por una entidad

bancaria que asegura el cumplimiento de pagos hasta un límite máximo en favor de un beneficiario, en caso de que el cliente incumpla con sus obligaciones financieras. Para que una garantía sea efectiva, el cliente debe mantener una relación activa con el banco y contar con una línea de crédito aprobada y vigente. Cuantos más clientes cuenten con garantías, menor será el riesgo percibido por el banco en términos de incumplimientos, ya que estas garantías respaldan el cumplimiento de las obligaciones crediticias (Scotiabank, 2024).

d) Comportamiento de pago del cliente

Este indicador evalúa la capacidad del cliente para hacer frente a los pagos asociados con los vencimientos de sus préstamos. Se busca determinar si los ingresos del cliente son suficientes y estables para permitirle obtener un crédito sin comprometer otras áreas de su vida financiera. Un comportamiento de pago adecuado implica realizar los pagos a tiempo y de manera consistente, evitando retrasos que puedan afectar negativamente la reputación crediticia del cliente y su capacidad futura para obtener financiamiento adicional. En resumen, la evaluación se centra en asegurar que el cliente pueda manejar financieramente las obligaciones que adquiere sin poner en riesgo su estabilidad financiera personal (BBVA, 2023).

2.2.1.4. Condiciones de crédito.

Las condiciones asociadas a un crédito son aspectos cruciales que determinan los términos y compromisos involucrados en su otorgamiento. Estos detalles no solo establecen la duración durante la cual el crédito está disponible,

sino que también definen claramente si existen beneficios como descuentos por pagos al contado o anticipados. Además, las condiciones del crédito especifican el tipo de instrumento financiero que respaldará dicho crédito, ya sea un préstamo convencional, una línea de crédito renovable, o cualquier otro mecanismo financiero específico.

Es fundamental que tanto el analista como el prestatario comprendan completamente estas condiciones antes de formalizar cualquier acuerdo crediticio. Esto asegura que ambas partes estén al tanto de sus responsabilidades y derechos, así como de las posibles ventajas financieras que podrían derivarse del cumplimiento oportuno de las obligaciones crediticias. Por ejemplo, las condiciones podrían incluir tasas de interés variables o fijas, plazos de pago, penalidades por pagos tardíos, y requisitos de garantía o seguro, entre otros aspectos relevantes que afectan directamente la gestión financiera del beneficiario del crédito (Universidad UQROO, s.f.).

Indicadores:

a) Monto desembolsado

Constituye la cantidad total de dinero que la entidad financiera facilita al prestatario para su uso. Este monto constituye la base del crédito otorgado y representa la suma que el prestatario deberá reembolsar en un plazo específico acordado previamente. Además del capital prestado, el reembolso incluirá los intereses correspondientes, calculados según las condiciones del préstamo. Este

aspecto es crucial, ya que determina la capacidad del prestatario para financiar proyectos, adquirir bienes o servicios, y gestionar sus necesidades financieras inmediatas, siempre bajo el compromiso de devolver la cantidad acordada más los intereses pactados (BBVA, 2020).

b) Plazo de crédito

Indica el periodo durante el cual el prestatario tiene la obligación de reembolsar el monto desembolsado junto con los intereses aplicables. Este plazo es una variable crítica en la planificación financiera, ya que define el tiempo disponible para saldar el crédito. Al establecer un presupuesto, el prestatario puede elegir un periodo de pago que se reflejará en el pedido resultante y en todos los productos asociados. Un plazo de crédito adecuado permite una gestión eficiente del flujo de caja, asegurando que los pagos se realicen de manera oportuna y sin causar estragos en otras obligaciones financieras (Salesforce, 2020).

c) TCEA e intereses

La Tasa de Costo Efectivo Anual, constituye una medida integral del costo asociado a un crédito. Esta tasa ofrece una perspectiva completa sobre los gastos totales que implica la solicitud y mantenimiento de un préstamo, más allá de los intereses simples. La TCEA incluye no solo los intereses, sino también comisiones, seguros, y todos los cargos administrativos que pueden surgir, como la entrega de estados de cuenta en formato físico si así lo solicita el cliente. Al considerar la TCEA, los prestatarios pueden evaluar de manera más precisa el verdadero costo

de un crédito, permitiéndoles tomar decisiones más informadas y comparar distintas ofertas crediticias con mayor claridad (Interbank, 2019).

2.2.1.5. Procedimientos de cobranzas.

Son elementos cruciales en la operatividad financiera de cualquier negocio. Este conjunto de procedimientos es el motor que impulsa la conversión de las ventas realizadas en activos líquidos, es decir, en dinero disponible para la empresa. Cuando un producto o servicio es vendido, se genera una cuenta por cobrar, que representa el compromiso del cliente de pagar en un plazo determinado. Sin embargo, para garantizar la estabilidad financiera y mantener un flujo de efectivo saludable, es fundamental gestionar estas cuentas por cobrar de manera eficiente.

Una gestión efectiva de cobranzas implica implementar una serie de acciones y políticas para asegurar que los pagos se realicen dentro del plazo establecido. Esto puede incluir recordatorios periódicos a los clientes sobre sus deudas pendientes, la emisión de facturas claras y detalladas, y la negociación de planes de pago cuando sea necesario. Además, es importante monitorear continuamente el estado de las cuentas por cobrar, identificando rápidamente cualquier retraso en los pagos para tomar las medidas correctivas adecuadas.

Un sistema de cobranzas bien estructurado no solo contribuye a mantener la liquidez de la empresa, sino que también ayuda a reducir el riesgo de incobrabilidad. Esto implica establecer criterios claros para la concesión de créditos, realizar evaluaciones periódicas de la solvencia de los clientes, y mantener una

comunicación abierta y transparente con ellos. Asimismo, puede incluir el uso de herramientas tecnológicas, como software de gestión de cobranzas, que faciliten el seguimiento y la administración de las cuentas por cobrar (Valles, 2020).

Indicadores:

a) Políticas de cobro

Son directrices establecidas por una institución financiera o una empresa para gestionar los pagos atrasados o los incumplimientos en los créditos otorgados. Estas políticas son fundamentales para mantener un control eficiente sobre las cuentas por cobrar y garantizar la estabilidad financiera de la entidad. Generalmente, las políticas de cobro incluyen plazos específicos para el pago, acciones a seguir en caso de retrasos, y procedimientos para la renegociación de deudas. Por ejemplo, una política de cobro puede estipular que, si un pago se retrasa más de 30 días, se envíe un recordatorio al cliente, y si el retraso supera los 60 días, se inicien acciones de cobro más agresivas, como llamadas telefónicas de seguimiento o incluso acciones legales. Estas políticas son esenciales para establecer un marco claro y consistente para el manejo de deudas y garantizar que los fondos prestados sean recuperados de manera oportuna (Mendez, 2021).

b) Estrategias de cobro

Son planes y acciones específicas diseñadas para recuperar los pagos atrasados o las deudas pendientes de los prestatarios. Estas estrategias son implementadas para maximizar la recuperación de fondos y minimizar las pérdidas

financieras. Entre las estrategias de cobro más comunes se encuentran el envío de recordatorios de pago por correo o correo electrónico, llamadas telefónicas de seguimiento para recordar a los clientes sobre sus obligaciones de pago, y la negociación de acuerdos de pago alternativos que se adapten mejor a la situación financiera del deudor. En casos más severos, las estrategias de cobro pueden incluir la contratación de agencias de cobro externas o la iniciación de acciones legales para recuperar las deudas. La elección de la estrategia adecuada depende de la naturaleza de la deuda y la relación con el cliente, buscando siempre recuperar los fondos de manera eficiente y efectiva (Dávalos, 2023).

c) Evaluación de riesgo

Es el proceso de analizar la probabilidad de que un prestatario incumpla con sus obligaciones de pago. Este análisis es crucial para la toma de decisiones en la concesión de créditos y la gestión de las cuentas por cobrar. La evaluación de riesgo se realiza mediante el análisis de diversos factores, incluyendo el historial crediticio del solicitante, su capacidad de pago actual, su situación financiera general, y las garantías que pueda ofrecer. Además, se consideran factores externos como la situación económica del país o del sector en el que opera el prestatario. Una evaluación de riesgo precisa ayuda a las instituciones financieras a determinar la viabilidad otorgar un crédito, estableciendo los términos y condiciones más adecuados, como las tasas de interés y los plazos de pago. Al identificar a tiempo los posibles riesgos, se pueden implementar medidas preventivas y correctivas para

mitigar el impacto de los incumplimientos y asegurar una gestión financiera saludable (Chatterjee, s.f.).

2.2.2. Morosidad

La morosidad se refiere al estado o condición de estar en mora, es decir, de haber incurrido en el incumplimiento del pago de una deuda en el tiempo acordado o establecido. En términos financieros, se utiliza para describir la situación en la que una persona o entidad no ha cumplido con sus obligaciones financieras, ya sea con préstamos, créditos, facturas u otros compromisos financieros. La morosidad puede tener implicaciones legales y financieras, como el pago de intereses adicionales o la afectación del historial crediticio.

Se define como el incumplimiento de las obligaciones de pago dentro del plazo establecido por parte de un deudor. Cuando un deudor no cumple con sus compromisos de pago en el tiempo acordado, puede ser registrado como moroso, siempre y cuando se cumplan las condiciones legales pertinentes. Es crucial hacer frente a las deudas contraídas para mantener una salud financiera sólida y evitar las consecuencias negativas asociadas con la morosidad, tanto a nivel personal como para las instituciones financieras.

La morosidad no solo afecta la reputación crediticia del deudor, sino que también puede generar problemas de liquidez para las entidades prestamistas, impactando su capacidad para operar de manera eficiente. Por lo tanto, es esencial

comprender las causas y tipos de morosos para implementar estrategias efectivas de gestión y mitigación de riesgos.

Existen diversas causas que pueden llevar al incumplimiento de pago, resultando en diferentes tipos de morosos:

- **Morosos fortuitos:** Son personas que tienen la intención de pagar, pero carecen de liquidez en el momento del vencimiento. Estos deudores generalmente están dispuestos a cumplir con sus obligaciones, pero enfrentan problemas temporales de flujo de efectivo. En estos casos, una solución adecuada puede ser la refinanciación de la deuda con la entidad bancaria, lo que permite reestructurar los pagos para que se adapten mejor a la situación financiera del deudor.
- **Morosos circunstanciales:** Son aquellos que desean pagar sus deudas, pero se ven impedidos por circunstancias imprevistas, como una enfermedad, pérdida de empleo, o cualquier otro evento que afecte su capacidad de pago. Una vez resuelto el problema, estos deudores están dispuestos a saldar la deuda. Las entidades financieras pueden considerar ofrecer soluciones temporales, como periodos de gracia o ajustes en el plan de pagos, para ayudar a estos deudores a superar sus dificultades.
- **Morosos intencionales:** Contrariamente a los anteriores, estos deudores tienen la capacidad de pagar, pero no la voluntad. Retrasan el pago de forma

deliberada para evadir sus obligaciones financieras. Este tipo de morosos representan un mayor riesgo para las instituciones financieras, ya que su comportamiento refleja una falta de responsabilidad y compromiso. Las entidades pueden necesitar adoptar medidas más estrictas, como acciones legales, para recuperar los fondos adeudados.

- Morosos desorganizados: Estas personas tienen la intención de cumplir con sus obligaciones de pago, pero carecen de conocimiento sobre los pagos que deben realizar o las fechas de vencimiento. La falta de una adecuada gestión financiera y conocimiento conduce a la falta de pago. En estos casos, la educación financiera y la implementación de recordatorios automáticos pueden ser útiles para ayudar a estos deudores a mantenerse al día con sus obligaciones.
- Morosos negligentes: Similar al caso anterior, estos deudores no llevan un seguimiento de sus obligaciones de pago y además carecen de interés en cumplirlas. Su negligencia puede ser el resultado de una actitud despreocupada hacia las responsabilidades financieras. Las entidades financieras pueden considerar la aplicación de penalidades adicionales o incentivos para fomentar el cumplimiento de los pagos (BBVA, 2022).

Esto puede ocurrir en varios contextos:

- Préstamos y créditos: Cuando un individuo o una empresa no paga las cuotas de un préstamo o crédito en las fechas estipuladas.

- Facturas y pagos comerciales: Cuando una empresa o particular no liquida las facturas pendientes con sus proveedores en el tiempo pactado.
- Impuestos y servicios: Incluye situaciones en las que los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones fiscales o de pagos a servicios públicos como agua, luz, etc.

La morosidad puede tener varias consecuencias negativas:

- Intereses y cargos adicionales: Los acreedores pueden aplicar intereses de mora y cargos adicionales por el retraso en los pagos.
- Pérdida de crédito: Un historial de morosidad puede afectar la capacidad de una persona o empresa para obtener crédito en el futuro, ya que refleja una falta de fiabilidad en el cumplimiento de compromisos financieros.
- Problemas legales: En casos extremos, los acreedores pueden iniciar acciones legales para recuperar las deudas pendientes, lo que puede resultar en embargos u otras medidas legales.

2.2.2.1. Clientes atrasados.

Son aquellos que no han cumplido con sus obligaciones de pago hacia una empresa en el tiempo establecido. También se les conoce como deudores o morosos, ya que tienen facturas pendientes que representan un riesgo financiero para el negocio, la gestión eficiente de los clientes atrasados es crucial para mantener la liquidez y estabilidad financiera de una empresa. Estos clientes pueden afectar negativamente el flujo de caja y, en casos graves, poner en riesgo la viabilidad

financiera del negocio, por esta razón, es esencial implementar políticas y estrategias de cobro adecuadas para minimizar el impacto de la morosidad (Zendesk, 2023).

Es relevante mencionar que la colocación se refiere a un préstamo de dinero que una entidad bancaria concede a su cliente, con el compromiso de que este último devolverá gradualmente el préstamo, mediante pagos periódicos o en una sola cuota, además, el cliente debe pagar un interés adicional que compensa al acreedor por el tiempo durante el cual no tuvo acceso a esos fondos. Este concepto mide el endeudamiento que tienen las personas naturales o jurídicas en el sistema financiero, la colocación es un indicador crucial para entender el nivel de exposición al riesgo que enfrenta una entidad bancaria y para evaluar la salud financiera de los clientes (Banco Central Chile, 2020).

Indicadores:

- a) Colocaciones fuera de plazo: Hace referencia a aquellos préstamos que han superado la fecha de vencimiento establecida en los términos del contrato. Este indicador es crucial porque refleja la incapacidad de los deudores para cumplir con los plazos de pago pactados, lo que incrementa el riesgo financiero para la entidad prestamista. La identificación temprana de estas colocaciones permite a la institución tomar medidas preventivas y correctivas para minimizar las pérdidas (Choto, 2022).

- b) Colocaciones refinanciadas: Implican la reestructuración de los términos y condiciones del crédito original para facilitar el pago por parte del deudor. Este proceso generalmente se lleva a cabo cuando el deudor enfrenta dificultades financieras y necesita condiciones más favorables para cumplir con sus obligaciones, la refinanciación puede incluir la extensión del plazo de pago, la reducción de la tasa de interés, o ambos. Este indicador es esencial para entender el grado de flexibilidad que la institución está ofreciendo a sus clientes para evitar incumplimientos (Toro, 2022).
- c) Colocaciones reestructuradas: Son préstamos cuyas condiciones originales han sido modificadas para ajustarse mejor a la capacidad de pago del deudor, la reestructuración puede implicar cambios en las tasas de interés, plazos de pago, o cualquier otro elemento del contrato, este indicador es importante porque muestra el esfuerzo de la institución para recuperar su inversión sin forzar al deudor a la insolvencia, las colocaciones reestructuradas pueden ser un signo tanto de una gestión proactiva de la cartera de crédito como de problemas financieros más amplios entre los deudores (Vallejo, 2022).
- d) Cobranza judicial: La cobranza judicial indica el proceso en el cual una institución financiera, después de agotar los esfuerzos de cobro convencionales, recurre a instancias judiciales para recuperar los fondos adeudados. Este proceso implica el inicio de acciones legales para obtener un fallo que permita la ejecución de medidas legales, como la confiscación de

bienes, para recuperar la deuda. La cobranza judicial es una medida de último recurso y puede ser un indicador del nivel de riesgo extremo asociado con ciertos deudores. Es un procedimiento costoso y prolongado, pero a veces necesario para salvaguardar los intereses de la institución (Zegarra et al., 2022).

2.2.2.2. Clientes de alto riesgo.

Para Cuba y Meneses (2022), los clientes de alto riesgo representan una preocupación significativa para las instituciones financieras debido a su potencial de incumplimiento en las obligaciones de pago, la evaluación de estos clientes es crucial para mantener la estabilidad financiera y minimizar las pérdidas, la evaluación de la calidad de los activos críticos de una institución financiera se basa en el análisis del comportamiento de pago de los prestatarios y la proporción de créditos problemáticos en la cartera total.

La evaluación de clientes de alto riesgo se realiza mediante el análisis de diversos indicadores que reflejan el comportamiento y la capacidad de pago de los prestatarios.

Indicadores:

a) **Créditos dudosos:** Se refiere a préstamos o deudas que presentan un alto grado de incertidumbre en cuanto a su recuperación. Estos créditos son considerados riesgosos debido a que existe una probabilidad significativa de que los prestatarios no cumplan con sus obligaciones de pago, la incertidumbre sobre la

capacidad de pago puede surgir por diversos motivos, como la situación financiera precaria del deudor, cambios económicos desfavorables o situaciones personales que afecten la capacidad de generar ingresos suficientes para cumplir con los compromisos financieros (Maza y Mena, 2022).

Para gestionar los créditos dudosos de manera efectiva, las instituciones financieras suelen implementar políticas y procedimientos robustos que incluyen la identificación temprana de problemas potenciales, la aplicación de estrategias de recuperación adecuadas, y en algunos casos, la reestructuración de la deuda para facilitar el pago por parte del deudor (Maza y Mena, 2022).

b) **Créditos con análisis deficiente:** Se refiere a préstamos otorgados sin un análisis exhaustivo y adecuado de la capacidad crediticia del solicitante. Esto implica que la entidad financiera no ha evaluado de manera completa y precisa aspectos como la solvencia, historial crediticio, ingresos y otros factores relevantes antes de aprobar el crédito. La falta de un análisis riguroso aumenta el riesgo de morosidad, ya que se pueden conceder préstamos a personas o empresas que no tienen la capacidad real de cumplir con sus obligaciones de pago.

Para mitigar este riesgo, es fundamental que las instituciones financieras implementen políticas estrictas de evaluación crediticia, utilizando herramientas y metodologías adecuadas para evaluar la capacidad de pago de los solicitantes. Esto ayuda a garantizar que los préstamos sean otorgados de manera responsable,

reduciendo así la probabilidad de incumplimientos y pérdidas financieras significativas tanto para el prestamista como para el prestatario (Cuadros, 2021).

2.3. Definición de términos

- **Acreeedor:** Se refiere a un individuo o entidad que otorga un préstamo a otro individuo o entidad. También conocido como prestamista, el acreedor tiene el derecho de exigir el pago del préstamo, así como los intereses y otros cargos asociados según lo acordado en el contrato de préstamo (Superintendencia de Bancos, 2023).
- **Activo Financiero:** Son diversas operaciones de inversión en títulos-valores, derechos sobre bienes inmediatamente realizables, o documentos representativos de créditos que generan estos títulos. Estos activos financieros pueden incluir acciones, bonos, certificados de depósito, entre otros instrumentos que tienen valor monetario y pueden ser negociados en el mercado financiero (adaptado de definiciones generales).
- **Amortización:** Es el proceso de pago total o parcial del valor nominal (capital) de una deuda o préstamo. La amortización implica devolver gradualmente el dinero prestado junto con los intereses correspondientes, generalmente en cuotas periódicas durante un periodo de tiempo acordado entre el prestamista (acreeedor) y el prestatario.
- **Aval:** Es el compromiso adquirido por una entidad, ya sea una persona natural o jurídica, para hacerse cargo de las obligaciones de otra en caso de que esta

última no cumpla con lo acordado. En un sentido más amplio, implica que una persona o entidad asume la responsabilidad por la conducta, deudas o el cumplimiento de una obligación de otro individuo o entidad. Se trata de una garantía en la cual el avalista se compromete, mediante la firma de una letra de cambio u otro documento similar, a realizar el pago si el avalado no cumple con sus compromisos según lo establecido previamente (Superintendencia de Bancos, 2023).

- **Capital:** En el ámbito financiero, se refiere a la cantidad de dinero invertida en una operación.
- **Crédito:** Utilización de un capital ajeno durante un período determinado a cambio del pago de un interés.
- **Deuda:** Compromiso adquirido con un tercero que debe ser saldado, generalmente en forma de dinero, bienes o servicios, según lo acordado en un contrato (Superintendencia de Bancos, 2023).
- **Deudor:** Persona que recibe el dinero prestado, también conocido como prestatario o titular de una deuda.
- **Entidad Financiera:** Entidad especializada en la provisión de préstamos a individuos y negocios, obteniendo fondos a través de diversas instituciones o mercados en lugar de depósitos directos, a diferencia de las entidades bancarias (Superintendencia de Bancos, 2023).

- **Fianza:** Entrega de dinero u otros bienes como garantía del cumplimiento de una obligación contraída en virtud de un contrato (Balcázar, 2020).
- **Garante:** Persona que asume solidariamente la responsabilidad de pago en nombre del deudor. Cuando existe un avalista, en caso de incumplimiento, la entidad financiera puede requerirle el pago de la deuda (Superintendencia de Bancos, 2023).
- **Interés:** Cantidad monetaria abonada periódicamente como compensación por el capital prestado, depositado o invertido.
- **Línea de Crédito:** Acuerdo entre una institución financiera y un cliente que autoriza al cliente a utilizar un monto máximo de crédito durante un período determinado, sujeto a su uso y reembolso según las necesidades del cliente (Balcázar, 2020).
- **Riesgo:** En el contexto financiero, se refiere a la probabilidad de que un inversionista no recupere los fondos invertidos en una transacción.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

Este estudio se llevó a cabo como una investigación aplicada, que, Cohen et al (2019), indica se caracteriza por su enfoque en abordar problemas concretos y responder a preguntas específicas que tienen relevancia práctica. En este sentido, nuestro trabajo se alinea perfectamente con este tipo de investigación, ya que busca no solo identificar y comprender un problema conocido, sino también proponer soluciones prácticas y efectivas. Este enfoque aplicado nos permitirá generar conocimiento que pueda ser directamente aplicado en el contexto específico de nuestro estudio, proporcionando respuestas claras y útiles a las cuestiones planteadas.

3.1.2. Diseño

El diseño elegido es de naturaleza no experimental y tiene un enfoque transversal. Este diseño se caracteriza por analizar las variables sin intervenirlas, es decir, sin realizar cambios deliberados, y observando simplemente cómo se desarrollan los fenómenos en su entorno natural, tal como señala Mata (2019). Este enfoque permite captar una instantánea de las relaciones entre las variables en un

momento específico, sin alterar las condiciones normales en las que ocurren los fenómenos estudiados.

3.2. Población y muestra de la investigación

Población

En términos de la población, Condori (2020) explica que se trata del conjunto de individuos, objetos o documentos que están vinculados a un evento específico y delimitado para propósitos de análisis. Además, resalta que la población puede ser claramente definida en base a las características que comparten, como el espacio y el tiempo. Esta delimitación permite identificar de manera precisa los elementos que forman parte del estudio y establecer los límites dentro de los cuales se realizará la investigación.

Para nuestro caso de investigación se encuestó a 71 trabajadores intervinientes en el proceso crediticio. Tal como se puede apreciar en la Tabla, la población estuvo integrada por seis (06) agencias de Caja Tacna. Un aspecto crucial que se debe considerar es la viabilidad de analizar la totalidad de la población. En este contexto específico de la tesis, esto implica la necesidad y la posibilidad real de acceder a todas estas agencias de manera efectiva y completa. Es fundamental garantizar un acceso integral para obtener datos representativos y significativos que respalden nuestros hallazgos y conclusiones.

Tabla 1*Cantidad de analistas por agencias*

N	Agencia	Total de analistas
1	Agencia Alto De La Alianza	12
2	Agencia Ciudad Nueva	07
3	Agencia Coronel Mendoza	15
4	Agencia Gregorio Albarracín	13
5	Agencia Principal	13
6	Agencia San Martin	11
	Total	71

Nota. Elaboración propia.**Muestra**

En relación con la muestra, esta representa una porción seleccionada de la población y se define como un subgrupo que debe ser representativo del conjunto mayor. Siguiendo la sugerencia de Condori (2020) es fundamental definir claramente las características de la población antes de proceder con la selección de la muestra. Esto garantiza que el subgrupo seleccionado refleje de manera precisa y adecuada las características esenciales presentes en la población, asegurando así la validez y la relevancia de los resultados obtenidos en el estudio.

La muestra para trabajar estuvo compuesta por la totalidad de la población, es decir, 71 analistas.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente: Gestión de créditos	Para Méndez la gestión del crédito se erige como un pilar fundamental dentro de la estructura operativa de cualquier empresa. En el entramado de la cadena de suministro, su importancia adquiere aún mayor trascendencia, siendo vital para el desarrollo y la consolidación de cualquier actividad empresarial.	1. Evaluación de crédito	1.1. Calificación 1.2. Evaluación de requisitos 1.3. Cantidad de clientes con garantía 1.4. Comportamiento de pago del cliente
		2. Condiciones de crédito	2.1. Monto desembolsado 2.2. Plazo de crédito 2.3. Tipo de crédito 2.4. TCEA e intereses
		3. Procedimientos de Cobranzas	3.1. Políticas de cobro 3.2. Estrategias de cobro 3.3. Evaluación de riesgo
Dependiente: Morosidad	Se define como la falta de cumplimiento de las obligaciones de pago por parte de un deudor dentro del plazo establecido. Cuando esto ocurre, el deudor puede ser registrado en un listado de morosos, siempre y cuando se cumplan las condiciones legales pertinentes. Es crucial enfrentar las deudas adquiridas para mantener una salud financiera estable y sólida.	4. Clientes atrasados	4.1. Colocaciones fuera de plazo 4.2. Colocaciones refinanciadas 4.3. Colocaciones reestructuradas 4.4. Cobranza judicial
		5. Clientes de alto riesgo	5.1. Créditos dudosos 5.2. Créditos con análisis deficiente

Nota. Elaboración propia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: Es un método sistemático para recopilar datos que implica la administración de un conjunto de preguntas estandarizadas a una muestra representativa de una población específica, este proceso puede llevarse a cabo de diversas maneras: presencialmente, por teléfono, por correo o en línea, las encuestas pueden incluir preguntas de respuesta abierta, cerrada o una combinación de ambas, este método permite obtener información estructurada y cuantificable sobre opiniones, actitudes o comportamientos de los encuestados, proporcionando así datos útiles para análisis y toma de decisiones en diversos ámbitos de investigación y aplicación práctica (Hernandez & Mendoza, 2018).

Cuestionario: Es el instrumento clave utilizado en una encuesta o estudio para recopilar respuestas sistemáticas y estructuradas de los participantes. Se compone de un conjunto organizado de preguntas diseñadas específicamente para obtener información relevante sobre el tema de investigación en cuestión, la estructura y contenido del cuestionario pueden variar significativamente en función de los objetivos del estudio y la naturaleza de los datos que se pretenden recabar, su diseño puede incluir preguntas de diversa índole, desde opciones de respuesta cerradas hasta preguntas abiertas que permitan una mayor profundización en las respuestas de los encuestados, la elaboración cuidadosa de un cuestionario es fundamental para garantizar la validez y fiabilidad de los datos obtenidos, facilitando así un análisis riguroso y una interpretación precisa de los resultados del estudio.

Ambos términos se utilizan a menudo de manera intercambiable, pero es importante destacar que la encuesta se refiere al proceso completo de recolección de datos, mientras que el cuestionario es el documento con las preguntas específicas que se utilizan en dicho proceso.

Por este motivo, en el estudio actual se utilizará tanto la encuesta como el cuestionario.

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos mediante la encuesta, se emplearán diversas técnicas metodológicas y estadísticas que garantizarán la precisión y validez de los resultados. Entre estas técnicas destacan:

- **Elaboración del Cuestionario:** El cuestionario es el instrumento principal utilizado para recolectar datos sistemáticos y verídicos sobre las variables de estudio. Este instrumento está diseñado cuidadosamente para asegurar la claridad y relevancia de las preguntas, permitiendo así obtener respuestas que cubran adecuadamente los aspectos investigativos planteados.
- **Análisis Descriptivo:** Esta técnica implica el uso de estadísticas descriptivas, como promedios, desviaciones estándar, y frecuencias, para resumir y describir los datos recolectados. Estas medidas proporcionan una visión general de la distribución y características básicas de las respuestas de los encuestados.
- **Análisis Inferencial:** Se utilizarán pruebas estadísticas inferenciales para hacer generalizaciones más amplias a partir de la muestra recogida. Esto puede incluir pruebas de hipótesis, análisis de correlación, regresión u otras técnicas

avanzadas dependiendo de la naturaleza de las variables y los objetivos del estudio.

- **Validación de Instrumentos:** Mediante el análisis de fiabilidad y validez, se evaluará la consistencia y la precisión del cuestionario como herramienta de medición. Esto se logra a través de pruebas como el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de las escalas y otros métodos para examinar la validez de contenido, criterio y constructo.
- **Software Estadístico:** Utilizaremos software especializado como SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) V27 para facilitar el procesamiento y análisis de los datos. Este software permite realizar análisis complejos de manera eficiente, ayudando a interpretar los resultados de manera robusta y confiable.
- Después de completar la fase de recolección de datos mediante la encuesta, procederemos con el análisis estadístico para validar la confiabilidad y la validez de nuestros instrumentos de medición. Este análisis permitirá medir las variables de interés en nuestro estudio. Utilizaremos SPSS V27, una plataforma reconocida por su capacidad para realizar una amplia gama de análisis estadísticos, desde pruebas de correlación y regresión hasta análisis factorial y de fiabilidad. Este software nos facilitará la interpretación detallada de los datos recopilados, permitiéndonos identificar patrones significativos y tendencias relevantes en nuestra muestra. Los resultados obtenidos del análisis estadístico nos proporcionarán una base sólida para las conclusiones del estudio y para la formulación de recomendaciones prácticas basadas en evidencia empírica.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados según análisis descriptivo de las variables

4.1.1. Variable independiente: Gestión de créditos

Tabla 3

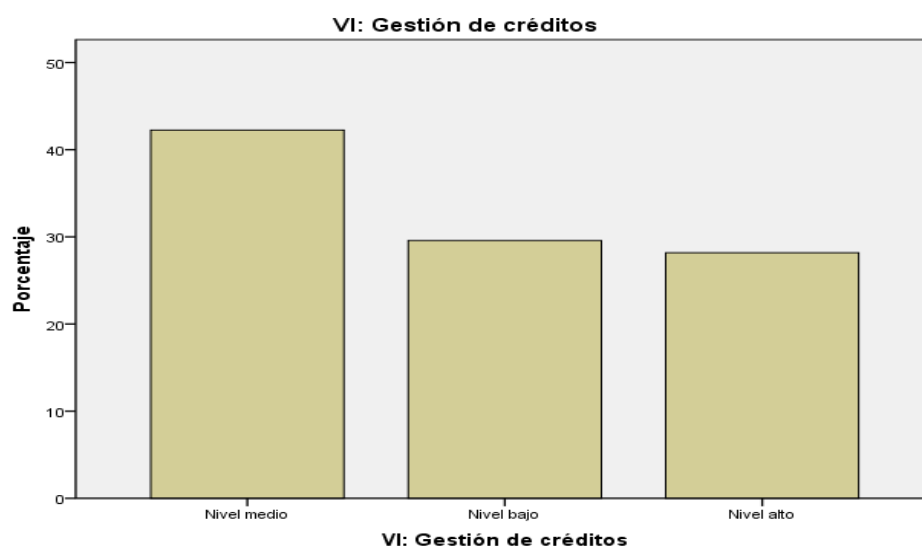
VI Gestión de créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel medio	30	42,3	42,3	42,3
Nivel bajo	21	29,6	29,6	71,8
Nivel alto	20	28,2	28,2	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

Figura 1

VI Gestión de créditos



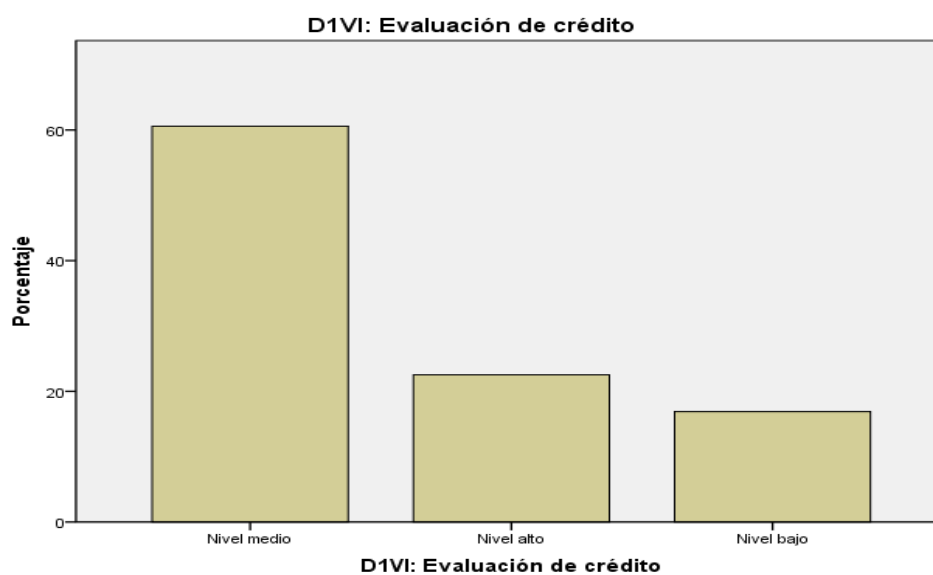
Nota. Según tabla 3.

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los analistas (42,3 %) perciben la gestión de créditos en Caja Tacna en un nivel medio. Un 29,6 % “de los encuestados considera que la gestión de créditos está en un nivel bajo, mientras que el 28,2 % restante cree que está en un nivel alto.

Estos resultados sugieren que la percepción general de la gestión de créditos entre los analistas es que está en un nivel adecuado, pero no excepcional. La proporción mayoritaria (42,3 %) que indica un nivel medio implica que, aunque los procesos y políticas de gestión de créditos son funcionales, hay áreas que podrían beneficiarse de mejoras. El hecho de que casi un tercio de los analistas (28,2 %) perciba la gestión de créditos en un nivel alto es alentador, ya que muestra que existen aspectos del proceso que son altamente valorados y eficaces. Sin embargo, la percepción del 29,6 % de los encuestados que consideran que la gestión de créditos está en un nivel bajo indica que hay desafíos y áreas de mejora significativas. Esto sugiere la necesidad de revisar y posiblemente reforzar las políticas, procedimientos y herramientas utilizadas en la gestión de créditos. Mejorar estas áreas podría contribuir a una reducción en la morosidad, una mayor satisfacción del cliente, y una mejor salud financiera general de la entidad.

Tabla 4*D1 Evaluación de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel medio	43	60,6	60,6	60,6
Nivel alto	16	22,5	22,5	83,1
Nivel bajo	12	16,9	16,9	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia.**Figura 2***D1 Evaluación de crédito**Nota.* Según tabla 4.

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los analistas (60,6 %) consideran que la evaluación de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna (Caja Tacna) se encuentra en un nivel medio. Un 22,5 % de los

encuestados perciben un nivel alto en la evaluación de crédito, mientras que el 16,9 % restante considera que la evaluación de crédito está en un nivel bajo.

Estos resultados indican que una mayoría significativa de los analistas perciben la evaluación de crédito como adecuada pero no excelente. El hecho de que el 22,5 % de los analistas considere que la evaluación de crédito está en un nivel alto sugiere que hay áreas de la gestión de créditos que funcionan bien y cumplen con las expectativas, sin embargo, el 16,9 % que percibe un nivel bajo indica que existen aspectos de la evaluación de crédito que podrían mejorarse. Esto podría implicar la necesidad de revisar y ajustar los procesos y criterios de evaluación de crédito para reducir la morosidad y mejorar la eficiencia en la gestión de créditos. Así como, implementar medidas para fortalecer las áreas identificadas como débiles podría conducir a una reducción de la morosidad y un mejor desempeño financiero general de la entidad.

Tabla 5

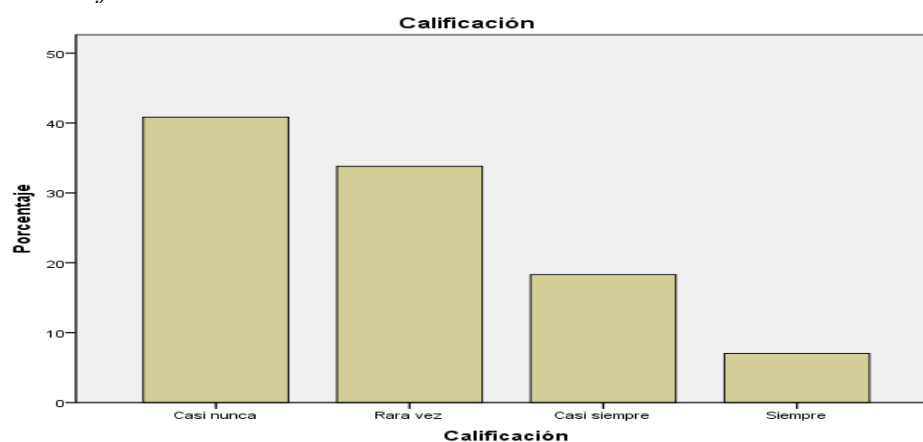
Ind. Calificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	29	40,8	40,8	40,8
Rara vez	24	33,8	33,8	74,6
Casi siempre	13	18,3	18,3	93,0
Siempre	5	7,0	7,0	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla muestra los resultados relacionados con la pregunta "El proceso de calificación de los solicitantes de crédito es transparente y bien comunicado", obtenidos de los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, una mayoría significativa del 40,8 % señaló que "Casi nunca" perciben transparencia y una comunicación adecuada en dicho proceso. Un 33,8 % respondió que "Rara vez" considera que el proceso es claro, lo que acumula un 74,6 % de respuestas negativas o poco favorables. Por el contrario, el 18,3 % de los analistas manifestó que "Casi siempre" el proceso de calificación es transparente y bien comunicado, mientras que solamente el 7,0 % afirmó que "Siempre" lo es. Estos resultados indican que una proporción considerable de los analistas percibe deficiencias en la transparencia y comunicación del proceso de calificación de créditos, lo que podría estar influyendo en la gestión de créditos y la morosidad en la institución.

Figura 3
Ind. Calificación



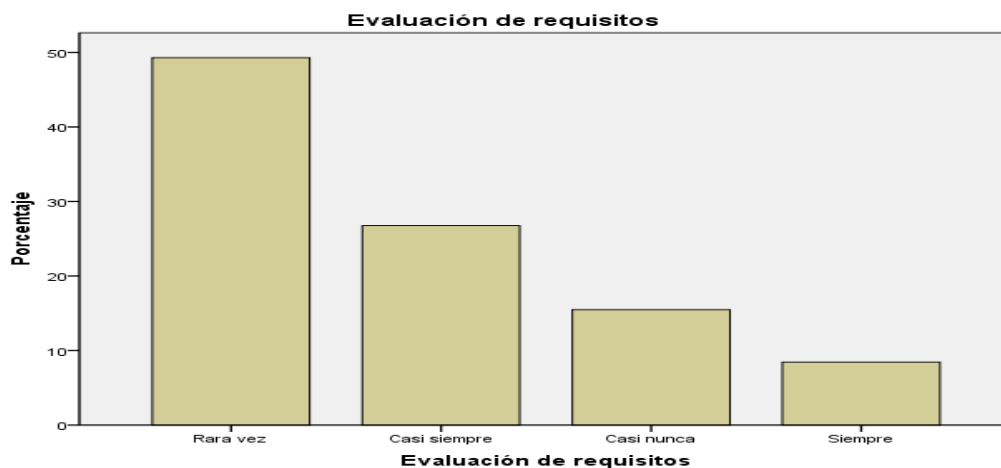
Nota. Tabla 5.

Tabla 6*Ind. Evaluación de requisitos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	35	49,3	49,3	49,3
Casi siempre	19	26,8	26,8	76,1
Casi nunca	11	15,5	15,5	91,5
Siempre	6	8,5	8,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla presenta los resultados correspondientes a la pregunta "La entidad cuenta con lineamientos estrictos de los requisitos que deben evaluarse antes de aprobar un crédito", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 49,3 % respondió que "Rara vez" existen lineamientos estrictos en la evaluación de los requisitos antes de aprobar un crédito. Un 26,8 % indicó que "Casi siempre" se cumplen estos lineamientos, elevando el porcentaje acumulado al 76,1 %. Por otro lado, el 15,5 % de los encuestados afirmó que "Casi nunca" se observan directrices estrictas, mientras que solo el 8,5 % respondió que "Siempre" se siguen de manera rigurosa los requisitos.

Figura 4*Ind. Evaluación de requisitos**Nota.* Tabla 6.**Tabla 7***Ind. Cantidad de clientes con garantía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	38	53,5	53,5	53,5
Casi nunca	15	21,1	21,1	74,6
Casi siempre	12	16,9	16,9	91,5
Siempre	6	8,5	8,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

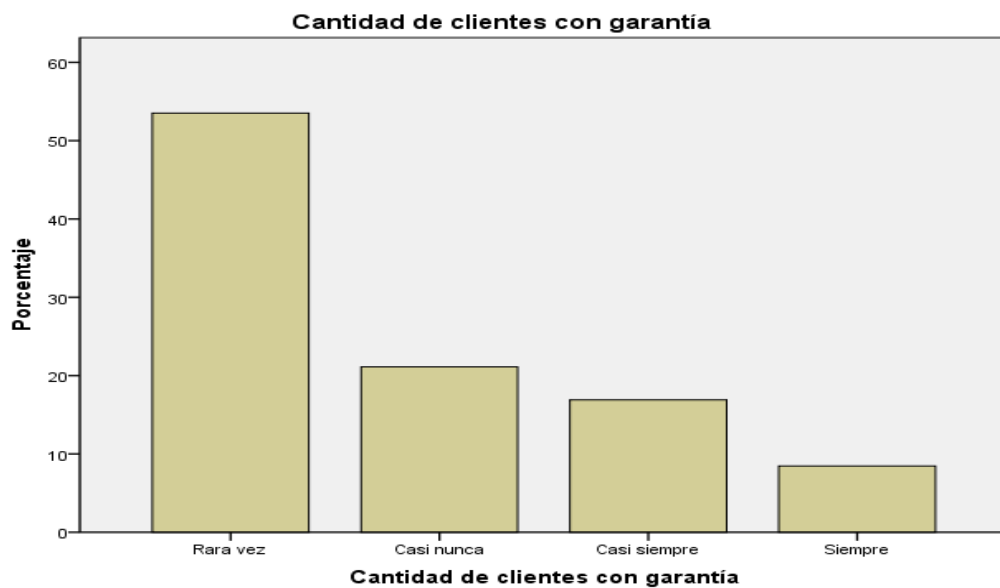
Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla refleja los resultados sobre la pregunta "La cantidad de clientes con garantía con los que cuenta la entidad es suficiente para mitigar riesgos", obtenidos de los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, una mayoría del 53,5 % indicó que "Rara vez" consideran suficiente

la cantidad de clientes con garantías para mitigar riesgos. Un 21,1 % manifestó que "Casi nunca" es suficiente, lo que lleva el porcentaje acumulado a 74,6 % de respuestas desfavorables. Por otro lado, el 16,9 % de los analistas señaló que "Casi siempre" la cantidad de clientes con garantía es adecuada, mientras que únicamente el 8,5 % afirmó que "Siempre" es suficiente para mitigar riesgos.

Figura 5

Ind. Cantidad de clientes con garantía



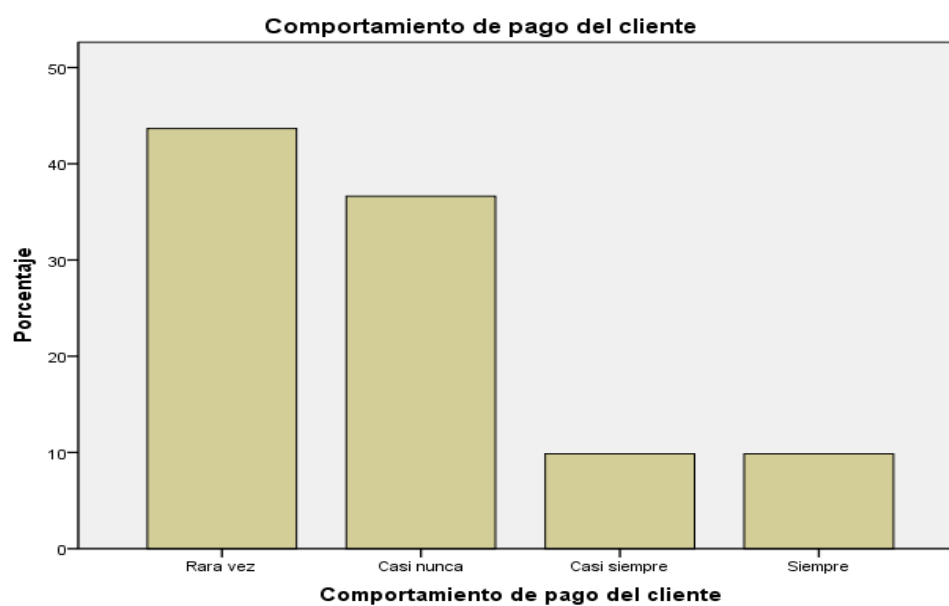
Nota. Tabla 7.

Tabla 8*Ind. Comportamiento de pago del cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	31	43,7	43,7	43,7
Casi nunca	26	36,6	36,6	80,3
Casi siempre	7	9,9	9,9	90,1
Siempre	7	9,9	9,9	100,0
Total	71	100,0	100,0	

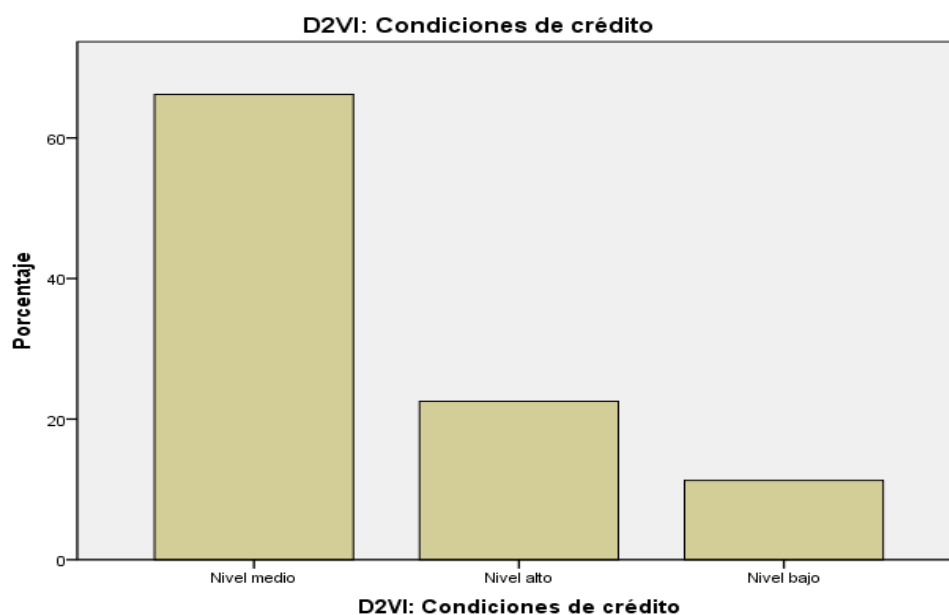
Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla muestra los resultados respecto a la pregunta "El comportamiento de pago del cliente es evaluado de manera exhaustiva antes de la aprobación de un crédito", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 43,7 % indicó que "Rara vez" se realiza una evaluación exhaustiva del comportamiento de pago del cliente. Un 36,6 % respondió que "Casi nunca" se lleva a cabo dicha evaluación, lo que acumula un 80,3 % de respuestas negativas. Por el contrario, el 9,9 % de los analistas señaló que "Casi siempre" se evalúa de manera exhaustiva el comportamiento de pago, y otro 9,9 % indicó que "Siempre" se realiza esta evaluación.

Figura 6*Ind. Comportamiento de pago del cliente**Nota.* Tabla 9.**Tabla 9***D2. Condiciones de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel medio	47	66,2	66,2	66,2
Nivel alto	16	22,5	22,5	88,7
Nivel bajo	8	11,3	11,3	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 7*D2. Condiciones de crédito*

Nota. Según tabla 9.

Los resultados de la encuesta revelan que una mayoría considerable de los analistas (66,2 %) perciben que las condiciones de crédito en Caja Tacna están en un nivel medio. Un 22,5 % de los encuestados considera que las condiciones de crédito están en un nivel alto, mientras que el 11,3 % restante cree que las condiciones de crédito son de nivel bajo.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los analistas perciben las condiciones de crédito ofrecidas por Caja Tacna como adecuadas, pero no sobresalientes. La alta proporción de respuestas que indican un nivel medio (66,2 %) podría reflejar que las políticas y términos de crédito son aceptables y

funcionales, pero que podrían beneficiarse de mejoras para alcanzar un nivel óptimo. Esto podría implicar la necesidad de revisar los términos y políticas de crédito para asegurarse de que sean competitivos y atractivos para los clientes, al mismo tiempo que se mantiene la viabilidad financiera de la Caja, así como, mejorar estas condiciones podría resultar en una reducción de la morosidad, ya que términos de crédito más favorables pueden facilitar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los prestatarios.

Tabla 10

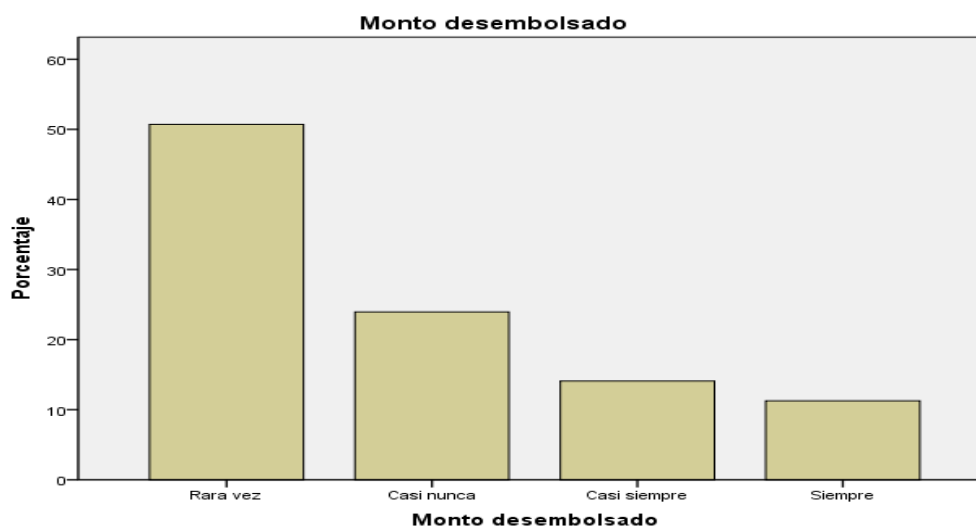
Ind. Monto desembolsado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	36	50,7	50,7	50,7
Casi nunca	17	23,9	23,9	74,6
Casi siempre	10	14,1	14,1	88,7
Siempre	8	11,3	11,3	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla presenta los resultados de la pregunta "El monto desembolsado que se le cede a los clientes es equivalente a su perfil crediticio", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 50,7 % indicó que "Rara vez" el monto desembolsado corresponde al perfil crediticio del cliente. Un 23,9 % señaló que "Casi nunca" el monto es equivalente al perfil, acumulando así un 74,6 % de respuestas desfavorables. En contraste, el 14,1 % de

los analistas afirmó que "Casi siempre" el monto desembolsado es acorde al perfil crediticio, y solo el 11,3 % respondió que "Siempre" se alinea con el perfil del cliente.

Figura 8*Ind. Monto desembolsado**Nota.* Tabla 10.**Tabla 11***Ind. Plazo de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	38	53,5	53,5	53,5
Casi siempre	25	35,2	35,2	88,7
Casi nunca	6	8,5	8,5	97,2
Nunca	2	2,8	2,8	100,0
Total	71	100,0	100,0	

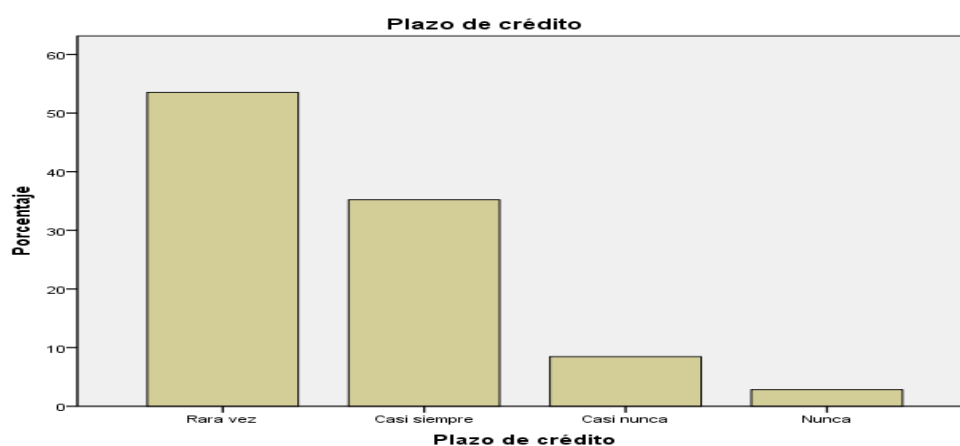
Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla muestra los resultados para la pregunta "Los plazos de pago establecidos son adecuados y consideran la capacidad financiera de los clientes", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 53,5 % opinó que "Rara vez" los plazos de pago son adecuados

y consideran la capacidad financiera de los clientes. Un 35,2 % indicó que "Casi siempre" los plazos son adecuados, lo que lleva el porcentaje acumulado a 88,7 %. Por otro lado, el 8,5 % de los analistas respondió que "Casi nunca" los plazos se ajustan a la capacidad financiera del cliente, y solo el 2,8 % señaló que "Nunca" son adecuados.

Figura 9

Ind. Plazo de crédito



Nota. Tabla 12.

Tabla 12

Ind. Tipo de crédito

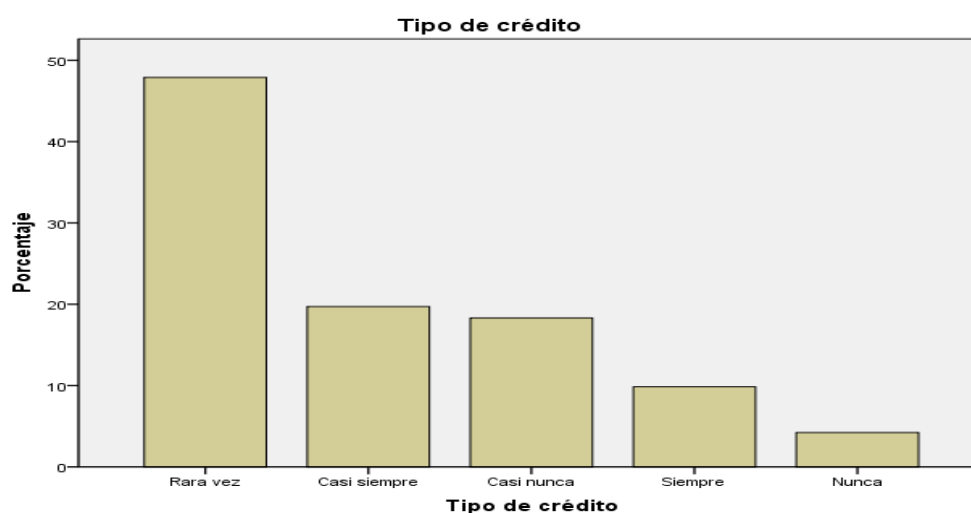
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	34	47,9	47,9	47,9
Casi siempre	14	19,7	19,7	67,6
Casi nunca	13	18,3	18,3	85,9
Siempre	7	9,9	9,9	95,8
Nunca	3	4,2	4,2	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla refleja los resultados correspondientes a la pregunta "El tipo de crédito que utilizó es el más adecuado para mis necesidades financieras actuales", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 47,9 % respondió que "Rara vez" el tipo de crédito que utilizan es el más adecuado para sus necesidades financieras. Un 19,7 % indicó que "Casi siempre" encuentran el tipo de crédito adecuado, lo que eleva el porcentaje acumulado a 67,6 %. Por otro lado, el 18,3 % opinó que "Casi nunca" el crédito utilizado es adecuado para sus necesidades, y solo el 9,9 % afirmó que "Siempre" es el tipo de crédito más adecuado. Finalmente, un 4,2 % señaló que "Nunca" el crédito se ajusta a sus necesidades financieras.

Figura 10

Ind. Tipo de crédito



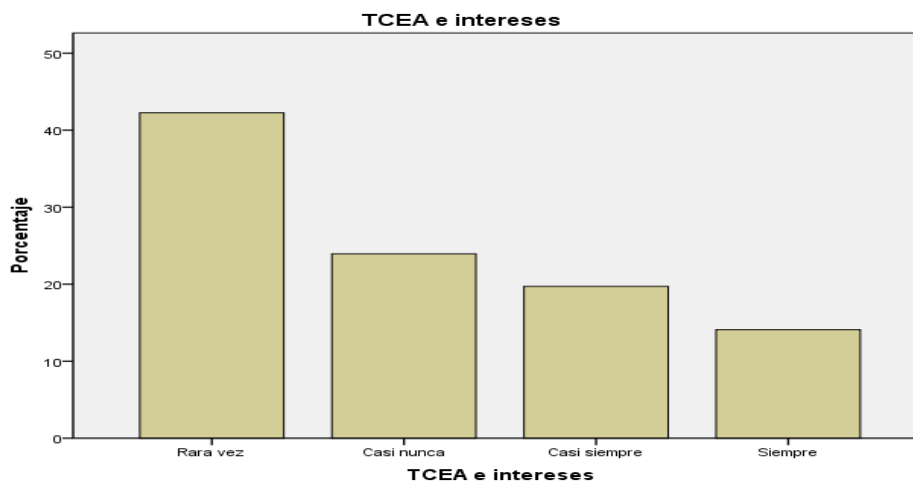
Nota. Tabla 13.

Tabla 13*Ind. TCEA e intereses*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	30	42,3	42,3	42,3
Casi nunca	17	23,9	23,9	66,2
Casi siempre	14	19,7	19,7	85,9
Siempre	10	14,1	14,1	100,0
Total	71	100,0	100,0	

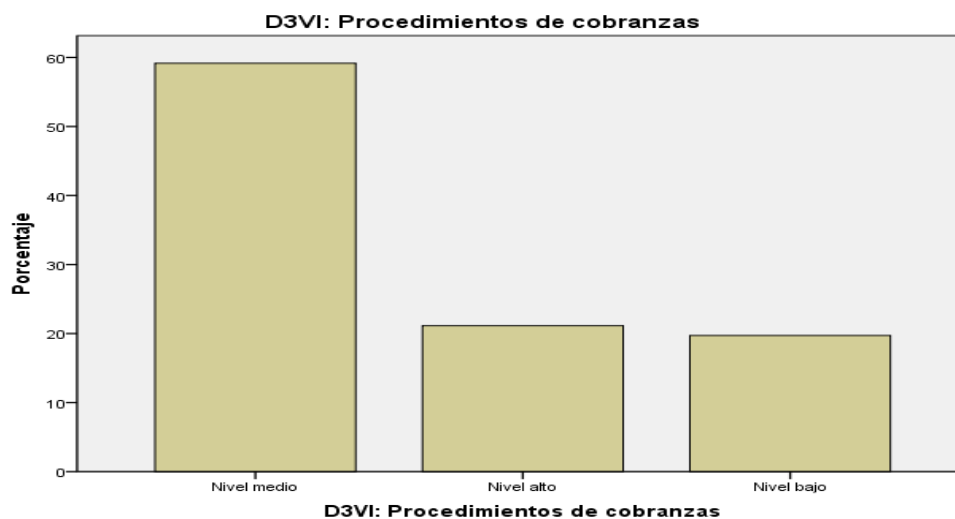
Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla presenta los resultados para la pregunta "Considera que la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) e intereses aplicados son justos y transparentes", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 42,3 % respondió que "Rara vez" considera que la TCEA y los intereses son justos y transparentes. Un 23,9 % indicó que "Casi nunca" los encuentra justos y transparentes, acumulando un 66,2 % de respuestas negativas. Por otro lado, el 19,7% de los analistas opinó que "Casi siempre" la TCEA y los intereses son justos y transparentes, y el 14,1 % afirmó que "Siempre" lo son.

Figura 11*Ind. TCEA e intereses**Nota.* Tabla 13.**Tabla 14***D3. Procedimientos de cobranzas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel medio	42	59,2	59,2	59,2
Nivel alto	15	21,1	21,1	80,3
Nivel bajo	14	19,7	19,7	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

Figura 12*D3. Procedimientos de cobranzas*

Nota. Según tabla 14

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los analistas (59,2 %) consideran que los procedimientos de cobranzas en Caja Tacna están en un nivel medio. Un 21,1 % de los encuestados perciben los procedimientos de cobranzas en un nivel alto, mientras que el 19,7 % restante cree que los procedimientos de cobranzas están en un nivel bajo.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los analistas perciben los procedimientos de cobranzas como adecuados, pero no excepcionales. La mayoría (59,2 %) que indica un nivel medio sugiere que, aunque los procedimientos de cobranzas son funcionales, hay margen para mejorar su eficacia y eficiencia. Asimismo, el hecho de que el 21,1 % de los analistas considere que los procedimientos de cobranzas están en un nivel alto es positivo y muestra que hay

aspectos del proceso que son bien valorados y efectivos. Sin embargo, el 19,7 % que percibe un nivel bajo indica la existencia de áreas que necesitan ser revisadas y fortalecidas. Esto podría implicar la implementación de sistemas más eficientes, el uso de tecnología para seguimiento de pagos, y capacitación continua para el personal encargado de las cobranzas.

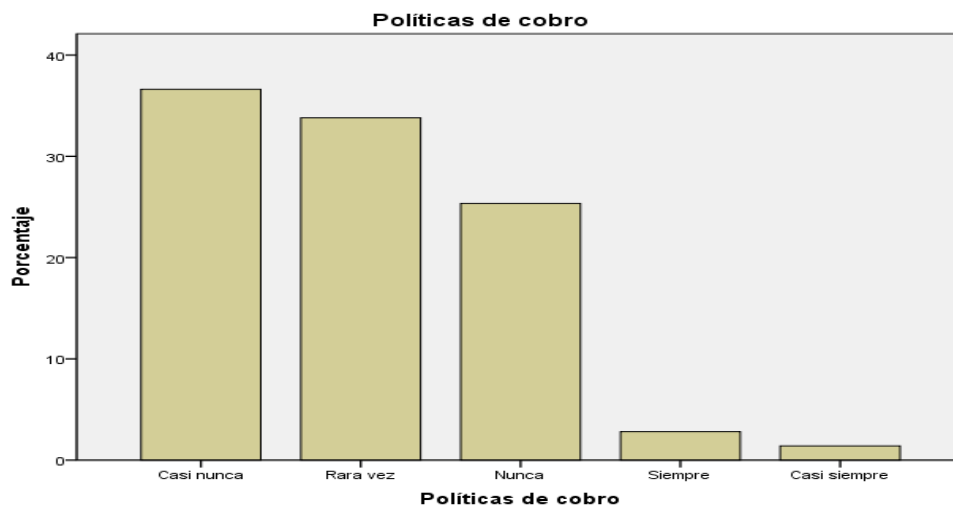
Tabla 15

Ind. Políticas de cobro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	26	36,6	36,6	36,6
Rara vez	24	33,8	33,8	70,4
Nunca	18	25,4	25,4	95,8
Siempre	2	2,8	2,8	98,6
Casi siempre	1	1,4	1,4	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla muestra los resultados para la pregunta "Las políticas de cobro con las que cuenta la entidad son efectivas para recuperar los créditos vencidos", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 36,6 % respondió que "Casi nunca" considera que las políticas de cobro son efectivas para recuperar los créditos vencidos. Un 33,8 % indicó que "Rara vez" son efectivas, lo que lleva el porcentaje acumulado a 70,4 %. Además, el 25,4 % opinó que "Nunca" las políticas de cobro son efectivas, mientras que solo el 2,8 % de los analistas afirmó que "Siempre" son efectivas, y un 1,4 % respondió que "Casi siempre" lo es.

Figura 13*Ind. Políticas de cobro**Nota.* Tabla 16.**Tabla 16***Ind. Estrategias de cobro*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	30	42,3	42,3	42,3
Casi nunca	17	23,9	23,9	66,2
Casi siempre	14	19,7	19,7	85,9
Siempre	10	14,1	14,1	100,0
Total	71	100,0	100,0	

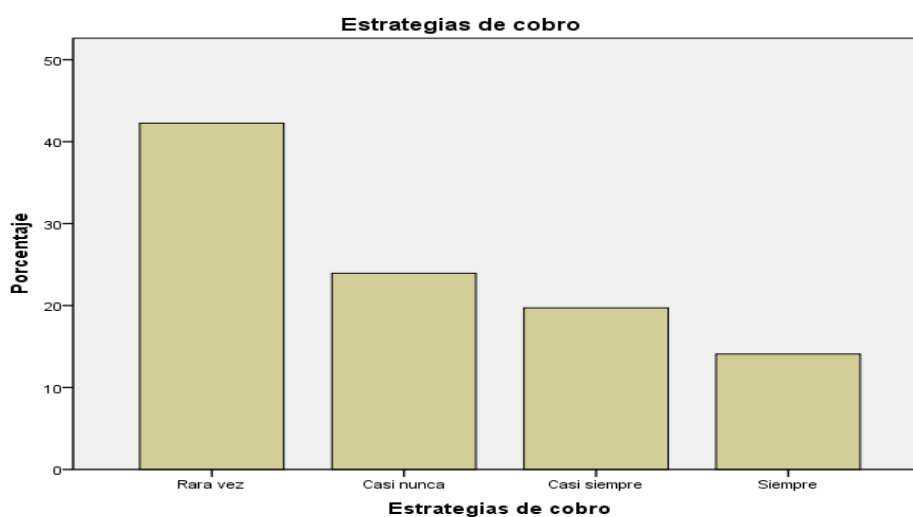
Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla presenta los resultados correspondientes a la pregunta "La entidad adapta las estrategias de cobro a las distintas situaciones de morosidad", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 42,3 % respondió que "Rara vez" la entidad adapta las estrategias

de cobro a las diferentes situaciones de morosidad. Un 23,9 % indicó que "Casi nunca" se ajustan las estrategias, acumulando un 66,2 % de respuestas negativas. En contraste, el 19,7 % de los analistas opinó que "Casi siempre" se adaptan las estrategias de cobro, y el 14,1 % afirmó que "Siempre" se realizan estos ajustes.

Figura 14

Ind. Estrategias de cobro



Nota. Tabla 16.

Tabla 17

Ind. Evaluación de riesgo

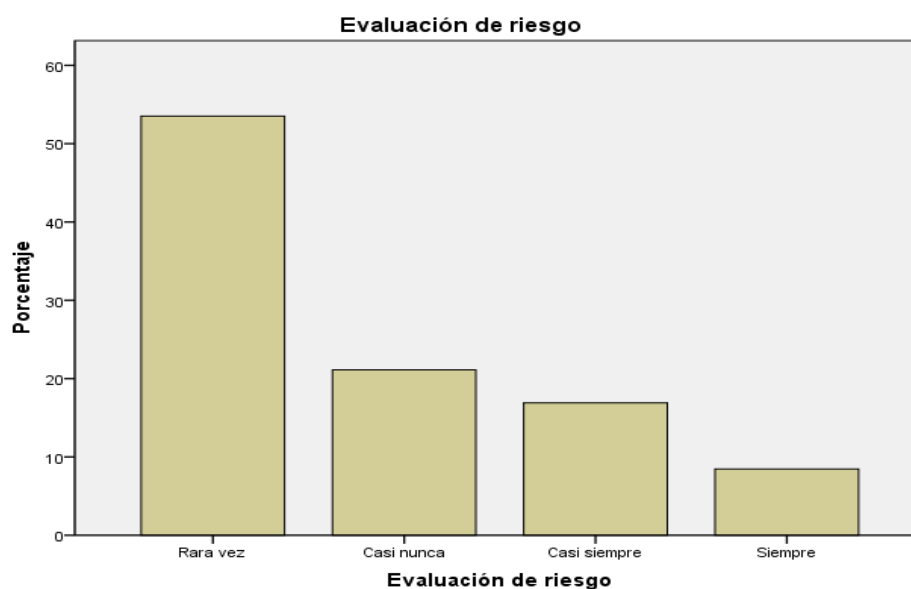
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	38	53,5	53,5	53,5
Casi nunca	15	21,1	21,1	74,6
Casi siempre	12	16,9	16,9	91,5
Siempre	6	8,5	8,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla presenta los resultados para la pregunta "La evaluación de riesgos que se viene realizando en la entidad es eficiente para mitigar el índice de morosidad", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 53,5 % respondió que "Rara vez" consideran que la evaluación de riesgos es eficiente para reducir la morosidad. Un 21,1 % opinó que "Casi nunca" la evaluación es eficaz en este sentido, lo que suma un 74,6 % de respuestas que reflejan una percepción negativa. En contraste, el 16,9 % de los analistas indicó que "Casi siempre" la evaluación de riesgos es efectiva, y solo el 8,5 % respondió que "Siempre" cumple con esta función de manera eficiente.

Figura 15

Ind. Evaluación de riesgo



Nota. Tabla 17.

4.1.2. Variable dependiente: Morosidad

Tabla 18

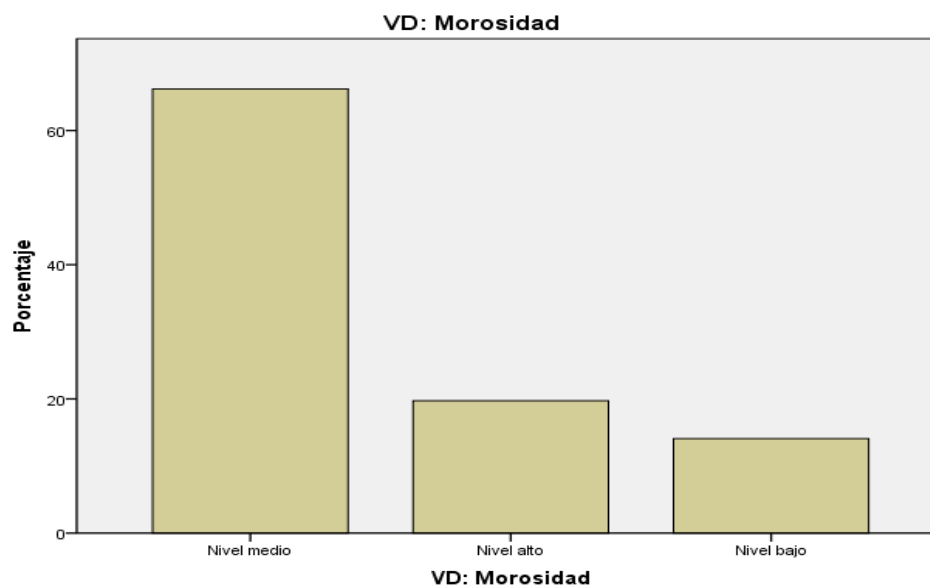
VD Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel medio	47	66,2	66,2	66,2
Nivel alto	14	19,7	19,7	85,9
Nivel bajo	10	14,1	14,1	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

Figura 16

VD Morosidad



Nota. Según tabla 18.

Los resultados indican que el 66,2 % de los analistas encuestados considera que el nivel de morosidad es medio, mientras que el 19,7 % percibe un nivel alto y

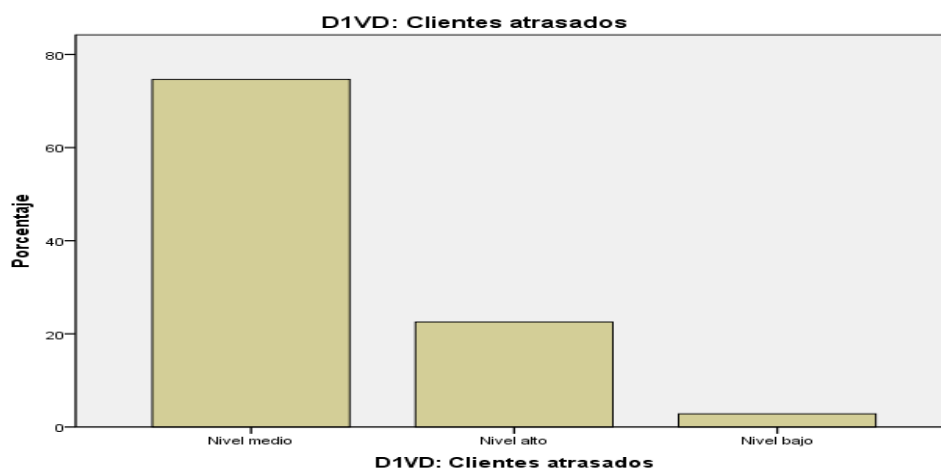
el 14,1 % restante considera que la morosidad tiene un nivel bajo, lo cual sugiere que la mayoría de los analistas perciben la morosidad en Caja Tacna como moderada. Esta percepción de morosidad en un nivel medio puede indicar que, aunque existen casos de incumplimiento en los pagos por parte de los clientes, no son lo suficientemente graves como para ser clasificados predominantemente en niveles altos. Sin embargo, el 19,7 % que percibe un nivel alto de morosidad destaca la existencia de un grupo significativo de clientes con problemas serios para cumplir con sus obligaciones crediticias.

Tabla 19

D1 Clientes atrasados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel medio	53	74,6	74,6	74,6
Nivel alto	16	22,5	22,5	97,2
Nivel bajo	2	2,8	2,8	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

Figura 17*D1 Clientes atrasados*

Nota. Según tabla 19.

Los hallazgos revelan que el 74,6 % de los analistas encuestados considera que el nivel de morosidad se encuentra en un nivel medio, mientras que el 22,5 % percibe un nivel alto y el 2,8 % restante considera que la morosidad tiene un nivel bajo.

Estos resultados sugieren que una mayoría significativa de los analistas perciben la morosidad en Caja Tacna como moderada. La percepción de morosidad en un nivel medio podría indicar que, aunque hay un cierto grado de incumplimiento en los pagos de los clientes, no es lo suficientemente crítico como para ser clasificado predominantemente en niveles altos. Sin embargo, el 22,5 % que percibe un nivel alto de morosidad destaca que existe un segmento importante de clientes con serias dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias.

Por lo tanto, se podrían considerar estrategias para mejorar la gestión de créditos y reducir los niveles de morosidad. Esto podría incluir la implementación de medidas preventivas, como la evaluación más rigurosa de la capacidad de pago de los clientes, así como programas de educación financiera para ayudar a los clientes a administrar mejor sus deudas.

Tabla 20

Ind. Colocaciones fuera de plazo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	35	49,3	49,3	49,3
Rara vez	24	33,8	33,8	83,1
Siempre	8	11,3	11,3	94,4
Casi siempre	4	5,6	5,6	100,0
Total	71	100,0	100,0	

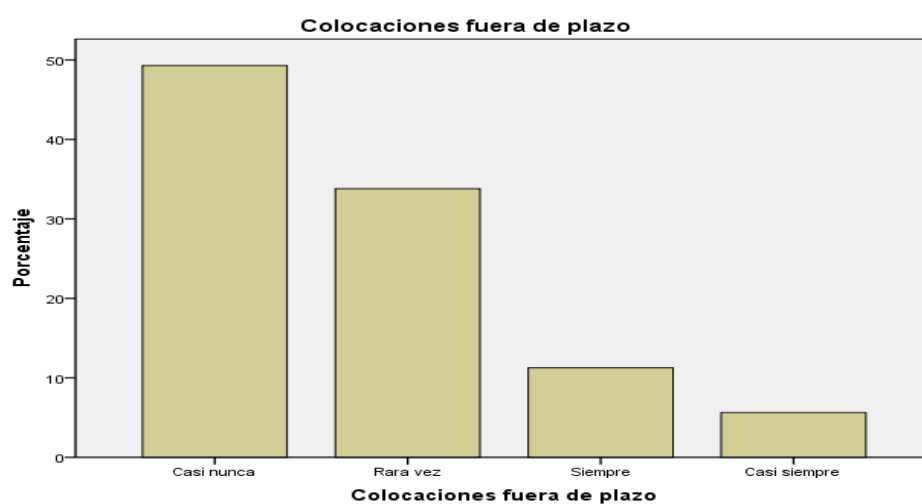
Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla muestra los resultados para la pregunta "Considero que las colocaciones fuera de plazo contribuyen desfavorablemente al nivel de morosidad", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 49,3 % respondió que "Casi nunca" consideran que las colocaciones fuera de plazo afectan negativamente el nivel de morosidad. Un 33,8 % indicó que "Rara vez" ocurre esto, acumulando un 83,1 % de respuestas que reflejan una percepción de bajo impacto. Sin embargo, el 11,3 % de los analistas opinó que "Siempre" las colocaciones fuera de plazo contribuyen

desfavorablemente a la morosidad, y el 5,6 % respondió que "Casi siempre" tienen este efecto.

Figura 18

Ind. Colocaciones fuera de plazo



Nota. Tabla 20.

Tabla 21

Ind. Colocaciones refinanciadas

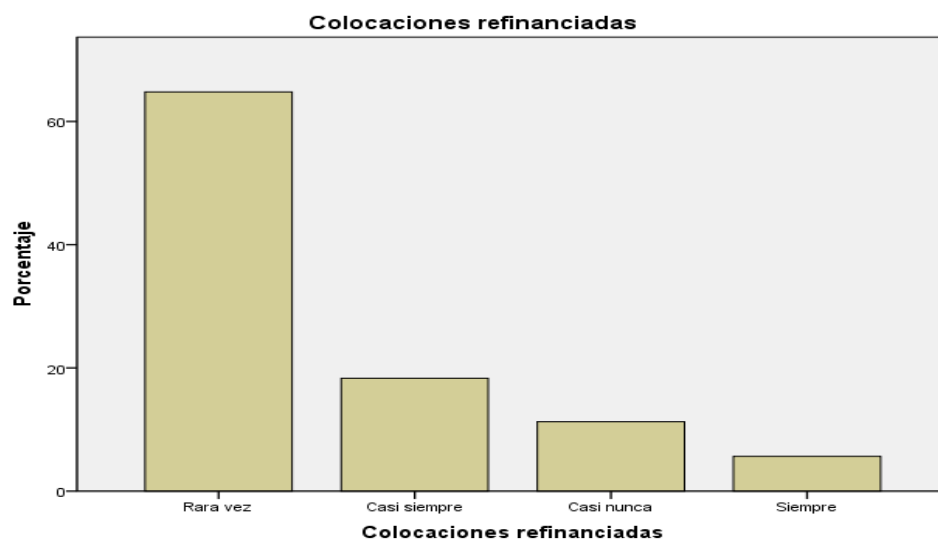
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	46	64,8	64,8	64,8
Casi siempre	13	18,3	18,3	83,1
Casi nunca	8	11,3	11,3	94,4
Siempre	4	5,6	5,6	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla presenta los resultados para la pregunta "En la entidad suele darse casos de colocaciones refinanciadas", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 64,8 % respondió que "Rara vez" se presentan casos de colocaciones refinanciadas en la entidad. Un 18,3 % indicó que "Casi siempre" ocurre esto, lo que lleva el porcentaje acumulado a 83,1 %. Por otro lado, el 11,3 % de los analistas opinó que "Casi nunca" se refinancian colocaciones, y solo el 5,6 % respondió que "Siempre" se presentan casos de refinanciamiento.

Figura 19

Ind. Colocaciones refinanciadas



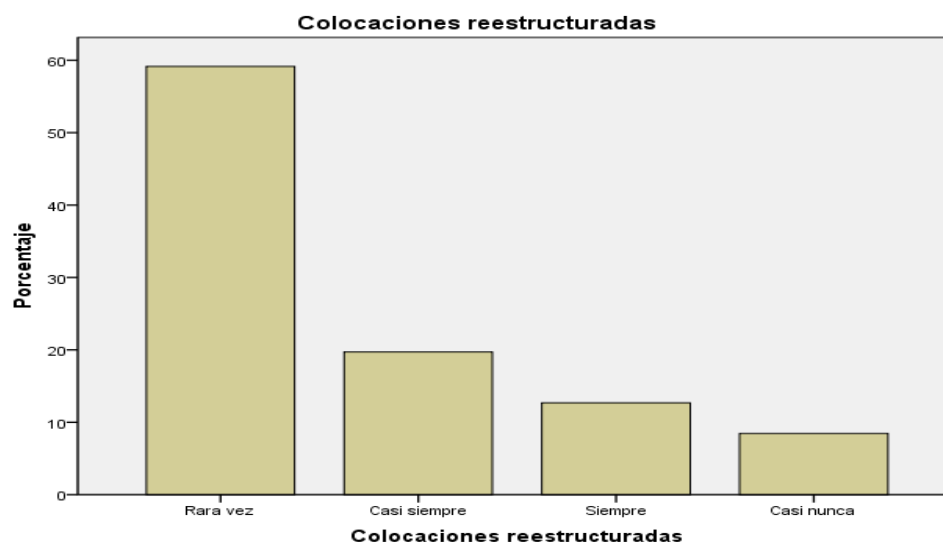
Nota. Tabla 21.

Tabla 22*Ind. Colocaciones reestructuradas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	42	59,2	59,2	59,2
Casi siempre	14	19,7	19,7	78,9
Siempre	9	12,7	12,7	91,5
Casi nunca	6	8,5	8,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla muestra los resultados para la pregunta "Las colocaciones reestructuradas suponen una señal de riesgo de morosidad para la entidad", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 59,2 % respondió que "Rara vez" consideran que las colocaciones reestructuradas indican un riesgo significativo de morosidad. Un 19,7% opinó que "Casi siempre" las colocaciones reestructuradas son una señal de riesgo, acumulando un 78,9 % de respuestas que reflejan una percepción de riesgo en menor medida. Además, el 12,7 % de los analistas indicó que "Siempre" las colocaciones reestructuradas son una señal de riesgo de morosidad, y el 8,5 % respondió que "Casi nunca" lo son.

Figura 20*Ind. Colocaciones reestructuradas**Nota.* Tabla 22.**Tabla 23***Ind. Cobranza judicial*

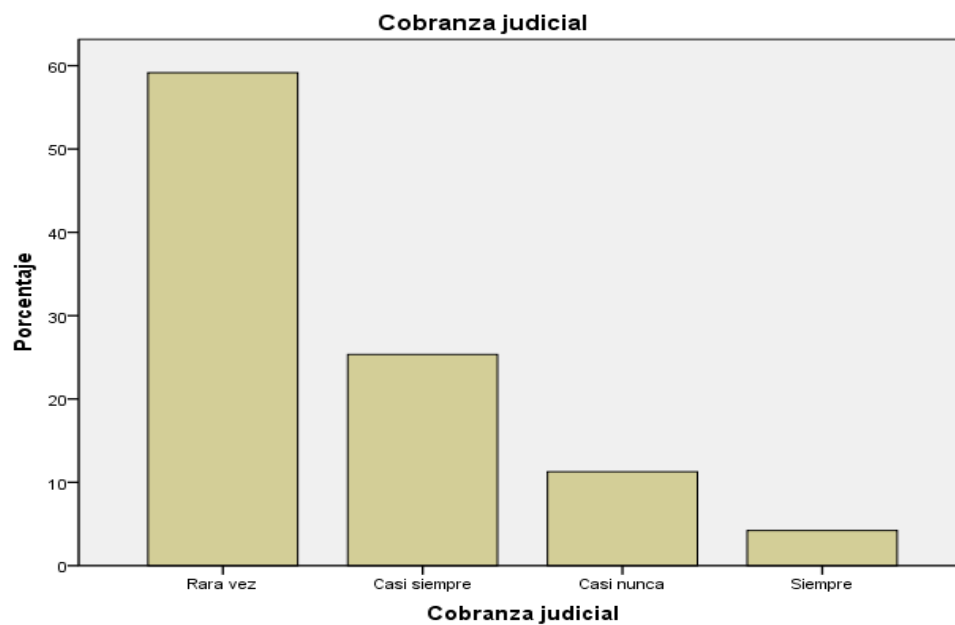
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	42	59,2	59,2	59,2
Casi siempre	18	25,4	25,4	84,5
Casi nunca	8	11,3	11,3	95,8
Siempre	3	4,2	4,2	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla presenta los resultados para la pregunta "La entidad recurre a la cobranza judicial como último medio para recuperar su capital", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 59,2 % respondió que "Rara vez" la entidad utiliza la cobranza judicial como último recurso para recuperar su capital. Un 25,4 % opinó que "Casi siempre" se recurre a la cobranza judicial en esta circunstancia, acumulando un 84,5 % de respuestas que indican que el uso de este medio no es frecuente. Además, el 11,3 % de los analistas indicó que "Casi nunca" se recurre a la cobranza judicial, y solo el 4,2 % respondió que "Siempre" se utiliza este método como último recurso.

Figura 21

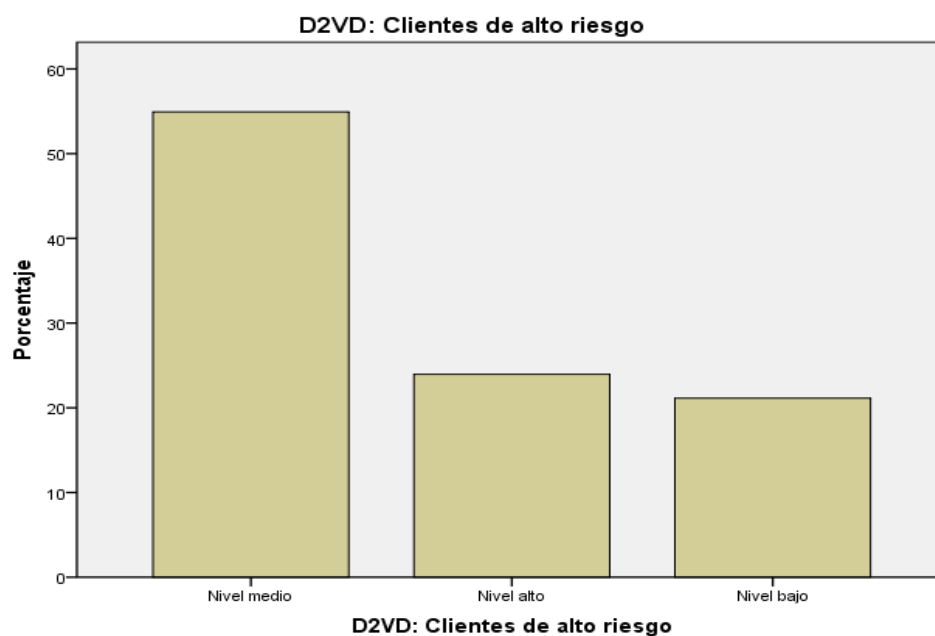
Ind. Cobranza judicial



Nota. Tabla 23.

Tabla 24*D2 Clientes de alto riesgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel medio	39	54,9	54,9	54,9
Nivel alto	17	23,9	23,9	78,9
Nivel bajo	15	21,1	21,1	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.**Figura 22***D2 Clientes de alto riesgo**Nota.* Según tabla 24

Los resultados indican que el 54,9 % de los analistas encuestados considera que el nivel de riesgo de los clientes es medio, mientras que el 23,9 % percibe un nivel alto y el 21,1 % restante considera que el riesgo es bajo.

Estos resultados indican que una mayoría significativa de los analistas perciben que los clientes presentan un riesgo medio en términos de morosidad. La percepción de un riesgo medio sugiere que, aunque hay preocupaciones respecto a la capacidad de algunos clientes para cumplir con sus obligaciones crediticias, esta preocupación no es mayoritaria ni predominante en niveles altos. Sin embargo, el 23,9 % de los analistas que perciben un riesgo alto destaca la existencia de un segmento considerable de clientes con una alta probabilidad de incumplimiento.

Tabla 25

Ind. Créditos dudosos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	46	64,8	64,8	64,8
Casi nunca	25	35,2	35,2	100,0
Total	71	100,0	100,0	

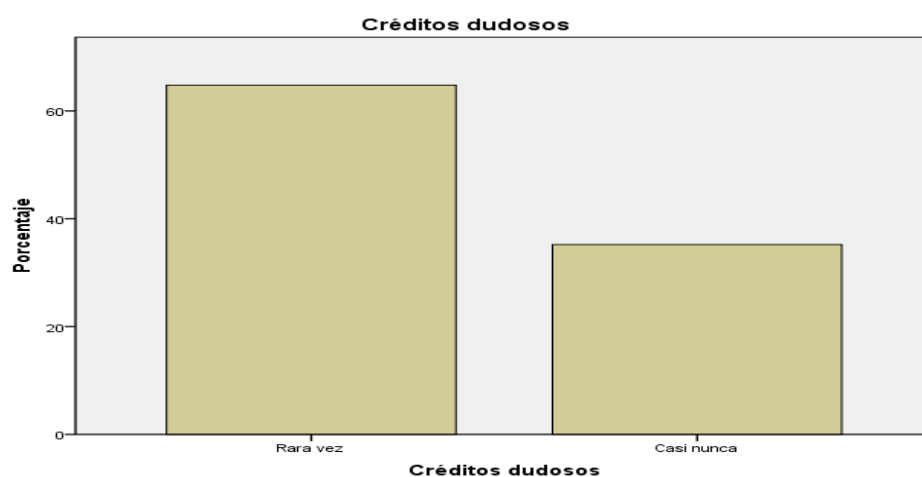
Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla muestra los resultados para la pregunta "La entidad cuenta con protocolos para identificar créditos dudosos", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 64,8 % respondió que "Rara vez" la entidad tiene protocolos establecidos para identificar créditos dudosos. El 35,2 % restante opinó que "Casi nunca" existen tales

protocolos. Estos resultados indican que una gran mayoría de los analistas percibe una falta significativa de protocolos específicos para la identificación de créditos dudosos dentro de la entidad.

Figura 23

Ind. Créditos dudosos



Nota. Tabla 25.

Tabla 26

Ind. Créditos con análisis deficiente

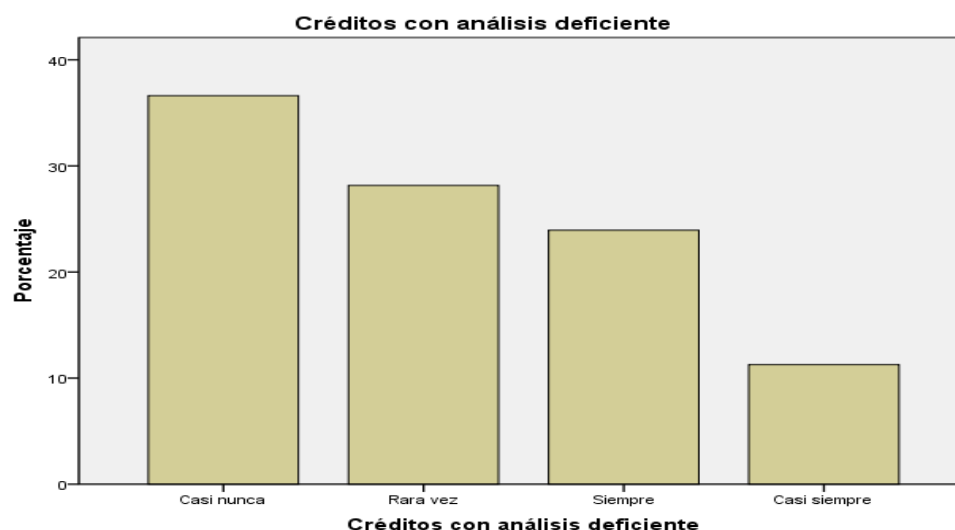
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	26	36,6	36,6	36,6
Rara vez	20	28,2	28,2	64,8
Siempre	17	23,9	23,9	88,7
Casi siempre	8	11,3	11,3	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

La tabla muestra los resultados para la pregunta "La entidad cuenta con protocolos para tomar acciones correctivas en caso de créditos con análisis deficiente", aplicada a los analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. De los 71 encuestados, el 36,6 % respondió que "Casi nunca" existen protocolos para abordar créditos con análisis deficiente. Un 28,2 % indicó que "Rara vez" se implementan tales protocolos, acumulando un 64,8 % de respuestas que reflejan una percepción de falta de procedimientos sistemáticos en este contexto. Por otro lado, el 23,9 % de los analistas afirmó que "Siempre" hay protocolos para tomar acciones correctivas, y el 11,3 % opinó que "Casi siempre" se aplican estos procedimientos.

Figura 24

Ind. Créditos con análisis deficiente



Nota. Tabla 26.

4.2. Prueba de normalidad

Antes de realizar la prueba de hipótesis, se evaluó si las variables cumplían con el supuesto de normalidad en relación con sus respectivos instrumentos de medición. Para ello, se utilizaron pruebas estadísticas como Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es mayor a 50 elementos. Estas pruebas permitieron verificar la normalidad de los datos en el contexto de este estudio de investigación.

1) Formular hipótesis

H₀: La distribución de la variable de medición en estudio **es normal**

H₁: La distribución de la variable de medición en estudio **no es normal**.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5 \% = 0,05$$

3) Estadística de prueba

Tabla 27

Pruebas de normalidad

Instrumentos de medición	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable independiente: Gestión de créditos	0,257	71	< 0,000
Variable dependiente: Morosidad	0,146	71	< 0,001

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión

Dado que los valores de p (p-valor) son significativamente inferiores al nivel de significancia establecido ($\alpha=0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H₀).

5) Conclusión

Con un nivel de significancia del 5 %, se concluye que la distribución de la variable de interés no sigue una distribución normal. Por lo tanto, se optará por realizar pruebas estadísticas no paramétricas, como el coeficiente de Rho de Spearman y la regresión logística ordinal, para el análisis en esta investigación.

4.3. Contraste de hipótesis

Hipótesis general

El análisis de la gestión de créditos influye significativamente en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : El análisis de la gestión de créditos no influye significativamente en la morosidad.

H_1 : El análisis de la gestión de créditos influye significativamente en la morosidad.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5 \% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Tabla 28

Contraste de la hipótesis general

		Morosidad (Y)
Rho de Spearman	Gestión de créditos (X)	
	Coefficiente de correlación	,492**
	Sig. (bilateral)	,004
	N	71

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión

Dado que el p-valor (0,004) es menor que el nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula (H_0). Esto indica que el análisis de la gestión de créditos influye significativamente en la morosidad en Caja Tacna.

5) Conclusión

La influencia del análisis de la gestión de créditos en la morosidad es significativa, como lo indica el coeficiente de correlación de Spearman (0,492) y un p-valor de 0,004, que es inferior al nivel de significancia establecido de 0,05. Esto permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmar que existe una relación estadísticamente moderada alta entre las variables. La correlación positiva (0,492) sugiere que, a medida que se mejora la gestión de créditos, la morosidad tiende a disminuir. Es decir, una gestión de créditos más eficaz no solo se asocia con menores niveles de morosidad, sino que también implica que cada mejora en las prácticas de gestión se traduce en una reducción significativa en la morosidad observada. Este hallazgo subraya la importancia de implementar estrategias efectivas de gestión de créditos para mantener bajos niveles de morosidad y asegurar la estabilidad financiera de la Caja Tacna.

Hipótesis específica 1

La evaluación de crédito influye significativamente en la morosidad en Caja Tacna,
Tacna 2023

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La evaluación de crédito no influye significativamente en la morosidad.

H_1 : La evaluación de crédito influye significativamente en la morosidad.

2) Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0,05$

3) Estadístico de prueba

Tabla 29

Contraste de la hipótesis 1

		Morosidad (Y)
Rho de Spearman (X)	de D1 Evaluación de crédito	
	Coefficiente de correlación	,443**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	71

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión

Dado que el p-valor (0,001) es menor que el nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula (H_0). Esto significa que la evaluación de crédito influye significativamente en la morosidad en Caja Tacna.

5) Conclusión

La influencia de la evaluación de crédito en la morosidad es positiva y moderada, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,443 y un p-valor de 0,001, que es notablemente inferior al nivel de significancia de 0,05. Esto nos permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y concluir que existe una relación estadísticamente positiva entre la evaluación de crédito y la morosidad. La correlación positiva (0,443) indica que a medida que la evaluación de crédito mejora, la morosidad tiende a disminuir. Este hallazgo resalta la importancia de realizar evaluaciones de crédito rigurosas, ya que una mejor evaluación está asociada con una reducción en los niveles de morosidad. Así, implementar procedimientos de evaluación más efectivos no solo minimiza el riesgo de morosidad, sino que también contribuye a mantener la salud financiera de la Caja Tacna.

Hipótesis específica 2

Las condiciones de crédito influyen significativamente en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023.

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Las condiciones de crédito no influyen significativamente en la morosidad.

H_1 : Las condiciones de crédito influyen significativamente en la morosidad.

2) Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0,05$

3) Estadístico de prueba

Tabla 30

Contraste de la hipótesis 2

				Morosidad (Y)
Rho de D2	Condiciones de	Coefficiente de	de	
Spearman crédito (X)		correlación		,481**
		Sig. (bilateral)		,002
		N		71

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión

Dado que el p-valor (0,002) es menor que el nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula (H_0). Esto significa que las condiciones de crédito influyen significativamente en la morosidad en Caja Tacna.

5) Conclusión

La influencia de las condiciones de crédito en la morosidad es positiva y moderada alta, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,481 y un p-valor de 0,002, que es considerablemente menor que el nivel de significancia de 0,05. Esto nos permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y concluir que existe una relación estadísticamente moderada alta entre las condiciones de crédito y la morosidad. La correlación positiva (0,481) indica que a medida que las condiciones

de crédito mejoran, la morosidad tiende a disminuir. Este hallazgo subraya la importancia de establecer condiciones de crédito favorables, ya que condiciones más adecuadas están asociadas con un menor riesgo de morosidad. Implementar políticas que optimicen las condiciones de crédito no solo contribuye a disminuir los niveles de morosidad, sino que también fortalece la estabilidad financiera de la Caja Tacna.

Hipótesis específica 3

Los procedimientos de cobranzas influyen significativamente en la morosidad en Caja Tacna, Tacna 2023.

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Los procedimientos de cobranzas no influyen significativamente en la morosidad.

H_1 : Los procedimientos de cobranzas influyen significativamente en la morosidad.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Tabla 31*Contraste de la hipótesis 3*

			Morosidad (Y)
Rho de Spearman	D3 Procedimientos de cobranzas (X)	Coeficiente de correlación	,965**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	71

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión

Dado que el p-valor (0,001) es menor que el nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula (H_0). Esto indica que los procedimientos de cobranzas influyen significativamente en la morosidad en Caja Tacna.

5) Conclusión

La influencia de los procedimientos de cobranzas en la morosidad es altamente significativa, evidenciada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,965 y un p-valor de 0,001, que es sustancialmente menor que el nivel de significancia de 0,05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre los procedimientos de cobranzas y los niveles de morosidad en Caja Tacna. La correlación positiva extremadamente alta (0,965) indica que, a medida que se mejoran los procedimientos de cobranza, la morosidad tiende a disminuir de manera considerable. Este hallazgo destaca la crucial importancia de implementar

estrategias efectivas de cobranza, ya que una gestión más eficiente en este ámbito no solo reduce la morosidad, sino que también contribuye significativamente al rendimiento financiero y a la estabilidad de la institución.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El presente estudio investigó la influencia del análisis de la gestión de créditos en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna durante el año 2023. Los resultados obtenidos a través del coeficiente Rho de Spearman muestran una influencia moderada alta ($\rho = 0.492$, $p < 0.05$) entre la gestión de créditos y la morosidad, lo que indica que las mejoras en la gestión de créditos están asociadas con una reducción en los niveles de morosidad. Este hallazgo es coherente con investigaciones previas, como las de Cevallos y Campos (2023), que destacan la eficacia de estrategias de gestión de créditos para mitigar la morosidad en instituciones financieras similares. La implementación efectiva de estrategias de gestión de créditos puede contribuir no solo a la reducción de la morosidad, sino también a la mejora general de la salud financiera de la entidad. Esto es crucial para mantener la liquidez y la capacidad de otorgar nuevos créditos de manera sostenible.

Para el primer objetivo: Establecer la manera cómo influye la evaluación de crédito en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023. Los resultados obtenidos a través del Rho de Spearman muestran una influencia moderada ($\rho = 0.443$, $p < 0.05$). Esto sugiere que una evaluación rigurosa del crédito permite identificar y mitigar riesgos crediticios, lo que se traduce en una menor probabilidad de incumplimiento por parte de los deudores. Este hallazgo es

consistente con la literatura revisada, como Pazmay (2021), quien identificó factores de riesgo asociados a la morosidad en el sistema bancario ecuatoriano, destacando la importancia de una evaluación adecuada de riesgos para prevenir la morosidad.

Para el segundo objetivo: Establecer la manera cómo influyen las condiciones de crédito en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023. Los resultados obtenidos mediante el Rho de Spearman muestran una influencia moderada alta ($\rho = 0.481$, $p < 0.05$) entre las condiciones de crédito y la morosidad. Estos hallazgos sugieren que condiciones de crédito favorables están asociadas con menores niveles de morosidad. Esto resalta la importancia de implementar políticas y prácticas que optimicen tanto la evaluación inicial de crédito como los métodos de recuperación, lo que puede resultar en beneficios significativos para la estabilidad financiera y operativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Siguiendo esta línea Vásquez (2023) encontró una asociación significativamente alta entre las políticas de evaluación de créditos y la variable de morosidad, demostrada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.886.

Para el tercer objetivo: Establecer la manera cómo influyen los procedimientos de cobranzas en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023. Los resultados obtenidos mediante el Rho de Spearman muestran una influencia altamente significativa ($\rho = 0.965$, $p < 0.05$)

entre los procedimientos de cobranza y la morosidad. Lo que sugiere que la eficiencia de los procedimientos de cobranza tiene un impacto directo en los niveles de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Por lo tanto, la implementación de procedimientos efectivos y oportunos para la recuperación de deudas puede ayudar a minimizar los atrasos en los pagos y mejorar la salud financiera de la institución. Siguiendo esta línea Ramírez (2023) se encontró que es alta la influencia de la modalidad de recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María, aceptándose la hipótesis alterna (H_a), deducido desde la prueba de correlación de Spearman donde $p\text{-valor} > \alpha$; de modo que $p(0,000) < 0,050$.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se concluye que el análisis de la gestión de créditos influye de manera positiva y moderadamente alta en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Esto debido a que se encontró, por medio del Rho de Spearman, una influencia moderada alta ($\rho = 0,492$, $p = 0,004$) entre el análisis de la gestión de créditos y la morosidad. Lo que indica que al mejorar la gestión de créditos puede reducir la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna.

SEGUNDA

Como conclusión, la evaluación rigurosa de crédito influye de manera positiva y moderada en la reducción de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Esto debido a que se encontró, por medio del Rho de Spearman, una influencia moderada ($\rho = 0,443$, $p = 0,001$) entre la evaluación de crédito y la morosidad, por lo que una evaluación rigurosa puede contribuir a mitigar el riesgo de morosidad y fortalecer la salud financiera de la entidad.

TERCERA

Concluimos que, las condiciones favorables de crédito influyen de manera positiva y moderadamente alta en una menor morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Esto debido a que se encontró, por medio del Rho de Spearman, una influencia moderada alta ($\rho = 0,481$, $p = 0,002$) entre las condiciones de crédito y la morosidad, por lo que mejorar las condiciones de crédito puede reducir el riesgo de morosidad y promover una mayor estabilidad financiera.

CUARTA

Se concluye que, los procedimientos de cobranza eficientes influyen significativamente en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna. Esto debido a que se encontró, por medio del Rho de Spearman, una influencia significativamente alta ($\rho = 0,965$, $p = 0,001$) entre los procedimientos de cobranzas y la morosidad, por lo que mejorar estos procesos puede resultar en una disminución sustancial de la morosidad y una mejor gestión del riesgo crediticio.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda a la Gerencia correspondiente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, implementar una política estratégica que permita obtener una cartera reducida de morosidad, cuyos resultados influirá positivamente en los estados financieros de la institución.

SEGUNDA

Es recomendable que la Gerencia General de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna se sirva disponer que la Gerencia de Créditos, efectúe las evaluaciones constantes de los índices de morosidad con la finalidad de que los índices de morosidad no se incrementen, afectando financieramente a la institución.

TERCERA

Se sugiere a la Gerencia General de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna se sirva disponer que la Gerencia de Créditos mejore las condiciones de los créditos otorgados a los clientes, por citar: la reducción de plazos, garantías o credenciales que nos permita recuperar y reducir los créditos morosos y otras acciones legales en favor de la entidad como medida cautelar de protección del patrimonio de la entidad.

CUARTA

Se aconseja a la Gerencia General de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna se sirva disponer que la Gerencia de Créditos implemente en coordinación

con la Oficina de Asesoría Jurídica procedimientos de cobranzas efectivos que permitan reducir significativamente la morosidad de los clientes de la entidad.

REFERENCIAS

- Aguirre et al. (2022). *Evaluación del crédito en entidades microfinancieras peruanas*. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia: RVG: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890649>
- Balcázar, L. (2020). *La carta fianza bancaria ¿una fianza civil? A propósito de lo establecido en la circular b-2101-2001 de la Superintendencia de Banca, Seguros y Afp*. Obtenido de PUCP: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17476/BALC%C3%81ZAR_ESPINOZA_LUIS_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Central Chile. (2020). *Colocaciones dle sector bancario*. Obtenido de Banco Central Chile: https://si3.bcentral.cl/estadisticas/Principal1/Methodologias/EMF/CDC/Colocaciones_sistema_financiero.pdf
- BBVA. (2020). *¿Qué es un Monto de Crédito?* Obtenido de BBVA México: https://www.bbva.mx/educacion-financiera/m/monto_de_credito.html#:~:text=El%20monto%20de%20cr%C3%A9dito%20es,pagando%20una%20cantidad%20de%20intereses.
- BBVA. (2022). *Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- BBVA. (2023). *¿Sabes cuál es tu capacidad de pago?* Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/capacidad-de-pago.html#:~:text=Se%20trata%20del%20monto%20total,est%C3%A1s%20pagando%20en%20un%20cr%C3%A9dito>.
- Borda, H. (2022). *Gestión de Créditos y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en el Contexto de la Pandemia Covid-19, Periodo del 2018 - 2021*. Obtenido de UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86046/Borda_LHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cevallos y Campos. (2023). *Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020*. Obtenido de Digital Publisher CEIT, 8(3): https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/1774/1564/14469
- Chatterjee, S. (s.f.). *Modelos del riesgo de crédito*. Obtenido de Cemla: https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXII-03-03.pdf
- Choto, A. (2022). *Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cartera en la cooperativa CACPE Pastaza agencia matriz*. Obtenido de Espoch: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/17723>
- Cohen et al. (23 de agosto de 2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Obtenido de Clacso: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cohen et al. (2023). *América Latina - Panorama bancario por país*. Obtenido de S&P Global Ratings: https://www.spglobal.com/_assets/documents/ratings/es/pdf/2023/2023-11-27-america-latina-panorama-bancario-por-pais.pdf
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Obtenido de La academia: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cruz, S. (2023). *Morosidad y su relación con el nivel de liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2019-2022*. Obtenido de UPT: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3327>
- Cuadros, r. (2021). *Análisis del riesgo crediticio para mitigar la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco 2018-2019*. Obtenido de USAT: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4288>
- Cuba y Meneses. (2022). *Gestión del riesgo financiero y su influencia en la morosidad*. Obtenido de UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101896/Cuba_CM-Meneses_EOA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Dávalos, E. (2023). *¿Cómo recuperar las deudas impagas?* Obtenido de Solven: <https://www.solven.pe/como-recuperar-las-deudas-impagas/>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Interbank. (2019). *¿Qué es la TCEA?* Obtenido de Interbank: <https://interbank.pe/centro-de-ayuda/prestamos/que-es-la-tcea#:~:text=TCEA%20significa%20Tasa%20de%20Costo,al%20pedir%20un%20Pr%C3%A9stamo%20Vehicular.>
- Mata, L. (30 de julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental.* Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Mayta y Ticlavilca. (2023). *La calidad de cartera crediticia y su influencia en la morosidad.* Obtenido de UPT: <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/download/775/757>
- Maza y Mena. (2022). *Análisis en los préstamos otorgados para disminuir la morosidad en Elektra SA Chiclayo, 2019.* Obtenido de USS: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9401>
- Mendez, B. (2021). *El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa Centro de Carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., 2019.* Obtenido de Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15305/Mendez-Control-interno-influencia-gesti%C3%B3n-credito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naquira, K. (2019). *La Influencia de la Morosidad en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.* Obtenido de UPT: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/768>
- Pazmay, V. (2021). *Análisis de riesgo crediticio en el sistema de la banca pública ecuatoriana. una aplicación del modelo de Markowitz.* Obtenido de UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33923>

- Perugachi et al. (2022). *Propuesta sistema de gestión de crédito, para reducir el riesgo en microempresas no financieras del cantón Otavalo, Cayambe y Tabacundo (Ecuador)*. Obtenido de Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a22v43n10/a22v43n10p06.pdf>
- Ramírez, C. (2023). *La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli sucursal, Tingo María*. Obtenido de UNAS: <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/2530>
- Salesforce. (2020). *Plazos de pago*. Obtenido de Salesforce: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.blng_payment_terms.htm&type=5
- Sánchez, J. (2021). *Análisis de riesgo crediticio en la cartera de consumo y su incidencia en la liquidez en la banca privada ecuatoriana*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32994>
- Scotiabank. (2023). *¿Qué es el historial crediticio, cómo funciona y por qué es importante?* Obtenido de Scotiabank: <https://www.scotiabank.com.pe/blog/que-es-historial-crediticio#:~:text=Tu%20historial%20crediticio%20es%20b%20C3%A1sicamente,responsable%20has%20sido%20al%20pagarlas>.
- Scotiabank. (2024). *Garantías bancarias, qué son y por qué benefician a su empresa*. Obtenido de Scotiabank: <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-maestras/productos-en-la-banca-de-empresas/que-es-una-garantia-bancaria>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/IESF-2023-II.pdf>
- Superintendencia de Bancos. (2023). *Glosario de Términos*. Obtenido de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

- Toro, T. (2022). *Relación entre el riesgo crediticio y el total de colocaciones del sistema financiero bancario peruano, periodo 2015-2021*. Obtenido de UPT: <http://161.132.207.135/handle/20.500.12969/2277>
- Universidad UQROO. (s.f.). *Administración financiera de las cuentas por cobrar*. Obtenido de Universidad UQROO: <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/2.3%20AdmonCxC.pdf>
- Vallejo, M. (2022). *Evaluación de la colocación de Productos Financieros (microcréditos) y la sostenibilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1, de la zona centro del Ecuador, año 2020*. Obtenido de DSpace ESPOCH: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/16207>
- Valles, Y. (2020). *Métodos y procedimientos de cobranza para tu empresa*. Obtenido de Bind: <https://bind.com.mx/blog/contabilidad-y-finanzas/metodos-y-procedimientos-de-cobranza#:~:text=El%20procedimiento%20de%20cobranza%20de,1%C3%ADquidos%20lo%20m%C3%A1s%20r%C3%A1pido%20posible>.
- Vásquez, I. (2023). *Estrategias crediticias y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito todos Los Santos de Chota, 2022*. Obtenido de Universidad Nacional de Cajamarca: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5850/TESIS%20FINAL%20IRIS%20MARINA%20VASQUEZ%20VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zegarra et al. (2022). *Incidencia de la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018*. Obtenido de Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4424>
- Zendesk. (2023). *¿Cómo cobrar una cartera de clientes morosos sin ofenderlos?* Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-se-le-cobra-a-un-cliente-moroso/#:~:text=El%20concepto%20se%20refiere%20a,un%20riesgo%20financiero%20al%20negocio>.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo 1: Matriz de consistencia

Influencia del análisis de la gestión créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Tacna 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			METODOLOGÍA	
P. General: ¿De qué manera influye el análisis de la gestión de créditos en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023?	O. General: Establecer cómo influye el análisis de la gestión de créditos en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023.	H. General: El análisis de la gestión de créditos influye significativamente en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023	Variable independiente: Gestión de créditos			Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, transversal. Técnica: Encuesta	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			1. Evaluación de crédito	1.1. Calificación	1		
				1.2. Evaluación de requisitos	2		
				1.3. Cantidad de clientes con garantía	3		
				1.4. Comportamiento de pago del cliente	4		
			2. Condiciones de crédito	2.1. Monto desembolsado	5		
				2.2. Plazo de crédito	6		
				2.3. Tipo de crédito	7		
				2.4. TCEA e intereses	8		
			3. Procedimientos de cobranzas	3.1. Políticas de cobro	9		
3.2. Estrategias de cobro	10						
3.3. Evaluación de riesgo	11						
Variable dependiente: Morosidad			Instrumento: Cuestionario Población: 71 analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna Muestra: Ident.				
Dimensiones	Indicadores	Ítems					
4. Clientes atrasados	4.1. Colocaciones fuera de plazo	12					
	4.2. Colocaciones refinanciadas	13					
	4.3. Colocaciones reestructuradas	14					
	4.4. Cobranza judicial	15					
5. Clientes de alto riesgo	5.1. Créditos dudosos	16					
	5.2. Créditos con análisis deficiente	17					
P. Específicos ¿De qué manera influye la evaluación de crédito en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023?	O. Específicos Establecer la manera cómo influye la evaluación de crédito en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023	H. Específicas La evaluación de crédito influye significativamente en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023		Variable dependiente: Morosidad			Técnica: Encuesta
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	
				¿De qué manera influyen las condiciones de crédito en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023?	¿De qué manera influyen las condiciones de crédito en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023?	1	
¿De qué manera influyen los procedimientos de cobranzas en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023?	2						
¿De qué manera influyen los procedimientos de cobranzas en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023?	3						
¿De qué manera influyen los procedimientos de cobranzas en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Tacna 2023?	4						

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario 1

La presente encuesta es totalmente anónima, ya que no se requerirá de ningún dato personal de quien responde. En base a lo mencionado, se le solicita marcar con una “X” la respuesta que se ajuste más a su opinión o experiencia. Asimismo, se le agradece de antemano por su participación.

Instrucciones:

Lea y responda de acuerdo a su experiencia, conocimiento u opinión al respecto de la pregunta, marcando (X) en la casilla que corresponda.

Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni
en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5

N°	Variable independiente: Gestión de créditos	1	2	3	4	5
D1 Evaluación de crédito						
Calificación						
1	El proceso de calificación de los solicitantes de crédito es transparente y bien comunicado.					
Evaluación de requisitos						
2	La entidad cuenta con lineamientos estrictos de los requisitos que deben evaluarse antes de aprobar un crédito.					
Cantidad de clientes con garantía						
3	La cantidad de clientes con garantía con los que cuenta la entidad es suficiente para mitigar riesgos.					
Comportamiento de pago del cliente						
4	El comportamiento de pago del cliente es evaluado de manera exhaustiva antes de la aprobación de un crédito.					
D2 Condiciones de crédito						
Monto desembolsado						
5	El monto desembolsado que se le sede a los clientes es equivalente a su perfil crediticio.					
Plazo de crédito						
6	Los plazos de pago establecidos son adecuados y consideran la capacidad financiera de los clientes.					
Tipo de crédito						

7	El tipo de crédito que utilizo es el más adecuado para mis necesidades financieras actuales.					
TCEA e intereses						
8	Considera que la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) e intereses aplicados son justos y transparentes.					
D3 Procedimientos de cobranzas						
Políticas de cobro						
9	Las políticas de cobro con las que cuenta la entidad son efectivas para recuperar los créditos vencidos.					
Estrategias de cobro						
10	La entidad adapta las estrategias de cobro a las distintas situaciones de morosidad.					
Evaluación de riesgo						
11	La evaluación de riesgos que se viene realizando la entidad es eficiente para mitigar el índice de morosidad.					

Cuestionario 2

La presente encuesta es totalmente anónima, ya que no se requerirá de ningún dato personal de quien responde. En base a lo mencionado, se le solicita marcar con una X la respuesta que se ajuste más a su opinión o experiencia. Asimismo, se le agradece de antemano por su participación.

Instrucciones:

Lea y responda de acuerdo a su experiencia, conocimiento u opinión al respecto de la pregunta, marcando (X) en la casilla que corresponda.

Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni
en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5

N°	Variable dependiente: Morosidad	1	2	3	4	5
D1 Clientes atrasados						
Colocaciones fuera de plazo						
12	Considero que las colocaciones fuera de plazo contribuyen desfavorablemente al nivel de morosidad.					
Colocaciones refinanciadas						
13	En la entidad suele darse casos de colocaciones refinanciadas.					
Colocaciones reestructuradas						
14	Las colocaciones reestructuradas suponen una señal de riesgo de morosidad para la entidad.					
Cobranza judicial						
15	La entidad recurre a la cobranza judicial como último medio para recuperar su capital.					
D2 Clientes de alto riesgo						
Créditos dudosos						
16	La entidad cuenta como protocolos para identificar créditos dudosos.					
Créditos con análisis deficiente						
17	La entidad cuenta como protocolos para tomar acciones correctivas en caso de créditos con análisis deficiente.					

Anexo 3: Base de datos

RELACIÓN DE ANALISTAS CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA			
N°	AGENCIA	COD ANALISTA	IND PUESTO
1	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	HCHIPANA	MA
2	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	ESURCO	SE
3	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	EJALIRI	JU
4	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	RMORALES	JU
5	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	JVICENTE	JU
6	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	LVELASQUEZ	MA
7	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	OONQUE	SE
8	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	PFERNANDEZ	SE
9	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	JCHAMBILLA	SS
10	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	OVIVAS	SJ
11	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	JJARAMILLO	JU
12	AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA	VADRIAZOLA	SS
13	AGENCIA CIUDAD NUEVA	RCAYETANO	CC
14	AGENCIA CIUDAD NUEVA	SOSCO	SS
15	AGENCIA CIUDAD NUEVA	YCUTIPA	SE
16	AGENCIA CIUDAD NUEVA	HCOAQUIRA	SE
17	AGENCIA CIUDAD NUEVA	AVALENCIA	JU
18	AGENCIA CIUDAD NUEVA	EGARCIA	MA
19	AGENCIA CIUDAD NUEVA	EPAYEHUANCA	SS
20	AGENCIA CORONEL MENDOZA	RGARCIAF	SE
21	AGENCIA CORONEL MENDOZA	UGONZAGA	SE
22	AGENCIA CORONEL MENDOZA	PMONTALVO	CC
23	AGENCIA CORONEL MENDOZA	BLEON	SS
24	AGENCIA CORONEL MENDOZA	JGUEVARA	SE
25	AGENCIA CORONEL MENDOZA	EAGUILARM	CC
26	AGENCIA CORONEL MENDOZA	KZEBALLOS	SE
27	AGENCIA CORONEL MENDOZA	GRAMIREZ	SE
28	AGENCIA CORONEL MENDOZA	FPENA	SS
29	AGENCIA CORONEL MENDOZA	JJIHUANA	JU
30	AGENCIA CORONEL MENDOZA	LVERA	SS
31	AGENCIA CORONEL MENDOZA	RCHAUPIS	SE
32	AGENCIA CORONEL MENDOZA	MGUTIERREZ	JU
33	AGENCIA CORONEL MENDOZA	JHUAYHUA	MA
34	AGENCIA CORONEL MENDOZA	MJINCHUNA	CC
35	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	JCUADROS	SE
36	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	EPALZA	SS
37	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	JVALVERDE	SS
38	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	APOMA	MA

39	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	GTAPIA	SE
40	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	GCASQUI	JU
41	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	CCALDERON	CC
42	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	WARIZACA	SS
43	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	JFLORES	CC
44	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	ESILES	MA
45	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	HBENDEZU	MA
46	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	ALEONP	JU
47	AGENCIA GREGORIO ALBARRACIN	LTITO	JU
48	AGENCIA PRINCIPAL	PZEGARRA	MA
49	AGENCIA PRINCIPAL	YHERENCIA	SE
50	AGENCIA PRINCIPAL	BCENTELLAS	SE
51	AGENCIA PRINCIPAL	LCABRERA	SS
52	AGENCIA PRINCIPAL	KCUEVA	JU
53	AGENCIA PRINCIPAL	MBERRIOS	SS
54	AGENCIA PRINCIPAL	ESALDANA	SS
55	AGENCIA PRINCIPAL	LGUTIERREZE	SS
56	AGENCIA PRINCIPAL	LARCEC	JU
57	AGENCIA PRINCIPAL	ELOYOLA	CC
58	AGENCIA PRINCIPAL	JGARCIAP	MA
59	AGENCIA PRINCIPAL	PGONZALES	SS
60	AGENCIA PRINCIPAL	MMARTINEZ	CC
61	AGENCIA SAN MARTIN	CCABRERA	SS
62	AGENCIA SAN MARTIN	MQUIJANDRIA	MA
63	AGENCIA SAN MARTIN	SMENDOZAR	JU
64	AGENCIA SAN MARTIN	MGALINDO	SE
65	AGENCIA SAN MARTIN	SSAAVEDRA	SE
66	AGENCIA SAN MARTIN	ICALISAYA	SE
67	AGENCIA SAN MARTIN	ASANCHEZ	MA
68	AGENCIA SAN MARTIN	FACHATA	CC
69	AGENCIA SAN MARTIN	DPINO	MA
70	AGENCIA SAN MARTIN	OCALE	JU
71	AGENCIA SAN MARTIN	LSOLIS	SJ

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

La prueba de Confiabilidad estadística, que emplea el Coeficiente de Alpha de Cronbach, tiene como objetivo evaluar la consistencia interna de los ítems, es decir, su correlación adecuada entre sí. En este caso, los resultados son los siguientes:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,840	11

El coeficiente obtenido, de 0,840, indica una alta confiabilidad del instrumento aplicado para medir la variable independiente Gestión de créditos.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,748	6

El coeficiente de 0,748 obtenido para la variable dependiente Morosidad también señala una alta confiabilidad del instrumento utilizado.

Es fundamental destacar que el fuerte vínculo entre la variable, sus indicadores y las preguntas del instrumento administrado otorgan consistencia y validez a los resultados de la investigación.

Anexo 5: Validación de instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

"INFLUENCIA DEL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA
MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE
TACNA, TACNA 2023"

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: ...CAH. VARRAZA ... MARQUES ... AGUSTO ...
- 1.2. Grado académico: ... DOCTOR ...
- 1.3. Profesión: ... CONTADOR ... PÚBLICO ...
- 1.4. Institución donde labora: ... UNIBG ...
- 1.5. Cargo que desempeña: ... DOCENTE ...
- 1.6. Denominación del Instrumento: ... CUESTIONARIO ...
- 1.7. Autor (es) del Instrumento: Cesar Mamani Pilco

II.- VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	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	Existe una organización lógica.				Y	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			Y		
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			Y		
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X		
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____ NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 22 de Julio del 2024


NOMBRE Y FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

“INFLUENCIA DEL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA, TACNA 2023”

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: JORGE OTOMBI VELASQUEZ
- 1.2. Grado académico: MAESTRO
- 1.3. Profesión: CONTADOR
- 1.4. Institución donde labora: INDEPENDIENTE
- 1.5. Cargo que desempeña:
- 1.6. Denominación del Instrumento: CRISTALINO
- 1.7. Autor (es) del Instrumento: Cesar Mamani Pilco

II.- VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	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	Existe 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 los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X		
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa:
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones:

Tacna, 19 de 07 del 24

[Handwritten Signature]

NOMBRE Y FIRMA DEL EXPERTO

Jorge Otombi Velasquez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 13 - 392



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
 Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

“INFLUENCIA DEL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA, TACNA 2023”

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: CHAQUEZ MANZANARES, Raúl D.
- 1.2. Grado académico: MA GUSTO
- 1.3. Profesión: CPA. MAJOR PÚBLICO
- 1.4. Institución donde labora: PROYECTO ESPECIAL TACNA
- 1.5. Cargo que desempeña: MAESTRO
- 1.6. Denominación del Instrumento: INSTRUMENTO
- 1.7. Autor (es) del Instrumento: Cesar Mamani Pilco

II.- VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	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	Existe 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 los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa:
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____ NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones:

Tacna, 24 de Julio del 2024


 MGR CPC Raúl Chayez Manzanares
 Mat. 134102

 NOMBRE Y FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 6: Baremos

Estadísticos								
		D1.VI	D2.VI	D3.VI	D1.VD	D2.VD	VI	VD
N	Válidos	71	71	71	71	71	71	71
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Mínimo		10	6	5	10	4	24	15
Máximo		18	13	13	20	8	44	28
Percentiles	30	11	8	7	11	5	26.6	16
	70	11.4	10	9.4	13	7	31	19.4

VI				D1				D2				D3			
24	27	31	44	10	11	12	18	6	8	10	13	5	7	10	13
MINIMO	P30	P70	MAXIMO	MINIMO	P30	P70	MAXIMO	MINIMO	P30	P70	MAXIMO	MINIMO	P30	P70	MAXIMO
24 al 26	BAJO			10	BAJO			6 al 7	BAJO			5 a 6	BAJO		
27 al 31	MEDIO			11 al 12	MEDIO			8 al 10	MEDIO			7 al 10	MEDIO		
32 al 44	ALTO			13 al 18	ALTO			11 al 13	ALTO			11 al 13	ALTO		

VD				D1				D2			
15	16	20	28	10	11	13	20	4	5	7	8
MINIMO	P30	P70	MAXIMO	MINIMO	P30	P70	MAXIMO	MINIMO	P30	P70	MAXIMO
15	BAJO			10	BAJO			4	BAJO		
16 al 20	MEDIO			11 al 13	MEDIO			5 al 7	MEDIO		
21 al 28	ALTO			14 al 20	ALTO			8	ALTO		